

Pablo Roberto Ramírez Pérez

“Guía informativa para la utilización del servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para Personas con Necesidades Especiales”.

Asesora: Dra. Elba Marina Monzón Dávila



Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Departamento de Pedagogía

Guatemala, agosto de 2016

ÍNDICE

Introducción	i
CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO	
1.1. El contexto	1
1.1.1. Naturaleza del municipio	2
1.1.2. Entidades locales territoriales	2
1.1.3. Servicios que presta la municipalidad	3
1.1.4. Competencias de la municipalidad	3
1.1.5. Organización comunitaria	3
1.1.6. La gestión municipal	4
1.2. Contexto Institucional	5
1.2.1. Nombre de la institución	5
1.2.2. Ubicación geográfica	5
1.2.3. Visión	5
1.2.4. Misión	5
1.3. Contexto Político	6
1.3.1. Objetivo	6
1.3.2. Metas	6
1.3.3. Estructura Organizacional	6
1.3.4. Aspectos financieros y presupuestarios	10
1.3.5. Servicios Públicos Municipales	10
1.3.6. Marco Jurídico de la Municipalidad	11
1.3.7. Recursos Humanos	11
1.3.8. Estructura Organizacional Distrito No.4	12
1.4. Técnica utilizada para el diagnóstico	13
1.5. Planteamiento del problema	13
1.6. Análisis y priorización del problema a solucionar.	14
1.7. Análisis del problema y formulación de Hipótesis.	14
1.8. Análisis de viabilidad y factibilidad.	16
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
2.1. Aspectos generales	18
2.1.1. Los derechos humanos en la legislación guatemalteca.	18
2.1.2. Concepto de derechos humanos y su importancia en el sistema democrático.	19
2.1.3. Clasificación de los derechos humanos.	19
2.1.4. Demanda de derechos políticos.	20
2.1.5. Demanda de los derechos sociales.	20
2.1.6. Demanda de los derechos jurídicos.	20
2.1.7. Derechos del hombre.	21
2.1.8. Procuraduría de los derechos humanos.	21

CAPÍTULO III: PLAN DE ACCIÓN

3.1. El Problema	23
3.2. Nombre del proyecto	23
3.3. Hipótesis-acción	23
3.4. Ubicación	23
3.5. Justificación	23
3.6. Objetivos	24
3.7. Metas	24
3.8. Beneficiarios	25
3.9. Actividades	25
3.10. Cronograma de ejecución del proyecto	25
3.11. Recursos necesarios	26

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN

4.1. Sistematización	27
“Guía Informativa para la utilización del Servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para Personas con Necesidades Especiales”.	29

CAPÍTULO V: EVALUACIÓN

5.1. Evaluación del diagnóstico	75
5.2. Evaluación del fundamento teórico	75
5.3. Evaluación del plan de acción	75
5.4. Evaluación del proceso	75
5.5. Evaluación de la ejecución y sistematización	76
5.6. Evaluación final.	76
5.7. Resultados de la evaluación cualitativa y cuantitativa.	76
5.8. Evaluación de la relación objetivos versus logros alcanzados	77

Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Referencia bibliográfica	80

Apéndice

Apéndice 1: Plan Diagnóstico.	82
Apéndice 2: Instrumentos de evaluación.	85
Apéndice 3: Instrumentos para recabar información.	91
Apéndice 4: Diagnóstico municipal de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4, zona 6.	94
Apéndice 5: Gestiones que realiza la Alcaldía Auxiliar Distrito 4, zona 6.	99
Apéndice 6: Registro fotográfico.	103

Anexos: Cronograma y correspondencia realizada	108
--	-----

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, de la Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala, en el cual se describe el proceso de elaboración de la “Guía Informativa para la Utilización del servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para Personas con Necesidades Especiales”.

El realizado trabajo cumple el propósito de todo estudiante de la Facultad de Pedagogía, de realizar un papel activo al presentar alternativas de solución a la problemática encontrada, en el presente caso, la falta de información adecuada del servicio de transporte del Transmetro, de la Ciudad de Guatemala para personas con necesidades especiales. El trabajo también permite vincular al estudiante con la realidad nacional, para que, de acuerdo a los conocimientos adquiridos se presenten alternativas de solución encaminadas a beneficiar a la población afectada.

El proceso aplicado en la realización de la presente investigación, tanto de campo como de gabinete, consistió en elaborar un diagnóstico de la situación del servicio de transporte urbano de personas con necesidades especiales, posteriormente se realizaron entrevistas en instituciones involucradas, a pilotos y usuarios del servicio. Posteriormente se realizó el denominado vaciado de información, luego el correspondiente análisis, las generalizaciones y finalmente la presentación de los resultados. El presente Informe consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación.

En el capítulo I, se presenta el Diagnóstico Municipal, en el cual se describe lo relativo al diagnóstico tanto de la parte patrocinante como de la patrocinada; descripción del estudio contextual, en cuanto a la naturaleza, servicios, competencias y la organización comunitaria; lo anterior fue preparado gracias al aporte de material bibliográfico proporcionado por la Alcaldía Auxiliar No.4, de la Ciudad de Guatemala. En este

capítulo se incluyó la visión y la misión, la estructura organizacional de la citada Alcaldía Auxiliar y de Municipalidad de Guatemala.

En el capítulo II, se describe la “Fundamentación Teórica”, que sirvió de base para sustentar el proyecto; se abordan en este apartado las generalidades de la legislación guatemalteca y aspectos sobre derechos humanos.

Por su parte, en el **capítulo III**, se describe el “Plan de Acción” la identificación, el nombre del proyecto, la hipótesis de acción, la ubicación, el servicio de transporte urbano, los objetivos, y las metas del proyecto. En la misma se presenta una explicación concreta del Proyecto que busca dar una solución a la problemática del transporte colectivo de la Ciudad de Guatemala, principalmente a personas con necesidades especiales.

En el capítulo IV, se presenta la Ejecución y Sistematización, se describe la ejecución y sistematización de experiencias, así como la descripción de las actividades calendarizadas así como las metas propuestas en el proyecto. Se describe también de manera ordenada, las experiencias vividas durante la preparación del proyecto y el aprendizaje obtenido. Además, se presenta el proyecto pedagógico.

En el capítulo V, se presenta la Evaluación del Proceso, detalla instrumentos utilizados en cada una de las etapas, describiendo las metas trazadas y los logros obtenidos.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, el apéndice, los anexos y la bibliografía consultada.

CAPITULO I

DIAGNÓSTICO

En el presente capítulo se describen aspectos relativos a las municipalidades del país, al amparo del marco legal, según Decreto 12-2002, Código Municipal.

1.1. El contexto.

La Municipalidad de Guatemala es una institución de servicio, ubicada en el distrito municipal de Guatemala, es la unidad básica de organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en asuntos públicos. Su área de influencia es el departamento de Guatemala, situado en la región central, y el gobierno lo ejerce el Concejo Municipal presidido por el Alcalde Municipal elegido a través del sufragio, para un periodo de 4 años.

La Municipalidad es el ente responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central; se encarga de administrar y prestar los servicios que necesita la población.

Según el Código Municipal, Decreto 12-2002, una de las funciones importantes de la Municipalidad es la planificación, control y evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También prestar especial atención en los aspectos sociales, políticos y culturales, así como contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Los recursos necesarios que utiliza la Municipalidad, para proveer los servicios a la población y realizar la obra pública, los obtiene principalmente del Aporte Constitucional del 12%, y del pago de arbitrios, impuesto único sobre inmuebles y tasas que se cobran por los servicios públicos municipales y algunas gestiones administrativas que presta a la población.

La Municipalidad de Guatemala, según el Código Municipal, tiene un carácter autónomo, plantea la necesidad de descentralizar sus propias estrategias para el fortalecimiento municipal, por considerar que sólo con los gobiernos locales fuertes podrá lograrse un verdadero desarrollo económico y social de su municipio y por ende de la sociedad guatemalteca.

La Municipalidad de Guatemala, tiene el servicio de transporte público de personas, dentro del cual está el servicio denominado "Transmetro", que consiste en un medio masivo de movilidad de personas del área urbana de buena calidad, el cual cuenta con características especiales desde su diseño, construcción y operación para garantizar la accesibilidad para las personas usuarias del servicio.

1.1.1. Naturaleza del municipio.

De acuerdo al Código Municipal, en su artículo 2, el municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multietnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes. (Artículo 2, Decreto 12-2002, Código Municipal, año 2002)

1.1.2. Entidades locales territoriales.

De acuerdo a la citada legislación municipal, es decir el Código Municipal, establece que dentro de las entidades territoriales está el municipio y las entidades locales de ámbito territorial en que el municipio se divide, tales como: la aldea, caserío, paraje, cantón, barrio, zona, colonia, lotificación, parcelamiento urbano o agrario, micro-región, finca y demás formas de ordenamiento territorial definidas localmente. (Decreto 12-2002, Código Municipal, año 2002)

1.1.3. Servicios que presta la municipalidad.

La Municipalidad presta servicios públicos municipales a la población tales como: abastecimiento de agua, alcantarillado sanitario, ornato, cementerio y otros de interés general que le encomienda la misma población, y actúa de acuerdo con los principios de eficiencia, eficacia, descentralización y participación comunitaria, con observancia del ordenamiento jurídico aplicable. (www.muniguate.gt)

1.1.4. Competencias.

La Municipalidad tiene competencias propias y atribuidas, propias de su naturaleza y atribuidas por delegación. Son competencias propias aquellas que son inherentes a su autonomía establecida por la Constitución de la República, según sus propios fines.

Las competencias atribuidas son las que le delega el gobierno central mediante convenios u otros, y se ejercer en términos de delegación o transferencia, respetando la potestad de auto organización de los municipios, según el código municipal. (Decreto 12-2002, Código Municipal, Año 2002)

1.1.5. Organización comunitaria.

Los vecinos podrán organizarse en asociaciones comunitarias, según formas propias y tradicionales surgidas en el seno de las diferentes comunidades, en la forma que las leyes en la materia establecen.

Para la autorización de organización de vecinos, según lo establece el artículo 19 del Código Municipal, se constituirán mediante cumplimiento de documentación legal para su registro en la municipalidad, con lo cual surgen a la vida social, con personería jurídica.

1.1.6. La Gestión Municipal.

Para la gestión de intereses del municipio y en el ámbito de sus competencias, las municipalidades pueden promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales y prestar servicios esenciales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población de su jurisdicción. Otra forma de cumplir las competencias en el municipio, es bajo convenio o mancomunidad de municipios.

Para el presente caso, se aplica la atención a personas con necesidades especiales del servicio del Transmetro, el cual constituye un servicio eficiente y económico.

La Municipalidad de Guatemala considera pertinente el uso de recursos para apoyar a la población sin discriminación de edad, sexo o condición social, en el momento de diseñar los proyectos; este aspecto tiene un sentido social lo cual es plausible.

El servicio de Transmetro, cumple con la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, se declara beneficioso para el desarrollo integral de las personas con discapacidad física, sensorial y/o psíquica (mental), en igualdad de condiciones. (Ley de Atención a las Personas con Discapacidad Decreto 135-96, año 1996).

El Transmetro contempla varios objetivos que apuntan hacia la promoción y respeto de Derechos Humanos, lo cual está contenido en el Decreto 135-96 el cual busca evitar la discriminación y fomentar la igualdad de las personas con discapacidad:

- Garantizar la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad en los ámbitos de salud, educación, trabajo, recreación, deportes, cultura y otros.
- Fortalecer los derechos fundamentales de las personas con discapacidad.
- Crear el ente con carácter de coordinador, asesor e impulsor de las políticas en materia de discapacidad.
- Definir a la persona con discapacidad y establecer las medidas que puedan adoptarse para su atención.
- Servir como instrumento

- legal para la atención de las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su participación social y el ejercicio de los derechos y deberes en nuestro sistema jurídico.

1.2. Contexto Institucional.

Datos Generales de la Municipalidad de Guatemala.

1.2.1. Nombre de la Institución.

Municipalidad de la Ciudad de Guatemala.

1.2.2. Ubicación geográfica.

La Municipalidad de Guatemala está ubicada en el Centro Cívico, 21 calle 6-77 zona 1, Palacio Municipal, Ciudad Guatemala. Para su administración, cuenta con alcaldías auxiliares o distritales en cada zona de la Ciudad de Guatemala.

Alcaldía Auxiliar Distrito 4, está ubicada en la 24 Calle 15-95, Zona 6, colonia Bienestar Social de la Ciudad de Guatemala. En este caso, el Ejercicio Profesional Supervisado se centró en la Alcaldía Auxiliar, reconocida por la Municipalidad de Guatemala, como entidad representativa de las comunidades de la zona 6, y constituye el vínculo de relación con el gobierno municipal central.

(Código Municipal, artículos 56, 57 y 58 del Capítulo V, Decreto 12-2002, Año 2002)

1.2.3. Visión.

La Visión de la Municipalidad de Guatemala, es crear una ciudad para vivir.

(www.muniguate.gt)

1.2.4. Misión.

La misión de la Municipalidad de Guatemala, es dar a todos los vecinos los servicios que necesitan. (www.muniguate.gt)

1.3. Contexto Político.

De acuerdo a la misión y la visión, la Municipalidad busca ser un ente que administra con eficiencia y eficacia los servicios públicos municipales así como promover la descentralización y desconcentración del gobierno municipal.

Generales:

- Proveer de los servicios públicos municipales a todos los vecinos del municipio con calidad.
- Prestar especial atención a los aspectos sociales de los vecinos y buscar contribuir a mejorar su calidad de vida.
- La preservación y promoción del derecho de los vecinos y de las comunidades a su identidad cultural, de acuerdo a sus valores, idiomas y costumbre.
- Promoción y mantenimiento de las relaciones públicas con instituciones municipales, regionales y departamentales del país.

1.3.1. Objetivo.

Lograr que los vecinos de la Ciudad de Guatemala tengan calidad de vida.

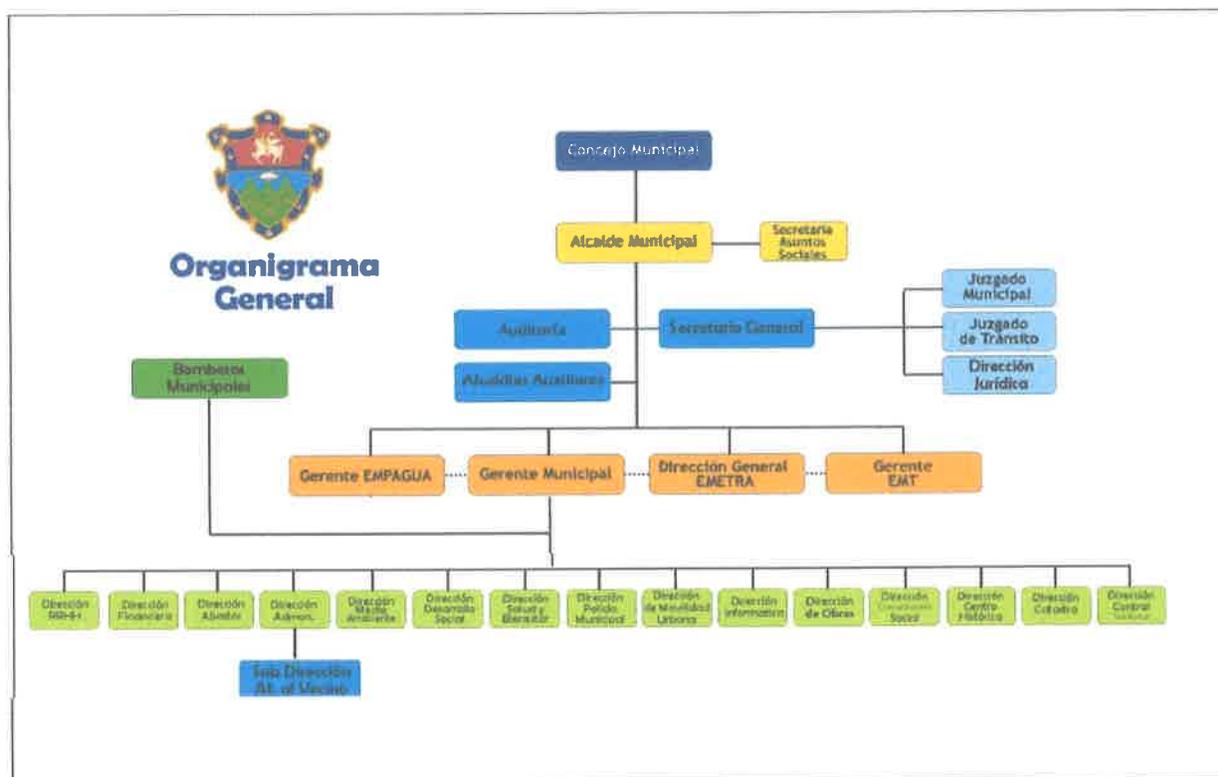
1.3.2. Metas.

- Dotar de los servicios públicos municipales a los vecinos del municipio de Guatemala, con calidad y eficiencia.
- Lograr que los vecinos de la Ciudad de Guatemala tengan una vida de calidad.

1.3.3. Estructura organizacional (organigrama).

Organigrama general de la Municipalidad de Guatemala.

ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA



Fuente: WWW.muniguate.gt

▪ Concejo Municipal.

El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidarios y mancomunadamente responsables para la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal.

El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directos y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia.

- Alcalde Municipal.

El Alcalde Municipal es quien representa la voluntad popular del municipio, y es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

- Secretaria de Asuntos Sociales.

Dicha secretaria es la que ejecuta programas y actividades de tipo social, principalmente en atención de niños y adolescentes sin hogar que se enfrentan cada día los riesgos de la calle, tales como explotación sexual, violencia, hambre, crimen y abandono. Según información recabada, actualmente se atienden a más de 500 niños y jóvenes de entre uno (1) y 17 años de edad.

- Secretario Municipal.

El Concejo Municipal cuenta con un secretario, que según el Código municipal, también a la vez secretario del Alcalde. Sus atribuciones son: asistir a sesiones del Concejo, elaborar y certificar las actas y resoluciones, redactar memoria de labores y desempeñar otras funciones que señale el Concejo Municipal.

- Juzgado Municipal.

Es el ente encargado de hacer cumplir las disposiciones contenidas en reglamentos, ordenanzas y acuerdos municipales, así como imponer las sanciones por incumplimiento de las mismas.

- Juzgado de Tránsito.

Es el órgano legal encargado de velar porque se cumplan las leyes de observancia general, las normas disposiciones y ordenanzas municipales

vigentes, ejerce jurisdicción y autoridad en todo el ámbito de la circunscripción municipal, en lo referente al sistema de movilización de personas y de carga. A continuación se presenta las sedes de algunos juzgados de tránsito.

- 21 calle 6-77, zona 1, Centro Cívico, Palacio Municipal, piso 2.
 - Juzgado Segundo de Transito en C.E.N.M.A: 5 calle final, Colonia Villalobos I, interior Central de Mayoreo (CENMA).
 - Juzgado Tercero de Transito: Km.4.5 Carretera Atlántico, Centro Comercial Los Álamos, local No.5 teléfonos: 2258-266.
-
- Dirección Jurídica.

Esta Dirección apoya en asunto legales de la Municipalidad; actualmente se llevan expedientes y juicios promovidos por esta dirección que son del área Contencioso Administrativo: Asuntos Penales en contra y los que se han promovidos por parte de la Municipalidad; Consignaciones Civiles; Asuntos civiles en General.

- Auditoría Interna.

La Municipalidad de Guatemala cuenta con un Auditor Interno, colegiado activo. La auditoría interna, es quien vela por la correcta ejecución presupuestaria. El auditor interno podrá ser contratado a tiempo completo o parcial, o en forma asociativa.

- Empresa Municipal del Agua (EMPAGUA)

Es el ente municipal encargado de dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado para los vecinos del área metropolitana de la ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia. Es una institución de producción de agua potable y saneamiento reconocida a nivel nacional e internacional.

- Gerencia Municipal

Aprobación de documentos de procesos de cotización para la contratación de obra, servicios, abastecimiento y otros que necesita la Municipalidad para atender las demandas de la población.

- Dirección de EMETRA

La Municipalidad de Guatemala tiene la misión de mantener el orden en la vía pública y resguardar la vida de vecinos, razón por la cual se creó la Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito del Municipio de Guatemala.

- Gerencia de EMT

Empresa Municipal de Transporte es el órgano colegiado para la administración, dirección y ejecución de proyectos de transporte en el municipio de Guatemala.

1.3.4. Aspectos financieros y presupuestarios.

El monto del presupuesto para el año 2014 fue de Q.75,345,000.00 (es el último que reporta), que insuficiente para cubrir las necesidades. (www.infom.gob.gt)

1.3.5 Servicios Públicos Municipales.

- Agua entuba.
- Alcantarillado sanitario.
- Alcantarillado pluvial.
- Mercados
- Sistema de recolección, transporte y disposición de desechos sólidos
- Cementerios.
- Infraestructura.
- Catastro.
- Alumbrado público

- Diversos programas sociales.
- Apoyo a organizaciones comunitarias
- Control de Transporte de carga y personas.
- Albergues
- Programas de capacitación permanente
- Transmetro.
- Bomberos municipales
- Policía ambulante.
- Policía municipal de tránsito

1.3.6. Marco Jurídico de la Municipalidad.

El marco jurídico del que hacer de la Municipalidad en Guatemala, se encuentra en la Constitución Política de la República de Guatemala, en Código Municipal, Ley Electoral y de Partidos Políticos; Ley de Servicio Municipal; Ley de Contencioso Administrativo; Ley de probidad y responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos; así como de otras leyes aplicables, según actividad o acciones que realice.

1.3.7. Recursos Humanos

- Autoridades municipales distritales.
- Personal administrativo.
- Personal técnico
- Personal operativo
- Personal de servicio de mantenimiento
- Personal de conflictos de Derechos Humanos
- Personal de Relaciones Públicas

Materiales:

Edificio administrativo, que contiene salones para sesiones y capacitaciones, oficinas administrativas, biblioteca, sanitarios, sala de recepción y guardiana.

- Vehículos para realizar comisiones de trabajo.
- Equipo audiovisual.

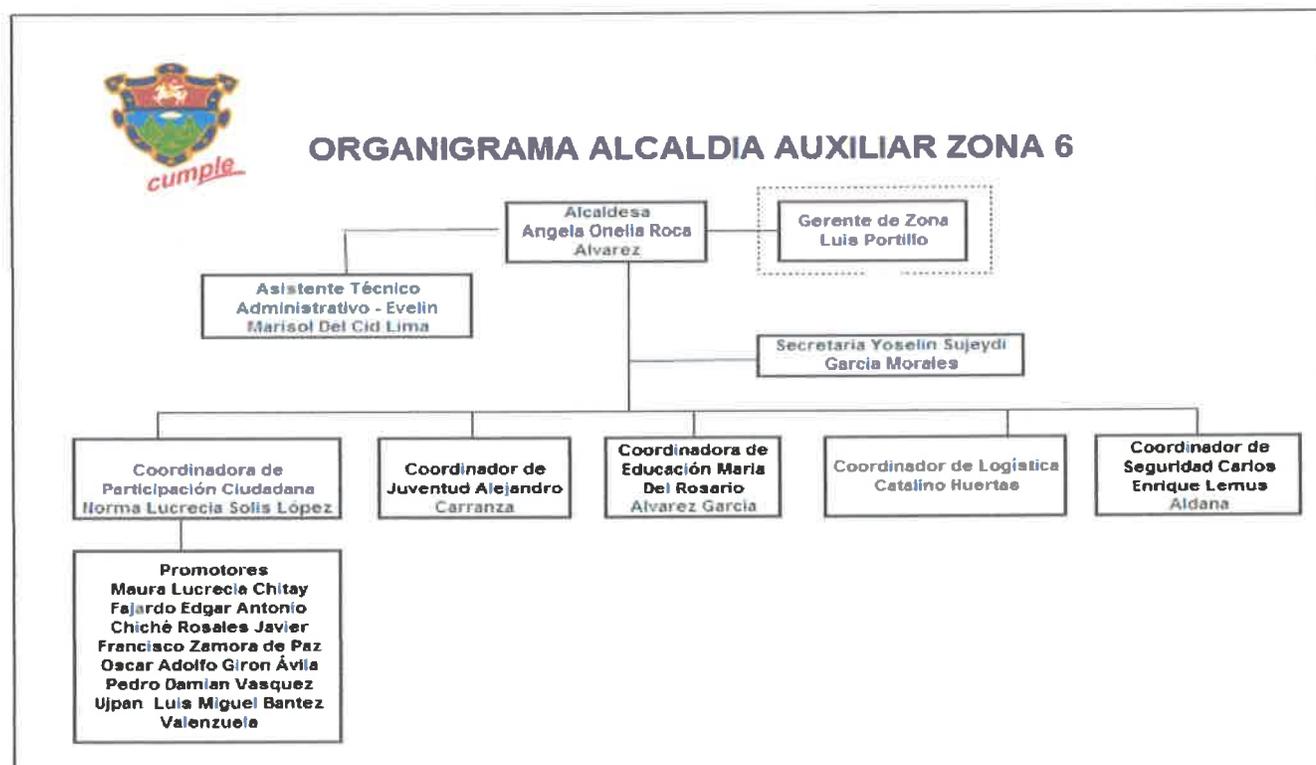
- Servicio de fotocopiadoras, impresoras y fax
- Servicio teléfono de línea y celular.
- Servicio de energía eléctrica y otros.

Recursos financieros:

El monto del presupuesto de la Municipalidad para el año 2014 fue de Q.75.345,000.00 anuales (ultimo que reporta). (www.infom.gob.gt).

1.3.8. Estructura organizacional del Distrito 4 (organigrama)

ORGANIGRAMA DE LA ALCALDÍA AUXILIAR DISTRITO 4



Fuente: Alcaldía Municipal Auxiliar de Guatemala, Distrito 4; 24 Calle 15- 95, zona 6, Col. Bienestar Social, Guatemala.

Para el caso de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4, corresponde la atención de vecinos de la zona 6, colonia Bienestar Social. A continuación se presentan algunos servicios que presta.

- Atención al vecino.
- Apoyo en organización comunitaria
- Asesoraría técnica en programas de agua, luz y agua.
- Tramites de instalación de luz.
- Policía Municipal de Tránsito
- Capacitación técnico – productiva
- Mercados Municipales.
- Apoyo a la niñez y juventud con actividades deportivas.
- Actividades Sociales como: Cine en tus barrios, fiestas en tu barrio y otros.
- Albergues de emergencia.
- Secretaria de asuntos sociales.
- Cursos de repostería
- Atención a personas con discapacidad del servicio del Transmetro.

1.4. Técnicas utilizadas para el diagnóstico.

Para la realización del diagnóstico institucional se utilizaron las siguientes técnicas: observación directa, encuestas y entrevistas a personas e instituciones involucradas, se utilizó también la guía de observación, cuaderno de notas, cuestionarios específicos y lista de cotejo; posteriormente se procedió al análisis de la información recaba en los instrumentos mencionados que permitieron establecer la situación de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4.

A través de dichos instrumentos se logró establecer y se priorizaron las necesidades para resolver los problemas más urgentes, entre los cuales se listan a continuación, dentro los servicios públicos municipales.

1.5. Planteamiento de problema.

Listado de Carencias

- Ausencia de una Guía Informativa para la utilización del servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para personas con necesidades Especiales”.

- Actualización de manuales de organización y funciones para mejorar el funcionamiento de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4.
- Lenta comunicación entre la Municipalidad y sus oficinas distritales.
- Mejorar la publicidad sobre los beneficios del Transmetro, principalmente sobre rutas y horarios del servicio.
- Falta de cobertura del Transmetro, en algunas áreas populares de la Ciudad, ante el incremento de la demanda del servicio.
- Mejorar la actualización y permanente de la página web de la Municipalidad.

1.6. Análisis y priorización de los problemas.

No.	CARENCIAS	PROBLEMAS
a)	Ausencia de una Guía Informativa para la utilización adecuada del Transmetro dirigida a potenciales usuarios del servicio.	Desconocimiento de información detallada del servicio del Transporte, por parte de potenciales usuarios.
b)	Actualización de Manuales de organización y funciones para la Alcaldía Auxiliar Distrito 4.	Puede provocar posible desorden administrativo y derroche de recursos.
c)	Comunicación lenta entre las oficinas municipales centrales y las distritales.	Puede provocar deficiencias en la organización y administración municipal distrital.
d)	Falta mejorar publicidad sobre los beneficios del servicio del Transmetro.	Desconocimiento de rutas y horarios del Transmetro por parte de los potenciales usuarios.
e)	Mejorar publicidad en redes sociales para las personas usuarias del Transmetro.	Provoca desconocimiento sobre cobertura, seguridad y eficiencia del servicio del Transmetro.
f)	Falta de cobertura del servicio de Transmetro en algunas áreas populares de la Ciudad.	Parte de la población de la Ciudad Capital no tenga acceso a los beneficios del servicio del Transmetro.
g)	Actualización permanente de la Página Web de la Municipalidad de Guatemala en temas de desarrollo social.	Que la población desconozca los servicios que presta la Municipalidad y por ende no pueda disfrutar de sus beneficios.

1.7. Análisis del problema y formulación de Hipótesis.

No.	PROBLEMA	HIPÓTESIS
a)	Desconocimiento de información detallada del servicio del Transporte, por parte de potenciales usuarios	Con la elaboración de una guía informativa, entonces más personas podrían hacer uso del Transmetro.
b)	Puede provocar posible desorden administrativo y derroche de recursos.	Con la actualización de manuales de organización y funciones, mejorará la eficiencia administrativa y por ende el uso racional de los recursos.
c)	Puede provocar deficiencias en la organización y administración municipal distrital.	Con la elaboración de un FODA, permitirá conocer las fortalezas, oportunidades y deficiencias y amenazas se podrá elaborar un diagnóstico que sirva de base para superar las posibles deficiencias.
d)	Desconocimiento de rutas y horarios del Transmetro por parte de los potenciales usuarios.	Con el mejoramiento de la promoción de los beneficios, rutas y horarios del Transmetro se traducirá en preferencias en el uso del servicio.
e)	Provoca desconocimiento sobre cobertura, seguridad y eficiencia del servicio del Transmetro.	Con el mejoramiento de la información, se espera que más personas usuarias del transporte tradicional hagan uso del Transmetro.
f)	Parte de la población de la Ciudad Capital no tenga acceso a los beneficios del servicio del Transmetro.	Con la creación de nuevas rutas y más unidades del Transmetro, se mejorará el servicio de transporte de personas en Ciudad y por ende la calidad de vida.
g)	Que la población desconozca de los servicios que presta la Municipalidad y por ende no pueda disfrutar de sus beneficios.	Con la actualización de la información en temas de desarrollo social más personas podrán acceder a los diferentes proyectos y por ende mejorará la calidad de vida.

- Proyecto Transmetro: Guía Informativa para la utilización del servicio del Transmetro de la ciudad de Guatemala para personas con necesidades especiales.
- Problema priorizado: Ausencia de una Guía informativa para la utilización del servicio del Transmetro de la ciudad de Guatemala por parte de personas con necesidades especiales.

1.8. Análisis de Viabilidad y Factibilidad.

No	Indicadores para priorizar opciones de solución	Opción 1		Opción 2	
		SI	NO	SI	NO
	FACTIBILIDAD FINANCIERA				
1	¿Se cuenta con los recursos necesarios para realizar el Proyecto?	X			X
2	¿Se cuenta con recursos propios a realizar el Proyecto?		X	X	
3	¿Existe fuente de financiamiento externo?	X			X
	VIABILIDAD ADMINISTRATIVA LEGAL				
4	¿Se tiene autorización legal para ejecutar el Proyecto?	X		X	
5	¿Se tiene representación Legal?	X		X	
	FACTIBILIDAD TÉCNICA				
6	¿Se tiene diseño de control de calidad para la ejecución?	X		X	
7	¿Se tiene definida la cobertura del Proyecto?	X		X	
8	¿Se tiene definida claramente las metas?	X			X
	FACTIBILIDAD DE MERCADO				
9	¿El Proyecto tiene establecida la población objetivo?	X		X	
10	¿El Proyecto tiene aceptación de la población?	X			X
11	¿El Proyecto satisface las necesidades de la población objetivo?	X			X
	VIABILIDAD POLÍTICA				
12	¿El Proyecto es accesible a la población con necesidades especiales?	X		X	
13	¿La institución se hará responsable del Proyecto?	X		X	
	VIABILIDAD CULTURAL				
14	¿El Proyecto impulsa la equidad de género?	X		X	
	FACTIBILIDAD SOCIAL				
15	¿El Proyecto beneficia a la población en general?	X		X	
16	¿El Proyecto se dignifica a la población con necesidades especiales?	X		X	
	TOTAL	15	1	12	4

ANÁLISIS: Luego de haber realizado el análisis de viabilidad y factibilidad del proyecto, según criterios técnicos, evidencia que SI es Viable y Factible la alternativa No.1, porque tiene mayor número de elementos positivos para enfrentar la problemática.

- **PROBLEMA PRIORIZADO:** Falta de una Guía Informativa sobre la utilización del Transmetro de la Ciudad de Guatemala, por parte de personas con necesidades especiales.

- **PROYECTO TRANSMETRO:** “Guía Informativa”, para la utilización del servicio del Transmetro de la ciudad de Guatemala, dirigida a personas con necesidades especiales.

- **HIPOTESIS:** Con la elaboración de la “Guía informativa”, más personas con necesidades especiales podrían hacer uso del servicio de transporte del Transmetro de la Ciudad de Guatemala.

CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A continuación se presentan los principios del servicio de transporte de personas Transmetro, desde el punto de vista de la legislación guatemalteca:

2.1 Aspectos generales.

A continuación se presenta una descripción de los derechos humanos, principalmente para usuarios del servicio de transporte de personas.

2.1.1. Los derechos humanos en la legislación guatemalteca.

Son los atributos y garantías que posee todo ser humano por ser tal, sin distinción política, económica o cultural alguna, que pretende proteger su dignidad humana para lograr el pleno desarrollo, como sujeto y como miembro de la sociedad, estos atributos y garantía deben ser respetados irrestrictamente por el Estado y es a éste al que se le debe exigir su vigencia y protección, de todos los seres humanos por el hecho de ser de tales sin importar la nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, condición social, o cualquier otra diferencia que los distinga. Implican obligaciones a cargo del Estado, ya que éste es el responsable de respetarlos y garantizarlos y, en sentido estricto, sólo él puede violarlos.

Asimismo, la Carta Magna contiene en su capítulo II, sobre Derechos Sociales, Sección Primera, Familia, Artículo, 53 Minusválidos, la determinación de las garantías que el Estado debe a las personas con discapacidad; el texto dice: "El Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales". (Constitución Política de la República de Guatemala).

En relación al trabajo, el texto normativo determina en su artículo 101 que éste es un derecho de la persona y un deber social, asimismo en la literal m) del artículo 102

literalmente se afirma, “protección y fomento al trabajo de los ciegos, minusválidos y personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales”, la afirmación constitucional no refleja las políticas gubernamentales en la materia. (Derechos Humanos, nociones fundamentales y métodos para su vigencia concepción Acuerdos de Paz y derechos materiales de formación. Tomo 1 misión de verificación de las Naciones Unidas para Guatemala y Procuraduría de Derechos Humanos. Guatemala, 2004, pág. 13)

2.1.2. Concepto de derechos humanos y su importancia en el sistema democrático.

Actualmente todas las sociedades reconocen que los seres humanos poseen derechos para poder llevar una vida digna. Estos derechos deber ser respetados y garantizados por el Estado sin ningún tipo de discriminación y éste debe ser una estructura institucional y legal que garantice su realización. Los derechos humanos son esos derechos que el Estado está obligado a respetar y velar porque se respeten. La Declaración Universal de los derechos humanos adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, establece en su Artículo.

“1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados con están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros. Por lo anterior podemos afirmar que los derechos humanos son los derechos que tiene una persona por el hecho de ser humano y los cuales el Estado está obligado a respetar. Los derechos humanos tienen como fundamento la dignidad de la persona.”
(Unidad Temática Derechos Humanos y Educación Preventiva Integral, pág. 144)

2.1.3. Clasificación de los derechos humanos.

La organización de Naciones Unidas ha determinado que los Derechos Humanos son indivisibles, pero para su mejor protección las Naciones Unidas los ha dividido en cinco grandes campos: Los Derechos Civiles: que se basan en el valor seguridad. Los Derechos políticos: que están fundamentados en el valor de la Libertad. Los Derechos Económicos, Sociales y Culturales: que están basados en el valor de la igualdad.

Como ejemplo, están la clasificación por generaciones, la Primera Generación integrada por los derechos civiles y políticos. La Segunda Generación estarían integrados por los Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Tercera Generación implicaría los Derechos de los Pueblos o de Solidaridad. (Sagastume Gemmell, Marco A. Los Derechos Proceso Histórico, Año 2004, pág.35).

2.1.4. Demanda de derechos políticos.

Se desarrollan las acciones tendientes a obtener información técnica, la que se utilizará como insumo y evidencia, tanto en el ámbito político como en el jurídico, este esfuerzo constituye el conocimiento de la realidad, del fenómeno que interesa estudiar desde el punto de vista fáctico, para poder determinar y probar la existencia de una violación a los derechos humanos, sea esta por acción o por omisión. Se crea un mapa político alrededor del tema para determinar los aliados y los opositores, la correlación de fuerzas y la viabilidad del proyecto (demanda de la comisión política de acceso la Transmetro y espacios físicos en la Ciudad de Guatemala).

2.1.5. Demanda de derechos sociales.

Se realiza un trabajo hormiga para reproducir el mensaje de la Comisión Política de Accesibilidad al Transmetro en el sector de las organizaciones de personas con discapacidad y el sector de derecho humanos, como primer círculo de influencia, de esta forma se trata de crear conciencia y de tejer redes de solidaridad alrededor del tema, con base en mapeo de las instituciones y utilizando un discurso más amplio, que contenga elementos de derechos humanos, demanda social de impunidad, incumplimiento de la Ley.

2.1.6. Demanda de derechos jurídicos.

Se utiliza el recurso legal procedente ante Organismo Judicial por la violación de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad, entendiendo la acción jurídica como Justiciabilidad de los derechos económicos, sociales y culturales, entendida

como fuerza en la correlación o balance de poder, al proceso jurídico, y que le permitan al Organismo Judicial cumplir con su deber constitucional de ampliación de la Ley.

1.1.7. Derechos del hombre.

Históricamente la palabra de derechos humanos no es la única que se ha utilizado para señalar los derechos inherentes al hombre, sino que han sido nombrados de múltiples maneras. Esto ocurre por diversas causas, entre las que se podría nombrar el diferente idioma, el uso lingüístico de cada sociedad, las diferentes culturas, la doctrina de los autores, las distintas posturas, etc., entre estos se puede mencionar: derechos del hombre.

Se utiliza la palabra “hombre”, para asignar a aquellos derechos que son inherentes a la persona, en razón de su naturaleza humana, por lo cual todos los hombres son titulares de ellos, por igual. Esta denominación tiene sus orígenes en la Declaración Francesa de 1789, la cual apunta al hombre como titulares de derechos.

1.1.8. Procuraduría de los Derechos Humanos.

Es un funcionario establecido en la Constitución Política en su artículo 274 es designado por el Organismo Legislativo. El Procurador de los derechos humanos y sus adjuntos tienen competencia para intervenir en casos de reclamo o quejas sobre violaciones de derechos humanos en todo el territorio nacional. Tiene como funciones proteger los derechos individuales, sociales, cívicos, culturales y políticos comprendidos en el título II de la Constitución, de manera fundamental la vida, así como los definidos en tratados o convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. (Constitución Política de la República de Guatemala).

El Procurador y sus adjuntos pueden prevenir y solicitar a quien corresponda la suspensión y hasta la destitución de los servidores públicos o funcionarios que con su actuación material, decisión, acuerdos, resolución o providencias menoscabe, deniegue, obstaculice o de cualquier forma lesione el disfrute o ejercicio de los

derechos, libertades o garantías a que se refiere el artículo que precede sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes.

- a) La Procuraduría de los derechos humanos se divide en nueve defensorías específicas:
- b) Defensoría del Adulto Mayor
- c) Defensoría de la Mujer
- d) Defensoría del Trabajador
- e) Defensoría de las Personas con Discapacidad
- f) Defensoría de la Niñez y Adolescencia
- g) Defensoría de la Población Migrante.
- h) Defensoría del Pueblo Indígenas.
- i) Defensoría del Medio Ambiente y del Consumidor
- j) Procurador de los Derechos Humanos: 12 Av. 12-54 Zona 1, Ciudad de Guatemala, Guatemala Teléfono: (+502) 2424-1717, call center: 1555.

CAPITULO III

PLAN DE ACCIÓN

A continuación se presentan los aspectos más importantes del Plan de Acción, relativos al problema, hipótesis-acción, al proyecto, justificación, los objetivos y otros.

3.1. Problema.

Ausencia de una guía informativa del servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala, para potenciales usuarios, específicamente personas minusválidas.

3.2. Nombre del proyecto.

Guía informativa para la utilización del servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para personas con necesidades especiales.

3.3. Hipótesis-acción.

Si se elabora una "Guía Informativa", entonces más personas con necesidades especiales podrían hacer uso del Transmetro de la Ciudad de Guatemala.

3.4. Ubicación.

Alcandía Auxiliar Distrito 4, de la Municipalidad de Guatemala, 24 Calle 15 - 95 Zona 6, Colonia Bienestar Social, de la Ciudad de Guatemala.

3.5. Justificación.

La Ciudad de Guatemala por años ha carecido de servicio de transporte eficiente, digno y humano; recientemente la Municipalidad de Guatemala hizo esfuerzos para dignificar al usuario del servicio de transporte de personas, que hoy es una realidad. Muchos de los beneficios que ofrece no son del todo conocidos por parte quienes utilizan el transporte tradicional, debido a la falta de información, por lo cual se considera necesaria una guía informativa; esto puede traducirse en beneficios para los usuarios, incluyendo las personas minusválidas, mujeres embarazadas y de la tercera edad, entre otras.

Por las estas y otras razones, como estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, específicamente de la Facultad de Humanidades, como parte de la población usuaria, se considera necesario llevar a cabo el proyecto que se presenta; de no llevarse a cabo, se corre el riesgo que la población que utiliza el transporte tradicional no disfrute de los beneficios del Transmetro.

3.6. Objetivos.

A continuación se presentan el objetivo general y los objetivos específicos.

3.6.1. Objetivo General.

Contribuir a la divulgación los beneficios del transporte “Transmetro”, principalmente a las personas con necesidades especiales que son usuarias del servicio tradicional, por medio de una “Guía Informativa”, con lo cual se esperar divulgar los beneficios y que más personas utilicen del buen servicio del Transmetro.

3.6.2. Objetivos específicos.

- Elaborar una “Guía Informativa” sobre el uso del servicio de transporte del Transmetro de la Ciudad de Guatemala, para personas con necesidades especiales.
- Ampliar la divulgación del “Transmetro” por medio de una Guía Informativa, para que más personas con necesidades especiales hagan uso del servicio.

3.7. Metas

- Elaborar una “Guía Informativa” dirigida a personas con necesidades especiales para dar a conocer los beneficios del Transmetro de la Ciudad de Guatemala.
- Reproducir diez (10) ejemplares de la “Guía Informativa”, los cuales serán puestos a disposición de las autoridades municipales y de los responsables de operar el servicio de transporte del “Transmetro”.

- Llevar a cabo un taller de socialización de la Guía con los operadores del Transmetro, con la participación de autoridades de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4, de la Municipalidad de Guatemala.
- Taller de capacitación de 20 encargados de atención al usuario del Transmetro, principalmente a quienes atienden a las personas usuarias de dicho servicio.

3.8. Beneficiarios.

Los beneficiarios de la “Guía Informativa”, son todos los usuarios del servicio del Transmetro, en especial las personas con necesidades especiales que utilizan el sistema tradicional de transporte público en la Ciudad de Guatemala.

3.8.1. Directos.

Son las personas con necesidades especiales que utilizan el servicio tradicional de transporte público en la Ciudad de Guatemala.

3.8.2. Indirectos.

Son las personas que realizan actividades relacionadas con el servicio del Transmetro, tales como: servicio de mantenimiento a las unidades; colocación de señales de tránsito; mantenimiento a la cinta asfáltica y otros de igual importancia.

3.9. Actividades:

- Realizar como mínimo 10 visitas de campo, para establecer la calidad de los servicios que presta el Transmetro en sus recorridos por la Ciudad Capital.
- Verificar la cobertura del servicio y establecer el número de usuarios del servicio del Transmetro versus el número de personas que necesitan hacer uso del servicio, que por desconocer sus beneficios no han usado del mismo.

3.10 Cronograma para la ejecución del proyecto.

Se adjunta al final del presente documento.

3.11. Recursos necesarios.

Para llevar a cabo el proyecto, es necesario contar con recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, entre otros.

3.11.1. Recursos humanos

Se cuenta con personal profesional de la de la Municipalidad de Guatemala, de la siguiente manera:

- Profesionales de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4 de la Zona 6.
- Profesional practicante de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Docente-supervisora de la Universidad de San Carlos de Guatemala

3.11.2. Recursos materiales.

- Hojas de papel bond tamaño carta y oficio
- Cartulinas.
- Escritorios y sillas.
- Libros, folletos, disposición de bibliotecas y otras fuentes de información.

3.11.3. Recursos tecnológicos.

- Se cuenta con una computadora personal.
- Fotocopiadoras e impresoras
- Internet.

3.11.4. Recursos financieros.

Se cuenta con recursos financieros por un monto de Q.5,000.00 para cubrir los gastos de transporte, fotocopias, impresiones e imprevistos para la presentación final del estudio "Guía Informativa" para la utilización del Servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para Personas con necesidades especiales.

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN

En el presente apartado se aborda la evaluación, la sistematización de las experiencias adquiridas en la realización del presente trabajo, lo cual se detalla a continuación:

4.2. Sistematización.

El plan de trabajo consiste en conjunto de actividades sistematizadas, que se llevan a cabo para concretar una acción; también se considera una herramienta de mucha importancia que permite ordenar la información relevante para realizar un trabajo, busca la satisfacción de necesidades o resolver ciertos planes. Para el presente caso, el plan de trabajo está conformado por los antecedentes, metas y objetivos, personas responsables, estrategias de trabajo y el correspondiente cronograma de actividades.

La guía ofrece una explicación concreta, del uso del servicio de transporte urbano de personas denominado Transmetro; el proyecto busca ser una alternativa de solución a la problemática del transporte de personas con necesidades especiales que utilizan el transporte tradicional en la ciudad de Guatemala; al poner a su disposición de un guía que le permita mejorar su calidad de vida y también la promoción del sector de población que necesita del servicio.

Para el efecto tiene como objetivo, establecer lineamientos estratégicos coordinados en lo político, jurídico y social que contribuyan a la accesibilidad al espacio físico y los medios de transporte, como eje transversal para el cumplimiento de los mismos.

En esta fase la comisión avanzó con miras a la recolección de toda la información posible en relación al proyecto del Transmetro, para analizar las condiciones en las que estaba diseñado y el porcentaje que estaba en construcción, con el objetivo de determinar si se había utilizado el Diseño Universal en la Planificación del mismo.

Que las organizaciones aquí representadas han decidido formar una alianza con el fin de defender los derechos de las personas, en especial en lo referente a la accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones de carácter público y todas aquellas en donde brinden servicios al público, sean de carácter público o privado.

Que la Municipalidad de Guatemala se encuentra ejecutando el proyecto de ampliación del servicio Transmetro, el cual será un medio masivo de movilidad urbana y con mayor cobertura, el cual deberá contar con todas características, desde su diseño y construcción, para garantizar la accesibilidad de las personas usuarias.

Algunas características especiales de los Portales de Transmetro incluyen equipamiento y rampas de acceso universal puertas automáticas circuito cerrado de cámaras de monitoreo, relojes análogos de gran formato y un esfuerzo más por la Ciudad de Guatemala.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



**“GUÍA INFORMATIVA PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DEL TRANSMETRO
DE LA CIUDAD DE GUATEMALA PARA PERSONAS CON NECESIDADES
ESPECIALES”**

Compilado por:

PABLO ROBERTO RAMÍREZ PÉREZ

Guatemala, agosto de 2016

Facultad de  **humanidades**

ÍNDICE

	Página
Introducción	1
CAPITULO I: EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.	
1.1 Breve historia del transporte urbano de la Ciudad de Guatemala.	3
1.2. El problema de transporte urbano de personas de la Ciudad	4
1.3. Propuesta de solución a la problemática del servicio del transporte	6
1.4. Sistema de transporte urbano del “Transmetro”	7
CAPITULO II: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DEL “TRANSMETRO”.	
2.1. Reacomodo del nuevo sistema del transporte de personas	8
2.2. Objetivos generales del sistema de transporte del “Transmetro”	8
2.3. Peculiaridades del nuevo servicio del transporte de personas	9
CAPITULO III: BENEFICIOS DEL SERVICIO DEL “TRANSMETRO”.	
3.1. Reducción del tiempo de viaje	
3.2. Reducción del nivel de estrés	10
3.3. Reducción de accidentes de tránsito	10
3.4. Ordenamiento del ingreso de usuarios	10
3.5. Baja tarifa	11
3.6. Mejoramiento del entorno natural	11
3.7. Atención especial a personas con discapacidad	12
3.8. Lugares exclusivos a personas con discapacidad	12
3.9 Seguridad ciudadana	13
3.10. Horario adecuado del servicio	13
CAPITULO IV: BENEFICIOS ADICIONALES DEL “TRANSMETRO”.	
4.1. Beneficios adicionales del servicio	14
4.2. Congruencia con el Plan Guatemala 2020	15

4.3. Enfoque urbanístico	15
4.4. Lecciones aprendidas	16

CAPITULO V: PROBLEMAS RESUELTOS CON EL “TRANSMETRO”.

5.1. Finalización de Infraestructura	17
5.2. Falta de educación en usuarios	17
5.3. Falta de conciencia social	17
5.4. Falta de sensibilización social	17
5.5. Inconformidad de usuarios	17
5.6. Insuficiente información a usuarios	17

CAPITULO VI: INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO DEL “TRANSMETRO”.

6.1. Transmetro: eje sur-occidente	18
6.2. Portales	18
6.3. Pasarelas	18
6.4. Vías exclusivas	19
6.5. Longitud del Transmetro	19
6.6. Central de transferencia Sur	19
6.7. Transmetro: eje norte-sur	20
6.8. Rotulación	20
6.9. Rotulación interna en los buses	20
6.10 Rotulación de andenes	20
6.11. Mobiliario para información MUPI	21
6.12. Semáforos	21
6.13. Sistema de video-protección	21
6.14. Sistema centralizado GPS	21

CAPITULO VII: ESTACIONES Y RUTAS DEL “TRANSMETRO”.

7.1. Estación Javier	22
7.2. Estaciones y Rutas	23
7.3. Horario de servicio	35

CAPITULO VIII: PROHIBICIONES Y RECOMENDACIONES DEL SERVICIO.

8.1. PROHIBICIONES

- 8.1.1. No ingresar con armas de fuego 36
- 8.1.2. No fumar 36
- 8.1.3. No ingresar en estado de ebriedad 36
- 8.1.4. No consumir alimentos o bebidas en portales, estaciones o buses

8.2. RECOMENDACIONES

- 8.2.1. Pregunte a los Guías Ciudadanos 36
- 8.2.2. Dos servicios 36
- 8.2.3. Lleve lista su moneda 37
- 8.2.4. Tres filas de abordaje 37
- 8.2.5. Corrija su rumbo sin costo 37
- 8.2.6. “Si” respondemos por objetos olvidados 38
- 8.2.7. Carga adicional afecta a otros 38
- 8.2.8 No se permite personas con armas de fuego 38
- 8.2.9. “Cuidado”, las estaciones tienen accesos autorizados 38
- 8.2.10. Servicio extraurbano de Villa Nueva con baja tarifas 38
- 8.2.11. Servicio extraurbano de la costa sur en el Trébol 39
- 8.2.12. Nueva ruta de servicio en la zona 6 39
- 8.2.13 Las rutas del Transmetro en gráficas 40
- 8.2.14. Personal del servicio en “Transmetro” 41

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 42

INTRODUCCIÓN

La presente “Guía Informativa” del servicio público de transporte de personas de la Ciudad de Guatemala, denominado “Transmetro”, se llevó cabo de conformidad con los objetivos estipulados por el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), el cual constituye un aporte para la sociedad guatemalteca en general y específicamente a personas con necesidades especiales.

Importancia de la Guía Informativa:

La presente “Guía Informativa” es un aporte pedagógico que busca contribuir a asegurar el uso adecuado del servicio de Transmetro de la Ciudad de Guatemala.

Actualmente el “Transmetro”, orienta adecuadamente a sus usuarios y da atención especial a personas con necesidades especiales; no obstante, dicho sector de población ha manifestado que necesitan mejorar su movilidad desde el punto del abordaje hasta su destino, por tal razón se considera necesario contar con una guía Informativa que permita mejorar los conocimientos que tiene el servicio.

Objetivo de la Guía Informativa:

El objetivo de la presente “Guía” es informar a las personas usuarias del servicio, así como a personas con necesidades especiales, de la tercera edad, no videntes y mujeres embarazadas, de las ventajas que del servicio que presta el “Transmetro”.



Fuente: www.muniguate.gt

Alcances de la Guía Informativa:

El contenido de la presente Guía Informativa está organizado por temas en donde se explica y describen los principales tópicos asociados al servicio del transporte de personas "Transmetro", tales como logística, rutas, accesos a buses, centros de transferencia, valor del pasaje y otros de mucha importancia.



Fuente: www.muniguate.gt

Agradecimientos especiales:

Se agradece a todas las personas, a profesionales así como a las instituciones que coadyuvaron a la realización satisfactoria de la presenta Guía Informativa, tales como la Municipalidad de Guatemala, a la Alcaldía Auxiliar No.4 de la zona 6, a la Empresa Municipal de Transporte "Transmetro", a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y a otras entidades que apoyaron de manera desinteresada el proyecto; finalmente se espera que ésta constituya en una herramienta valiosa para las presentes y futuras generaciones del sector de población que necesita un apoyo humanitario para su transportación, principalmente la población con necesidades especiales.

CAPITULO I

EL SISTEMA DE TRANSPORTE DE PERSONAS EN GUATEMALA

En el presente apartado se aborda el contenido temático de la Guía Informativa para la utilización y cobertura del Transmetro en la ciudad de Guatemala, lo cual se detalla a continuación.

1.1. Breve historia del transporte urbano de personas de la Ciudad de Guatemala.

El inicio del transporte urbano en la Ciudad de Guatemala se remonta a los años 1900 con el denominado ómnibus, cuyo recorrido era únicamente una ruta, entre el Calvario y el Guarda Viejo, por la calle de la Libertad (hoy avenida Bolívar).

El servicio de transporte urbano de personas, por medio de buses, surge a finales del año 1927, cuando inicia operaciones la Empresa Guatemalteca de Autobuses –EGA-, su recorrido era de la Estación Central al Parque Central por la sexta avenida con siete buses. El número de buses se incrementó año con año, así como el flujo de automóviles, buses, taxis y carruajes, lo cual dio lugar a la colocación de semáforos en esquinas de calles y avenidas; con ello se sustituyó a la policía de tráfico que operaban desde 1925 para dar fluidez al tránsito vehicular.

En el año 1931 se presentaron nuevas solicitudes de concesiones para incorporar nuevas rutas al servicio de buses; en la evaluación efectuada la concesión fue otorgada a la empresa de Roque Rosito y Cía con la empresa Aldaz, Rosito y Cía, iniciando la prestación del servicio con 21 buses. El precio del pasaje era de cinco centavos por cada pasaje en las siete rutas autorizadas.



www.guatemaladeayer.blogspot.com.

Con el crecimiento sostenido vehicular, en el año 1940 se llevó a cabo una reorganización del tránsito en la Ciudad y se establecen nuevas rutas que poco a poco se fueron incrementando. Entre las rutas de transporte urbano que circularon en el periodo de 1940 a 1970 se pueden mencionar: Alianza, Fénix, Audepa, Bolívar, Eureka, La Fe, Adaza, Morena, Unión y Florida. La reorganización vehicular y del transporte urbano incluyó cambios en las vías, construcción de pasos a desnivel, mejoramiento de calles y avenidas, señalización, establecimiento de puntos de abordaje y arribo.



Fuente: www.muniguate.gt

1.2. El problema del transporte urbano de personas en la Ciudad.

El transporte público de personas en la Ciudad de Guatemala ha estado concesionado a empresas privadas por muchos años, el servicio ha sido considerado de mala calidad

por la utilización de unidades deterioradas e insuficientes, incremento del precio del pasaje no autorizado y pilotos que sin capacitación. Esto les ha permitido operar las unidades en forma negligente, con el agravante del problema de la violencia que ha encontrado un espacio de operación al interior de ese servicio, lo cual redundo en una ola imparable de asaltos y asesinatos dentro de las unidades por parte de delincuentes.

A continuación se describen las características del sistema de tradicional de transporte de personas de la Ciudad de Guatemala:

- Transporte fraccionado.
- Subsidiado sin mejoras
- Concesionado.
- Poca regulación municipal.
- Congestión vial y contaminación ambiental.
- Inseguridad de los usuarios y del transporte en general.

Ante esa situación, surge la necesidad de cambiar el sistema de transporte de personas en la Ciudad Capital, que obligaba para proveer y regular el servicio, como una urgente respuesta ante la crisis del transporte; la situación era más compleja para usuarios con necesidades especiales, situación que por mandato legal e instrumentos internacionales debió ser contemplada y realizada.

Aunado a lo anterior, en la Procuraduría de los Derechos Humanos se han presentado denuncias de usuarios del transporte urbano que el servicio es pésimo; buses en mal estado; cobros desmedidos en horas de la noche hasta de Q5.00 por pasaje pero la tarifa autorizada es de Q1.10; pocos buses que muchas veces tienen que esperar entre 30 a 40 minutos y el mal trato que reciben de los pilotos y ayudantes de los buses denominados "brochas".

1.3. Propuesta de solución a la problemática del servicio de transporte.

El ciclo del desorden del sistema de transporte urbano, paradas de buses en lugares no autorizados, alza injustificada, desmedida y no autorizada del pasaje, subsidio que no mejora el servicio entre otros, ha sido típico en los últimos 25 años, repitiéndose invariablemente cada cierto tiempo.

La propuesta de solución implicaba la inversión de esfuerzos técnicos, económicos y financieros municipales considerando los antecedentes del servicio, así como la opinión de los usuarios del servicio. Para este proceso, los actores fueron consultados en foros sectoriales de instituciones de investigación, la participación ciudadana, medios de comunicación social, cámaras empresariales, organizaciones políticas, la sociedad civil organizada, organizaciones sindicales, organismos internacionales, universidades y otros de mucha importancia. Es decir, la propuesta se basó en la participación conjunta entre población, gobierno central, gobierno municipal y organizaciones internacionales, desde su formulación hasta la implementación.

El sistema que propuso la Municipalidad de Guatemala, es conocido como “buses rápidos”, en inglés “Rapid Bus Transit”, son unidades grandes y muy espaciosas, cómodos para que los usuarios puedan viajar sentados o de pie (estilo metro); el proyecto incluía centrales de transferencia alimentadas por el transporte colectivo extraurbano y urbano ordinario, calles exclusivas y otros.



Fuente: www.muniguate.gt

1.4. Sistema de transporte urbano “Transmetro”.

El proyecto del Transmetro de la Municipalidad de Guatemala, desde su concepción, pretendió ser una alternativa de solución a la problemática del transporte colectivo para la Ciudad, al poner a disposición de la ciudadanía un servicio de buses articulados, rápidos, modernos y suficientes para recorrer los cuatro puntos cardinales hacia el Centro Histórico; actualmente los buses corren sobre un eje exclusivo con paradas de descenso y abordaje exclusivos, aproximadamente cada mil metros.

La Municipalidad de Guatemala recientemente amplió la ruta hacia la zona 6, en dirección a la colonia Cipresales, específicamente a los proyectos habitacionales 4-4 y 4-3; con esta ampliación del servicio se garantiza la movilidad urbana de los usuarios de ese sector norte de la Capital, incluyendo a personas con capacidades especiales y personas no videntes así como personas que necesitan apoyo para su movilización como personas de la tercera edad y mujeres en periodo de gestación; estos reciben un servicio personalizado.

CAPITULO II

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE “TRANSMETRO”.

En el presente capítulo se describe las características del servicio de Transmetro, lo cual a continuación se detalla.

2.1. Reacomodo del nuevo sistema de transporte de personas “Transmetro”.

- Reestructuración de rutas: Se realiza un ordenamiento al jerarquizar las rutas en troncales y alimentadoras en áreas focalizadas.
- Reforma a la Ley y el Reglamento de Tránsito: En cooperación con la Municipalidad de Guatemala, el gobierno central aprobó una nueva Ley que delega la administración de tránsito a las municipalidades.
- Creación de la Policía Municipal de Tránsito (PMT). Como consecuencia de la aprobación de la Ley de Tránsito, se creó de la PMT, también se crea la Empresa Municipal de Transporte (EMETRA) ente regulador del transporte.
- Remoción de buses antiguos: se obliga a empresarios a retirar 744 unidades antiguas y en mal estado, unidades con más de 20 años de antigüedad. Esto continúa en proceso.
- Se redujo el número de empresas de 32 a 13, según concurso público.
- Sistema de cobro fuera del bus: con esta forma de pago o cobro se elimina el contacto del piloto con el dinero de la tarifa.

2.2. Objetivos generales del servicio del “Transmetro”.

El transporte colectivo es un componente importante para el Plan de Movilidad Urbana; para reducir el congestionamiento, accidentes viales y la inequidad modal. A continuación se describen los objetivos alcanzados:

- Reducción de los altos costos de operación de la flota de buses.
- Reducción del tiempo de viaje promedio de los usuarios del servicio.

- Reducción del número de accidentes pérdidas materiales.
- Reducción de las pérdidas de vida por accidente de tránsito.
- Reducción de los costos médicos de accidentes de tránsito.

2.3. Peculiaridades del nuevo servicio de transporte de personas “Transmetro”.

- Flota nueva de buses articulados y su renovación periódica.
- Uso de vías exclusivas.
- Paradas de buses modernas
- Pasarelas aéreas y subterráneas
- Venta de boletos afuera de las unidades de transporte.
- Traslado a otras rutas sin costo adicional.
- Instalación de molinetes para garantizar orden y control de pasajeros.
- Capacitación y dignificación de pilotos de los buses.
- Eliminación de brochas (ayudantes de pilotos).



Fuente: www.muniguate.gt

CAPITULO III

BENEFICIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DEL “TRANSMETRO”.

Las ventajas del servicio de transporte de personas del “Transmetro” se reflejan en el desarrollo sostenible del servicio, el cual se enfocan hacia la construcción de una ciudad socialmente justa, ambientalmente responsable y económicamente competitiva. A continuación se describen algunas de sus ventajas:

- 3.1. Reducción del tiempo de viaje: se reduce sustancialmente el tiempo de viaje promedio de usuarios, porque la velocidad promedio de los buses es de 25 km/h, incluyendo el tiempo en las paradas; esto es equivalente a una reducción de más de 150% sobre el tiempo que utiliza el sistema tradicional.
- 3.2. Reducción del nivel de estrés: no obstante que los niveles de estrés no son fácilmente cuantificables, es evidente que los usuarios del Transmetro obtienen mejor calidad de vida; esto se debe a abordajes al nivel del piso, espacioso interior del bus, paradas con seguridad y certeza en el tiempo de llegada.

Foto: Ingreso de personas a los buses



Fuente: www.muniguate.gt

- 3.3. Reducción de accidentes de tránsito: con la implementación del sistema “Transmetro” se redujo hasta el 90% de accidentes y cifra similar de personas lesionadas y de muertes, como resultado del uso de vías exclusivas.

- 3.4. Ordenamiento del ingreso de usuarios: el servicio “Transmetro” permite al usuario abordar los buses por medio de molinetes; esto permite que haya orden, pues solo admite el ingreso de una persona a la vez.

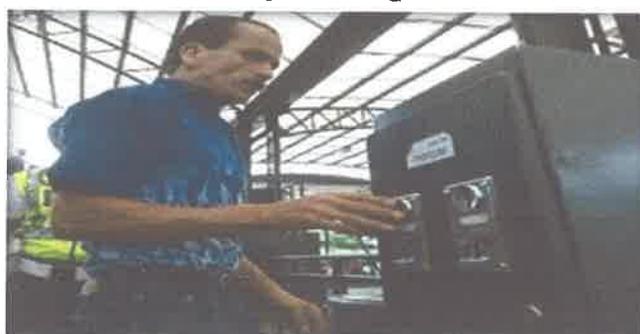
Fotografía: Molinete para ordenar el ingreso



Fuente: www.muniguate.gt

- 3.5. Baja Tarifa: el valor o tarifa es de un Q.1.00 por persona (se exceptúan el pago por niños en edad de brazos); el valor se deposita en moneda en “máquinas tragamonedas” localizadas antes del ingreso a los buses. Como el servicio es un sistema cerrado, permite abordar otras rutas sin que tenga que volver a pagar pasaje.

Foto: Máquina traga-moneda



Fuente: www.muniguate.gt

- 3.6. Mejoramiento del entorno natural: el entorno natural donde circula el “Transmetro”, el sector de transferencias y abordaje de usuarios ocupa únicamente el 20% del área requerida. Su entorno es mejorado con siembra y mantenimiento de jardines y áreas verdes, por lo cual el sistema es amigable con la naturaleza.

- 3.7. Atención a personas con necesidades especiales: el personal de “Transmetro” presta especial atención a personas con necesidades especiales, de la tercera edad, no videntes y mujeres embarazadas. El servicio “Guías Ciudadanos”, es personal debidamente capacitado para orientar a usuarios sobre el uso y recorrido del sistema; se da prioridad a usuarios con problemas para movilizarse por sus propios medios, por lo que son llevados directamente a las unidades del transporte.

Foto: Atención a personas con necesidades especiales



Fuente: www.muniguate.gt

- 3.8. Lugares exclusivos a personas con necesidades especiales: el “Transmetro” cuenta con asientos y lugares exclusivos para el acomodamiento de personas con necesidades especiales que utilizan sillas con ruedas, bastones o andador, así como a personas de la tercera edad, no videntes y mujeres embarazadas.

Fotografías: lugares exclusivos a personas con necesidades especiales



Fuente: www.munig Fuente:



Fuente: www.muniguate.gt

- 3.9. Seguridad ciudadana: el “Transmetro” cuenta con un sistema de vigilancia permanente, por parte de agentes de la Policía Municipal, localizados en puestos de transferencia, pasarelas; hacen operativos de vigilancia en el recorrido de los buses en coordinación con la Policía Nacional Civil (PNC). También cuenta con servicio de cámaras de seguridad con monitoreo constante desde una central de vigilancia.

Fotografía: seguridad municipal



Fuente: www.muniguate.gt

- 3.10. Horarios adecuados del servicio: los horarios en los que opera el servicio del “Transmetro” es de 05:00 a 23:00 horas, de lunes a viernes; los sábados y domingos, así como días festivos el horario es de 05:00 a 22:00 horas.

CAPITULO IV

BENEFICIOS ADICIONALES DEL SERVICIO DEL TRANSMETRO.

A continuación se presentan los beneficios del transporte del Transmetro.

4.1. Beneficios adicionales del servicio:

Considerando la necesidad de un servicio de transporte de personas eficiente y eficaz para la población usuaria del servicio, el servicio del “Transmetro”, también ha considerado los siguientes beneficios adicionales:

- Horarios convenientes de 05:00 a 23:00 horas, de lunes a viernes, y de 05:00 a 22:00 sábados, domingos y días festivos, sin variar el precio del pasaje.
- Pasarelas aéreas y subterráneas en cada estación, para comodidad y seguridad de los usuarios.



Fuente: www.muniguate.gt

- Agentes de seguridad en cada estación que detenga el tránsito para personas con necesidades especiales o personas con reducida movilidad para que pueda acceder al servicio de transporte.
- Paradas estratégicamente ubicadas y obligatorias, lo cual permite que el bus no se detenga en cualquier lugar; esto permite al usuario maximizar el tiempo.

- Atención personalizada a personas con necesidades especiales, personas de la tercera edad, no videntes, mujeres embarazadas y personas que por cualquier razón no puede movilizarse por su propia cuenta.
- Autobuses de la Empresa Municipal de Transporte brindan servicio gratuito a usuarios que provienen de las colonias Castañas, Villalobos I y II, El Mezquital y el Búcaro; éstas operan media hora antes y media hora después del horario.

4.2. Congruencia con el Plan Guatemala 2020:

La visión de Ciudad establecida en el Plan Guatemala 2020, constituye el Sistema Adecuado para el Futuro, que es una visión de desarrollo sostenible, tanto desde el punto de vista ambiental, económico y como social, para alcanzar una mejor calidad de vida para toda la población del municipio de Guatemala.

En este sentido, el sistema de transporte de personas para la movilidad urbana es de vital importancia, porque asegura el traslado eficiente, eficaz, seguro y equitativo de las personas, hace accesible las oportunidades de trabajo, vivienda, educación, salud y esparcimiento a la población.

4.3. Enfoque urbanístico:

El servicio del Transmetro, no solo constituye un nuevo servicio de transporte de personas, sino su infraestructura tiene un enfoque urbanístico y futurista.

- Se localiza en áreas de actividades productivas y de vivienda.
- Garantiza los derechos de vía para ampliaciones futuras de la red vial.
- Protege las áreas ecológicamente sensibles.
- Complementa los anillos periféricos internos e internos (en proceso).

4.4. Lecciones aprendidas

- Se conoce la demanda y flujo de pasajeros en horas valle y horas pico para la eficiente operación de buses.
- Manejo de la flota en días festivos, feriados y asuetos.
- Aplicación de protocolo de emergencias en caso de eventualidades.
- Recaudación de acuerdo a horarios establecidos, sin afectar flujo permanente de pasajeros.
- Comunicación efectiva a los usuarios al presentarse algún cambio en el servicio.
- Comunicación básica en lenguaje de señas reprogramadas cada seis (6) meses, para evitar olvido o después de rotación significativa de personal.
- Conocimiento de población creciente con necesidades especiales que necesitan moverse.

CAPITULO V

PROBLEMAS RESUELTOS CON EL SERVICIO DEL TRANSMETRO.

Los problemas que la Municipalidad de Guatemala afrontó al inicio del servicio Transmetro se resume de la siguiente manera:

- 5.1. **Conclusión de infraestructura:** las obras de infraestructura que en el momento de la implementación del sistema se encontraban en 75% de avance, provocó incomodidad en las instalaciones a los usuarios; las obras fueron concluidas.
- 5.2. **Falta de educación de usuarios:** se educó a los usuarios a hacer filas y esperar turno para el abordaje de las unidades.
- 5.3. **Falta de concientización en usuarios:** se concientizó a los usuarios que el servicio de transporte es para personas y no de carga.
- 5.4. **Falta de sensibilización social:** se sensibilizó a los usuarios del servicio que los asientos de color amarillo, en el interior de las unidades, están destinados a personas con necesidades especiales, de la tercera edad, señoras embarazadas y para personas con dificultades para moverse.
- 5.5. **Inconformidad de usuarios:** se logró convencer a los usuarios de buses alimentadores, que éstos seguían cobrando la misma tarifa, a pesar que estos ya no ingresaban a la ciudad de Guatemala, solo llegan hasta CENMA.
- 5.6. **Insuficiente información a usuarios:** En esta fase avanzó en la recolección de información lo cual permitió que el Transmetro incorporara diseño, planificación y ejecución de elementos para la atención de grupos de población con necesidades especiales, cumpliendo con el contenido del Decreto 135-96.

CAPITULO VI

INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO DEL TRANSMETRO.

A continuación se detalla la infraestructura que utiliza el servicio Transmetro.

6.1. Transmetro Eje Sur-Occidente:

El servicio de Transmetro está conformado por obras como la Centra Transferencia del sur, estaciones, portales, pasarelas y vías exclusivas, entre otras, las cuales se describen a continuación.

6.2. Portales.

Son estaciones de mayor capacidad de abordaje, las cuales se ubican en la Plaza Barrios y Plaza El Amate en la zona 1, de la Ciudad Capital.

6.3. Pasarelas.

Cada una de las estaciones del Transmetro cuenta con pasarelas, a excepción de la Estación Las Charcas, la cual cuenta con un paso subterráneo que comunica con el Centro Comercial Pacific Center, sobre la Calzada Aguilar Batres, entre las zonas 11 y 12 de la Ciudad Capital.

6.4. Vías exclusivas.

La vía exclusiva se encuentra desde lo que es la 50 calle en la central de Mayoreo de la zona 12 de Villa Nueva, hasta la 18 calle de la zona 1, en Plaza Barrios y El Amate de la Ciudad Capital.

6.5. Longitud del servicio del Transmetro.

El eje sur – occidental tiene una longitud de 12.5 kilómetros distribuidos en 8.5 kilómetros en vías exclusivas y los restantes 4 kilómetros en carriles con preferencia de paso para las unidades del Transmetro.

6.6. Central de Transferencia del Sur.

La Central de Mayoreo CENMA en Villa Lobos, zona 12 de Villa Nueva, es el punto principal transferencia de usuarios del servicio de transporte extraurbanos al sistema Transmetro y viceversa; a ese lugar convergen los usuarios provenientes de colonias y barrios aledaños para abordar el servicio de Transmetro.

6.7. Transmetro Eje Norte – Sur.

El servicio cuenta con las siguientes estaciones: Monte María, Javier, Las Charcas, El Carmen, Reformita, Mariscal, Trébol, Santa Cecilia, Bolívar y Don Bosco. Estas se dividen en centrales y divididas. La mayoría de estaciones son centrales, excepto. Las charcas, Reformita, Mariscal y Bolívar. La Estación Trébol es quizá la más importante, debido al volumen de personas que transitan y es allí donde convergen dos o tres ejes del Transmetro.

Además de las anteriores estaciones existen los portales, los cuales se encuentran en la Municipalidad de Guatemala o Centro Cívico, así como El Amate y Plaza Barrios. A diferencia de las estaciones, los portales tienen diseños modernos, más amplios, puertas eléctricas y piso de mármol.

Todas las estaciones tienen acceso propio, la mayoría con accesos aéreos. La estación Don Bosco y los portales, cuentan con acceso a nivel.

6.8. Rotulación.

Además de la información que provee el personal del sistema Transmetro, también se cuenta como un medio informativo: la rotulación de dos formas:

- Rotulación interna en los buses.
- Rotulación de los andenes.

6.9. Rotulación interna de buses del Transmetro.

Esta consiste en un mapa esquemático de la Ciudad Capital en donde puede observar el recorrido del Transmetro y las diferentes estaciones de abordaje.

Todas las unidades cuentan con un número de identificación, por cualquier eventualidad, y un rótulo que informa el lugar del destino. Los códigos utilizados son los siguientes:

- T70 ruta de Transmetro a todas las estaciones.
- D70 ruta que se dirige desde Central a Trébol Directo.
- D71 ruta que se dirige desde Central a Plaza Amates.

Además, los buses cuentan con calcomanías informativas sobre recomendaciones y normas del servicio, tales como: no fumar; asientos para personas con discapacidad; asientos para mujeres embarazadas, entre otros.

6.10. Rotulación de andenes.

La rotulación de los andenes contiene a información que ofrece el sistema, normas para el cuidado de las instalaciones y buses, indicadores de ingreso y salida de la estación, además existen tótems con el nombre de la estación.

En las pasarelas se encuentran los rótulos a acceso a la estación, luego en la taquilla está el rótulo del servicio que ofrece esa estación tanto al norte como al sur si fuera el caso y posteriormente está el rótulo de salida de la estación.

6.11. Mobiliario para información MUPI.

Existen dos tipos de rotulación MUPI: un mapa indica la línea del sistema con sus estaciones y otro que informa en qué parte se encuentra ubicada la estación.

6.12. Semáforos.

El sistema de semáforos de Transmetro que cumplir con estándares de Nemas TS 2 y protocolo de comunicaciones, requerido por la norma NTCIP. Actualmente se cuenta con 26 intersecciones, de las cuales nueve se encuentran ubicadas en la 18 calle de la Zona 1 de la Ciudad, implementadas en la ampliación del recorrido denominado Los Tres Portales del Centro Histórico, zona 1 de Ciudad Capital.

6.13. Sistema de video protección.

Cuenta con sistema de video protección, reconocimiento y registro de la circulación nocturna.

6.14. Sistema centralizado de GPS:

Se tiene previsto realizar diagnósticos y reportes a través de sistema informático centralizado con capacidad para almacenar eventos. Sincronización por GPS cajas de luces tipo Leds con diseño especial para el bus.

CAPITULO VII

RUTAS Y ESTACIONES DEL SERVICIOS DEL TRANSMETRO.

A continuación se presentan las rutas y estaciones del Transmetro.

7.1. ESTACIONES:

- Estación Javier



Fuente: www.muniguate.gt

- Estación Centro Cívico.



Fuente: www.muniguate.gt

- Estación Mariscal.



Fuente: www.muniguate.gt

7.2. RUTAS:

T70	Ruta Troncal
T71	Ruta Trébol - Centra Sur
D70	Ruta Trébol Directo
D71	Ruta Amate Directo

ESTACIONES:

T70	
T71	Centra Sur
D70	
D71	
T70	Estación Monte María
T71	
T70	Estación Javier
T71	

T70	Estación Las Charcas
T71	
T70	Estación El Carmen
T71	
T70	Estación Reformita
T71	
T70	Estación Mariscal
T71	
T70	
T71	Estación Trébol
D70	
T70	Estación Santa Cecilia
T70	Estación Bolívar

T70	Estación Don Bosco
T70	Estación El Calvario (estación de trasbordo)
L13	
T70	Estación Plaza Municipal
L13	Estación Plaza Barrios (estación de trasbordo)
T70	
L06	
L18	
T70	Estación Plaza El Amate
D71	

Fuente: www.muniguate.gt

LINEA 13 - CORREDOR CENTRAL



Fuente: www.muniguate.gt

El segundo ramal del sistema Transmetro llamado "Corredor Central" o "CC", atraviesa las zonas 4, 9 y 13 de la Ciudad de Guatemala. Los buses de este eje son de similares características a los del primer eje, solo que esta vez no serían "articulados" (tan solo tienen 2 metros menos que los articulados) ya que en las siguientes fases de este eje continuará por el Centro Histórico, donde las calles son más estrechas.

A diferencia del primer eje, el "corredor central" promete revitalizar las zonas y cuadras aledañas donde este sistema transite, por lo que desde ya se observa la aparición de nuevas plazas, monumentos y calles peatonales, modernización de la economía informal, entre otros. El eje central conecta con el eje sur en las estaciones de "Plaza Barrios" y "El Calvario", es decir, las estaciones de trasbordo, conectando así el área sur de la ciudad con las áreas centrales de la misma. Con el eje Centro Histórico en la estación "Tipografía".

Las estaciones de este Eje poseen carteles en braille con el nombre de las mismas y sirven como guía para los no videntes. Esta línea recorre lugares íconos importantes de la ciudad de Guatemala, como lo es la Torre del Reformador, el Acueducto de Pínula, Banco de Guatemala. Recorre desde el Centro Cívico de la zona 1, pasa por la zona 4, seguido a la zona 9 y finalmente la zona 13; en carril segregado por la 6ta avenida (zonas 1, 4 y 9) y tráfico mixto en la Avenida Hincapié (zona 13). Regresa por la 15 avenida (zona 13) llega a la 7a avenida (zonas 1, 4 y 9) y así completar su ruta.

RUTAS:



ESTACIONES:



T70	Barrios (estación de trasbordo)
L06	
L18	
L13	Estación Tipografía (estación de trasbordo)
L01	
L13	Estación El Calvario (estación de trasbordo)
T70	
L13	Estación 4 Grados Sur
L13	Estación Exposición
L13	Estación Terminal
L13	Estación Industria
L13	Estación Tívoli
L13	Estación Montufar
L13	Estación Acueducto

L13	Estación Fuerza Aérea
L13	Estación Hangares (estación de trasbordo)
L13	Estación Plaza Argentina (estación de trasbordo)
L13	Estación Los Arcos
L13	Estación Plaza España
L13	Estación IGSS Zona 9
L13	Estación Seis 26
L13	Estación Torre del Reformador
L13	Estación Plaza de la República
L13	Estación Banco de Guatemala

Fuente: www.muniguate.gt

Al final de la línea se ha agregado una pequeña extensión que lleva hasta la Plaza Berlín, dos estaciones "Juan Pablo II" y "Plaza Berlín" se transborda en estaciones "Hangares" y "Plaza Argentina".

L13	Estación Hangares (estación de trasbordo)
L13	
L13	Estación Plaza Argentina (estación de trasbordo)
L13	
L13	Juan Pablo II
L13	Plaza Berlín

Fuente: www.muniguate.gt

LINEA 1 - CENTRO HISTÓRICO



Fuente: www.muniguate.gt

Estación Tipografía

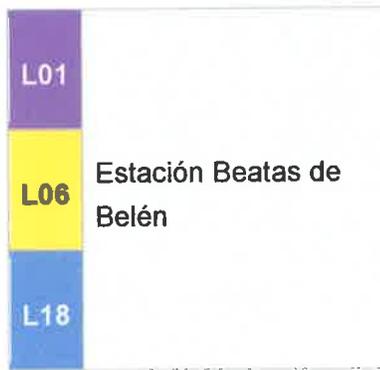
Luego de la construcción del Eje Corredor Central, se inició con la construcción de un eje que funcionara en el Centro Histórico de la Ciudad de Guatemala. Dicho eje moviliza usuarios desde la 3.ª. Calle de la zona 1, hacia la 18 Calle de Guatemala, mediante el uso de la 5ª y 8ª avenida. Este eje fue habilitado el 19 de diciembre de 2012.

RUTAS:

L01	LINEA 01
-----	----------

ESTACIONES:

L01	Estación Tipografía (Estación de transbordo)
L13	
L01	Estación Gómez Carrillo
L01	Estación San Agustín
L01	Estación Parque Centenario
L01	Estación San Sebastián
L01	Estación Correos



Fuente: www.muniguate.gt

LINEA 06 - NORTE

El eje norte, que recorre desde la 18 Calle de la Zona 1, hasta el Estadio Cementos Progreso en la Zona 6, pasando así por el parque Colón, se inició su construcción en octubre de 2014. Fue habilitado el 25 de abril de 2015, con un recorrido de 50 minutos.

RUTAS:



ESTACIONES:



L18	
L06	Parque Colón (estación de trasbordo)
L18	
L06	La Merced
L06	Cerro del Carmen
L06	Parroquia
L06	José Milla
L06	Estación IGSS zona 6
L06	Estación Academia
L06	Cipresales
L06	Proyectos
L06	Central La Pedrera zona 6
L06	Quintanal

L06	Corpus Christi
L06	Santa Teresa
L06	Capuchinas
L18	
L01	Estación Beatas de Belén
L06	
L18	

Fuente: www.muniguate.gt

LINEA 18 - NORORIENTE

El eje nororiente recorre desde la plaza barrios en la zona 1 hasta la zona 18.

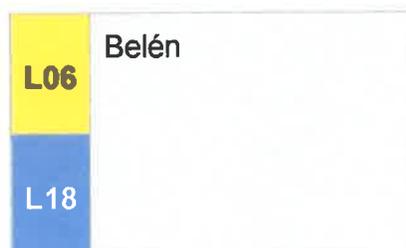
RUTAS:

L18	LINEA 18
-----	----------

ESTACIONES:

L13	Estación Plaza Barrios (estación de trasbordo)
T70	

L06	
L18	
L06	Santa Clara
L18	
I06	Parque Colón (estación de trasbordo)
L18	
L18	San Martín
L18	Victorias
L18	Portales
L18	Atlántida
L18	Álamos
L06	Capuchinas
L18	
L01	Estación Beatas de



Fuente: www.muniguate.gt

7.3. HORARIOS DE SERVICIO:

Línea	Lunes a viernes	Sábado	Domingo
LINEA 01 - Centro Histórico	6:00 a 20:00 horas.	6:00 a 19:00 horas.	8:00 a 19:00 horas.
LINEA 06 - Norte	5:00 a 21:00 horas.	5:00 a 20:00 horas.	5:00 a 20:00 horas.
LINEA 12 - Sur	4:30 a 22:00 horas.	4:30 a 21:00 horas.	4:30 a 21:00 horas.
LINEA 13 - Corredor Central	5:00 a 21:00 horas.	5:00 a 20:00 horas.	5:00 a 20:00 horas.
LINEA 18 - Nororiente	5:00 a 21:00 horas.	5:00 a 20:00 horas.	5:00 a 20:00 horas.

Fuente: www.muniguate.gt

7.4. RECORRIDO: Aprox. 18.9 Kilómetros de recorrido (ida/vuelta)

- 1 Centra (ya existente)
- 1 Estación de transferencia
- 16 Estaciones (5 compartidas con el eje Norte Zona 6)

CAPITULO VIII

PROHIBICIONES Y RECOMENDACIONES DEL SERVICIO DEL TRANSMETRO.

A continuación se presentan las prohibiciones y recomendaciones del servicio.

8.1. PROHIBICIONES.

Para mantener el orden y seguridad se han establecido normas a seguir, tales como no ingresar objetos peligrosos, armas o combustibles, no fumar en las estaciones, portales y autobuses, no ingresar en estado de ebriedad, no ingresar o consumir alimentos o bebidas en los portales, estaciones o autobuses del sistema.

8.2. RECOMEDACIONES.

8.2.1. PREGUNTE A LOS GUÍAS CIUDADANOS

Los guías ciudadanos, con camisa o cumpa verde y pantalón azul, le orientarán sobre la forma de utilizar el sistema. Ellos son responsables de informar correctamente lo que usted necesite saber, no así los agentes policíacos, recaudadores u otro personal municipal.

8.2.2. DOS SERVICIOS

El sistema Transmetro sólo tiene dos servicios: el EXPRESO, que va de Centra a El Trébol, directo (sin detenerse en otras estaciones) y el REGULAR, que va de Centra al Centro Cívico, con paradas en todas las estaciones de la calzada Aguilar Batres y Av. Bolívar. Sin embargo, si desea llegar más rápido al Centro Cívico, puede tomar el EXPRESO, bajarse en El Trébol y de ahí tomar el REGULAR, sin pagar más, siempre y cuando no salga de la estación.

8.2.3. LLEVE LISTA SU MONEDA.

Para mayor rapidez al abordaje, lleve su moneda lista de Q.1, para introducirla en los molinetes, ya que éstos no aceptan billetes o monedas de otro valor. Si no lleva monedas debe acudir a los centros de canje Banrural ubicados en la Central de Transferencias (Centra), estación El Trébol y Centro Cívico para obtenerlas. Debe tomar en cuenta que no canjean billetes mayores a Q20.

8.2.4. TRES FILAS DE ABORDAJE

Los autobuses articulados de Transmetro poseen tres puertas para ingreso y egreso de personas. Cuando usted llegue a la estación de abordaje, tendrá tres opciones para hacer fila; por favor, busque la más corta para evitar aglomeraciones e ingresar con mayor rapidez. Al momento de la llegada del autobús, espere que desciendan de la unidad los pasajeros, y luego abórdela. Usted puede ubicarse en cualquier espacio dentro del autobús articulado, pues siempre tendrá tiempo para descender.

8.2.5. NO SE APOYE EN LAS PUERTAS DEL BUS

A los usuarios del servicio se les recomienda que no recostarse en las puertas ni se sujeten de las barras que cubren sus vitrales, para evitar accidentes. Por su seguridad, si va de pie, sujétese a las cintas que penden de la parte superior del autobús articulado. Al momento de abordar, no empuje las puertas, ya que éstas se abren solas.

8.2.6. CORRIJA SU RUMBO SIN COSTO

Si por error usted desciende en una estación equivocada, siempre que no abandone la misma puede abordar nuevamente otro autobús articulado y continuar el recorrido sin pagar nada extra. Si lo que desea es retornar a paradas anteriores, y si la estación lo permite, usted podrá abordar de regreso el autobús articulado.

8.2.7. “SI” RESPONDEMOS POR OBJETOS OLVIDADOS.

Al contrario de la mayoría de casos, Transmetro hace un esfuerzo para que en caso de olvido de un objeto en sus unidades, éste sea devuelto, siempre que sea encontrado por un miembro de nuestro equipo. Los objetos serán guardados en el edificio de la Municipalidad de Guatemala hasta ser reclamado por el propietario, con previa descripción del objeto e identificación personal. Para averiguar sobre objetos olvidados en el Transmetro, puede llamar al **1551** o escribir a la dirección electrónica transmetro@muniguate.com.

8.2.8. CARGA ADICIONAL AFECTA A OTROS.

Cada persona puede transportar bolsos, mochilas o paquetes, que pueda llevar colgados o en brazos. Si se excede, ya es carga para transportar en otro sistema. Bultos mayores no están permitidos en Transmetro, pues afectan el paso y la comodidad de los pasajeros.

8.2.9. NO SE PERMITEN PERSONAS CON ARMAS.

A las personas que portan armas de fuego se solicitará la identificación correspondiente, para proteger a los pasajeros.

8.2.10. “CUIDADO” LAS ESTACIONES TIENEN ACCESOS AUTORIZADOS.

Busque la entrada a la estación. Si lo hace en la vía exclusiva, en la de vehículos particulares o se trepa en la estación puede resultar sumamente peligroso, salir lastimado o ser atropellado por un vehículo en marcha.

En la entrada a estaciones sin pasarela está un agente de PMT que detendrá el tráfico para que su abordaje sea seguro. Use las pasarelas, tanto para subir o descender del sistema. ¡Proteja su vida!

8.2.11. SERVICIO EXTRAURBANO DE VILLA NUEVA CON BAJA TARIFA.

El servicio extraurbano corto de Villa Nueva ya ha comenzado a cobrar Q2 por el pasaje hasta Centra Villalobos. El extraurbano largo podría adecuar el valor del pasaje cuando entre en vigencia la prohibición de entrar al municipio de Guatemala. Esto ayudaría a los usuarios del transporte público a mejorar sus costos de movilización.

8.2.12. SERVICIO EXTRAURBANO DE LA COSTA SUR EN EL TRÉBOL.

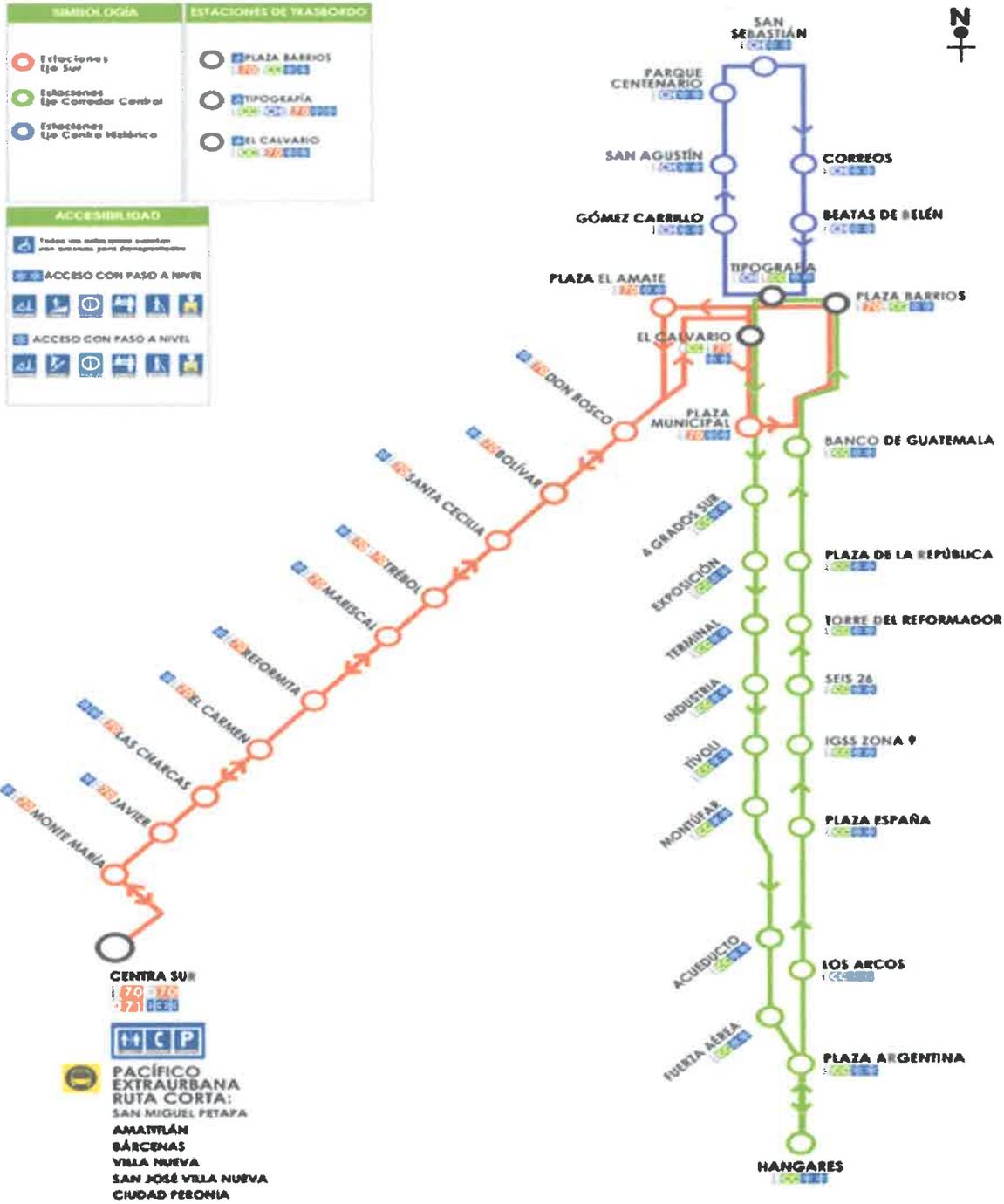
Los autobuses extraurbanos que provienen de los departamentos de la Costa Sur del país siguen ingresando a la capital, pero no paran para que descendan los pasajeros sino hasta su destino final, El Trébol, con el fin de agilizar el tránsito en la calzada Aguilar Batres. Si usted quiere viajar a estos departamentos, aborde el autobús en el lugar acostumbrado y no en Centra, pues por ahora no llegarán a ese sitio.

No te pierdas en cada estación encontraras el mapa del eje en el que viajas, identificado la estación por la que vas, Además dentro de cada bus puedes ver el mapa y listado de estaciones, así puedes saber en dónde estás y hacia dónde vas. Si te extravías puedes preguntarle a los agentes, éstos pueden indicarte la ruta que te lleve a tu destino.

8.2.13. SERVICIO DEL TRANSMETRO EN LA ZONA 6.

Nuevo servicio de Transmetro que recorre la ruta desde La Plazuela Barrios y 18 calle de la zona 1 hacia la zona 6; se espera beneficiar a 60 mil personas. El recorrido lo hace en aproximadamente 50 minutos.

8.2.14. LAS RUTAS DEL TRANSMETRO EN GRÁFICAS.



Fuente: www.muniguate.gt

8.2.15. PERSONAL DEL SERVICIO DEL TRANSMETRO.

- 110 pilotos de buses
- 76 personal guía ciudadano
- 80 recaudadores en molinetes
- 287 policías municipales de tránsito
- 40 supervisores de frecuencia

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- a) Constitución Política de la República de Guatemala.
- b) Danielsson (2004) y Transmilenio. S.A. "Un sistema de transporte masivo de Alta Velocidad y Bajo Costo"; ponencia ante NESTLAC, Ciudad de Panamá. Año 2003.
- c) Decreto 135-96 Ley de Atención a las Personas con Discapacidad. Año 1996.
- d) Monheim, Heiner y monheim-Dandofer. Strassen fur alle. Hamburgo: Rasch unid Rohring. Alemania, año 1990.
- e) JICA (1992). Plan maestro para el sistema de transporte urbano en el área metropolitana de Guatemala. Tokio: JICA; y estimaciones de la Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito (EMETRA). Año 2003.
- f) Municipalidad de Guatemala. Reestructuración del sistema de transporte colectivo urbano de la Ciudad de Guatemala. Año 1996.
- g) Municipalidad de Guatemala. Composición modal del Estudio Origen-Destino, elaborado por el Departamento de Planificación y Diseño de la Dirección de Infraestructura de la Municipalidad. Año 2001.
- h) Plan Guatemala 2020: Sector Movilidad Urbana. JICA 1992, y Centro de Estudios Urbanos y Regionales (CEUR), 1998). La Problemática del Transporte Urbano. Ciudad de Guatemala. Año 1998.
- i) Reportes finales de las distintas Comisiones Multisectoriales (1995, 1998 y 2000) distintos a sectores sociales siempre han incluido en estos tres temas generales. En los dos estudios de JICA (1992 y 1997).

CAPÍTULO V EVALUACIÓN

A continuación se presenta la evaluación del proyecto, según el siguiente detalle:

5.1. Evaluación del diagnóstico.

Se hizo por medio de una escala de valoración, diseñada por el epesista y aplicada para obtener los resultados necesarios en el diagnóstico. La obtención de información necesaria en la investigación fue por medio de la aplicación de instrumentos adecuados y la obtención de indicadores que ayudaron en la evaluación.

5.2. Evaluación del fundamento teórico.

Para la evaluación del fundamento teórico se diseñó una lista de cotejo con indicadores, tomando como base cada uno de los pasos sugeridos en los lineamientos del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), que permitieron obtener los datos necesarios para organizar el fundamento teórico. (Ver apéndice).

5.3. Evaluación del plan de acción.

Para la evaluación del Plan de Acción se diseñó una lista de cotejo con sus respectivos indicadores que permitieron evaluar de forma adecuada el cumplimiento de objetivos y las metas en la ejecución del proyecto.

5.4. Evaluación del proceso.

Infraestructura y transporte, la reglamentación y los manuales de accesibilidad a espacios físicos y medios de transporte son poco conocidos por las autoridades ediles y los gremios que tienen que ver con la construcción y transporte. Por ello es muy importante que adquieran conciencia de que personas con discapacidad también

forman parte de la sociedad, y que para llevar una vida digna, precisan de las adaptaciones a los edificios, plazas, calles, avenidas y demás espacios públicos así como al transporte colectivo de personas.

5.5. Evaluación de la ejecución y sistematización.

El proceso de evaluación en la ejecución se obtuvo a través de una lista de cotejo donde está contemplado una serie de indicadores por medio de los cuales se verifica el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan de acción, logrando la finalización del proyecto una guía informativa para la utilización y cobertura del Transmetro.

5.6. Evaluación final.

Al finalizar la ejecución y sistematización del proyecto se evalúa los logros obtenidos por medio de una lista de cotejo con sus respectivos indicadores que ayudaron a la verificación del impacto del proyecto en la Ciudad Capital.

5.7. Resultados de la evaluación cualitativa y cuantitativa.

Los logros alcanzados en cada una de las etapas del EPS, determinando que se lograron los objetivos y las metas trazadas, dando soluciones al problema formulado por medio de la ejecución y sistematización del proyecto.

Resultados:

- Se obtuvo información pronta sobre la situación general de la comunidad y la institución beneficiada.
- Se obtuvieron instrumentos adecuados para efectuar la evaluación.

- Se obtuvo información sobre la capacidad y disposición de la institución para llevar a cabo el proyecto.
- Se obtuvo información pronta sobre el avance del proyecto y sobre las necesidades de aplicar acciones correctivas.
- Se obtuvo información suficiente sobre el proyecto en general.
- A través de la socialización se logró que se tomara en cuenta el Decreto 135-96 Ley de atención a las personas con discapacidad.
- Se logró contar con la relevancia de contar con una guía informativa para beneficio de las personas usuarias del servicio.

5.8. Evaluación de la relación objetivos y logros alcanzados.

De acuerdo con lo planteado, se logró alcanzar los objetivos generales y específicos relacionando los servicios que presta, específicamente el servicio de transporte urbano del Transmetro, y la calidad de atención a las personas usuarias del servicio.

CONCLUSIONES

- El servicio del Transmetro es la respuesta institucional de la Municipalidad de Guatemala al problema del transporte colectivo urbano, constituye un sistema de transporte formal con los componentes básicos, que se requieren; no obstante, se considera que debe mejorar la atención a los usuarios con información sobre su uso y cobertura principalmente a personas con necesidades especiales.
- La Guía Informativa para la utilización del servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para personas con necesidades especiales, está contenida en el presente Informe Final, el cual constituye un aporte pedagógico importante para la Municipalidad de Guatemala, y para la población ese grupo de población que utiliza el transporte tradicional, para mejorar la información y para que pueda hacer del Transmetro, lo cual puede traducirse en ventajas económicas y sociales.
- La Guía informativa que se propone, contiene elementos importantes que debe conocer la población usuaria del Transmetro en general, porque le permitirá conocer las características del servicio, los beneficios, su infraestructura, estaciones, rutas, prohibiciones y recomendaciones, así como los beneficios adicionales, con lo cual se busca mejorar la movilidad urbana en la Ciudad de Guatemala con equidad.

RECOMENDACIONES

- Que la Municipalidad de Guatemala, continúe prestando el servicio del Transmetro, con la constante mejora en la calidad del servicio, ampliando su cobertura y sus componentes básicos, para lo cual es necesario seguir invirtiendo, promoviendo talleres de capacitación a pilotos y personal de servicio, para prestar buen servicio a personas usuarias del servicio.
- Que la Municipalidad de Guatemala, considere la aprobación y publicación de la Guía Informativa que se propone, por parte de la empresa municipal que opera el servicio del Transmetro, toda vez que con su implementación las personas usuarias del servicio, especialmente las personas con necesidades especiales, estarán mejor informadas y podrán gozar de mejor manera las ventajas que ofrece dicho servicio lo cual se promoverá el desarrollo económicos y social del país.
- Que la empresa operadora del servicio del Transmetro, luego de su aprobación e implementación de la Guía informativa, se promueva la continua actualización de dicho instrumento para que los usuarios pueda informarse adecuada y oportunamente para el mejoramiento continuo de la movilidad urbana de la Ciudad de Guatemala.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Informe sobre las Personas con Discapacidad y Condiciones de Exclusión en Guatemala, Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala.
- 2) La Constitución Política de la República de Guatemala, del año 1985.
- 3) Decreto 135-96, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, del año 1996.
- 4) Información relacionada con el Proyecto Transmetro, proporcionada por la Alcaldía Municipal Auxiliar Distrito 4, zona 6, Ciudad de Guatemala. Proporcionada en el mes de abril de 2016.
- 5) Compendio de información proporcionada por la Empresa Municipal de Transmetro (EMT). Proporcionada en el mes de abril de 2016
- 6) Información, relacionada con Transmetro, proporcionada por la Dirección de Movilidad Urbana Transmetro. Proporcionada en el mes de mayo de 2016.

E – GRAFÍA

- 1) <http://www.satgobgt/estadisticas/Parque%20vehicular%20por%20Departamento/htm>; consultada en el mes de marzo de 2016.
- 2) www.muniguate.gt; Municipalidad de Guatemala. Plan Guatemala 2020: Sector Movilidad Urbana. Guatemala; consultada en los meses de marzo y abril de 2016.
- 3) <https://www.ejemplo.com>; consultada en el mes de mayo de 2016.
- 4) <http://www.markingitwor-crpd.org/dileadmen/user>; consultada en el mes de mayo de 2016.

APÉNDICE

APÉNDICE 1
PLAN DIAGNÓSTICO

PLAN DIAGNÓSTICO

1. Identificación:

Municipalidad de Guatemala, Centro Cívico, zona 1 Guatemala.
Alcaldía Auxiliar del distrito 4, zona 6, Guatemala.
Proyectista: Pablo Roberto Ramírez Pérez.

2. Título:

Guía Informativa para la utilización del Servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala para personas con Necesidades Especiales.

3. Objetivo General:

Establecer los aspectos positivos y negativos del servicio de transporte de personas del Transmetro, así como la falta de una guía informativa para los usuarios del servicio, específicamente a personas con necesidades especiales.

3.1. Objetivos específicos:

- Determinar las técnicas y herramientas a utilizar en el proceso de investigación.
- Aplicar técnicas e instrumentos de investigación para recabar la información necesaria para la elaboración del producto final.
- Establecer la carencia de la institución objeto del estudio.
- Identificar los problemas centrales y específicos para que el Transmetro preste mejor servicio a los usuarios.
- Priorizar los problemas del servicio que Transmetro presta a los usuarios.
- Determinar la viabilidad y factibilidad de enfrentar y solucionar el problema o problemas que se establezcan.
- Seleccionar un proyecto.

4. Actividades

- Selección de técnicas

Técnica	Instrumento
✓ Análisis de sectores	Guía de sectores
✓ Observación	Notas de campo
✓ Entrevistas	Teléfono celular

- Elaboración de instrumentos para la obtención de la información.
- Elaboración de instrumentos de evaluación: escala de valores.
- Aplicación de la técnica seleccionada, según instrumento respectivo.
- Técnicas e instrumentos de investigación para recabar la información necesaria para la elaboración del producto final.
- Realización de listado de carencias.
- Selección y elaboración de matriz de priorización de problemas
- Selección del proyecto.
- Evaluación de los resultados obtenidos.

APÉNDICE 2 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

A-1. LISTA DE COTEJO PARA EVALUACIÓN DEL FUNDAMENTO TEÓRICO

INDICADORES	SI	NO
Se obtuvo información adecuada y necesaria para realizar el capítulo del fundamento teórico.	X	
Se consultó fuentes bibliográficas de Derechos Humanos, y otras fuentes de información.	X	
Toda la información obtenida en el fundamento teórico tiene énfasis en el problema a solucionar.	X	
El fundamento teórico fue base para dar solución al problema detectado.	X	
Se encontró toda la información para el fundamento teórico establecido en los lineamientos	X	

La adecuada investigación hizo posible la elaboración de la fundamentación teórica, cumpliendo con el propósito de recabar toda la información que fue útil para la priorización de la base legal de las leyes de las personas usuarias del servicio.

A-2. LISTA DE COTEJO PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

INDICADORES	SI	NO
El proyecto tuvo impacto ante la sociedad guatemalteca.	X	
Los objetivos se elaboraron de acuerdo al resultado final del diagnóstico.	X	
Los objetivos determinaron el logro a la soluciones de la problemática planteada.	X	
Se alcanzaron las metas con base a la formulación del proyecto.	X	
El cronograma se realizó de acuerdo a las actividades establecidas en el Plan de Acción.	X	
Los insumos y presupuesto fueron suficientes en la realización del proyecto.	X	

El plan acción se elaboró a través de la participación activa de autoridades de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4 y Municipalidad de Guatemala, con el propósito de programar las actividades que se efectuaron en el proceso de la investigación Ejecución y Sistematización.

A-3. LISTA DE COTEJO PARA LA EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE INDICADORES

INDICADORES	SI	NO
Se elaboró el plan para la socialización del proyecto.	X	
Las actividades programadas para la ejecución y sistematización del proyecto fueron las adecuadas.	X	
Las actividades se cumplieron según lo establecido.	X	
Se recibió apoyo de distintas instituciones afines para hacer realidad el proyecto.	X	
El presupuesto establecido fue suficiente para ejecutar las distintas actividades establecidas en el proyecto.	X	
El área para la ejecución y sistematización del proyecto fue adecuada.	X	
La realización de la guía informativa alcanzó los objetivos establecidos.	X	
Se cumplieron los objetivos de acuerdo al plan de ejecución socialización	X	

La estrategia de trabajo alcanzó los objetivos y la meta propuesta de la guía informativa a realizar donde se aplicara una estrategia basada en principios y acciones operativas.

A-4. LISTA DE COTEJO PARA LA EVALUACIÓN FINAL

INDICADORES	SI	NO
El proyecto cumplió con el objetivo por el cual surgió	X	
Se cumplieron las metas propuestas	X	
El proyecto satisface a la comunidad guatemalteca	X	
El proyecto satisface las necesidades ambientales	X	
El impacto del proyecto cambió la conducta de sociedad guatemalteca.	X	

El aporte pedagógico fue a través de la Guía de una Informativa para la Utilización del Servicio del Transmetro de la Ciudad de Guatemala dirigida a Personas con Necesidades Especiales, que ha estado presente durante los diferentes periodos de la historia, pero la forma de entenderlas no siempre ha sido favorable.

A-5. LISTA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA A GUÍA CIUDADANA DEL TRANSMETRO

- 1) ¿Cuál es el nombre oficial o qué significa Transmetro?
- 2) ¿Desde qué fecha se implementó el servicio del Transmetro?
- 3) ¿Cuántas unidades (buses) prestan el servicio?
- 4) ¿Qué capacidad tienen los buses?
- 5) ¿Cuántas personas o usuarios han transportado a la fecha?
- 6) ¿Cuántas personas con discapacidad o incapacidad para moverse por su propia cuenta, han transportado a la fecha?
- 7) ¿Cuántas personas trabajan en el servicio del Transmetro?
- 8) ¿Cuántas estaciones de acceso tiene el sistema Transmetro?
- 9) ¿Cuántas zonas de la Ciudad cubre el servicio de Transmetro?
- 10) ¿Cuál es el nombre del ente que administra el servicio de Transmetro?

APÉNDICE 3
INSTRUMENTOS PARA RECABAR INFORMACIÓN

Entrevista a pilotos de buses del Transmetro

La presente tiene por objeto solicitar su valiosa colaboración a efecto de responder las siguientes interrogantes, las que serán de gran utilidad para la elaboración del diagnóstico de la institucional.

1. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido para ser piloto del Sistema Transmetro?

2. ¿Cómo le ha parecido la experiencia?

3. ¿Considera que la población se ha adaptado al sistema de transporte?

4. ¿Qué tipo de comentarios ha recibido por parte de los usuarios?

5. ¿Qué situación ha sido la más complicada de enfrentar?

6. ¿Considera que el Transmetro ha brindado más ventajas o desventajas para la población?, mencione:

Entrevista a usuarios del Transmetro

La presente tiene por objeto solicitar su valiosa colaboración a efecto de responder las siguientes interrogantes, las que serán de gran utilidad para la elaboración del diagnóstico de la institución.

1. ¿Qué piensa acerca del servicio de transporte Transmetro?

2. ¿Cómo ha sido tratado por parte del personal del Transmetro?

3. ¿Qué ventajas o desventajas le ha representado el sistema Transmetro?

4. ¿Considera que este servicio es innovador para la Ciudad de Guatemala, por qué?

5. ¿Ha presenciado algún tipo de hechos delictivos en el interior de las unidades de Transmetro?

6. ¿Qué recomendaría para mejorar el servicio?

APÉNDICE 4
PLAN DE DIAGNÓSTICO MUNICIPAL
ALCALDIA AUXILIAR DISTRITO 4, ZONA 6

ALCALDIA AUXILIAR DISTRITO 4, ZONA 6
ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Equipo de trabajo de Transmetro



Fuente: www.muniguate.gt.

La Alcaldía Auxiliar Distrito 4 es el vínculo entre los vecinos de las zona 6 y el gobierno municipal, constituye un espacio de participación ciudadana para promover iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de los vecinos de dicha zona. El poder de la gente a través de la participación ciudadana.

La función de la Alcaldía Auxiliar Distrito 4, es de ser un ente intermediario entre el vecino y la Municipalidad de Guatemala, va desde capacitar, asesorar y dar seguimiento a gestiones y trámites efectuados por los Comités Únicos de Barrio –CUB-, recibir y trasladar denuncias hechas por los vecinos, hasta la promoción de talleres de capacitación para las mujeres y adultos mayores del sector, así como gestionar actividades culturales, recreativas y formativas para jóvenes.

Jornada de capacitación



Fuente: www.muniguate.gt.

La Municipalidad de Guatemala a través de la Dirección de Desarrollo Social, ha impulsado la Metodología Participativa con el objetivo de promover la participación ciudadana y fortalecer el poder local, lo cual ha permitido que el proceso de descentralización tenga avances significativos a nivel municipal.

Apoyando y trabajando con la juventud de la zona con capacitación de Jóvenes Educadores en Derechos Humanos, la misma se está impartiendo en el Institucional de Educación Básica San Juan de Dios (INEB), Con la participación de 29 jóvenes.

Renovando energías

El programa del “Adulto Mayor” de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala siempre busca la manera de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en cuanto a su salud física, mental y emocional. En las distintas zonas de la ciudad se realizan clases permanentes de gimnasia rítmica y taichí. Pero cada cierto tiempo, como una ocasión especial, se realiza una “Súper clase de Taichí” donde participan miembros de todas las zonas.



Fuente: www.muniguate.gt.

La Metodología Participativa ha sido una herramienta básica para el equipo de Trabajo Social encargado del proceso de descentralización Municipal y le ha fortalecido su capacidad profesional.



Fuente: www.muniguate.gt.

El profesional de Trabajo Social ocupa un espacio muy importante dentro del proceso, ya que él establece el vínculo Municipal de Comunidad, por medio de su intervención se ha logrado que la participación del vecino sea activa y sostenible.



Fuente: www.google.com.gt

La Metodología Participativa ha permitido sensibilizar y concientizar a los comunitarios y desarrollar cierto nivel de liderazgo como Alcaldes Auxiliares al nivel de Distritos, Alguaciles en lo que se refiere a Delegaciones y Comités Únicos de Barrios quienes están trabajando coordinadamente con la Municipalidad de Guatemala.



Fuente: www.google.com.gt

APÉNDICE 5
GESTIONES QUE REALIZA LA ALCALDIA AUXILIAR DEL
DISTRITO 4, ZONA 6, CIUDAD DE GUATEMALA.

GESTIONES DE LA ALCALDÍA AUXILIAR DISTRITO 4, ZONA 6

- Mediar en los conflictos que los vecinos de la comunidad le representen, coordinando esfuerzos con el Juzgado de Asuntos Municipales o el alcalde, a quien dará cuenta de las infracciones y faltas que se cometan.
- Proponer lineamientos e instrumentos de coordinación en la comunidad para la ejecución de programas o proyectos por parte de personas, instituciones e entidades interesadas en desarrollo de las comunidades.
- Elaborar, gestionar y supervisar, con el apoyo y la coordinación del Consejo Municipal, programas y proyectos que contribuyan al desarrollo integral de la comunidad.
- Promover y gestionar en el ámbito comunitario y municipal las acciones que garantice el uso nacional y sostenible de la infraestructura pública.
- Ser vínculo de comunicación entre las autoridades del municipio y los habitantes.
- Velar por la conservación, protección y desarrollo de los recursos naturales de su circunscripción territorial. (Código Municipal Decreto 12-2002)

Red Social: Tu ayuda me ayuda.



Fuente: www.muniguate.com

ACCIÓN SOCIAL:

Muni –Educa

Muni –Joven

Muni- Mujer

Muni- Adulto Mayor

Gestión de Riesgos

Actitud Positiva

PROGRAMAS CULTURALES

Cultura en el centro

Escuelas Distritales de Pintura

Vive Tu Ciudad y Recorriendo Tu Ciudad

Cultura en los Barrios

Feria Municipal en Tu Barrio

Orquesta Sinfónica Juvenil Municipal

Concierto de Marimbas

Cine en Tu Barrio

Teatro en Tu Barrio

Ballet Folclórico

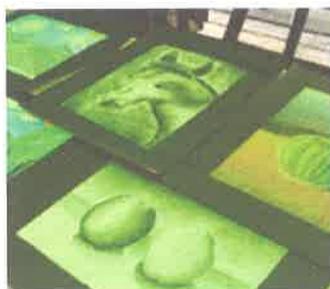
Compañía Municipal de Danza

Oficina Municipal de Deportes (www.muniguate.com/mini/direcciones/desarrollo-social)

EDUCACION CULTURAL

La Ciudad de Guatemala cuenta con una gran herencia representada en su patrimonio arquitectónico, urbanístico y plástico. Con el fin preservar esta herencia e incrementar su valor, tanto en el aspecto tangible como el intangible, la administración edil ha creado la Dirección de Educación y Cultura, con el objetivo de organizar y promover diversas manifestaciones artísticas y culturales que permitan el crecimiento y el desarrollo de los vecinos de la ciudad.

La dirección tiene a su cargo las cuatro Escuelas Municipales de Arte: Música, Escultura, Danza y Pintura.



Fuente: Portada. Muniguate.com

APENDICE 6
REGISTRO FOTOGRÁFICO

FOTOS DEL LOGROS DEL TRANSPORTE DE MOVILIDAD URBANA

Foto: Abordaje de usuarios



Fuente: www.muniguate.gt

Foto: Área de transferencia



Fuente: www.muniguate.gt

Foto: Ayuda personalizada a persona con dificultades para movilizarse



Fuente: www.muniguate.gt

Foto: Vías exclusivas



Fuente: www.muniguate.gt

PLAN FUTURO 2020

Foto: Paradas exclusivas a nivel



Fuente: www.munigate.gt

Foto: Buses modernos



Fuente: www.munigate.gt

Foto: Cambio de flota de buses



Fuente: www.munigate.gt

Foto: Cambio de flota de buses



Fuente: www.munigate.gt

ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PRÁCTICA 2016

Actividades	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1a	2a.	3a.	4a.	1a	2a.	3a.	4a.	1a	2a.	3a.	4a.	1a	2a.	3a.	4a.	1a	2a.	3a.	4a.
Planificación de la investigación																				
Asignación del tema y sector de investigación	■	■	■																	
Visita preliminar a la alcaldía auxiliar No.4				■																
Diseño de la boleta de encuesta				■	■	■	■													
Segunda visita preliminar				■	■	■	■													
Presentación del Diseño de la investigación								■												
Trabajo de campo																				
Entrevista en la alcaldía auxiliar									■											
visita a fuentes de información										■										
revisión de documentación municipal											■									
Vaciado de la información												■								
Trabajo de Gabinete																				
Análisis de la información recabada												■								
Elaboración del borrador del Informe Final													■							
Entrega del borrador del Informe Final														■	■	■				
Revisión del borrador del Informe Final														■	■	■				
Correcciones al Informe Final															■	■	■			
Elaboración y entrega versión final del Informe																	■	■	■	■
Fin del proceso																				■

Municipalidad de Guatemala
 Alcaldía Auxiliar Distrito 4, zona 6
 sector norte de Guatemala.

CORRESPONDENCIA



LIBRO DE

ACTA DE GRADUACIÓN DE INFORME FINAL DEL
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

No. 12247
spls

Carné No. 7806360

Examinando: PABLO ROBERTO RAMÍREZ PÉREZ

Título de: LICENCIADO (A) EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS

Los infrascritos, miembros del Jurado designado para practicar el examen privado de Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, previo a optar al GRADO DE:

LICENCIADO (A) EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS hacen constar:

PRIMERO: que interrogaron al estudiante sobre diversos aspectos contenidos en el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado sobre el siguiente proyecto:

GUÍA INFORMATIVA PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DEL TRANSMETRO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES.

SEGUNDO: que si habiendo contestado satisfactoriamente los planteamientos formulados por el Jurado Examinador al (la) estudiante, fue APROBADO por MAYORÍA de votos con las notas de CINCO APROBADOS

TERCERO: En fe de lo actuado, se firma la presente acta por cuadruplicado, en la ciudad de Guatemala, a QUINCE días del mes de NOVIEMBRE de dos mil DIECISÉIS

F.
LICDA. ELBA MARINA MONZON DAVILA

F.
LICDA. MARÍA ELVIRA OROZCO

F.
LICDA. SONIA RICARDA LEMUS FIGUEROA

F.
LIC. LUIS ERNESTO CHANCHAVAC MORALES

F.
LICDA. MAYRA EUGENIA MENDIZABAL TUC

F.
DRA. MARÍA ILIANA CARDONA DE CHAVAC
SECRETARIA ACADÉMICA



Anotaciones: _____



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 7 de marzo de 2016

Licenciado
Oscar Jimenez
Presente

Estimado Licenciado Jimenez:

Le saludo cordinalmente deseando que sus labores se desarrollen con éxito, el motivo de la presente es para hacer constar que el Estudiante Pablo Roberto Ramirez, asistio hoy a asesoria en horario de 9:30 a 12:00 horas, por la cual se extiende la presente constancia.

Sin otro particular,


Dra. Elba Marina Morison Davila de Barillas
Directora Departamento de Relaciones Públicas





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 08 de Abril 2015

Licda. Onelia Roca
Alcaldía Auxiliar Zona 6
24 Calle 15-95, Zona 6, Colonia Bienestar Social
Teléfono 2288-5279

Estimada: Licda. Onelia Roca

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en: Pedagogía y Derechos Humanos.

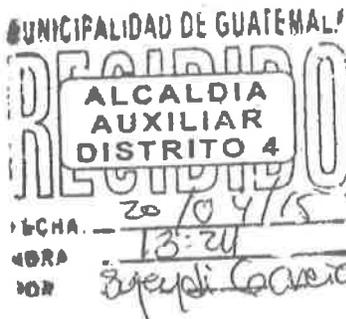
Por lo anterior, solicito autorice el Ejercicio Profesional Supervisado al estudiante: PABLO ROBERTO RAMÍREZ PÉREZ *carne* No. 7806360 En la institución que dirige. LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA.

El asesor -supervisor asignado realizará visitas constantes, durante el desarrollo de las fases del diagnóstico, perfil, ejecución y evaluación del proyecto.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Guillermo Arnoldo Gaytan Monterroso
Director, Departamento de Extensión





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 11 de Abril 2015

Lic. Jorge Palacios
Gerente General Transmetro, y
Arq. Eddy Morataya
Sub-Director de Movilidad Urbana
Municipalidad de Guatemala.



Estimados: Lic. Jorge Palacios y Arq. Eddy Morataya.

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en: Pedagogía y Derechos Humanos.

Por lo anterior, solicito autorice el Ejercicio Profesional Supervisado al estudiante: PABLO ROBERTO RAMÍREZ PÉREZ carné No. 7806360. En la institución que dirige: LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA.

El asesor –supervisor asignado realizará visitas constantes, durante el desarrollo de las fases del diagnóstico, perfil, ejecución y evaluación del proyecto.

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Guillermo Arnoldo Gaytan Monterroso
Director, Departamento de Extensión



Guatemala, 11 de Abril 2015

Lic. Jorge Palacios
Gerente General Transmetro, y
Arq. Eddy Morataya
Sub-Director de Movilidad Urbana
Municipalidad de Guatemala.



Estimados: Lic. Jorge Palacios y Arq. Eddy Morataya.

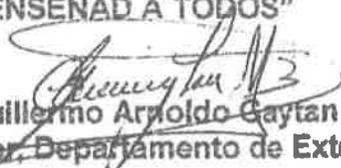
Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el **Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–**, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en: **Pedagogía y Derechos Humanos.**

Por lo anterior, solicito autorice el **Ejercicio Profesional Supervisado** al estudiante: **PABLO ROBERTO RAMÍREZ PÉREZ** carné No. 7806360. En la institución que dirige. **LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA.**

El asesor –supervisor asignado realizará visitas constantes, durante el desarrollo de las fases del diagnóstico, perfil, ejecución y evaluación del proyecto.

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Guillermo Arnaldo Gaytan Monterroso
Director, Departamento de Extensión





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 11 de Abril 2015

Lic. Jorge Palacios
Gerente General Transmetro, y
Arq. Eddy Morataya
Sub-Director de Movilidad Urbana
Municipalidad de Guatemala.



Estimados: Lic. Jorge Palacios y Arq. Eddy Morataya.

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en: Pedagogía y Derechos Humanos.

Por lo anterior, solicito autorice el Ejercicio Profesional Supervisado al estudiante: PABLO ROBERTO RAMÍREZ PÉREZ carné No. 7806360. En la institución que dirige. LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA.

El asesor -supervisor asignado realizará visitas constantes, durante el desarrollo de las fases del diagnóstico, perfil, ejecución y evaluación del proyecto.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Guillermo Arnaldo Gaytan Monterroso
Director, Departamento de Extensión





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 14 de Abril de 2015

Licenciado (a)
ELBA MARINA MONZON
Asesor (a) de Tesis o EPS
Facultad de Humanidades

Atentamente se le informa que ha sido nombrado(a) como ASESOR(A) que deberá orientar y dictaminar sobre el trabajo de () tesis o EPS (X) que ejecutará el (la) estudiante

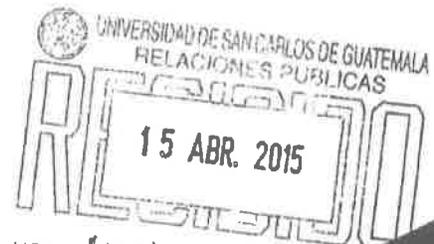
PABLO ROBERTO RAMIREZ PEREZ
7806360

Previo a optar al grado de Licenciado (a) en pedagogía y Derechos Humanos.


Lic. Guillermo Arnaldo Gaytán Monterroso
Departamento Extensión


Vo. Bo. Lic. Walter Ramiro Mazariegos Biolis
Decano

C.C expediente
Archivo



HORA: 11:15 FIRMA: [Signature]



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 29 de Agosto 2016

Señores
COMITÉ REVISOR DE EPS
Facultad de Humanidades
Presente

Atentamente se les informa que han sido nombrados como miembros del Comité Revisor que deberá estudiar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) presentado por el estudiante:

PABLO ROBERTO RAMÍREZ PÉREZ
7806360

Previo a optar al grado de Licenciado en Pedagogía y Derechos Humanos.

Título del trabajo: "GUIA INFORMATIVA PARA LA UTILIZACIÓN Y COBERTURA DEL SERVICIO DEL TRANSMETRO DE LA CIUDAD GUATEMALA".

Dicho comité deberá rendir su dictamen en un plazo no mayor de un mes a partir de la presente fecha.

El Comité Revisor está integrado por las siguientes personas:

Asesor DRA. ELBA MARINA MONZÓN DÁVILA
Revisor 1 LICDA. MARIA ELVIRA OROZCO
Revisor 2 LICDA. SONIA RICARDA LEMUS FIGUEROA

[Signature]
Licda. Mayra Damaris Solares Salazar
Directora Departamento Extensión



[Signature]

Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis
Decano



C.C expediente
Archivo.