

INFORME TÉCNICO PARA PRESENTARSE ANTE EL PLENO DEL CPCCS

VEEDURÍA CIUDADANA PARA: "VIGILAR LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA QUE PRESTA EL SISTEMA METROVÍA A CARGO DE LA FUNDACIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE GUAYAQUIL".

ANTECEDENTES.

Con fecha 15 de junio de 2016, el señor Frankie Hinostraza mediante oficio S/N, solicitó al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social – CPCCS la conformación de una veeduría ciudadana que vigile el servicio que presta la Fundación Metrovía a los ciudadanos de la ciudad de Guayaquil.

Con fecha 21 de junio de 2016 un grupo de ciudadanos mediante oficio S/N solicitaron al CPCCS la conformación de una veeduría ciudadana que vigile la calidad del servicio y atención a la comunidad que presta el sistema Metrovía realizada por la Fundación Municipal de Transporte en Guayaquil.

BASE LEGAL PERTINENTE A LA SOLICITUD PLANTEADA.

De la Constitución de la República del Ecuador:

- ❖ Que el artículo 61 de la Constitución de la República del Ecuador, en sus numerales 2 y 5, garantiza los derechos de participación de las personas en los asuntos de interés público y en la fiscalización de los actos de poder público;
- ❖ Que el artículo 208 de la Constitución de la República del Ecuador confiere al CPCCS, entre otros deberes y atribuciones, coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social;

De la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana:

- ❖ Que el artículo 8 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece dentro de las atribuciones del Consejo: Apoyar técnica y metodológicamente las iniciativas de veeduría ciudadana; así como también, promover y estimular las iniciativas de control social sobre el desempeño de las políticas públicas.

Del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas:

- ❖ Que el Capítulo II del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, hace referencia al concepto, naturaleza, temporalidad y conformación de las Veedurías Ciudadanas. (Artículos 6, 7, 8 y 9 del RGVC).
- ❖ Que el Capítulo V del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, hace referencia al Procedimiento para la Conformación de Veedurías Ciudadanas.



II. OBJETO Y ÁMBITO.

El Objeto es para: Vigilar la Calidad de Servicio y Atención a la Ciudadanía que presta el Sistema Metrovía a cargo de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil dentro del ámbito de Transporte Público.

La Veeduría ha sido planteada con la finalidad de plantear mejoras en la calidad del servicio a los usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Guayaquil.

III. EQUIPO DE VEEDORES Y COORDINADOR.

La Veeduría estuvo conformada por las siguientes personas:

1. Pedro Liberan Álvarez.
2. Wendy Patricia Cagua Moreira.
3. César Wilfrido Cárdenas Ramírez.
4. Hilda Patsy Ciruiza Cedeño
5. Mariela Maricela Caicedo Cortez.
6. Jezabeth Soraya Funez Cárdenas
7. Rosy Tanyi Mercado Mina
8. Teófilo Sánchez Primitivo
9. Walter Javier Gómez Ronquillo
10. Javier Alfredo Marín Gutiérrez
11. Frankie Alex Hinostriza Espinoza
12. Kléber Rafael Parrales Baque
13. Fausto Claudio Real Hernández
14. Lauro Sánchez Almea

Dando cumplimiento a lo que establece el artículo 9 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, la Veeduría estaba integrada con 14 personas naturales.

IV. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO.

❖ *Fecha de Inicio y Notificación:*

Con los oficios que detallo a continuación se notificó a las diferentes entidades que forman parte del objeto observado, en los mismos se indicó el inicio de la Veeduría; así como de la obligación de brindar las facilidades respectivas.

- Con fecha 28 de junio del 2016 mediante Oficio Nro. CPCCS-SNPP-2016-0300-OF, dirigido al Ing. Federico Von Buchwald-Presidente de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil.
- Con fecha 28 de junio del 2016 mediante Oficio Nro. CPCCS-SNPP-2016-0301-OF, dirigido al Ing. Leopoldo Enrique Falquez Mena-Gerente General de la Fundación Municipal de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil.
- Con fecha 28 de junio del 2016 mediante Oficio Nro. CPCCS-SNPP-2016-0302-OF, dirigido al Ab. Andrés Roche-Gerente de la Agencia de Tránsito Municipal de Guayaquil-ATM.
- Con fecha 28 de junio del 2016 Oficio Nro. CPCCS-SNPP-2016-0303-OF, dirigido al Ab. Jaime Nebot Saadi, Alcalde del GAD Municipal de Guayaquil.



❖ **Fecha de Finalización de la Veeduría:**

De conformidad con el plan de trabajo elaborado por la veeduría, ésta culminó el 28 de octubre del 2016.

❖ **Fecha de Entrega de Informe Final:**

El 29 de diciembre del 2016, con oficio S/N, el coordinador de la veeduría entrega el informe final en la Delegación Guayas del CPCCS, el mismo que se encuentra firmado por la mayoría de sus miembros, cumpliendo con el Reglamento General de Veedurías Ciudadanas en el artículo 27.

El 20 de enero del 2017, el Msc. Walter Gómez, Coordinador de la veeduría ciudadana, dirigido a la Lcda. Raquel González, mediante correo electrónico donde expone las causas que por que entregaron el informe final dos meses después de la fecha establecida para la terminación de la veeduría ciudadana. (Adjunto impreso del correo electrónico).

V. SÍNTESIS DEL DESARROLLO DE LA VEEDURÍA:

Reuniones de la Veeduría.- Se realizaron varias reuniones de la veeduría para planificar y ejecutar el trabajo, así como ir evaluando los resultados del mismo. Fortaleciendo diversos procesos a ejecutar para lograr una veeduría ciudadana, con intensiones muy propositivas en beneficio de los usuarios y de la ciudad de Guayaquil.



Reuniones con los Directivos de la Fundación Metrovía.- Con el fin de conocer al detalle las operaciones y exponer algunas observaciones al sistema de transportación, se realizaron varias reuniones entre la veeduría y el personal directivo de la Fundación Metrovía, con el interés sano y cívico de aportar con insumos que permitan mejorar la cultura de servicio al cliente-usuario del Sistema Metrovía; así como también en conjunto identificar las principales denuncias, quejas, anomalías, etc.; concernientes al Sistema Metrovía, como su infraestructura, sus equipos técnicos, sus proveedores de servicios y talento humano; entre otros temas. Para recomendar y consensuar sugerencias que permitan ejecutar la aplicación de mejoras.

Se realizaron varias reuniones entre el Coordinador General de la Veeduría, Sr. Frankie Hinostroza y el personal directivo de la Fundación Metrovía, una de ellas fue realizada en



el Edificio de la Municipalidad de Guayaquil aprovechando el Informe al Alcalde de Guayaquil, Ab. Jaime Nebot con respecto a los cambios que realizarían al servicio de la Metrovía frente a los actos acontecidos en días anteriores, sobre la muerte de una usuaria.



Procesos y Reuniones con la Defensoría del Pueblo.- Esta veeduría llevó a cabo varias reuniones con la Defensoría del Pueblo, con el fin de coordinar acciones y establecer una línea de diálogo directa. Para tal efecto los veedores se reunieron en tres ocasiones con la Ab. Zaida Rovira, Coordinadora Zonal 8 de la Defensoría del Pueblo fortaleciendo una agenda de trabajo y procesos a ejecutar con el único interés de identificar las principales necesidades, cambios, o mecanismos a implementar para mejorar el servicio que ofrece el Sistema Metrovía.

En las reuniones también se expuso que se había realizado una investigación de campo a la misma entidad (Metrovía) y que se expondrían sus resultados, conclusiones y recomendaciones, los cuales serían públicos en breves días, el cual estaba investigado por el Ab. Franco Andree Tinoco Aguirre.

Dicho informe también fue considerado como insumo para incentivar y cotejar las Conclusiones y Recomendaciones de esta Veeduría Ciudadana, con principios de legalidad, objetividad y compromiso.



Inspecciones a las estaciones, vehículos y a la Infraestructura del Sistema Metrovía.- Por varias ocasiones los miembros de la Veeduría realizaron inspecciones individuales y grupales planificadas y comunicadas con anterioridad a los funcionarios del sistema a las instalaciones en las Terminales Río Daule, Terminal 25 de Julio y Bastión Popular, también en las paradas de mayor concentración de usuarios como Seguro Social, Base Naval, Plaza del Centenario etc., constatando varias anomalías que venían de parte de los usuarios en el momento de nuestra visita o a través de las redes sociales que se crearon con el objetivo de dar un enlace directo de la ciudadanía y el Grupo de Veedores, convirtiéndose en una plataforma de conectividad entre los usuarios del Sistema Metrovía y la Veeduría, logrando receptor varias fotografías y respectivas denuncias, quejas y recomendaciones.

Estas inspecciones permitieron de forma transparente, veraz y oportuna llevar a cabo un levantamiento de información que permita identificar las principales necesidades que impiden que el Servicio Metrovía se ejecute de forma integral. Así como también la recopilación de sugerencias planteadas por los usuarios de este servicio.

La Veeduría realizó un estudio de mercado de Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil.- Esta veeduría promovió un proceso de estudio realizado por conjunto de estudiantes de educación superior de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial de la Universidad Estatal de Guayaquil, con el objetivo de elaborar técnicamente un informe de investigación del mercado donde se mida el nivel de satisfacción de usuarios del Sistema Metrovía.

Esta investigación fue realizada por 28 alumnos de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial de la Universidad Estatal de Guayaquil, bajo la supervisión y asesoría de su directora la Ec. María Fernanda Moya.

La metodología de Investigación aplicada fue descriptiva, tenía como objetivo general "Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, Metrovía" y como objetivos específicos, los siguientes:

1. Definir la metodología pertinente para desarrollar la investigación de mercado.
2. Desarrollar el cuestionario que mida de forma cuantitativa los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios del sistema Metrovía.
3. Analizar los resultados de la investigación de mercado sobre factores que inciden en la satisfacción de los usuarios del sistema Metrovía.

El método para la recolección de insumos, fue a través de una "recopilación de datos" mediante la utilización de una encuesta, que empleó fundamentalmente un cuestionario, el cual fue previamente elaborado para lograr obtener un resultado acorde al planteo inicial.

La información recopilada se extrajo, haciendo uso de técnicas y herramientas elaboradas por los investigadores, encuesta de tipo cuantitativo con escalas de Likert que maneja la siguiente numeración, 1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno, 5 excelente, para medir el grado de aceptación que tiene cada una de las variables a exponer.

Después de haber efectuado el trabajo de campo y la investigación respectiva que dio inicio el día 24 de agosto de 2016, bajo aprobación del Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Guayaquil, Ing. Otto Villapardo, MCE, y el Director de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial, Ing. Mario Zambrano Paladines, los estudiantes dieron a conocer un informe especial sobre el análisis elaborado destacándose los siguientes datos:

- Durante el tiempo que lleva ofreciendo el servicio de la Metrovía no se ha medido el nivel de satisfacción de los usuarios de este medio de transporte público. El sistema de transporte Metrovía brinda cobertura a solo el 30% de la ciudad luego de 10 años de servicio.



- La frecuencia de los articulados y alimentadores, la falta de accesibilidad a unidades amigables con el usuario, la seguridad dentro de las unidades, la limpieza en paradas, terminales o buses, la velocidad y respeto de señales de tránsito por parte de los conductores, la espera de los usuarios por tomar el servicio, exceso de pasajeros en unidades, entre otros, son factores muy importantes que influyen en la satisfacción o no de los usuarios y que sin embargo después de 10 años de la implementación del servicio público de transporte no han sido estudiados.
- Existen inconvenientes del servicio en la actualidad, según el presidente de la entidad de movilidad el Sr. Federico Von Buchwald, afirmó que muchos de los inconvenientes responden en ocasiones a que las unidades son retiradas temporalmente por mantenimiento. La falta de vehículos incide en la demora de las frecuencias en las estaciones. (El Telégrafo, 2016).
- El estudio se realizó en las siguientes paradas y estaciones:
 - ✓ Estación Biblioteca Municipal.
 - ✓ Estación I.E.S.S.
 - ✓ Estación Colegio 28 De Mayo.
 - ✓ Terminal Río Daule.
 - ✓ Terminal Bastión Popular.
 - ✓ Terminal 25 de Julio.
 - ✓ Terminal Guasmo.
- Se seleccionaron dichas terminales por la razón que todas estas paradas del sistema de transporte masivo Metrovía, tienen un nivel de afluencia masiva de usuarios por hora, al igual como lo son las paradas de la Biblioteca Municipal, IEES y el Colegio 28 de Mayo. Estas paradas son intercambiadores de ruta en las que el usuario puede hacer uso del servicio de los alimentadores para llegar a su punto de destino, por tal motivo se las puede considerar pequeñas terminales donde el nivel de fluencia de usuarios también es constante para poder ejecutar el proyecto de investigación. Este instrumento de captación de datos, sirvió para recoger gran cantidad de actitudes, intereses, opiniones, conocimiento, comportamiento, para en lo posterior convertirlos en información importante que ayudó a alcanzar los objetivos del estudio.

El estudio realizado en estas paradas y estaciones arrojó los siguientes resultados:

- Los usuarios encuestados, brindan su opinión sobre el sistema Metrovía en comparación con el sistema tradicional, calificándolo como bueno por un 44.5%, seguido de otras opiniones que lo consideran como regular con un 33.4% y malo con un 11.2%, siendo estos los tres valores más relevantes del estudio, con una diferencia inferior de 9.5%, valor con el cual juzgan como muy bueno y apenas un 1.5% como excelente.

- Sobre seguridad este estudio arrojó que la mayor parte de los usuarios encuestados se sienten inconformes con el nivel de seguridad que brinda el servicio como tal, y recomendaron disminuir el número de usuarios en cada una de las unidades, aumentar el control dentro de las unidades por parte de los funcionarios del sistema.



- Sobre la limpieza en los buses el estudio determinó según respuesta de la mayor parte de usuarios que es buena, aunque existe una parte significativa de usuarios que no lo perciben de ese modo. Y recomiendan implementar una campaña de concientización sobre limpieza dentro de un medio de transporte.
- Los usuarios del Sistema de Transporte Metrovía concluyeron que la ventilación dentro de los articulados de la Metrovía es insuficiente porque estos no cuentan con ventilación que abastezca a todo el bus. Y recomendaron que la ventilación debe ser permanente en todos los articulados y personal encargado debe llevar un control de funcionamiento del mismo.

Este estudio coincidió en su mayoría con ciertos datos levantados por la Veeduría del Sistema Metrovía, entre ellos:

Impuntualidad en la circulación de las unidades, poco nivel de control y seguridad; constancia de desaseo y descuido en instalaciones, paradas, buses y baños; carencia de requerimientos para garantizar comodidad como aire acondicionado o ventilación permanente en las unidades de servicio, la velocidad, irrespeto de señales de tránsito por parte de los conductores, la espera de los usuarios por tomar el servicio, exceso de pasajeros en unidades, falta de control o revisión técnica y mantenimiento de la infraestructura, así como de las unidades de transporte; entre otros.

Lo que motivó a los integrantes de la Veeduría a coordinar reuniones estratégicas con otras entidades, para así continuar con el levantamiento de información y ejecución de procesos propositivos.

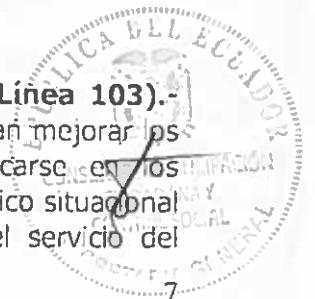
Reuniones con otras organizaciones y usuarios del sistema Metrovía.- La Veeduría del Sistema Metrovía llevó a cabo varias reuniones de fortalecimiento organizacional, servicios comunitarios, y afines al mejoramiento de servicios al cliente-usuarios. Para tal efecto se realizaron reuniones con diversas formas de organizaciones sociales, ONGs, instituciones públicas, con el objetivo de promover estrategias y alianzas interinstitucionales enfocadas a promover planteamientos de sugerencias que fortalezcan los insumos requeridos para mejorar el servicio del Sistema Metrovía.

Entre las organizaciones que fueron participes de estas reuniones, se encuentran las siguientes:

- Defensoría del Pueblo.
- Fundación Mi Cometa.
- Organización de Moradores del Guasmo Sur.
- Usuarios del Sistema Metrovía de la Universidad Estatal de Guayaquil (estudiantes).
- Consejo Nacional de Tránsito.
- Fundación Transporte Masivo Metrovía

Reuniones con transportistas de la Cooperativa Cristal Centro (Línea 103).-

Los objetivos de estas reuniones fueron recopilar experiencias que permitan mejorar los servicios que oferta el Sistema Metrovía, cambios que debería aplicarse en los recorridos, y recopilar insumos técnicos que permitan elaborar un diagnóstico situacional del servicio de transporte en la ciudad de Guayaquil conjugado con el servicio del



Sistema Metrovía. Identificando las facilidades, anomalías, sugerencias para mejorar los servicios, y posible formulación de alianzas estratégicas para evitar el congestionamiento de tráfico en la ciudad.

Campaña Comunicacional y Difusión en Medios de Comunicación Social.- Con la finalidad de fortalecer la promoción y difusión de los procesos de esta veeduría ciudadana implementada en el Sistema Metrovía, se coordinó la realización de varias ruedas de prensa, planificación de entrevistas en medios escritos, radiales y televisivos para dar a conocer los objetivos y actividades de la veeduría; y socializar los aportes, insumos técnicos y avances que la misma se encuentra promoviendo con el fin de mejorar el servicio de este sistema de transporte. Adicional a la campaña comunicacional efectuada en diversos Medios de Comunicación de señal abierta, también se promovió una estrategia comunicacional vía On-line, en diversos mecanismos virtuales y/o redes sociales.

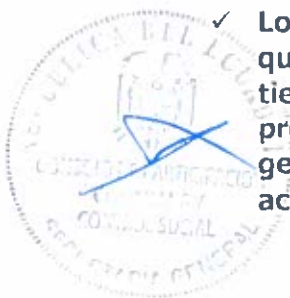


La Campaña de comunicación que implementó la Veeduría, buscó y logró una Generación de impacto positivo, ya que todas nuestras acciones, debidamente comunicadas contribuyeron a crear una imagen pública favorable, hacia este equipo de veedores, y la ciudadanía se identificó con este grupo de ciudadanos que buscaban a través de esta veeduría buscar acciones que permitan mejorar el servicio del sistema Metrovía

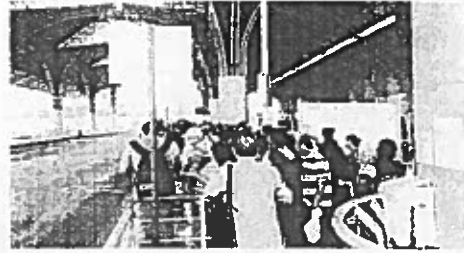
Motivándose así en la población que captó los mensajes de la campaña comunicacional y entrevistas en medios de comunicación un interés por una cultura de participación ciudadana y conformación de veedurías, ya que las veedurías ciudadanas están devolviendo a la sociedad el sentido de pertenencia respecto de sus instituciones, porque cada vez existe un mayor número de personas interesadas en este mecanismo, en todo el país. Un nuevo proceso de motivación de participación ciudadana que viene promoviendo el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social CPCSS y que sin duda alguna está dando resultados. Y que se evidencia en la gran aceptación de la ciudadanía en las redes sociales y plataformas virtuales de esta veeduría.

Hallazgos Encontrados

- ✓ Las puertas de las paradas muchas veces no abren bien, y se demoran, hay que dar mantenimiento a estas puertas. Se constató la falta de control de calidad y mantenimiento técnico de las instalaciones, paradas, y buses.
- ✓ Los articulados se demoran más de lo necesario y se pudo constatar que faltan unidades, motivos por el cual los usuarios de este servicio tienen que esperar bastante tiempo, identificándose como problemática casos de impuntualidad, retrasos, los que conllevan a la generación de caos, ambiente de presión, y la latente posibilidad de accidentes de tránsito porque las unidades que llegan a destiempo,



proceden a incrementar la velocidad y en ciertos casos irrespetan las leyes de tránsito para poder cumplir con su horario de recorrido.

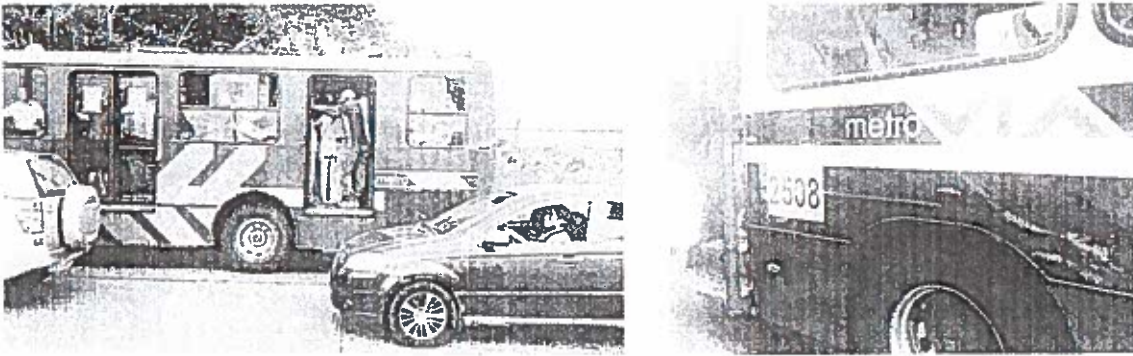


- ✓ En el terminal 25 de Julio, la aglomeración de usuarios en las horas pico de 7 a 8 de la mañana de la estación al centro, por falta de unidades y la aglomeración de personas dura más allá de 30 minutos, y en las tardes se congestiona por la falta de una cantidad apropiada de alimentadores que brinde la cobertura necesaria a la población identificada. Además se constató que el Servicio de Sistema Metrovía no cuenta con un equipo de servidores que direccionen a los usuarios, brinden asesoría o información, y a la vez que controlen el respeto al ingreso en orden a las diversas unidades. Incluso que estén pendientes de ayudar a salvaguardar su integridad física y moral; así como también su total seguridad y confort.
- ✓ La Metro-Express-Playita el cobro del pasaje es en efectivo y los discapacitados, adultos mayores, estudiantes pagan pasaje completo violentándole su derecho a media tarifa o medio pasaje.
- ✓ En algunas paradas de estación los usuarios reclaman porque llegan tarde a sus trabajos y/o a sus domicilios.

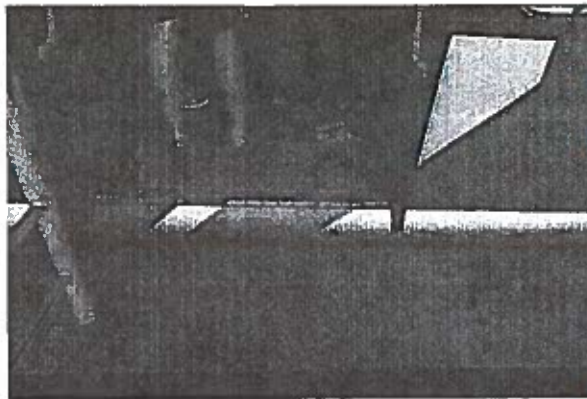


- ✓ Falta de Control de Calidad y Mantenimiento Técnico de las Unidades del Sistema Metrovía.
- ✓ Se pudo constatar en varias ocasiones que persiste la falta de control de calidad y mantenimiento técnico a las unidades móviles del servicio del Sistema Metrovía, acción negativa que atentaría contra la vida de los usuarios.
- ✓ Entre las faltas de mantenimiento se identificó las siguientes fallas técnicas:

- ✓ En las unidades las puertas se abren, mientras el vehículo está rodando.



- ✓ Les han sacado las rampas a los carros. Además de la falta de mantenimiento técnico, se pudo constatar que varias partes de las unidades han sido retiradas y no fueron reemplazadas oportunamente, poniendo en riesgo la vida de los usuarios.



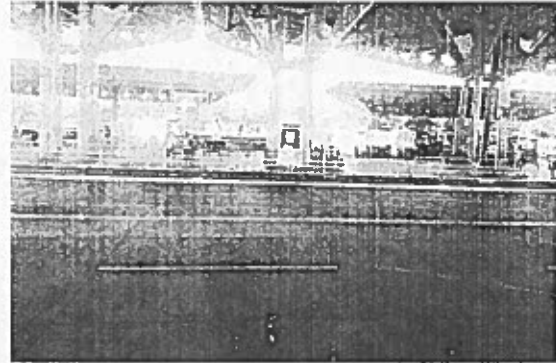
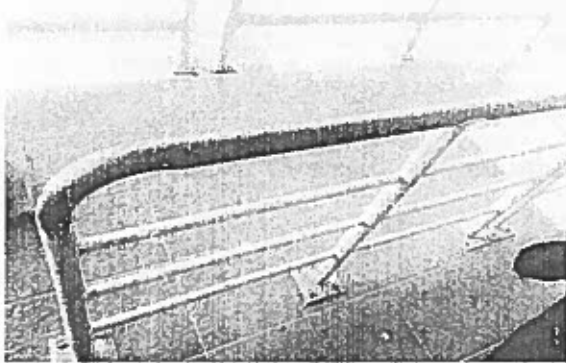
- ✓ Los ventiladores y acondicionadores de aire o ventilación están dañados casi en la totalidad de las unidades y esta falta de mantenimiento técnico provoca malestar, incomodidad, falta de confort, desesperación y un ambiente hostil entre los usuarios durante su recorrido dentro de las unidades del servicio del Sistema Metrovía. Quienes se quejan constantemente porque hace mucha calor con la aglomeración de gente.
- ✓ En la mayoría de las estaciones se dañan las máquinas de recarga y se hacen largas colas para recargar tarjetas.



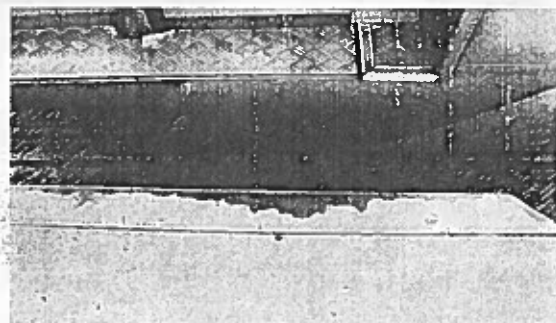
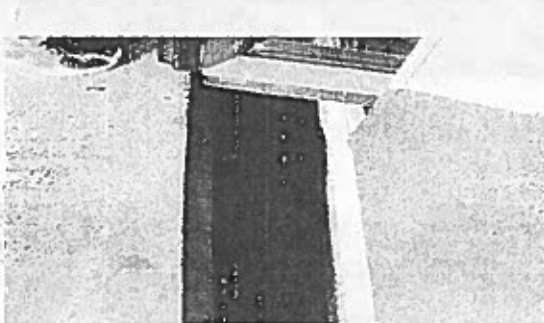
- ✓ No hay seguridad en las puertas se abren porque les han sacado las rampas a los buses y articulados los ventiladores están dañados provocando el calor en los pasajeros.



- ✓ Incluso se constató que el material inflamable está almacenado en lugares no apropiados técnicamente, lo que pone en riesgo la vida de los usuarios y del personal de este Sistema Metrovía.
- ✓ Se notó que hay faltas de mantenimiento: Se pudo evidenciar que los tubos protectores carecen de un mantenimiento apropiado, muchos se están oxidando por la falta de pintura y el cuidado adecuado.



- ✓ Se pudo evidenciar que la mayoría de las Terminales, carecen de mantenimiento de pintura, limpieza, control de aseo y calidad de gestión, así como también el seguimiento oportuno a la continuidad de obras, etc. Los usuarios se quejan por el óxido de los pasamanos ya que estos por la falta de un óptimo mantenimiento ensucian las prendas de vestir de los usuarios, y proyecta un mal aspecto tanto para los usuarios de la ciudad y los turistas. Se recomienda pintar por lo menos 4 veces al año y dar el mantenimiento adecuado.



- ✓ La Veeduría del Sistema Metrovía fue testigo presencial en el paradero del Parque Centenario a las 8:05 pm, el día 2 de septiembre de 2016, cuando una señorita se dañó la pierna, ya que el carro había estacionado muy afuera, y que los pasajeros tuvieron que alzarla y

ayudarla ya que se raspó la pierna, también el conductor no mencionó que cerraría las puertas.

- ✓ Muchos de los articulados de la Metrovía circulan sin el protector original en la parte central que gira y puede ocasionar accidentes como amputaciones.

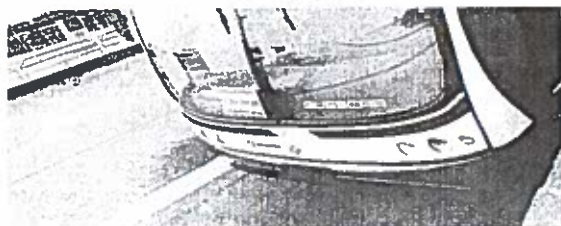


Muchos articulados de la METROVIA circulan sin el PROTECTOR original en la parte central que GIRA y que puede ocasionar AMPUTACION en los dedos de los pies de los usuarios, especialmente en Horas Pico. www.tolacienfuegos.com

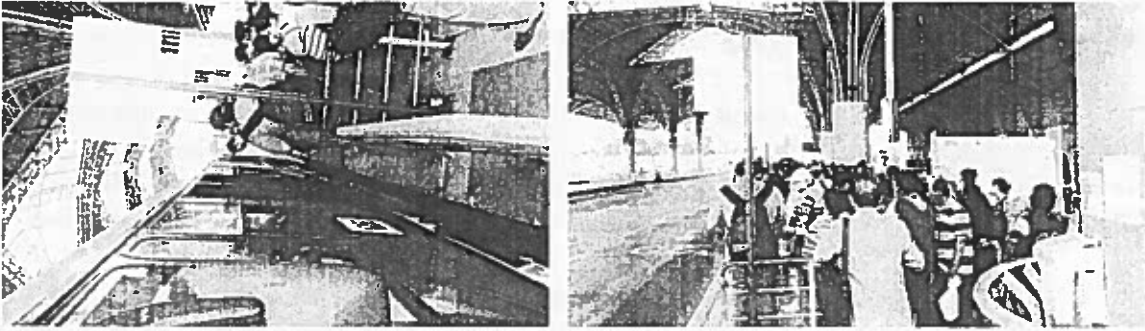
- ✓ En las horas pico, los articulados y alimentadores transportan pasajeros en exceso.



- ✓ Varios vehículos del sistema Metrovía no tienen placas.



- ✓ Las colas para embarcarse en las estaciones tienen una duración promedio de 30 a 60 minutos en promedio.



- ✓ El servicio de la Metrovía no está apto para personas con Discapacidad. Lo que genera exclusión social, y discriminación a diversas poblaciones que requieren de atención prioritaria.
- ✓ Los Buses articulados están en mal estado. Falta hacer seguimiento a las empresas o proveedores de servicio de mantenimiento, responsables de que estas unidades circulen con todas las garantías requeridas para ofertar un servicio integral con calidad.
- ✓ La señalización en las paradas del sistema están borrosas. Se evidencio una vez más que no hay una continuidad en el control de gestión de calidad, y mantenimiento de la infraestructura del Sistema Metrovía. Tanto en los buses, paradas, terminales, baños, etc.
- ✓ Guardias, Cajeras, Personal de Limpieza, Personal Administrativo, entre otros funcionarios que forman parte del Talento Humano del Sistema Metrovía no brindan información apropiada a los usuarios o no tienen paciencia al brindar sus servicios. Se evidenció la falta de preparación sobre temáticas de control de seguridad interna, gestión de calidad, servicio al cliente-usuario, cultura de vocación de servicio, e incluso la falta de capacitación y sensibilización en temáticas de buen trato, no discriminación, y atención preferencial a personas con discapacidades, adultos mayores, y/o poblaciones que requieren de atención prioritaria.
- ✓ Articulados sobrepasan la velocidad permitida. Se evidenció excesos de velocidad en algunas unidades, situaciones que ponen en riesgo la vida de los usuarios y podrían provocar accidentes de tránsito, con lamentables pérdidas humanas y materiales.
- ✓ Todas las unidades del Sistema Metrovía carecen de botiquín de primeros auxilios.
- ✓ Hurtos y robos frecuentes en varias paradas del sistema, no existe la debida seguridad. Y un mecanismo de bloqueo de puertas para evitar que los antisociales escapen, cuando se detecta un robo.
- ✓ Poca iluminación en los buses antiguos y falta de mantenimiento.

- ✓ **Las unidades no tienen sistema de transportación externa para bicicletas.**

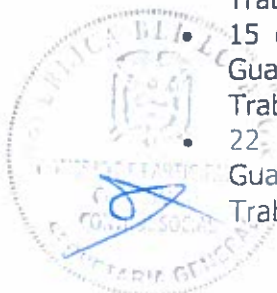
VI. APOYO INSTITUCIONAL:

El 27 de junio del 2016: Evento público con convocatoria a medios de comunicación para acreditación de Veeduría Ciudadana con la asistencia de la Lic. Raquel González- Presidenta del CPCCS, procediendo a ser acreditadas las 14 personas solicitantes del Mecanismo.

El 1 de julio del 2016: Reunión de enlace convocada mediante Oficio FMTMUG-GG.Nro.323-16 del 30 de junio del 2016 por el Ing. Leopoldo Falquez Mena-Gerente General de Fundación Municipal Transporte Masivo de Guayaquil, en la cual asistieron: Pedro Liberan Álvarez, Mariela Maricela Caicedo Cortez, Teófilo Sánchez Primitivo, Frankie Alex Hinostroza Espinoza. Coordinador. Siendo recibidos por el Ing. Byron Yong Gerente de Operaciones y por la Ab. Roxana Calero Gerente Jurídico de la Fundación Transporte Masivo de Guayaquil. Se trataron puntos relativos al Plan de Trabajo de la Veeduría Ciudadana, manifestando por parte de los funcionarios de la entidad vigilada su compromiso para colaborar y dar facilidades necesarias para el ejercicio de la Veeduría.

Reuniones permanentes en el CPCCS de Veedores Ciudadanos y Técnico asignado al acompañamiento previa convocatoria telefónica del Servidor Público a cargo del proceso:

- 27 de junio del 2016, reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 30 de junio del 2016, reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 11 de julio del 2016, reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 18 de julio del 2016. reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 26 de julio del 2016. reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 3 de agosto del 2016 reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 8 de agosto del 2016. reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 15 de agosto del 2016. reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 22 de agosto del 2016. reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.



- 5 de septiembre del 2016. reunión de trabajo en instalaciones de la Delegación Guayas del CPCS para coordinación de acciones a ejecutar conforme al Plan de Trabajo presentado.
- 5 de octubre del 2016, reunión con el Sr. Frankie Alex Hinostroza entonces Coordinador de la Veeduría Ciudadana para revisión de documentación obtenida en el proceso y charla informativa para presentación de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 12 de octubre del 2016, reunión con el Sr. Frankie Alex Hinostroza entonces Coordinador de la Veeduría Ciudadana para revisión de documentación obtenida en el proceso y charla informativa para presentación de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 26 de octubre del 2016, designación del Sr. Walter Gómez como nuevo Coordinador de la Veeduría Ciudadana y charla informativa para presentación de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 16 de noviembre del 2016, reunión de trabajo con el Sr. Walter Gómez para revisión de avances de la elaboración de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 23 de noviembre del 2016, reunión de trabajo con el Sr. Walter Gómez para revisión de avances de la elaboración de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 29 de noviembre del 2016, reunión de trabajo con el Sr. Walter Gómez para revisión de avances de la elaboración de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 7 de diciembre del 2016, reunión de trabajo con el Sr. Walter Gómez para revisión de avances de la elaboración de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 21 de diciembre del 2016, reunión de trabajo con el Sr. Walter Gómez para revisión de avances de la elaboración de Informe Final previa comunicación vía telefónica.
- 27 de diciembre del 2016, reunión de trabajo con el Sr. Walter Gómez para revisión de avances de la elaboración de Informe Final previa comunicación vía telefónica.

Siendo estos espacios constantes de mesas de trabajo, para ordenar y tabular información obtenida en el trabajo de campo diario realizado por parte de los Veedores Ciudadanos en cada una de las paradas y estaciones de la Metrovía de Guayaquil, espacios deliberativos y de concertación para estructurar temáticas de encuestas que fueron realizadas a los usuarios, mesas de trabajo para elaboración de Informe Final.

Con fecha del 24 de agosto del 2016 la Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil invitó a los miembros de la Veeduría Ciudadana y al Técnico asignado al acompañamiento en el Salón de la Ciudad del GAD de Guayaquil a la presentación de Informe Técnico elaborado por expertos en Transportación Masiva de la Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados para la Movilidad Urbana Sustentable (SIMUS), lo cual fue realizado el día 26 de agosto del 2016 en el Salón de la Ciudad de Guayaquil.

Con fecha 30 de agosto del 2016 se asistió conforme invitación vía telefónica a las instalaciones de la Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil a los miembros de la Veeduría Ciudadana y al Técnico asignado a una jornada en la cual la Dirección de Comunicación del ente vigilado presentó los proyectos y propuestas en construcción para mejoras del servicio.



Con fecha 19 de septiembre del 2016 se realizó en conjunto con personal de la Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, Veedores Ciudadanos y personal de apoyo del CPCCS una visita a las instalaciones de la Estación Terminal Terrestre, Nueva Prosperina y 25 de Julio.

Actividades personalizadas realizadas entre el servidor encargado del proceso César Hidalgo en los meses de junio y octubre

- Reuniones con los Directivos de la Fundación Metrovía y personal
- Reuniones con la Ab. Zaida Rovira-Coordinadora Zonal 8 de la Defensoría del Pueblo, para conocimiento de investigación de campo a la parte vigilada.
- Inspecciones a las estaciones, vehículos y a la Infraestructura del Sistema, previa coordinación con el CPCCS y Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil.
- Acompañamiento a encuestadores (estudiantes de educación superior de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial de la Universidad Estatal de Guayaquil)
- Toma de fotografías y videos en visitas permanentes a las paradas y estaciones de, Estación Biblioteca Municipal, Estación I.E.S.S, Estación Colegio 28 de Mayo, Terminal Río Daule, Terminal Bastión Popular, Terminal Av.25 de Julio, Terminal Guasmo Sur.
- Reuniones con organizaciones y usuarios del Sistema Metrovía tales como Fundación Mi Cometa, Organización de Moradores del Guasmo Sur, Usuarios del Sistema Metrovía de la Universidad Estatal de Guayaquil (estudiantes) Consejo Nacional de Tránsito y miembros de la Cooperativa de Transporte Cristal del Guasmo Sur.
- Promoción y difusión de los procesos de la veeduría ciudadana mediante uso de redes sociales.
- De conformidad al Plan de Trabajo y Cronograma diseñado para el desarrollo de la Veeduría, se estableció un plazo de 4 meses el cual concluía el 28 de octubre del 2016. Por aspectos de orden personal el Sr. Frankie Alex Hinostriza Espinoza, Coordinador de la Veeduría, debió ausentarse fuera del país en el mes de octubre, razón por la cual se descontinuó las reuniones internas entre Veedores para entrega y redacción del Informe Final, en reunión de trabajo con Veedores Ciudadanos, con fecha del 26 de octubre del 2016 en reunión del CPCCS y con presencia de mayoría de Veedores se designa al Sr. Walter Javier Gómez Ronquillo como nuevo Coordinador de la Veeduría Ciudadana.
- No procedieron a firmar el Sr. Frankie Alex Hinostriza Espinoza por encontrarse fuera del país indicando vía telefónica al suscrito y a miembros de la Veeduría Ciudadana estar de acuerdo con lo establecido en el Informe Final, el Sr. Fausto Claudio Real Hernández por cuestiones personales no estuvo en todo el proceso por lo que manifestó que no procedería a firmar el documento en mención y por lo cual pondría su renuncia como Veedor Ciudadano ingresando la misma a la Delegación Guayas del CPCCS el 4 de enero del 2017.
- En forma permanente convocaron a Wendy Patricia Cagua Moreira, Rosy Tany Mercado Mina y Jezabeth Soraya Funez Cárdenas quienes no participaron luego de la acreditación, el Sr. Javier Alfredo Marín Gutiérrez no asistió a las últimas reuniones de trabajo, las personas en mención pese a la convocatoria no asistieron a la firma del Informe Final.



VII. IMPACTO DE LA VEEDURÍA.-

Mediante la conformación de esta Veeduría Ciudadana se ha creado conciencia sobre la importancia de la participación en la vigilancia que propia comunidad realiza para que un servicios público y prioritario como es el del transporte masivo sea otorgado con la mayor eficiencia, eficacia y calidad por sus prestadores sean públicos o privados.

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS VEEDORES.

CONCLUSIÓN

La veeduría realizada al Sistema Metrovía concluye que el sistema de transportación masiva no presta un adecuado y eficiente servicio, ni está constituido para satisfacer la demanda de la ciudadanía guayaquileña en el sentido de tener un servicio de óptima calidad, a elegirlo con libertad y a tener una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Tampoco se ha establecido un sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias del sistema, conforme lo determinan los artículos 52, 53, 54 y 55 de la Constitución Ecuatoriana.

Por lo que concluye que el sistema debe ampliarse y mejorar sustancialmente con la activa participación de la ciudadanía a través de un COMITÉ DE USUARIOS Y USUARIAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO y exhorta a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, a la Agencia de Tránsito Municipal y a la Fundación Metrovía a incorporar en el plazo de 3 meses las recomendaciones y sugerencias realizadas por esta veeduría.

Está veeduría ha constatado según datos referenciales que el sistema de transporte masivo Metrovía ha movilizado a 1.022'852.557 pasajeros en los diez años que tiene operando en Guayaquil, desde julio del 2006 hasta junio de este año. Según cifras de la entidad, las tres troncales movilizan cerca de 400 mil pasajeros al día. Y que cuenta con carriles exclusivos y semáforos para priorizar el tránsito del articulado; con la finalidad de ofrecer mayor rapidez al tener frecuencias de buses. Y según el informe y estudio levantado se constató que los niveles de satisfacción, según una encuesta realizada por la Universidad estatal de Guayaquil, han disminuido del 80% en el 2015 al 70% en lo que va del año.

Una de las constantes quejas de los pasajeros es el supuesto exceso de personas. Ante ello, se recomienda aumentar la implementación de buses o unidades de mayor capacidad en la troncal 1 y 3, porque no existe forma de hacer canal de rebase para que hayan más buses o rutas.

El estado y mantenimiento de los buses es otra inquietud ciudadana. Esta veeduría recopila información sobre el lamentable fallecimiento de una mujer que murió este año (2016) al abrirse una puerta, por la falta de un servicio de mantenimiento óptimo que cumpla con los estándares de calidad aplicados, por lo que se recomienda implementar un apropiado inventario de las unidades, equipos técnicos, insumos logísticos, y reconocimiento de las falencias en la infraestructura actual para evitar otro tipo de accidentes, o pérdidas humanas y materiales.

Esta veeduría hace hincapié en que los combustibles que son utilizados por las unidades del Sistema Metrovía deben estar ubicados en lugares estratégicos y cumpliendo con un estándar de calidad y seguridad apropiado.



Los planteamientos y sugerencias que está veeduría expone los realiza en el marco de prevenir algún tipo de accidente con fatales consecuencias. Y aportar con insumos que permitan mejorar de forma propositiva el Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil – Sistema Metrovía; por el bienestar de la comunidad en general de esta ciudad.

Y sobre todo para garantizar que los fondos públicos y privados implementados para la vigencia de este servicio apunten a una excelente calidad de servicio y atención, y transparencia.

RECOMENDACIONES:

Guayaquil es una ciudad de clima cálido, con variación de temperaturas de 32 a 40º Celsius, como propuesta cuando se haga reposición de unidades nuevas, vengan con acimatador incorporado.

Que las unidades nuevas sean eléctricas para mejorar el medio ambiente.

Instalaciones de sensores en lugar de los torniquetes para mejorar acceso a personas con discapacidades.

En cada terminal de las estaciones de la Metrovía debe existir una constante revisión, si es posible diaria, de cada unidad antes de salir a rendir el servicio. Para evitar accidentes y muertes tanto de los señores choferes como de los usuarios.

Antes de la salida de un vehículo se debe revisar que todas las puertas funcionen bien, cierren bien y si está dañada una puerta, que la unidad no salga a circulación.

Revisar que los motores funcionen bien especialmente los frenos, ya que así evitaremos las perdidas lamentables de choferes y usuarios del servicio de la Metrovía.

En cada una de las terminales del servicio de la Metrovía, debería existir un equipo médico con enfermeros o enfermeras, para que cada chofer antes de salir a operar una unidad, sea evaluado en su salud, ya que si se encuentra alguna anomalía o alteraciones en su salud el chofer no debería salir a trabajar.

Sugerencia para los señores choferes, que traten de estacionar lo más cerca posible de cada parada para que los usuarios no sufran cualquier accidente al abordar las unidades.

Que los señores choferes de la unidades de la Metrovia debería anunciar constantemente en cada parada que se van a cerrar las puertas, y dar el tiempo oportuno para que los pasajeros entren seguros a la unidad y estén atentos al aviso del inicio de arranque de las unidades, para así evitar accidentes, e incomodidades en los usuarios.

Para evitar la multitud de personas en los paraderos de las diferentes estaciones de la Metrovia, los señores controladores deberían mandar cada unidad de transporte en el menor tiempo, si es posible de 5 a 7 minutos para cada salida. Especialmente en las hora pico, para evitar que las unidades lleven exceso de pasajeros. Se recomienda planificar estratégicamente los recorridos, y tener un plan de emergencia, ante casos



excepcionales como cierre de vías, accidentes de tránsito, eventos masivos realizados en la ciudad que provoquen congestión y aglomeración de personas; Etc.

Las Unidades deberían tener dispositivos para el transporte externo de bicicletas, para usuarios, especialmente en las noches.

Debe establecerse con los usuarios del transporte un COMITÉ DE USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE GUAYAQUIL, con el fin de que haya un organismo permanente de participación y control del sistema público de transportación. Adicionalmente un representante de este comité debería participar en calidad de observador en las reuniones de los directivos de la Fundación Metrovía y otro en el Directorio de la Autoridad de Tránsito Municipal. Para así garantizar que se comunique oportunamente cualquier necesidad, problemática o sugerencia en pro de mejorar el servicio del Sistema Metrovía.

Dentro de las unidades del sistema Metrovía debería instalarse gráficos con información sobre el sistema, de tal manera que los usuarios puedan ir informándose de las paradas, así como de las estaciones donde se puede hacer trasbordos a otras estaciones o lugares.

Todas las unidades del sistema deberían tener placas, además cada una de las unidades debería tener un botiquín de primeros auxilios.

Deben incorporarse adicionalmente un 30 % más de Unidades al sistema de transportación Metrovía, para evitar excesos de pasajeros y que el transporte cumpla con las disposiciones constitucionales y legales.

Recomendamos que las conclusiones y recomendaciones del estudio de mercado realizado por la Universidad de Guayaquil sean acogidas por la Autoridad de Tránsito Municipal, la Fundación Metrovía y los operadores del sistema.

Los combustibles que son utilizados por las unidades del Sistema Metrovía deben estar ubicados en lugares estratégicos y cumpliendo con un estándar de calidad y seguridad apropiado.

El Consorcio del Sistema Metrovía debería fortalecer convenios de colaboración interinstitucional con varias ONG's, para que se implementen diversas campañas que permitan mejorar los servicios de este sistema, para tal efecto se recomienda las siguientes campañas:

Para Metro Calidad. Se debería realizar una campaña de sensibilización dirigida a Guardias, Cajeras, Personal de Limpieza, Personal Administrativo, entre otros funcionarios que forman parte del Talento Humano del Sistema Metrovía para que fortalezcan sus conocimientos sobre temáticas de control de seguridad interna, gestión de calidad, servicio al cliente-usuario, cultura de vocación de servicio, e incluso capacitación y sensibilización en temáticas de buen trato, no discriminación, y atención preferencial a personas con discapacidades, adultos mayores, y/o poblaciones que requieren de atención prioritaria.

Y en cada fecha importante alusiva a la defensa de los Derechos Humanos de cada sector poblacional, promover campañas de sensibilización para que en esos días conmemorativos se brinde un servicio de excelencia a la población meta, como para los días por el Día del Niño, Día de la Mujer, Día de las personas con Discapacidades, por el Día



de la Diversidad Sexo Genérica, por el Día del Adulto Mayor, esto permitirá proyectar una visión a nivel nacional e internacional de un Servicio de Sistema Metrovía, Inclusivo.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SERVIDOR/A RESPONSABLE DEL PROCESO.

CONCLUSIONES:

- Que la Veeduría Ciudadana se ha desarrollado estrictamente de conformidad a las disposiciones previstas en el Capítulo V del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas.
- La veeduría ciudadana finalizado sus actividades de acuerdo a lo establecido en Reglamento General de Veedurías art. 30 literal a.
- Esta veeduría estuvo integrada por un grupo de personas voluntarias y proactivas, quienes decidieron conformar y ejercer activamente los derechos de participación y control social, así como plantear mejoras en la calidad del servicio a los usuarios del Sistema de Transporte Masivo de Guayaquil.
- Por lo expuesto y en base a lo manifestado por los veedores en su Informe Final, la veeduría pudo cumplir con normalidad con el objeto para el cual fue creada, habiendo recibido el apoyo de la entidad vigilada para el cumplimiento de sus funciones.
- La veeduría ciudadana contó con el apoyo de la Universidad Estatal de Guayaquil en la elaboración de una investigación de mercados donde se midió el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema integrado de transporte urbano de Guayaquil Metrovía 2016, el cual arrojó que el nivel de satisfacción de los usuarios de este servicio es bueno por un 44.5%, seguido de otras opiniones que lo consideran como regular con un 33.4% y malo con un 11.2%, siendo estos los tres valores más relevantes del estudio, con una diferencia inferior de 9.5%, valor con el cual juzgan como muy bueno y apenas un 1.5% como excelente.
- En base a lo manifestado por los veedores en su Informe Final, y al análisis del nivel de satisfacción de usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil 2016, existen varios problemas: falta de control de calidad y mantenimiento técnico de las instalaciones, paradas y buses. Falta de buses para que brinden la atención de los usuarios provoca aglomeraciones y malestar a los usuarios del servicio, en la metro-express- playita no se respeta la tarifa diferenciada a discapacitados, adultos mayores y estudiantes pagando estos el pasaje completo violentando el derecho a media tarifa. Los ventiladores y acondicionadores de aire y ventilación están dañados en caso la totalidad de las unidades provocando malestar, incomodidad, desesperación y un ambiente hostil entre los usuarios, las máquinas de recarga se dañan frecuentemente lo que ocasiona largas colas para realizar la recargas de tarjetas, el material inflamable (combustible) se encuentra almacenado en lugares no apropiados poniendo en riesgo la vida del personal de la Metrovía y de los usuarios del sistema Metrovía, a las terminales carecen de limpieza, pintura y de mantenimiento, la señalización en las puertas en las paradas del sistema están borrosas, respecto a los guardias y personal de la Metrovía su atención es de mala calidad (mal trato al usuario), los buses sobrepasan la velocidad permitida, todas las unidades carecen de

botiquín de primeros auxilios, frecuentes robos y hurtos sufren los usuarios en las paradas y buses de la Metrovía.

RECOMENDACIONES:

Con los antecedentes que han sido expuestos, la Subcoordinación Nacional de Control Social:

- En relación a las conclusiones y recomendaciones realizadas por la veeduría, se sugiere al Pleno del CPCCS, que en el ejercicio de sus competencias, conozca el Informe Final de veedores e Informe Técnico remitidos por la Subcoordinación Nacional de Control Social; y, consecuentemente, dicte su Resolución frente a las conclusiones y recomendaciones que han sido propuestas en los mismos, y de esta manera se cumpla con lo dispuesto en el Art. 28 del Reglamento General de Veedurías.
- Respecto a los hallazgos encontrados y señalados en el informe de la Veeduría Ciudadana se recomienda al Pleno del CPCCS, que se ponga en conocimiento el Informe Final de la Veeduría así como del Informe Técnico, al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guayaquil, a la Fundación Metrovía, a la Agencia Nacional de Tránsito, a la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil y a la Secretaría Técnica de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción para su análisis y acciones legales pertinentes.
- Respecto a la recomendación realizada por la veeduría de crear un COMITÉ DE USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE GUAYAQUIL, se recomienda al Pleno del CPCCS, que se ponga en conocimiento el Informe Final de la Veeduría así como del Informe Técnico, a la Secretaría técnica de Participación y Control Social, para que a través Subcoordinación Nacional de Control Social se disponga de la Delegación del Guayas se dé trámite inmediato para la conformación de este mecanismo de control social.
- En relación a uno de los hallazgos encontrados y descritos por la veeduría ciudadana en su informe final: "El servicio de la Metrovía no está apto para personas con Discapacidad. Lo que genera exclusión social, y discriminación a diversas poblaciones que requieren de atención prioritaria", se sugiere al Pleno del CPCCS, se remita una copia Informe Final de la Veeduría así como del Informe Técnico, al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades - CONADIS para que en base competencias analice y tome las acciones pertinentes.

Quito, 23 de enero 2017
LUGAR Y FECHA DEL INFORME

Ing. Carlos Silva Mejía
FIRMA DEL SERVIDOR RESPONSABLE

| | |
|--|--|
| | CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL |
| CERTIFICO que es fiel copia del original que reposa en los archivos de <i>Secretaría General</i> | |
| Numero Hoja(s) | <i>11 hojas</i> |
| Quito, | <i>20/01/2017</i> |
| <i>Ab. María José Sánchez C.</i> | |
| SECRETARÍA GENERAL | |



ESPACIO
BLANCO



Informe final de Veeduría al Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano De Guayaquil – Sistema Metrovía

1.- Antecedentes:

En la ciudad de Guayaquil, hace aproximadamente 16 años se identificó a través de un estudio la necesidad de promover la creación de un nuevo sistema de transporte público que reemplace al sistema de buses urbanos que había colapsado por la presencia permanente de mal servicio, ambiente de caos y hostilidad, inseguridad, irrespeto a las leyes de tránsito, un trato no adecuado al usuario, e incluso exclusión social, discriminación y maltrato a diversas poblaciones que requieren de atención prioritaria.

Estas problemáticas fueron los mecanismos de justificación para que la M.I. Municipalidad de Guayaquil impulse la creación de un sistema diferente de transporte en la ciudad de Guayaquil, llamado Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano – Sistema Metrovía. Ejecutando para tal efecto los siguientes procesos:

- El 26 de enero del 2004 fue creada la "Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil", un organismo privado regulado por la M.I. Municipalidad de Guayaquil. Teniendo como objetivos, el desarrollo, construcción, operación y administración de un nuevo sistema de transporte público dentro de la ciudad de Guayaquil.
- Dos años después, el 29 de julio de 2006, el Sistema Integrado Transporte Masivo Urbano de Guayaquil inició sus actividades comenzó oficialmente sus operaciones en la ciudad, bajo la administración del alcalde de la ciudad de Guayaquil, Ab. Jaime Nebot Saadi.
- Y en sus inicios se crean paradas denominadas terminales o troncales, donde el usuario puede realizar trasbordo de un articulado a un alimentador (buses), para que exista una integración general entre todas las paradas. Ofreciéndose entre ellas las siguientes: La troncal 1, cuyo trayecto es de Norte-Sur, que contaba con un tiempo de duración del recorrido de 45 minutos con las siguientes paradas; Terminal Río Daule - Av. Benjamín Rosales - Av. Pedro Menéndez Gilbert - Túneles - Av. Boyacá - Av. Olmedo - Chile - Av. Rosa Borja de Icaza - Av. Domingo Comín - Av. Roberto Serrano - Adolfo H. Simonds - Av. Dr. Raúl Clemente Huerta - Terminal Guasmo.
- Posteriormente el 3 de Mayo del 2008 se apertura como parte de este proceso de servicios de transporte, el Metrobastión, troncal 3 de la Metrovía,





que comenzó sus operaciones con cinco rutas alimentadoras dirigidas a ciudadanos de los sectores en la vía a la costa, Flor de Bastión y Bastión Popular. Conformándose La ruta alimentadora bastión, que inicia en la terminal de integración haciendo estación en la calle 24A N.O., pasa por el mercado central de Guayaquil y el parque industrial California y concluye en la terminal de integración. La troncal 3 o también llamada Metrobastión cuenta con **24 paradas** y tiene 16,5 kilómetros de recorrido, actualmente hay seis rutas alimentadoras: Pascuales, Iguanas, Bastión Popular, Juan Montalvo, Florida y Ceibos-Mapasingue.

- Durante el año 2012 se concluyó la construcción de la Troncal 25 de Julio la cual está siendo operada en la actualidad por el consorcio Metro Express desde el 16 de Febrero del año 2013. Esta troncal cuenta con una infraestructura que tiene una extensión de 26.50 Km y cuenta en todas sus paradas con carril de rebase con la finalidad de ofrecer a más del servicio regular, un servicio expreso (denominado Ruta express), **que apunte a la calidad de atención al usuario y beneficios en referencia a seguridad, puntualidad, comodidad, confort, higiene y limpieza, cordialidad, educación y predisposición de buena atención por parte de todo el Talento Humano, entre otros.**
- Para tal efecto el consorcio Metro Express fue el ganador de la licitación, recibiendo el "Otorgamiento de Derechos de Operación del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el Sistema Integrado De Transporte Masivo Urbano de Guayaquil – Sistema Metrovía, Troncal 25 De Julio – Río Daule; y sus Rutas Alimentadoras". Acción que permitió que participarán personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, en asociación o consorcio, o compromiso de asociación o consorcio con aquellas cooperativas que en conjunto son propietarias de al menos el 30% de las unidades de transporte cuyas rutas fuesen sustituidas por la operación de la troncal materia del presente proceso y que tuvieran interés en participar en la licitación para el otorgamiento de derechos de operación del Servicio Público de Transporte de Pasajeros en el Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de la Ciudad de Guayaquil, Troncal 25 de Julio - Río Daule y sus rutas alimentadoras.
- Para ello este consorcio dio inicio a sus servicios con 90 buses articulados marca SCANIA, modelo K130 y 90 buses alimentadores marca Volkswagen y Mercedes Benz, a un costo aproximado de \$36 millones.
- Todas estas unidades asignadas con la finalidad de brindar un servicio integral, que beneficie a un número estimado de pasajeros de aproximadamente (según datos referenciales), de 250.000 usuarios; atendiendo una demanda en hora pico de 17.000 pasajeros, para los cuales se les ofrecería servicios de transporte masivo urbano dentro de la Ciudad





de Guayaquil, con calidad de servicio y de atención al usuario, en lugares asignados estratégicamente como la Troncal 25 de Julio – Río Daule, que ofrece dos tipos de servicios: Ruta Express: que cuenta con cinco paradas que son: Mall del Sur, Parroquia Bolívar, Iglesia Victoria, Plaza del Centenario y Colegio Aguirre Abad. Entre otros servicios denominados como alimentadores que conectan con otras importantes zonas de la urbe. Entre ellas: la primera fase (sur-centro) de la troncal 2 de la Metrovía (av. 25 de Julio-Río Daule) con 44 buses articulados y 45 alimentadores. Solo en este tramo se cuenta con 30 paradas y aproximadamente 25 Km de recorrido en sentido Sur-Norte: Terminal Río Daule Av. Benjamín Rosales - Av. De las Américas - Av. Pedro Menéndez - Av. Machala - Alejo Lascano - Pedro Moncayo - Fco. De Marco - Av. Machala - Josefina Barba - Av. 25 de Julio - Dr. Juan Montalvo - 3er. Pasaje 1 SO. Terminal 25 de Julio; con seis rutas alimentadoras.

En la actualidad a pesar de que este consorcio ha implementado diversas rutas, e infraestructuras para llevar a cabo la ejecución de servicios de transporte urbano, se han originado, diversos pronunciamientos de la ciudadanía en general, en referencia a ciertas irregularidades y anomalías, destacándose entre ellos: Impuntualidad en la circulación de las unidades, poco nivel de control y seguridad; desaseo en instalaciones, paradas, buses y baños; carencia de requerimientos para garantizar comodidad como aire acondicionado o ventilación permanente en las unidades de servicio, la velocidad, irrespeto de señales de tránsito por parte de los conductores, la espera de los usuarios por tomar el servicio, exceso de pasajeros en unidades, falta de control o revisión técnica y mantenimiento de la infraestructura, así como de las unidades de transporte; y sobre todo falta de vocación de servicio y cultura de servicio al usuario por parte del Talento Humano que forma parte del Sistema Metrovía, entre otros factores que son muy importantes y que influyen en la satisfacción de los usuarios.

Y es ante ese constante pronunciamiento de quejas de las y los usuarios del sistema Metrovía, que un grupo de ciudadanas y ciudadanos con el apoyo del Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos, consideraron oportuno y necesario, tomar la iniciativa de formalizar un pronunciamiento de la ciudadanía y solicitaron de manera escrita¹ al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social la convocatoria y acreditación de una **Veeduría al Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano De Guayaquil – Sistema Metrovía.**

Ya que es necesario recordar y hacer hincapié que a principios del año 2000, frente a los continuos problemas que había en el transporte urbano y luego de un informe se concluyó que un "sistema de Metro" sería la solución a:

1. Exceso de pasajeros.
2. Irrespeto al pasaje preferencial.

¹ Se adjuntan las cartas de petición al CPPCS.





3. Continuos Robos.
4. Continuos accidentes de tránsito.
5. Competencia desleal e injusta donde las operadoras más grandes incidían y perjudicaban con la economía de las más pequeñas.
6. La presencia de unidades de servicios en procesos descontinuados, buses con estructuras viejas, despintados, deteriorados, desaseados y con problemas mecánicos.
7. Circular con llantas lisas.

Sin embargo, ciertos de los puntos señalados, se han evidenciado nuevamente en el Servicio del Sistema Metrovía. Siendo esos y otros puntos la justificación idónea por la cual se ha convocado a la conformación de la presente veeduría, amparándose en la **Ley Orgánica de Participación Ciudadana**. Ya que sin la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y en el uso de los recursos estatales, no es posible combatir efectivamente la corrupción, así como también la ejecución integral de diversos servicios públicos con la calidad y la calidez que se requiere; y para los cuales han sido creados.

Conscientes de que la “corresponsabilidad” es fundamental para llevar adelante programas y proyectos de lucha contra la corrupción; la desigualdad, la exclusión, discriminación, y mal servicio, esta veeduría ciudadana agrupa a personas (ciudadanas y ciudadanos) que colaboran de forma altruista y cívica para ayudar a realizar vigilancia y control social de la gestión pública. Asumiendo con responsabilidad parte de este mecanismo de control social; y a su vez asume su deber y derecho a la vigilancia.

Para tal efecto esta Veeduría se conforma con un interés unánime entre sus integrantes de ayudar a prevenir algún tipo de accidente con fatales consecuencias. Y aportar con insumos que permitan mejorar de forma propositiva el Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil – Sistema Metrovía; por el bienestar de la comunidad en general de esta ciudad.

2.- Capacitación y Acreditación.-

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social CPCCS, acogió la petición, y de forma inmediata procedió a ejecutar procesos de capacitación, y acreditó² al siguiente grupo de veedores (equipo integrado por ciudadanas y ciudadanos, pre dispuestos de forma integral para aportar de la mejor forma en los procesos de la veeduría), quienes luego de una aplicada preparación fueron posesionados el día 27 de Junio del 2016, y a partir de esa fecha dieron inicio inmediatamente a sus labores de veeduría de manera voluntaria y cívica.

Conformándose formalmente el siguiente equipo de veedores:

² Adjuntamos anexo acta de posesión de veeduría





| NOMBRES Y APELLIDOS |
|----------------------------------|
| PEDRO LIBERAN ALVAREZ |
| WENDY PATRICIA CAGUA MOREIRA |
| CESAR WILFRIDO CARDENAS RAMIREZ |
| HILDA PATSY CIRLUISA CEDEÑO |
| MARIELA MARICELA CAICEDO CORTEZ |
| JEZABETH SORAYA FUNEZ CARDENAS |
| ROSY TANYI MERCADO MINA |
| TEOFILO SANCHEZ PRIMITIVO |
| WALTER JAVIER GÓMEZ RONQUILLO |
| JAVIER ALFREDO MARIN GUTIERREZ |
| FRANKIE ALEX HINOSTROZA ESPINOZA |
| KLEBER RAFAEL PARRALES BAQUE |
| FAUSTO CLAUDIO REAL HERNANDEZ |
| LAURO SANCHEZ ALMEA |





- Luego de la conformación se eligió al Sr. Frankie Hinostroza como Coordinador General y al Msc Walter Gómez como Coordinador de Redes Sociales de la veeduría Ciudadana del Sistema Metrovía.
- Posteriormente en semanas próximas a la finalización de esta veeduría y por motivos de viaje del Coordinador General se procedió a elegir a un nuevo Coordinador General, resultando electo por decisión unánime el Msc. Walter Gómez.
- Se adjuntan actas respectivas.

² Adjuntamos anexo acta de posesión de veeduría.

3.- Actividades y Procesos realizados

3.1.- Reuniones de la Veeduría.- Se realizaron varias reuniones de la veeduría para planificar³ y ejecutar su trabajo, así como ir evaluando los resultados del mismo. Fortaleciendo diversos procesos a ejecutar para lograr una veeduría ciudadana, con intensiones muy propositivas en beneficio de los usuarios y de la Ciudad de Guayaquil.



3.2.- Reuniones con los Directivos de la Fundación Metrovía.

Con el fin de conocer al detalle las operaciones y exponer algunas observaciones al sistema de transportación, se realizaron varias reuniones entre la veeduría y el personal directivo de la Fundación Metrovía, con el interés sano y cívico de aportar con insumos que permitan mejorar la cultura de servicio al cliente-usuario del Sistema Metrovía; así como también en conjunto identificar las principales denuncias, quejas, anomalías, etc.; concernientes al Sistema Metrovía, como su infraestructura, sus equipos técnicos, sus proveedores de servicios y talento

³ Adjuntamos plan de trabajo inicial de la Veeduría.





humano; entre otros temas. Para recomendar y consensuar sugerencias que permitan ejecutar la aplicación de mejoras.

Se realizaron varias reuniones entre el Coordinador General de la Veeduría Sr. Frankie Hinostroza y el personal directivo de la Fundación Metrovía, una de ellas fue realizada en el Edificio de la Municipalidad de Guayaquil aprovechando el Informe al Alcalde de Guayaquil, Ab. Jaime Nebot con respecto a los cambios que realizarían al servicio de la Metrovía frente a los actos acontecidos en días anteriores, sobre la muerte de una usuaria. Mecanismos de protección y prevención dirigidos a los usuarios del sistema, entre otros.



3.3.- Procesos y Reuniones con la Defensoría del Pueblo.- Esta veeduría llevó a cabo varias reuniones con la Defensoría del Pueblo, con el fin de coordinar acciones y establecer una línea de diálogo directa. Para tal efecto los veedores se reunieron en tres ocasiones con la Ab. Zaida Rovira, Coordinadora Zonal 8 de la Defensoría del Pueblo fortaleciendo una agenda de trabajo y procesos a ejecutar con el único interés de identificar las principales necesidades, cambios, o mecanismos a implementar para mejorar el servicio que ofrece el Sistema Metrovía.

En las reuniones también se expuso que se había realizado una investigación de campo a la misma entidad (Metrovía) y que se expondrían sus resultados, conclusiones y recomendaciones, los cuales serían públicos en breves días, el cual estaba investigado por el Ab. Franco Andree Tinoco Aguirre.

Dicho informe también fue considerado como insumo para incentivar y cotejar las Conclusiones y Recomendaciones de esta Veeduría Ciudadana, con principios de legalidad, objetividad y compromiso.





3.4.- Inspecciones a las estaciones, vehículos y a la Infraestructura del Sistema Metrovía.

Por varias ocasiones los miembros de la Veeduría realizaron inspecciones individuales y grupales planificadas y comunicadas con anterioridad a los funcionarios del sistema a las instalaciones en las Terminales Río Daule, Terminal 25 de Julio y Bastión Popular, también en las paradas de mayor concentración de usuarios como Seguro Social, Base Naval, Plaza del Centenario etc., constatando varias anomalías que venían de parte de los usuarios en el momento de nuestra visita o a través de las redes sociales que se crearon con el objetivo de dar un enlace directo de la ciudadanía y el Grupo de Veedores. Convirtiéndose en una plataforma de conectividad entre los usuarios del Sistema Metrovía y la Veeduría, logrando receptor varias fotografías y respectivas denuncias, quejas y recomendaciones.

Estas inspecciones permitieron de forma transparente, veraz y oportuna llevar a cabo un levantamiento de información que permita identificar las principales necesidades que impiden que el Servicio Metrovía se ejecute de forma integral. Así como también la recopilación de sugerencias planteadas por los usuarios de este servicio.

3.5.- Se realizó un Estudio de mercado de Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE GUAYAQUIL.-

Esta veeduría promovió un proceso de estudio realizado en conjunto con estudiantes de educación superior de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial de la Universidad Estatal de Guayaquil. Con el objetivo de elaborar técnicamente informes de las investigaciones del mercado realizadas a los usuarios del Sistema Metrovía. Enfocándose en un Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del Sistema Metrovía. Ejecutado para identificar sistemáticamente la estrategia que se debería aplicar para mejorar el servicio; orientar, analizar, diseñar, planificar y controlar proyectos en base a los resultados de la investigación; e innovar acertadamente estrategias de marketing en el mercado afin al servicio de Metrovía. Con la finalidad de promover en un futuro venidero





procesos que permitan mejorar el servicio que oferta este sistema de transporte en la ciudad de Guayaquil.

Esta investigación fue realizada por 28 alumnos de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial de la Universidad Estatal de Guayaquil, bajo la supervisión y asesoría de su directora la Ec. María Fernanda Moya.

La metodología de Investigación aplicada fue descriptiva, tenía como objetivo general "Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, Metrovía" y como objetivos específicos.

1. Definir la metodología pertinente para desarrollar la investigación de mercado.
2. Desarrollar el cuestionario que mida de forma cuantitativa los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios del sistema Metrovía.
3. Analizar los resultados de la investigación de mercado sobre factores que inciden en la satisfacción de los usuarios del sistema Metrovía.

El método para la recolección de insumos, fue a través de una "recopilación de datos" mediante la utilización de una encuesta, que empleó fundamentalmente un cuestionario (Apéndice 1), el cual fue previamente elaborado para lograr obtener un resultado acorde al planteo inicial.

La información recopilada se extrajo, haciendo uso de técnicas y herramientas elaboradas por los investigadores (cuestionario), encuesta de tipo cuantitativo con escalas de Likert que maneja la siguiente numeración, 1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno, 5 excelente, para medir el grado de aceptación que tiene cada una de las variables a exponer.

Después de haber efectuado el trabajo de campo y la investigación respectiva que dio inicio el día 24 de agosto de 2016, bajo aprobación del Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Guayaquil, Ing. Otto Villaprado, MCE, y el Director de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial, Ing. Mario Zambrano Paladines, MAE. Los estudiantes dieron a conocer un informe especial sobre el análisis elaborado destacándose los siguientes datos:

- Durante el tiempo que lleva ofreciendo el servicio de la Metrovía no se ha medido el nivel de satisfacción de los usuarios de este medio de transporte público. El sistema de transporte Metrovía brinda cobertura a solo el 30% de la ciudad luego de 10 años de servicio.





- La frecuencia de los articulados y alimentadores, la falta de accesibilidad a unidades amigables con el usuario, la seguridad dentro de las unidades, la limpieza en paradas, terminales o buses, la velocidad y respeto de señales de tránsito por parte de los conductores, la espera de los usuarios por tomar el servicio, exceso de pasajeros en unidades, entre otros, son factores muy importantes que influyen en la satisfacción de los usuarios y que sin embargo después de 10 años de la implementación del servicio público de transporte no han sido estudiados.
- Existen inconvenientes del servicio en la actualidad, según el presidente de la entidad de movilidad el Sr. Federico Von Buchwald, afirmó que muchos de los inconvenientes responden en ocasiones a que las unidades son retiradas temporalmente por mantenimiento. La falta de vehículos incide en la demora de las frecuencias en las estaciones. (El Telégrafo, 2016).
- El estudio se realizó en las siguientes paradas y estaciones:
 - ✓ Estación Biblioteca Municipal.
 - ✓ Estación I.E.S.S.
 - ✓ Estación Colegio 28 De Mayo.
 - ✓ Terminal Río Daule.
 - ✓ Terminal Bastión Popular.
 - ✓ Terminal 25 de Julio.
 - ✓ Terminal Guasmo.
- Se seleccionaron dichas terminales por la razón que todas estas paradas del sistema de transporte masivo Metrovía, tienen un nivel de afluencia masiva de usuarios por hora, al igual como lo son las paradas de la Biblioteca Municipal, IESS y el Colegio 28 de Mayo. Estas paradas son intercambiadores de ruta en las que el usuario puede hacer uso del servicio de los alimentadores para llegar a su punto de destino, por tal motivo se las puede considerar pequeñas terminales donde el nivel de fluencia de usuarios también es constante para poder ejecutar el proyecto de investigación. Este instrumento de captación de datos, sirvió para recoger gran cantidad de actitudes, intereses, opiniones, conocimiento, comportamiento, para en lo posterior convertirlos en información importante que ayudó a alcanzar los objetivos del estudio.

El estudio realizado en estas paradas y estaciones arrojó los siguientes resultados:

- Los usuarios encuestados, brindan su opinión sobre el sistema Metrovía en comparación con el sistema tradicional, calificándolo como bueno por un 44.5%, seguido de otras opiniones que lo consideran como regular con un 33.4% y malo con un 11.2%, siendo estos los tres valores más relevantes del estudio, con una diferencia inferior de 9.5%, valor con el cual juzgan como muy bueno y apenas un 1.5% como excelente.
- Sobre seguridad este estudio arrojó que la mayor parte de los usuarios encuestados se sienten inconformes con el nivel de seguridad que brinda el





servicio como tal. Y recomendaron disminuir el número de usuarios en cada una de las unidades, aumentar el control dentro de las unidades por parte de los funcionarios del sistema.

- Sobre la limpieza en los buses el estudio determinó según respuesta de la mayor parte de usuarios que es buena, aunque existe una parte significativa de usuarios que no lo perciben de ese modo. Y recomiendan implementar Campaña de concientización sobre limpieza dentro de un medio de transporte.
- Los usuarios del Sistema de Transporte Metrovía concluyeron que la ventilación dentro de los articulados de la Metrovía es insuficiente porque estos no cuentan con ventilación que abastezca a todo el bus. Y recomendaron que la ventilación debe ser permanente en todos los articulados y personal encargado debe llevar un control de funcionamiento del mismo.

Este estudio coincidió en su mayoría con ciertos datos levantados por la Veeduría del Sistema Metrovía, entre ellos:

Impuntualidad en la circulación de las unidades, poco nivel de control y seguridad; constancia de desaseo y descuido en instalaciones, paradas, buses y baños; carencia de requerimientos para garantizar comodidad como aire acondicionado o ventilación permanente en las unidades de servicio, la velocidad, irrespeto de señales de tránsito por parte de los conductores, la espera de los usuarios por tomar el servicio, exceso de pasajeros en unidades, falta de control o revisión técnica y mantenimiento de la infraestructura, así como de las unidades de transporte; entre otros.

Lo que motivó a los integrantes de la Veeduría a coordinar reuniones estratégicas con otras entidades, para así continuar con el levantamiento de información y ejecución de procesos propositivos.

3.6.- Reuniones con otras organizaciones y usuarios del sistema Metrovía.

La Veeduría del Sistema Metrovía llevó a cabo varias reuniones de fortalecimiento organizacional, servicios comunitarios, y afines al mejoramiento de servicios al cliente-usuarios. Para tal efecto se realizaron reuniones con diversas formas de organizaciones sociales, ONGs, instituciones públicas, con el objetivo de promover estrategias y alianzas interinstitucionales enfocadas a promover planteamientos de sugerencias que fortalezcan los insumos requeridos para mejorar el servicio del Sistema Metrovía.





Entre las organizaciones que fueron participes de estas reuniones, se encuentran las siguientes:

- Defensoría del Pueblo.
- Fundación Mi Cometa.
- Organización de Moradores del Guasmo Sur.
- Usuarios del Sistema Metrovía de la Universidad Estatal de Guayaquil (estudiantes).
- Consejo Nacional de Tránsito.
- Fundación Transporte Masivo Metrovía

3.7.- Reuniones con transportistas de varias cooperativas.

Los objetivos de estas reuniones fueron recopilar experiencias que permitan mejorar los servicios que oferta el Sistema Metrovía, cambios que debería aplicarse en los recorridos, y recopilar insumos técnicos que permitan elaborar un diagnóstico situacional del servicio de transporte en la ciudad de Guayaquil conjugado con el servicio del Sistema Metrovía. Identificando las facilidades, anomalías, sugerencias para mejorar los servicios, y posible formulación de alianzas estratégicas para evitar el congestionamiento de tráfico en la ciudad.

3.8.- Campaña Comunicacional y Difusión en Medios de Comunicación Social.
Con la finalidad de fortalecer la promoción y difusión de los procesos de esta veeduría ciudadana implementada en el Sistema Metrovía, se coordinó la realización de varias ruedas de prensa, planificación de entrevistas en medios escritos, radiales y televisivos para dar a conocer los objetivos y actividades de la veeduría; y socializar los aportes, insumos técnicos y avances que la misma se encuentra promoviendo con el fin de mejorar el servicio de este sistema de transporte. Adicional a la campaña comunicacional efectuada en diversos Medios de Comunicación de señal abierta, también se promovió una estrategia comunicacional vía On-line, en diversos mecanismos virtuales y/o redes sociales.



La Campaña de comunicación que implementó la Veeduría, buscó y logró una Generación de impacto positivo. Ya que todas nuestras acciones, debidamente comunicadas contribuyeron a crear una imagen pública favorable, hacia este





equipo de veedores, y la ciudadanía se identificó con este grupo de ciudadanos que buscaban a través de esta veeduría buscar acciones que permitan mejorar el servicio del sistema Metrovía

Motivándose así en la población que captó los mensajes de la campaña comunicacional y entrevistas en medios de comunicación un interés por una cultura de participación ciudadana y conformación de veedurías. Ya que las veedurías ciudadanas están devolviendo a la sociedad el sentido de pertenencia respecto de sus instituciones, porque cada vez existe un mayor número de personas interesadas en este mecanismo, en todo el país. Un nuevo proceso de motivación de participación ciudadana que viene promoviendo el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social CPCSS y que sin duda alguna está dando resultados. Y que se evidencia en la gran aceptación de la ciudadanía en las redes sociales y plataformas virtuales de esta veeduría.

4.- Hallazgos encontrados:

4.1.- Las puertas de las paradas muchas veces no abren bien, y se demoran, hay que dar mantenimiento a estas puertas. Se constató la falta de control de calidad y mantenimiento técnico de las instalaciones, paradas, y buses.

4.2.- Los articulados se demoran más de lo necesario y se pudo constatar que faltan unidades, motivos por el cual los usuarios de este servicio tienen que esperar bastante tiempo. Identificándose como problemática casos de impuntualidad, retrasos, los que conllevan a la generación de caos, ambiente de presión, y la latente posibilidad de accidentes de tránsito porque las unidades que llegan a destiempo, proceden a incrementar la velocidad y en ciertos casos irrespetan las leyes de tránsito para poder cumplir con su horario de recorrido.



4.3.-En el terminal 25 de Julio, la aglomeración de usuarios en las horas pico de 7 a 8 de la mañana de la estación al centro, por falta de unidades y la aglomeración de personas dura más allá de 30 minutos, y en las tardes se congestiona por la falta de una cantidad apropiada de alimentadores que brinde la cobertura necesaria a la población meta identificada. Además se constató que el Servicio de Sistema Metrovía no cuenta con un equipo de servidores que direccionen a los usuarios, brinden asesoría o información, y a la vez que controlen el respeto al ingreso en

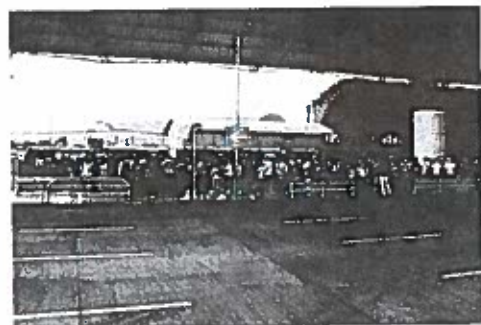
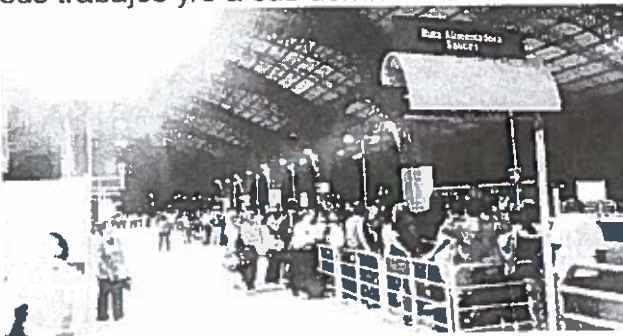




orden a las diversas unidades. Incluso que estén pendientes de ayudar a salvaguardar su integridad física y moral; así como también su total seguridad y confort.

4.4.- La Metro-Express-playita el cobro del pasaje es en efectivo y los discapacitados, adultos mayores, estudiantes pagan pasaje completo violentándole su derecho a media tarifa o medio pasaje.

4.5.- En algunas paradas de estación los usuarios reclaman porque llegan tarde a sus trabajos y/o a sus domicilios.



4.6.- Falta de Control de Calidad y Mantenimiento Técnico de las Unidades del Sistema Metrovía.

Se pudo constatar en varias ocasiones que persiste la falta de control de calidad y mantenimiento técnico a las unidades móviles del servicio del Sistema Metrovía. Acción negativa que atentaría contra la vida de los usuarios.

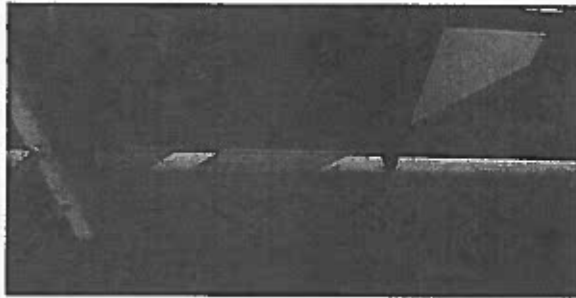
Entre las faltas de mantenimiento se identificó las siguientes fallas técnicas:

En las unidades las puertas se abren.



4.7.- Les han sacado las ramblas a los carros. Además de la falta de mantenimiento técnico, se pudo constatar que varias partes de las unidades han sido retiradas y no fueron reemplazadas oportunamente. Poniendo en riesgo la vida de los usuarios.





4.8.- Los ventiladores y acondicionadores de aire o ventilación están dañados casi en la totalidad de las unidades. Y esta falta de mantenimiento técnico provoca malestar, incomodidad, falta de confort, desesperación y un ambiente hostil entre los usuarios durante su recorrido dentro de las unidades del servicio del Sistema Metrovía. Quienes se quejan constantemente porque hace mucha calor con la aglomeración de gente.

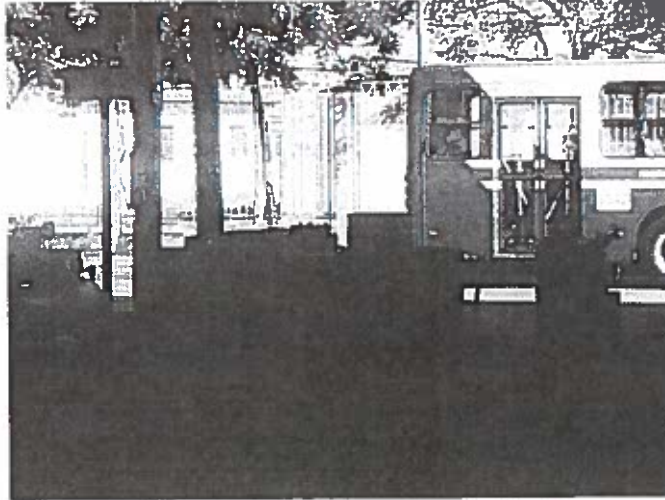
4.9.- En la mayoría de las estaciones se dañan las máquinas de recarga y se hacen largas colas para recargar tarjetas.



4.10.- No hay seguridad en las puertas se abren porque les han sacado las rampas a los buses y articulados los ventiladores están dañados provocando el calor en los pasajero.

4.11.- Los alimentadores y articulados no usan combustible corriente usan un combustible pesado especial, pero se desconoce qué tipo de combustible se está usando.

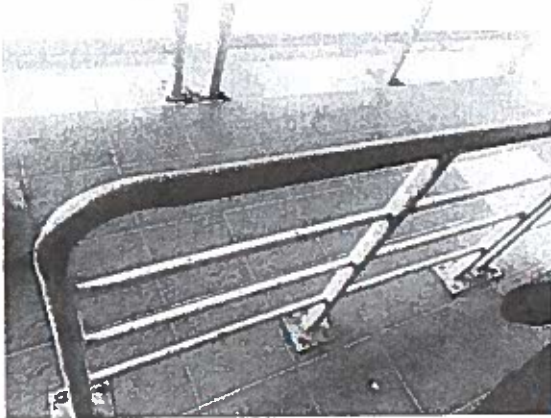




Incluso se constató que el material inflamable está almacenado en lugares no apropiados técnicamente, lo que pone en riesgo la vida de los usuarios y del personal de este Sistema Metrovía.

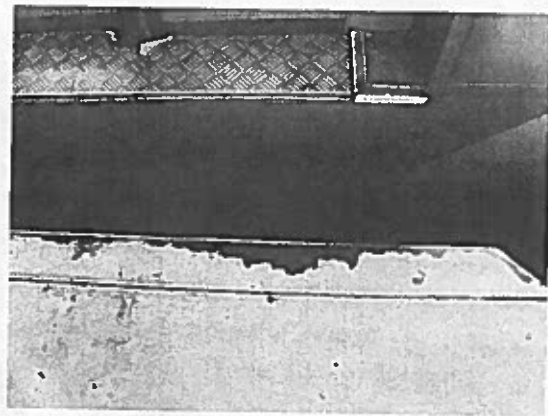
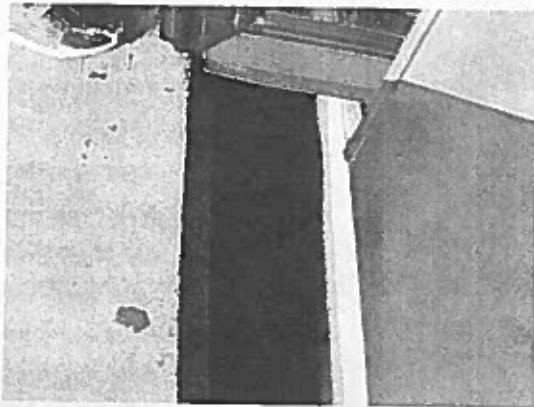
4.12.- Se notó que hay faltas de mantenimiento.

Se pudo evidenciar que los tubos protectores carecen de un mantenimiento apropiado, muchos se están oxidando por la falta de pintura y el cuidado adecuado.



4.13.- Se pudo evidenciar que la mayoría de las Terminales, carecen de mantenimiento de pintura, limpieza, control de aseo y calidad de gestión. Así como también el seguimiento oportuno a la continuidad de obras, etc. Los usuarios se quejan por el óxido de los pasamanos ya que estos por la falta de un óptimo mantenimiento ensucian las prendas de vestir de los usuarios, y proyecta un mal aspecto tanto para los usuarios de la ciudad y los turistas. Se recomienda pintar por lo menos 4 veces al año y dar el mantenimiento adecuado.





4.14.- La Veeduría del Sistema Metrovía fue testigo presencial en el paradero del Parque Centenario a las 8:05 pm, el día 2 de septiembre de 2016, cuando una señorita se dañó la pierna, ya que el carro había estacionado muy afuera, y que los pasajeros tuvieron que alzarla y ayudarla ya que se raspó la pierna, también el conductor no mencionó que cerraría las puertas.

4.15.- Muchos de los articulados de la Metrovía circulan sin el protector original en la parte central que gira y puede ocasionar accidentes como amputaciones.



Muchos articulados de la METROVIA circulan sin el PROTECTOR original en la parte central que GIRA y que puede ocasionar AMPUTACION en los dedos de los pies de los usuarios, especialmente en Horas Pico. @folacientuegos

4.16.- En las horas pico, los articulados y alimentadores transportan pasajeros en exceso⁴.

⁴ Fotografías adjuntas





4.17.- Varios vehículos del sistema Metrovía no tienen placas⁵.



4.18.- Las colas para embarcarse en las estaciones tienen una duración promedio de 30 a 60 minutos en promedio.



⁵ Adjuntamos Fotografías



4.19.- La Metrovía no está apta para personas con Discapacidad, siendo uno de los aspectos que genera exclusión es que los buses alimentadores tienen torniquetes que dificultan el ingreso de las personas con discapacidad.

4.20.- Los Buses articulados están en mal estado. Falta hacer seguimiento a las empresas o proveedores de servicio de mantenimiento, responsables de que estas unidades circulen con todas las garantías requeridas para ofertar un servicio integral con calidad.

4.21.- La señalización en las paradas del sistema están borrosas. Se evidencio una vez más que no hay una continuidad en el control de gestión de calidad, y mantenimiento de la infraestructura del Sistema Metrovía. Tanto en los buses, paradas, terminales, baños, etc.

4.22.- Guardias, Cajeras, Personal de Limpieza, Personal Administrativo, entre otros funcionarios que forman parte del Talento Humano del Sistema Metrovía no brindan información apropiada a los usuarios o no tienen paciencia al brindar sus servicios. Se evidenció la falta de preparación sobre temáticas de control de seguridad interna, gestión de calidad, servicio al cliente-usuario, cultura de vocación de servicio, e incluso la falta de capacitación y sensibilización en temáticas de buen trato, no discriminación, y atención preferencial a personas con discapacidades, adultos mayores, y/o poblaciones que requieren de atención prioritaria.

4.23.- Articulados sobrepasan la velocidad permitida. Se evidenció excesos de velocidad en algunas unidades. Situaciones que ponen en riesgo la vida de los usuarios. Y podrían provocar accidentes de tránsito, con lamentables pérdidas humanas y materiales.

4.24.- Todas las unidades del Sistema Metrovía carecen de botiquín de primeros auxilios.

4.25.- Hurtos y robos frecuentes en varias paradas del sistema, no existe la debida seguridad. Y un mecanismo de bloqueo de puertas para evitar que los antisociales escapen, cuando se detecta un robo.

4.26.- Poca iluminación en los buses antiguos y falta de mantenimiento.

4.27.- Las unidades no tienen sistema de transportación externa para bicicletas.





5.- Recomendaciones:

5.1.- Guayaquil es una ciudad de clima cálido, con variación de temperaturas de 32 a 40° Celsius, como propuesta cuando se haga reposición de unidades nuevas, vengan con aclimatador incorporado.

5.2.- Que las unidades nuevas sean eléctricas para mejorar el medio ambiente y cuenten con sensores para reemplazar el torniquete.

5.3.- En cada terminal de las estaciones de la Metrovía debe existir una constante revisión, si es posible diaria, de cada unidad antes de salir a rendir el servicio. Para evitar accidentes y muertes tanto de los señores choferes como de los usuarios.

5.4.- Antes de la salida de un vehículo se debe revisar que todas las puertas funcionen bien, cierren bien y si está dañada una puerta, que la unidad no salga a circulación.

5.5.- Revisar que los motores funcionen bien especialmente los frenos. Ya que así evitaremos las pérdidas lamentables de choferes y usuarios del servicio de la Metrovía.

5.6.- En cada una de las terminales del servicio de la Metrovía, debería existir un equipo médico con enfermeros o enfermeras, para que cada chofer antes de salir a operar una unidad, sea evaluado en su salud, ya que si se encuentra alguna anomalía o alteraciones en su salud el chofer no debería salir a trabajar.

5.7.- Sugerencia para los señores choferes, que traten de estacionar lo más cerca posible de cada parada para que los usuarios no sufran cualquier accidente al abordar las unidades.

5.8.- Que los señores choferes de las unidades de la Metrovía debería anunciar constantemente en cada parada que se van a cerrar las puertas, y dar el tiempo oportuno para que los pasajeros entren seguros a la unidad y estén atentos al aviso del inicio de arranque de las unidades, para así evitar accidentes, e incomodidades en los usuarios.

5.9.- Para evitar la multitud de personas en los paraderos de las diferentes estaciones de la Metrovía, los señores controladores deberían mandar cada unidad de transporte en el menor tiempo, si es posible de 5 a 7 minutos para cada salida. Especialmente en las horas pico, para evitar que las unidades lleven exceso de pasajeros. Se recomienda planificar estratégicamente los recorridos, y tener un plan de emergencia, ante casos excepcionales como cierre de vías, accidentes de





tránsito, eventos masivos realizados en la ciudad que provoquen congestionamiento y aglomeración de personas; Etc.

5.10.- Las Unidades deberían tener dispositivos para el transporte externo de bicicletas, para usuarios, especialmente en las noches.

5.11.- Debe establecerse con los usuarios del transporte un COMITÉ DE USUARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO DE GUAYAQUIL, con el fin de que haya un organismo permanente de participación y control del sistema público de transportación. Adicionalmente un representante de este comité debería participar en calidad de observador en la reuniones de los directivos de la Fundación Metrovía y otro en el Directorio de la Autoridad de Tránsito Municipal. Para así garantizar que se comunique oportunamente cualquier necesidad, problemática o sugerencia en pro de mejorar el servicio del Sistema Metrovía.

5.12.- Cada una de las unidades debería tener un botiquín de primeros auxilios.

5.13.- Dentro de las unidades del sistema Metrovía debería instalarse gráficos con información sobre el sistema, de tal manera que los usuarios puedan ir informándose de las paradas, así como de las estaciones donde se puede hacer trasbordos a otras estaciones o lugares.

5.14.- Todas las unidades del sistema debería tener placas.

5.15.- Deben incorporarse adicionalmente un 30 % más de Unidades al sistema de transportación Metrovía, para evitar excesos de pasajeros y que el transporte cumpla con las disposiciones constitucionales y legales.

5.16.- Recomendamos que las conclusiones y recomendaciones del estudio de mercado realizado por la Universidad de Guayaquil sean acogidas por la Autoridad de Tránsito Municipal, la Fundación Metrovía y los operadores del sistema.

5.17.- Los combustibles que son utilizados por las unidades del Sistema Metrovía deben estar ubicados en lugares estratégicos y cumpliendo con un estándar de calidad y seguridad apropiado.

5.18.- Se debe realizar un seguimiento a las empresas responsables de proveer los servicios al Sistema Metrovía. Como el personal de limpieza, mantenimiento técnico, seguridad, entre otros. Para que los que no cumplan con los estándares de calidad sean cambiados por otros que oferten un mejor servicio.

5.19.- El Consorcio del Sistema Metrovía debería fortalecer convenios de colaboración interinstitucional con varias ONGs, para que se implementen diversas





campañas que permitan mejorar los servicios de este sistema, para tal efecto se recomienda las siguientes campañas:

Metro Calidad. Campaña de sensibilización dirigida a Guardias, Cajeras, Personal de Limpieza, Personal Administrativo, entre otros funcionarios que forman parte del Talento Humano del Sistema Metrovía para que fortalezcan sus conocimientos sobre temáticas de control de seguridad interna, gestión de calidad, servicio al cliente-usuario, cultura de vocación de servicio, e incluso capacitación y sensibilización en temáticas de buen trato, no discriminación, y atención preferencial a personas con discapacidades, adultos mayores, y/o poblaciones que requieren de atención prioritaria.

Y en cada fecha importante alusiva a la defensa de los Derechos Humanos de cada sector poblacional, promover campañas de sensibilización para que en esos días conmemorativos se brinde un servicio de excelencia a la población meta, como para los Días del Niño, la mujer, personas con discapacidades, diversidad de género, adultos mayores. Esto permitirá proyectar una visión a nivel nacional e internacional de un Servicio de Sistema Metrovía, Inclusivo.

6.- Conclusión final:

La veeduría realizada al Sistema Metrovía concluye que el sistema de transportación masiva no presta un adecuado y eficiente servicio, ni está constituido para satisfacer la demanda de la ciudadanía guayaquileña en el sentido de tener un servicio de óptima calidad, a elegirlo con libertad y a tener una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

No hay sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias del sistema, conforme lo determinan los artículos 52, 53, 54 y 55 de la Constitución Ecuatoriana.

Por lo que concluye que el sistema debe ampliarse y mejorar sustancialmente con la activa participación de la ciudadanía a través de un CU y exhorta a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, a la Agencia de Tránsito Municipal y a la Fundación Metrovía a incorporar en el plazo de 3 meses las recomendaciones y sugerencias realizadas por esta veeduría.

Esta veeduría ha constatado según datos referenciales que el sistema de transporte masivo **Metrovía** ha movilizado a 1.022'852.557 pasajeros en los diez años que tiene operando en Guayaquil, desde julio del 2006 hasta junio de este año. Según cifras de la entidad, las tres troncales movilizan cerca de 400 mil pasajeros al día. Y que cuenta con carriles exclusivos y semáforos para priorizar el tránsito del articulado; con la finalidad de ofrecer mayor rapidez al tener frecuencias





de buses. Y según el informe y estudio levantado se constató que los niveles de satisfacción, según una encuesta realizada por la Universidad estatal de Guayaquil, han disminuido del 80% en el 2015 al 70% en lo que va del año.

Una de las constantes quejas de los pasajeros es el supuesto exceso de personas. Ante ello, se recomienda aumentar la implementación de buses o unidades de mayor capacidad en la troncal 1 y 3, porque no existe forma de hacer canal de rebase para que hayan más buses o rutas.

El estado y mantenimiento de los buses es otra inquietud ciudadana. Esta veeduría recopila información sobre el lamentable fallecimiento de una mujer que murió este año al abrirse una puerta, por la falta de un servicio de mantenimiento óptimo que cumpla con los estándares de calidad aplicados, por lo que se recomienda implementar un apropiado inventario de las unidades, equipos técnicos, insumos logísticos, y reconocimiento de las falencias en la infraestructura actual para evitar otro tipo de accidentes, o pérdidas humanas y materiales.

Esta veeduría hace hincapié en que los combustibles que son utilizados por las unidades del Sistema Metrovía deben estar ubicados en lugares estratégicos y cumpliendo con un estándar de calidad y seguridad apropiado.

Así como también realizar un seguimiento a las empresas responsables de proveer los servicios al Sistema Metrovía. Como el personal de limpieza, mantenimiento técnico, seguridad, entre otros. Para que los que no cumplan con los estándares de calidad sean cambiados de forma inmediata por otros que oferten un mejor servicio.

Los planteamientos y sugerencias que está veeduría expone los realiza en el marco de prevenir algún tipo de accidente con fatales consecuencias. Y aportar con insumos que permitan mejorar de forma propositiva el Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil – Sistema Metrovía; por el bienestar de la comunidad en general de esta ciudad.

Y sobre todo para garantizar que los fondos públicos y privados implementados para la vigencia de este servicio apunten a una excelente calidad de servicio y atención, y transparencia.





Msc. Walter Gómez Ronquillo

COORDINADOR

Pedro Liberan Álvarez

SECRETARIO

FIRMAS DE VEEDORES QUE PRESENTAMOS ESTE INFORME FINAL

| NOMBRES Y APELLIDOS | FIRMAS |
|----------------------------------|--------|
| PEDRO LIBERAN ALVAREZ | |
| WENDY PATRICIA CAGUA MOREIRA | |
| CESAR WILFRIDO CARDENAS RAMIREZ | |
| HILDA PATSY CIRLUISA CEDEÑO | |
| MARIELA MARICELA CAICEDO CORTEZ | |
| JEZABETH SORAYA FUNEZ CARDENAS | |
| ROSY TANYI MERCADO MINA | |
| TEOFILO SANCHEZ PRIMITIVO | |
| WALTER JAVIER GÓMEZ RONQUILLO | |
| JAVIER ALFREDO MARIN GUTIERREZ | |
| FRANKIE ALEX HINOSTROZA ESPINOZA | |





| | |
|-------------------------------|--|
| KLEBER RAFAEL PARRALES BAQUE | |
| FAUSTO CLAUDIO REAL HERNANDEZ | |
| LAURO SANCHEZ ALMEA | |

CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL
CERTIFICO que es fiel copia del original que reposa en los archivos de Societrix
General
Numero Foja(s) 13 hojas (hece)
Quito, 20-04-2019

Ab. Maria Jose Sanchez C.
SECRETARIA GENERAL



**ESPACIO
EN
BLANCO**