

METROCULTURA

MODELO DE GESTIÓN
2020



EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

- Análisis histórico, contextual y demográfico.
- El contexto político de participación
- El contexto de Metro de Quito
- El Plan de Relaciones Comunitarias del Metro de Quito

METROCULTURA: EL MODELO DE GESTIÓN

- Construyendo un modelo
- Los valores ciudadanos
- Los macroenfoques
- Insumos de participación de MetroCultura
- Metodología general
- Misión y Visión
- Objetivos
- Enfoques, lineamientos y propósitos

ESTRATEGIAS DE METROCULTURA

Metodología de MetroCultura para las estrategias
Clasificación de los planes

Estrategias de información

- Manual del usuario del Metro de Quito
- Plan de Atención al Usuario

Estrategias de intervención

- Plan de Intervención SocioCultural
- Plan de Formación MetroCultura
- Plan de Buenas Prácticas Ambientales

CONSIDERACIONES FINALES

ANEXOS

EPMMQ
Carlos Ordóñez
Alejandra Caicedo
Yunuen Polit
Paola Segovia
Alba Sánchez
Alberto Holguín

en convenio de colaboración:
Andrea Calle M.
Universidad Central del Ecuador

JULIO 2020

CONTENIDO



PRESENTACIÓN

Lograr una intervención en la sociedad es un reto que implica la dotación de varios elementos que a través de la participación de todos los agentes que la conforman, puedan involucrar un objetivo común por el bienestar colectivo.

La MetroCultura no empieza en este documento. La MetroCultura se ha venido desarrollando durante toda la fase de construcción del Metro de Quito como una estrategia de acompañamiento social que ha permitido que la obra, que hoy está prácticamente concluida, pudiese llevarse a cabo en términos favorables para la colectividad y comunidad.

A través de sus Promotores Sociales, el Metro de Quito implementó el Programa de Gestión Social y Relaciones Comunitarias, con el objetivo de incluir, informar y acompañar a todos los agentes implicados en la construcción de esta importante obra en un sentido de apropiación y participación sobre el sistema, las características del proceso de construcción y sus dificultades, entre otras.

La relación con los habitantes de las zonas constructivas es vigente, y se complementa con la comunicación permanente y continua retroalimentación recibida por la ciudadanía en general, lo que ha generado un sentido de pertenencia que hoy en día da paso a un modelo de comunidad participativa.

MetroCultura es justamente eso. Un modelo de comunidad participativa que nace de esta iniciativa. Un modelo de gestión social que permite, a través de la articulación de cada uno de sus componentes, crear una visión de futuro para Quito a través del Metro y la interacción de sus usuarios.

El Metro de Quito transportará 300.000 pasajeros cada día en una única ruta que posteriormente será ampliada. MetroCultura es la estrategia que apuesta por un uso adecuado del Metro de Quito, una visión de futuro para la ciudad y una iniciativa comprometida con la colectividad.

MetroCultura crea mejores usuarios que son mejores ciudadanos.

2 INTRODUCCIÓN

En el año 2012, la EPMMQ desarrolló el Plan de Manejo Ambiental (Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito - EPMMQ, 2012), y dentro de uno de sus acápites se definió el Plan de Relaciones Comunitarias, mismo que inició con el relacionamiento comunitario desde Diciembre de 2015 y una de sus prioridades fueron los acercamientos iniciales a los actores sociales relevantes de cada zona, conocer su realidad a través de los moradores y comerciantes, así como sus problemas, preocupaciones y expectativas.

El Plan de Relaciones Comunitarias tiene como objetivos:

1. Implementar un proceso de relacionamiento permanente e inclusivo con los distintos actores en todas las fases del proyecto, estableciendo relaciones en etapa temprana para crear un tono positivo en el acercamiento con los distintos actores.
2. Promover un proceso participativo relacionado con el Metro de Quito, como parte del Sistema Integrado de Transporte Masivo.
3. Lograr una buena relación con los actores sociales basados en aspectos esenciales e intangibles tales como la confianza, respeto mutuo y comprensión.
4. Establecer una relación de diálogo con la comunidad que permita prevenir situaciones de conflicto durante la construcción y operación del Metro. (Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito- EPMMQ, 2012: 85).

El enfoque de desarrollo social alberga la intención principal de posicionar el relacionamiento comunitario como la estrategia en la que el trato con el usuario es directo. De esta forma, el Metro de Quito ya es conocido en el territorio desde 2015, y sus objetivos pueden adaptarse a la coyuntura actual convirtiéndolos en más eficientes. A continuación se analizan los diferentes contextos que dieron origen al Plan de Relaciones Comunitarias y su posterior aplicación, lo que finalmente termina dando forma y construcción al modelo de gestión MetroCultura descrito a lo largo de este documento.



CANTECEDENTES

Estudio Contextual para el Modelo MetroCultura

El estudio inicial del presente modelo inicia con la revisión de tres apartados que juntos permiten construir un diagnóstico. El resultado de este análisis resultará en la exposición de criterios cualitativos y cuantitativos para su construcción. Esta información recopila las consultorías y estudios realizados en los últimos 10 años por el Municipio de Quito y las distintas entidades municipales como la Secretaria de Movilidad, Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros, Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito y documentos de investigación académicos.

Los apartados que se revisarán consecutivamente son:

- Contexto histórico, enfocado hacia la calidad del transporte público en la ciudad.
- Contexto social y demográfico, de la población directamente influenciada por la construcción de la Primera Línea del Metro de Quito (PLMQ).
- Rasgos culturales, de la población directamente influenciada por la construcción de la Primera Línea del Metro de Quito.

1. Contexto histórico

El transporte público está establecido como un servicio público en la Constitución del Ecuador, en su capital los primeros indicios de transporte público datan de 1884. En ese entonces, en la ciudad de Quito el transporte estaba a cargo de la Empresa de Carruajes, que manejaba entre varios medios, coches, carretas, y carretones. Además, existía el transporte con animales, caballos, mulas, incluso llamas, que eran manejados de manera informal.

Previo a la Empresa de Carruajes, el dueño de su bien tenía la potestad de cobrar el precio que considere. Por esta razón, en 1884, el Concejo de la Ciudad decretó que la tarifa debía publicarse de modo visible en el vehículo, ya sea coche, carruaje o carreta, evitando así el alto costo del pasaje.

A partir de 1903, mientras el ferrocarril estaba en camino a unir Guayaquil y Quito, se originaron nuevas visiones de transporte, a través de las cuales se incluyeron parámetros de calidad orientados a aumentar la comodidad del pasajero. Se estableció un servicio rápido de carruajes, que viajaban por el camino real, o se podía viajar en los coches del correo, más cómodos, pero lentos (Carrión et al., 1997).

El 17 de junio de 1908 llegó a Quito el primer tren del Ferrocarril. Una semana después, el 25 de junio inició su servicio diario. El Ferrocarril marcó un antes y un después dentro de la dinámica del transporte público en la ciudad. Es el caso de las carretelas llamadas comúnmente

3 ANTECEDENTES



como “rápidas” o “vacalocas”, que daban servicio de transporte público para las personas que querían movilizarse a otras provincias, posteriormente tomarían la posta el ómnibus y los camiones.

A partir del año 1960 el proceso de transformación urbana, relacionado a la renovación y expansión de los servicios públicos de la ciudad, marcó el inicio de un fenómeno de desarrollo urbano que se mantiene actualmente en la ciudad de Quito. La posibilidad de establecer políticas de suelo, vialidad, tecnología y servicios es parte de la construcción y de la habitabilidad del territorio de la ciudad desde el centro hasta sus periferias. Tales políticas han permitido que los procesos de renovación urbana se relacionen en este reciente contexto para permitir el acceso a nuevos medios de transporte, más eficientes, amigables e incluyentes para la ciudadanía.

En 1913, la empresa norteamericana “The Quito Tranway Company” instaló el servicio de tranvía en la ciudad, la cual atravesaba las principales avenidas del Centro Histórico, y al salir circulaba por la calle 18 de septiembre (hoy 10 de Agosto) hacia la Av. Cristóbal Colón. Una iniciativa privada que contempló la importación de elegantes vehículos y la instalación de rieles en varias vías importantes de la ciudad.

La empresa mencionada operó por aproximadamente treinta años, del cual se destaca el buen trato a los usuarios que utilizaron este sistema con la autorización de la entidad municipal de la época, se fijó el precio del pasaje en 0.10 ctvs por persona. El 8 de octubre de 1914 inició la circulación de tranvías eléctricos, marcando un hito histórico de lo que sería la estructura de transporte público de la ciudad y los primeros índices de calidad. Lo mencionado, llegó a tener dos líneas, desde el Centro Histórico hasta Chimbacalle y de la Av. Cristóbal Colón hasta la Av. 6 de Diciembre.

La prestación del servicio iniciaba a las 06h00 de la mañana, y se permitía que los pasajeros pudiesen llevar una maleta. Fue conocido por su comodidad, facilidad de pago, buen servicio y porque para muchos constituía un viaje de recreación. Dejó de funcionar 36 años más tarde, en 1940. Para el año de 1947, se constituye la primera empresa municipal de transporte, la cual se cierra en menos de un año, por lo que queda entredicho la eficiencia de la municipalidad de administrar este servicio. Respecto al mismo año, se puede mencionar que con la operación del ferrocarril y del tranvía, se motiva a una creciente demanda del transporte público, lo que genera que la oferta de buses y taxis aumente en la ciudad.

Al transporte público lo conformaron para ese entonces numerosas cooperativas de taxis, varias líneas de buses y busetas urbanas. La mayoría se extendieron de norte a sur y pocas de este a oeste. En el Centro Histórico se evidenciaron algunos puntos de encrucijadas y cuellos de botella, debido a la gran presencia de transporte público, pues allí se concentraron la mayor cantidad de funcionarios públicos.

[...]Con pequeñas unidades que solo transportaban sentados, 15 asociados conforman una empresa que se benefició con una tarifa

preferencial: 1 sucre contra cuarenta centavos, que era la tarifa de los otros vehículos, más grandes y más antiguos. Con la tarifa más elevada y el no cumplimiento de las normas que limitaban la cantidad de pasajeros se convirtió en una actividad atractivamente económicamente (Carrión et al., 1997).

En el sector del transporte, como señalan los autores Carrión et al. (1997), se produjo de manera inmediata la acumulación de capital y los pequeños propietarios se convirtieron en choferes profesionales, y algunos incluso en empresarios gracias a las facilidades de compra. Efecto de ello, inició el funcionamiento del sindicato de choferes profesionales, que fueron a la vez propietarios.

Esta acumulación de poder económico vinculó el servicio de transporte con la política de la ciudad y del país. A fines de la década del 50, según Carrión et al. (1997), se aprobaron modificaciones a la Ley Orgánica de Transporte, la cual limitó la incorporación de nuevos empresarios de transporte, otorgando la responsabilidad en la formación y captación de nuevos choferes profesionales al sindicato. A partir de este acuerdo político, inició una relación basada específicamente en la rentabilidad, por un lado, de los choferes en cuanto a proveer el servicio con una mentalidad basada en la ganancia económica, y por otro lado, el Gobierno garantizando un precio de la gasolina equilibrado en precios bajos. Ese pacto se mantuvo sin ninguna alteración hasta 1978, de acuerdo a Carrión et al. (1997).

Con la implementación de la primera Ley de Tránsito Terrestre en 1963, se reorganizó al servicio de transporte público, retirando de la municipalidad el total control del mismo y creando otras organizaciones como la Junta General de Tránsito, la Dirección General del Tránsito y el Consejo Nacional de Tránsito, entre otros.

A pesar de la creación tanto en la Ley de Tránsito y Transporte Público, como de Ordenanzas y Resoluciones Municipales, en lo que respecta a parámetros o índices de calidad no fueron tomados en cuenta. Impidiendo así, que el modelo sea visto como un sistema donde el pasajero debía ser lo más importante.

Durante los años 70 se mantuvo este modelo, con problemas en el tema del subsidio de los combustibles, propiciada por la guerra de Paquisha y que abrió un conjunto de problemáticas que se dieron a nivel nacional. Para los años 80, esta problemática se volvió más crítica debido al incremento de la población en Quito y por consecuencia el incremento de automotores públicos y privados. Esto conllevó a la creación de la Empresa Municipal de Transporte y con ella la operación de buses articulados y de dos pisos. Lo cual marcó el inicio de la administración del transporte por parte de la Municipalidad, y a partir de 1988 inició un proceso de transformación de la movilidad en la ciudad.

Con la implementación de la Ley del Distrito Metropolitano, cambios políticos que marcaron nuevas reglamentaciones del transporte público y la posterior

3 ANTECEDENTES



llegada del servicio de Trolebuses en 1995, empieza esta transformación en la ciudad, la cual estuvo enfocada en mejorar la calidad de vida de los usuarios del transporte público a través del control de la emisión de gases, la seguridad ciudadana en los servicios y otros aspectos importantes para la ciudad.

Otra dimensión que se debe tomar en cuenta, es la organización de los transportistas de la ciudad. Aunque nominalmente se hayan organizado en cooperativas y empresas de transporte, en la práctica sus agrupaciones no son ninguna de tales categorías (Chauvin, 2007). En ambos casos se trata de agrupaciones de propietarios que utilizan estas denominaciones para poder operar legalmente, sin ceder la propiedad particular de sus vehículos.

Desde 1995, el Municipio de Quito les encarga la operación de una o varias rutas. La administración está a cargo de la empresa o cooperativa, lo más frecuente es que se utilice el sistema de destajo, en que los choferes y controladores se hacen cargo del bus o la buseta a cambio de una fracción de los ingresos diarios o un porcentaje de los ingresos totales, que variaba entre el 10% y el 20%. En algunos casos esta modalidad continua hasta la actualidad (Chauvin, 2007).

La necesidad de renovación del transporte público en la ciudad da inicio al proyecto de la Ecovía, la ampliación del Sistema Trolebús y la implementación de los buses tipos, los cuales debían integrarse a los sistemas ya existentes. A partir de la construcción de estos sistemas masivos de transporte público, la vialidad en la ciudad se ha visto complicada en los años siguientes. El uso de los carriles exclusivos de ambos sistemas y el crecimiento del parque automotor, propiciaron mayor congestionamiento por lo que los sistemas que algún momento sirvieron con rapidez al usuario, pronto dejaron de cumplir este requerimiento por lo que las quejas de la ciudadanía no se hicieron esperar.

En el año 2001 se presentó el Plan Maestro de Transporte como un conjunto de iniciativas para mejorar los tiempos de tránsito, así como la construcción de nuevas paradas de buses e intercambiadores, lo que en su momento logró organizar nuevamente el sistema. Sin embargo, aparecieron nuevos problemas relacionados a la masividad del mismo, entre ellos y quizá uno de los más importantes, el problema de la seguridad ciudadana.

Con el fin de descongestionar la masividad del transporte público, en 2002 se inician las obras físicas para un nuevo corredor conocido como Metrobús, el cual fue inaugurado dos años después. Del mismo modo que los corredores anteriores, el crecimiento de la ciudad, del parque automotor y de la densidad poblacional ha causado una saturación de los servicios de transporte. Actualmente Trolebús, Ecovía y Metrobús continúan en funcionamiento y mantienen sus complementos a través de los Corredores de la ciudad, los cuales están conformados por los buses tipo que llevan usuarios a las estaciones multimodales de los sistemas.

El sistema de rentabilidad visto como una forma de solo ganancia ha generado una profunda y larga lista de problemas en el sistema de transporte municipal. El modelo de operación a través del cobro por kilómetro recorrido (Chauvin, 2007), que es utilizado hasta la actualidad, permite ver el negocio sólo por la cantidad de ganancias y la visión del transportista, esto ha generado que se renuncie a los derechos que reclama la ciudadanía al ser un servicio público.

La falta de planificación que resulta en una tarifa que no ha sido revisada por más de dos décadas, ha generado que el sistema de transporte de Quito se estructure a través de un subsidio que permite mantener la tarifa mínima al usuario, con la condición de ofrecer un buen servicio al pasajero. Sin embargo, actualmente no existe un sistema de control del Municipio de Quito que garantice que los parámetros de calidad sean cumplidos por el transportista (Paredes y Berbey-Alvarez, 2019).

Sin embargo, la problemática de gestión del transporte público urbano, generado, entre otras cosas, por los contextos económicos de su mantenimiento, la antigüedad de las unidades, así como los políticos y sociales del país en general, vinieron propiciando la necesidad de analizar un transporte masivo más limpio y con mejores tiempos de transportación.

En consideración de los elementos señalados, aparece el contexto donde interviene el Proyecto Metro de Quito y su pertinencia para el mejoramiento de la ciudad, con el objetivo de desaturar la existente red de transportación pública, pero además con una nueva visión de ciudad: más amigable con el ambiente, más inteligente e inclusiva.

1.2 Contexto demográfico

Como se ha mencionado en el acápite precedente, es necesario tener una valoración de la población que será sujeto principal de la implementación tanto del proyecto Metro de Quito como de su Modelo de Gestión. Por tanto, el presente apartado tiene la intención de presentar y explicar los datos en relación con la demografía de la ciudad y sus habitantes, acorde al proyecto Metro de Quito.

El Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) en su calidad de capital de la República del Ecuador y de la Provincia de Pichincha; está conformada por 9 Administraciones Zonales que contienen a 65 Parroquias, siendo 32 urbanas y 33 rurales, con una población de 2'239.191, de acuerdo a los datos del último Censo de Población y Vivienda, efectuado por el INEC en 2010 (Sistema Integrado del Distrito Metropolitano de Quito, 2018: 13).

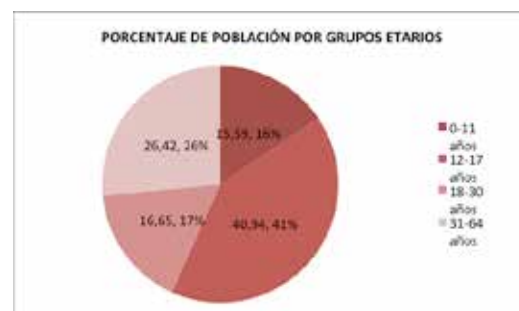
Esta población en cuanto a género se divide en 51% mujeres y 49% hombres. Siendo las mujeres quienes más utilizan el transporte público, ya sea por estudios, trabajo, visitas médicas o asuntos personales (Sistema Integrado del Distrito Metropolitano de Quito, 2018: 9-10).

3 ANTECEDENTES



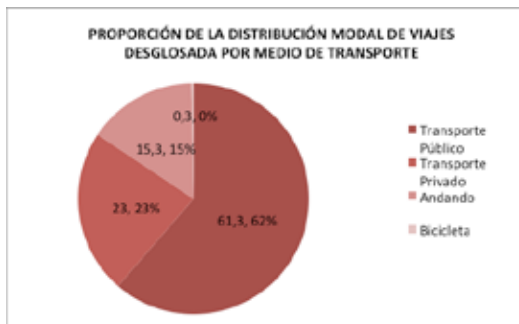
Gráfica 1: Porcentaje de Población por género – INEC 2010
Elaboración: Equipo GRSA – EPMMQ

Según el censo del 2010 (INEC, 2010) en el DMQ, 40,94% de los capitalinos estaba entre los 12 y 17 años, el 26,42% entre los 31 y 64 años, seguido de los jóvenes comprendidos entre 18 a 30 años (16,65%); niños y niñas de entre 0 y 11 años (15,59%), mientras que la población adulta mayor (65 años en adelante) alcanzaba en aquel entonces el 0,4% (El Telégrafo, 2015).



Gráfica 2: Porcentaje de Población por Grupos etarios – INEC 2010
Elaboración: Equipo GRSA – EPMMQ

En la ciudad de Quito, el mayor movimiento poblacional se realiza hacia el hipercentro, donde se concentra una cantidad considerable de equipamientos urbanos públicos y privados, generando un gran número de viajes; el 40% de viajes se realizan hacia esta zona en transporte público, mientras que el 60% en transporte privado, lo que provoca altos niveles de congestión y problemas de tráfico vehicular en este sector (Secretaría de Movilidad, 2014: 5-6).



Gráfica 3: Proporción de la distribución modal de viajes desglosada por modo de transporte - 2014
Elaboración: Equipo GRSA - EPMMQ

Según el Diagnóstico de Movilidad en el DMQ, Quito genera 4'600.000 viajes, los cuales se distribuyen en los diferentes medios de transporte, motorizados o no. En estos datos se visualiza que el modo preferencial de transporte de los habitantes en la ciudad es el transporte público, que en términos generales representa el 61,3% (Secretaría de Movilidad, 2014: 5-6). Según el Censo de Población y Vivienda del 2010, los habitantes de Quito representan el 86.9% de la población de la Provincia de Pichincha y el 15.5% de la población total del País (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2011: 15).

El crecimiento demográfico de Quito es dinámico, influye directamente en los distintos ámbitos de su manejo y planificación; siendo uno de los aspectos principales la movilidad de los ciudadanos en la urbe, como se puede apreciar, es necesario considerar los aspectos que se entrelazan en el ciudadano: el tráfico, el transporte público y privado y su devenir cotidiano.

Según el estudio EKOS el cual cita que:

En la caracterización socioeconómica que se realizó de los actores sociales y de su análisis por rango de ingresos, se determinó que la mayor parte de la población emplea transporte público masivo para movilizarse a su actividad principal y para sus actividades personales [...] lo que facilita la sustitución hacia el Metro por la mejora en tiempo de movilización y calidad de servicio (Spectrum Opinión y Mercado, 2012: 201).

Esto determina que el funcionamiento del Metro de Quito aportaría soluciones de transporte, ahorro de tiempo, seguridad y eficiencia en el tráfico; según los parámetros y lineamientos que se manejen al respecto, permitiendo un fácil acceso y movilidad.

1.3 Contexto Sociocultural

La historia de Quito se remonta a los tiempos prehispánicos, cuando era un territorio consagrado al poder político de los Quitus, sus primeros habitantes a quienes es posible datar de 500 d.C. (López, 2014), posteriormente al pasar al yugo de los Caras hasta el siglo XV cuando fueron conquistados por el Imperio Inca, quienes optaron por ejercer su poder político y militar desde ese recién conquistado territorio. Las disputas entre los clanes nativos se vieron reducidas cuando en 1533 llegaron los nuevos conquistadores del territorio desde España, pese a la resistencia, apenas un año después, el 6 de diciembre de 1534 se funda San Francisco de Quito, por Sebastián de Benalcázar. Tuvieron que pasar tres siglos para que una serie de revueltas independentistas en 1809 brindaran a Quito la independencia de yugo español, que se consolidaría en 1822 de manera oficial y que se vertería por toda América Latina. Con este proceso cumplido en 1830 nace la República del Ecuador (López, 2014). Estos procesos no son meros datos históricos, ya que en la ejecución de los mismos, los protagonistas fueron individuos, quienes debían vivir sobre las huellas dejadas de lo transcurrido. En estos múltiples encuentros de etnias, organizaciones, cosmovisiones, creencias y

3 ANTECEDENTES



sociedades diametralmente opuestas -porque sólo en esos términos ocurre una conquista-, durante años se van recopilando los diversos rasgos que nutrirán una identidad mestiza, ancestral y moderna a lo largo del tiempo.

Repasar brevemente la conformación de la ciudad de Quito es pertinente para explicar el contenido de su bagaje donde resalta su cualidad multicultural, que a su vez, conforma el entramado identitario que atraviesa a sus habitantes. Lo dicho permite considerar a la capital del Ecuador de cara a sus nuevos retos, como aquel que enfrenta en tiempos recientes, respecto al desafío de convertirse en una ciudad que avance a la par de las demás metrópolis mundiales.

Es así que, en la época moderna tanto de la ciudad como de su autoridad encargada de gobernarla, ven como necesaria la inserción de procesos innovadores administrativos que se vean reflejados en la calidad de vida de sus pobladores y los servicios puestos a su disposición que efectivamente nutran su habitabilidad. Como parte de ello, se destaca el Proyecto Metro de Quito, el cual desde el año 2012 inicia los preparativos para su construcción y futura implementación mediante la creación de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito (EPMMQ).

Quito es una ciudad que porta un emblema de multiculturalidad y diversidad que se expresa en su identidad. Por ello, cuando se realizan intervenciones que modifiquen el curso de lo establecido, se requiere tomar en cuenta a los grupos involucrados, que en este caso, son los moradores que viven día a día la construcción de la Primera Línea del Metro de Quito (PLMQ).

Un proyecto de movilidad que en 22.5km articula una ciudad, requiere la creación de un Modelo que permita tanto su construcción como su operación de tal manera, que la población pueda apropiarse del nuevo servicio y su inserción cotidiana. En función de lo enunciado, es necesario reconocer y desglosar los componentes socioculturales que los sectores poblados más próximos a las 15 estaciones de la PLMQ denotan que conforman su identidad. Lo cuál será descrito a continuación.

1. Estación Quitumbe

a. Datos generales:

Parroquia	Quitumbe
Sector	Huayrallacta y Alpallacta
Límites	Norte: Av. Cóndor Ñan, Sur: quebrada Ortega Este: Av. Cóndor Ñan, Oeste: Av. Mariscal Sucre
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Cóndor Ñan y Av. Mariscal Sucre
Competencia Municipal	Administración Zonal Quitumbe

b. Rasgos históricos:

El sector no registra muestras de asentamientos ancestrales, y su ocupación data de la época colonial y república respectivamente. Su ocupación más próxima data de 1989, al ser declaradas las tierras de tres haciendas -La Balbina, El Carmen y Ortega- como utilidad pública por parte del Concejo Municipal¹. A pesar de ello, el proceso habitacional inicia con irregularidades, lo que dejó una brecha para la ocupación disímil de algunos espacios, esto ocurre desde el año 2000².

c. Rasgos socioculturales:

El sector aledaño a la Estación Quitumbe se caracteriza por albergar a pobladores unidos y organizados, que mediante la delegación de dirigentes realizan actividades enfocados en los siguientes temas:

- Expresiones culturales, tales como danza³.
- Deportes, cuentan con liga barrial de fútbol, voleibol y baloncesto ya que tienen canchas barriales.
- Ambiente, fueron declarados en 2016 como “el barrio más arborizado”⁴.

Además de los temas mencionados, los moradores del sector de la Estación Quitumbe se caracterizan por celebrar fiestas de la tradición judeocristiana, fundacionales y nacionales, tales como Navidad, Carnaval, Fiestas de Quito, entre otras.

2. Estación Morán Valverde

a. Datos generales:

Parroquia	Solanda
Sector	Condominio Las Cuadras
Límites	Norte: Mormoro, Sur: Av. Morán Valverde Este: Av. Rumichaca, Oeste: Av. Mariscal Sucre
Ubicación de la estación de Metro	Av. Morán Valverde y Av. Rumichaca
Competencia Municipal	Administración Zonal Eloy Alfaro

b. Rasgos históricos:

Este sector cuenta con vestigios arqueológicos que denotan la antigüedad de su ocupación desde el 900 a.C., tales como camellones prehispánicos

¹ Las tierras de las tres haciendas mencionadas resultaban en 250 hectáreas que serían destinadas para la construcción de vivienda y demás equipamiento urbano que albergaría a 78 mil habitantes, como se propuso en el Plan Ciudad Quitumbe de 1991.

² Según el ciudadano Fabián Melo (comunicación personal, 2016), actor social de la zona sur del trazado de la PLMQ.

³ Se gestiona con el Foro Cultural de Quitumbe, desde 2016 a cargo del Comité de Gestión de la parroquia.

⁴ Debido a la intervención que realizaron de manera organizada, lograron la recuperación de la quebrada Ortega por la cantidad de árboles plantados.

3 ANTECEDENTES



(Knapp, 1981) que no fueron conservados. Posteriormente en la época colonial la población continuaba siendo en gran medida indígena, lo que provocó en la época republicana que se convierta en la fuente de mano de obra para la ciudad, bajo la administración del clero secular. Esta parroquia consistió en un anexo al sector de Chillogallo (Kingman, 2006) y su inserción a Quito fue paulatina desde 1861, que fue integrada como parroquia rural a la capital, hasta 1972 que se evidencia su proceso de urbanización y pasa a ser parroquia urbana.

c. Rasgos socioculturales:

La impresión que albergan los moradores de este sector es que se encuentra debidamente equipado, en cuanto a centros de estudios, de abastecimiento, de recreación, que no es necesario desplazarse a otros sectores para realizar dichas actividades. Como hito, se debe mencionar al Estadio del Club Deportivo Aucas⁵. Debido a la organización entre los moradores, en la mayoría de barrios es posible destacar las áreas sobre las cuales optan por trabajar en comunidad:

- Deporte, se organizan campeonatos de fútbol tanto femeninos como masculinos.
- Juegos, se preparan concursos y juegos tradicionales para los niños y jóvenes.
- Actividades para el adulto mayor, en este aspecto el programa “60 y piquito” tiene gran acogida. Ya que la mayoría de la población pertenece al adulto mayor.
- Ambiental, el vivero del parque Las Cuadras es un espacio de recreación y revitalización ambiental.

3. Estación Solanda

a. Datos generales:

Parroquia	Solanda
Sector	Ciudadela Solanda
Límites	Norte: Av. Ajaví, Sur: Av. Teniente Hugo Ortiz Este: Av. Ajaví, Oeste: Av. Cardenal de la Torre
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Ajaví, entre las calles José María Alemán y Benancio Estandoque
Competencia Municipal	Administración Zonal Eloy Alfaro

b. Rasgos históricos:

La fundación de la ciudadela Solanda sucede por una intervención conjunta de la Fundación Mariana de Jesús, el Banco de la Vivienda y la donación de la hacienda Solanda por parte de María Augusta de Urrutia.

c. Rasgos socioculturales:

⁵ Inaugurado en 1994, durante la presidencia de León Febres Cordero.

En este sector y proceso poblacional fue trascendental el papel de las mujeres organizadas por conseguir dotar de servicios básicos y escolares a los terrenos poblados paulatinamente⁶ (Rodríguez, 1990), por tanto, los temas en los cuales se destaca la población del sector son los siguientes:

- Género, la participación de las mujeres organizadas del sector traza la vida comercial del mismo, ya que existen tiendas, bazares, peluquerías, almacenes, atendidos por ellas.
- Población migrante, en la actualidad el sector está poblado por migrantes de procedencia de otras nacionalidades latinoamericanas y caribeñas⁷.
- Organización barrial, al contar con un Comité Pro-Mejoras es posible verificar su forma comunitaria de trabajo, junto con Casa Somos (MDMQ) se imparten talleres a bajo costo para todas las edades,
- Deportes, es un sector dotado de canchas deportivas y parques lineales, se destaca el uso habitual de estos espacios, cuentan incluso con un Coliseo (privado, tiene un costo).
- Ambiental, cuentan con un Parque Ecológico “María Augusta Urrutia” que es el más concurrido para los moradores.
- Religioso, uno de los hitos de este sector es la Iglesia San Ignacio de Loyola de Solanda, donde se congregan regularmente la población creyente, se destaca además sus celebraciones de fiestas judeocristianas, tales como Navidad, y la Semana Mayor, entre otras fiestas de patronos y santos.
- Comercial, el Mercado Mayorista ubicado en el sector permite entrever la lógica comercial del sector de precios accesibles, variedad de productos y usual disponibilidad.

4. Estación Cardenal de la Torre

a. Datos generales:

Parroquia	San Bartolo
Sector	Quito Sur y Promoción Familiar
Límites	Norte: Av. Teniente Hugo Ortiz, Sur: Av. Ajaví Este: Av. Teniente Hugo Ortiz, Oeste: Av. Cardenal de la Torre
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Cardenal de la Torre y calle Lucas de la cueva
Competencia Municipal	Administración Zonal Eloy Alfaro

b. Rasgos históricos:

Debido a la ubicación de esta Estación, se deben tomar en cuenta dos barrios que colindan con la construcción y se ven separados únicamente por la Av. Cardenal de la Torre, que son “Promoción Familiar” y “Quito Sur”. Sus pobladores fueron quienes modificaron el nombre de la Estación que en primera instancia fue “El Calzado”, sin embargo, su petición organizada fue

⁶ A finales de los años 90 se creó el Centro de Mujeres de Solanda, con el apoyo del Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (Rodríguez, 1990).

⁷ Cabe mencionar que la idea poblacional original de los terrenos de Solanda fueron las familias de obreros y menores ingresos, sin embargo, un mal manejo en su repartición evitó ese ideal y fue poblado por familias en gran medida de profesionales.

3 ANTECEDENTES



tomada en cuenta por el proyecto y ejecutada.

Es necesario mencionar que “Promoción Familiar” nació como una solución habitacional impulsada por la Iglesia Católica, con la intención de crear un barrio de fieles desde los estratos medio y bajo; mientras que “Quito Sur” tiene su raíz en un barrio de obreros y de lucha popular⁸. El sector empezó a poblarse desde el año 1974.

c. Rasgos socioculturales:

A pesar de ser sectores vecinos que cuentan con orígenes diversos, sus dinámicas y procesos de habitabilidad y cotidianidad son similares, de los cuales se destacan los siguientes:

- Religiosidad, “Quito Sur” es un barrio con movimientos eclesiásticos desarrollados de gran importancia para todo el sector sur de la ciudad. Se destaca el trabajo social ejecutado por parte de la Iglesia.
- Comercio, junto con el elemento religioso y la figura del Padre Graciano Mazzón fundan el emprendimiento económico comunitario “Maquita Cushunchic”, a disposición de todos los pobladores.
- Población, en el caso de “Promoción Familiar” existe una considerable población de adulto mayor que vive solo.
- Organización negativa, existen pandillas de jóvenes en ambos sectores.
- Fiestas populares, incluso celebran mingas debido a la organización de cada sector.
- Ambiental, los parques emblemáticos de cada sector y que son concurridos habitualmente son Parque Yaku Jatun en “Quito Sur”, y Parque Chino en “Promoción familiar.
- Deportivo, sobre la Av. Cardenal de la Torre existe un parterre con nueve canchas de varios deportes, tradicionales como pelota nacional, y contemporáneos como fútbol, vóleibol, y baloncesto.

5. Estación El Recreo

a. Datos generales:

:Parroquia	Chimbacalle
:Sector	El Camal
:Límites	Norte: Av. Pedro Vicente Maldonado Sur: calle Rafael Arteta Este: calle Gualberto Pérez, Oeste: Av. Pedro Vicente Maldonado
Ubicación de la Estación :de Metro	calle Rafael Arteta y Av. Pedro Vicente Maldonado
:Competencia Municipal	Administración Zonal Eloy Alfaro

b. Rasgos históricos:

⁸ En el caso del barrio “Quito Sur”, su fundación provino del mismo individuo que fundó “Comité del Pueblo”, al norte de la ciudad, Carlos Rodríguez Paredes. Mientras que “Promoción Familiar” estuvo a cargo del Arzobispo Pablo Muñoz Vega mediante la donación de terrenos que le pertenecían a la curia, y posteriormente se unió a la donación el Municipio mediante la concesión de terrenos de la antigua hacienda “La Mena”, la comprobación de ser familias católicas se realizó mediante la exigencia de certificados de bautizo, primera comunión y matrimonio.

Respecto a su ubicación se destaca su posición estratégica de comercio y transporte, desde antaño⁹ hasta épocas más contemporáneas. Cabe mencionar que en la época colonial era considerado el límite de la ciudad hacia el sur y que incluso no pertenecía al terreno urbano de Quito, hasta la llegada del Ferrocarril en 1908¹⁰ (Ortiz Crespo, 2005), lo que trajo consigo la fundación de varios barrios obreros (Kingman, 2006) de los cuales se origina este sector.

Su incorporación hacia el asentamiento urbano de Quito modificó el curso de su proceso poblacional hacia una dinámica industrial¹¹, comercial y de mixtura entre lo urbano y lo campesino, lo cual se fue conectando a la ciudad mediante una vía empedrada¹² a principios del siglo XXI, a la par se fueron construyendo paulatinamente edificios que albergarían a viajeros y trabajadores.

En épocas más actuales, cuando el proceso habitacional fue considerable junto con el deseo de destacar la categoría de punto de abastecimiento de la ciudad, se construyó el Centro Comercial el Recreo en 1995, para posteriormente ser complementado por el Centro Comercial Quicentro Sur en 2010.

c. Rasgos socioculturales:

Sus detalles históricos permiten entrever un sector con tradición obrera, industrial, para convertirse en símbolos del equipamiento cultural al sur de la ciudad, en función de lo cual se puede sintetizar los siguientes elementos:

- Organización barrial, cuenta con una Casa Comunal de uso habitual, dentro del Colegio Fiscal de la ciudadela “Músculos y Rieles”.
- Arte, cuentan con el Teatro México y sus constantes presentaciones, este centro cultural es manejado por la Fundación Teatro Sucre, bajo el cual realizan programas como “Cine en tu Barrio”, “Escenarios Jóvenes”, y “Conciertos Didácticos”.
- Ambiental, anexo al Centro Comercial El Recreo, el sector cuenta con el Parque Lineal, zona donde cuentan con equipamiento para ejercicios y varios deportes como fútbol, vóleibol, y baloncesto.
- Música, dentro de mismo espacio mencionado, el sector cuenta con una Concha Acústica¹³.

6. Estación Magdalena

⁹ El Museo Interactivo de Ciencia (MIC) de la ciudad informa que antiguamente Chimbacalle fue conocido como San Juan Evangelista de Machángara, debido a su ubicación detrás del río del mismo nombre, e incluso rastrea su nombre a épocas de ocupación indígena ya que su nombre se traduce como “calle de enfrente”. A pesar de estos detalles, no se han encontrado vestigios arqueológicos en la zona.

¹⁰ Durante el gobierno del General Eloy Alfaro en 1908 llegó el Ferrocarril a la ciudad de Quito, uniendo la ciudad de Guayaquil con la capital, el evento fue observado por el pueblo llano desde el mirador de “El Panecillo” (De Maximi y Peyronnie, 2002).

¹¹ Cuentan con hitos de este proceso y categoría de industrial al sector, como los “Molinos Royal”, la fábrica “La Industrial” (actual MIC), el Comedor Obrero Municipal. Otro ícono patrimonial del sector es “La Lavandería Municipal” como es conocido a otro barro obrero del sector, Chiriyacu.

¹² Actual Av. Pedro Vicente Maldonado.

¹³ Sitio que se ha convertido en un hito de conciertos de música rock, y formatos más pesados para toda la ciudad.

3 ANTECEDENTES



a. Datos generales:

Parroquia	La Magdalena
Sector	La Magdalena
Límites	Norte: Av. Mariscal Sucre Sur: Av. Antonio de Angulo Este: calle Pedro Dorado Oeste: Av. Rodrigo de Chávez
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Rodrigo de Chávez y calle Epiclachima
Competencia Municipal	Administración Zonal Eloy Alfaro

b. Rasgos históricos:

En este sector los asentamientos datan de los pobladores incas y mitimaes (Ruiz Pérez, 2012), antes de que Quito sea Real Audiencia se pretendía fundar dos poblaciones de indígenas a los extremos sur y norte de la ciudad respectivamente, sin embargo, el sector de La Magdalena no sería poblado hasta finales del siglo XVI con el nombre de “Machangarilla”, que funcionó como reducción¹⁴ de indígenas por orden de primer presidente de la Real Audiencia de Quito.

Al igual que el sector de Chillagallo, una vez bautizado nombre eclesiástico de Santa María Magdalena en 1575, el sector pasaría a servir como fuente de mano de obra para la construcción de la ciudad (Ortiz Crespo, 2005), así como sitio de descanso para viajeros. Estas cualidades se mantuvieron a lo largo del tiempo convirtiendo a la zona en la entrada de Quito, y añadiendo la característica de relaciones comerciales con los mercados del Centro de la ciudad.

Este proceso avanzó hasta el siglo XX cuando finalmente La Magdalena en 1910 pasa a vincularse a la urbe, también en sus costumbres ciudadanas, alberga a cuerpos de militares -Colegio Militar "Eloy Alfaro-, se erigen fábricas y talleres artesanales y textiles (Ortiz Crespo, 2005).

c. Rasgos socioculturales:

Es un sector donde se destaca la permanencia de costumbres indígenas, tanto por sus raíces como por su proximidad al casco colonial de la ciudad, puesto que en la actualidad sus habitantes son descendientes de indígenas que ocuparon la zona; adicionalmente lo dicho se complementa con la presencia de familias de exmilitares, matizando los elementos que serán detallados a continuación.

- Ambiental, el sector cuenta con el Parque La Magdalena rehabilitado en 2004-2005 para ponerlo a disposición de la población en óptimas condiciones, rescatando las instalaciones de ventas informales, uso

¹⁴ Con fines de evangelización y de control, por ello los indígenas fueron confinados a este sector (Ortiz Crespo, 2005).

- ilegal de agua, entre otras acciones.
- Religiosidad, su fundación eclesiástica tiene vigencia en la actualidad ya que preserva el emblema feligrés de la Iglesia de La Magdalena, que cuenta con más de 400 años y aún atrae una fuerte y fiel congregación.
- Festividades, este elemento refleja la hibridación de su tradición ya que sus pobladores celebran fiestas patronales, conmemoraciones judeocristianas como el Pase del Niño, e indígenas como la de la Quebrada de los Chochos, y la Yumbada.
- Comercio, en el Mercado de La Magdalena se reflejan así mismo sus costumbres, ya que se expende comida tradicional preparada, en gran medida con mote, que caracteriza el consumo del sitio y del resto de la ciudad.
- Deporte, adicionalmente cuentan con escasas áreas verdes para actividades deportivas, sin embargo, realizan campeonatos y encuentros en el ya mencionado Parque de La Magdalena.

7. Estación San Francisco

a. Datos generales:

Parroquia	Centro Histórico
Sector	San Roque
Límites	Norte: calle Manuel Rodríguez de Quiroga Sur: Av. 24 de Mayo Este: calle Manuel Rodríguez de Quiroga, Oeste: Av. 24 de Mayo
Ubicación de la Estación de Metro	Calle Benalcázar, entre Sucre y Bolívar
Competencia Municipal	Administración Zonal Centro

b. Rasgos históricos:

El corazón del asentamiento de Quito radica en su casco colonial como testigo fehaciente de todos sus acontecimientos, como se mencionó en la introducción de este apartado, su ocupación se remonta antes de la llegada de los Incas, y posteriormente de la conquista española. Producto de todos esos encuentros, Quito alberga el Centro Histórico mejor conservado de Latinoamérica y fue declarado Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad por parte de UNESCO en 1978. Dentro de su abundante patrimonio, para efectos de este trabajo y proyecto, es pertinente remitirse a la Plaza de San Francisco exclusivamente.

c. Rasgos socioculturales:

En el siglo XVII mientras se continuaba construyendo la ciudad de Quito, el levantamiento de Iglesias era constante, a diferencia de las viviendas de sus habitantes que se mantenían modestas (Del Pino, 2005). Cada uno de los complejos religiosos venía acompañado de una plaza, que serviría posteriormente para diversos propósitos.

3 ANTECEDENTES



En el caso de la Plaza de San Francisco, en primera instancia se empleó como punto de abastecimiento de agua¹⁵, seguido de tiendas de abarrotes, productos cárnicos, harinas y sal, entre otras cosas, adicionalmente se destaca la venta de artículos religiosos tales como velas, estampas de santos y rosarios; se debe mencionar así mismo la ocupación de la plaza como feria en épocas republicanas.

En función de lo enunciado, los siguientes elementos califican como destacados de este sector:

- Religiosidad, desde su fundación la Iglesia de San Francisco realiza constantemente liturgias, celebraciones a Santos, Vírgenes y Patronos, además de sumarse a las festividades de Navidad y la Semana Mayor.
- Patrimonio, la Iglesia de San Francisco consiste en un complejo arquitectónico colonial, y alberga un museo.
- Comercial, el movimiento comercial de la zona aledaña a la plaza de San Francisco se caracteriza por ser sectorizado, es decir, ciertos productos se encuentran en determinadas calles.
- Mitos y leyendas, es pertinente destacar la cantidad de tradición oral que existe en el sitio, puesto que sus habitantes suelen ser descendientes de hasta cuatro generaciones de residentes desde la época republicana.
- Organización, cada ciertas calles se puede encontrar con dirigentes barriales que representan a un grupo de vecinos específicos.

8. Estación La Alameda

a. Datos generales:

Parroquia	Itchimbía
Sector	La Alameda
Límites	Norte: Av. Gran Colombia, Sur: calle Iquique Este: calle Yaguachi, Oeste: calle General Briceño
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Gran Colombia
Competencia Municipal	Administración Zonal Centro

b. Rasgos históricos:

Siendo en su momento el único parque de la ciudad, La Alameda guarda memoria de la tradición cotidiana de la ciudad en un espacio público de recreación y ocio. El parque de La Alameda, con su característica forma de triángulo, es uno de los hitos históricos más importantes de la ciudad. Por la forma del terreno fue llamado El Girón por los españoles, a inicios de la colonia.

¹⁵ Mediante una pileta que originalmente estaba dentro del convento de los franciscanos, pasó a estar en el centro de la plaza como servicio a la comunidad para que se abasteciese de agua.

El nombre de La Alameda, no refleja ninguna realidad botánica pues el suelo del lugar nunca fue apto para el cultivo de los álamos. Este es considerado el primer parque de Quito pues ya desde 1596 las autoridades coloniales habían planteado el proyecto de realizar un lugar ajardinado que pueda servir de zona para realizar paseos.

c. Rasgos socioculturales:

Por la forma en la que fue concebido este espacio emblemático de la ciudad, se consideran los siguientes elementos:

- Ambiental, ya que se trata en su totalidad de un área verde, debe tomarse en cuenta su valor como espacio de tradicionales de antaño y contemporáneas. Incluso alberga árboles patrimoniales¹⁶.
- Museos, cuenta en su interior con el Museo Astronómico de Quito, además del Observatorio.
- arquitectura, es un sector que alberga construcciones de la época republicana y moderna, significativos para la ciudad.
- Comercio, en la actualidad es un sector con diversa oferta comercial y de servicios.
- Salud, la Maternidad Isidro Ayora debe revalorizarse por el papel que mantiene hasta la actualidad.

9. Estación El Ejido

a. Datos generales:

Parroquia	Itchimbía
Sector	El Ejido
Límites	Norte: Av. 10 de Agosto, Sur: Av. Gran Colombia Este: Av. 12 de Octubre, Oeste: Av. 10 de Agosto
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Patria y Av. 6 de Diciembre
Competencia Municipal	Administración Zonal Centro

b. Rasgos históricos:

El sector tiene una importancia asociada al parque y a sus alrededores, contando una historia de crecimiento urbano, tradiciones, arte y cultura, así como también siendo relevante la presencia de instituciones educativas en las zonas aledañas al parque.

El Ejido es ahora un territorio completamente central en la geografía urbana de Quito, pero que permaneció más bien al margen de la urbanización hasta el siglo XX. Aunque se utilizaba como áreas de pastoreo. Los ejidos eran en efecto áreas de contacto y de delimitación de los espacios urbano y rural, una frontera porosa que separaba zonas del territorio.

c. Rasgos socioculturales:

¹⁶ Gracias a un inventario, los mismos pudieron ser protegidos durante la construcción de la Estación.

3 ANTECEDENTES



- Arquitectónico-cultural, la presencia de La Casa de la Cultura Ecuatoriana (CCE) es primordial para comprender el tipo de población que atrae en temporadas culturales; se debe contemplar así mismo su rol en diversas protestas ciudadanas. Así como el Coliseo General Rumiñahui, destacada construcción para realización de varias presentaciones musicales, de teatro.
- Centros de estudios, el sector cuenta con la presencia de cuatro universidades, y por tanto alberga en su mayoría población estudiantil, que si bien es de paso y no residente, transitan y ocupan el área.
- Cultura, las presentaciones icónicas de Carlos Michelena apodado “El Miche”, debe ser tomado en cuenta como el origen del teatro callejero de la ciudad.
- Deporte, el parque cuenta con toda la dotación necesario para la práctica de varios deportes, sin embargo, se debe mencionar la realización de apuestas en vóleybol.

10. Estación Universidad Central

a. Datos generales:

Parroquia	Belisario Quevedo
Sector	Ciudadela Universitaria
Límites	Norte: Av. Benjamín Chávez, Sur: Av. Bolivia Este: Av. América, Oeste: Av. Mariscal Sucre
Ubicación de la Estación de Metro	Av. América y calle Antonio Marchena
Competencia Municipal	Administración Zonal Eugenio Espejo

b. Rasgos históricos:

La Estación Universidad Central se ha planificado como una parada estratégica para servir principalmente a los usuarios que viajan con fines educativos, no solo a los estudiantes universitarios, sino de diversos colegios que se encuentran en los alrededores sin ser estos los únicos usuarios de un sector altamente comercial. De allí que su mayor relevancia girará en torno a la historia de la Universidad Central del Ecuador (UCE).

Durante el período colonial, en 1537 los españoles fundan en este sector la Comuna de Santa Clara de San Millán, realizado como parte del reordenamiento del pueblo Kitu Kara que habitaba el territorio actualmente denominado Quito. Fue común que las poblaciones indígenas sean organizadas y reubicadas por los conquistadores para su mejor control. Fue debido a la expansión urbana de la ciudad, que los comuneros fueron desplazados de su territorio que originalmente estuvo asentado a los alrededores de la iglesia y parque de Santa Clara de San Millán.

La UCE es el establecimiento heredero de las universidades coloniales pues su formación resulta de la conversión en 1826, tras la independencia, de la Real Universidad Pública de Santo Tomás de Aquino de San Francisco de Quito en la Universidad Central de Quito. Aquella universidad colonial

había sido, a su vez, instaurada en 1786 de la fusión de las universidades dominica y jesuita, decisión tomada por las autoridades coloniales tras la expulsión de la comunidad religiosa jesuita. Ya en la época republicana, en 1836, Vicente Rocafuerte decide cambiar nuevamente el nombre de la institución a Universidad Central de la República del Ecuador. Desde ese momento, la Universidad Central ha sido también un actor político¹⁷.

c. Rasgos socioculturales:

- Movimientos populares, del cuerpo universitario como referente tanto del sector como para el resto de los habitantes.
- Cultural, académicamente la UCE ha tenido a disposición ofertas de crisol cultural en áreas de idiomas, danza, teatro, debate político, entre otras.
- Comercio, el Mercado de Santa Clara es un importante referente de abastecimiento para la ciudad.

11. Estación La Pradera

a. Datos generales:

Parroquia	Iñaquito
Sector	La Pradera
Límites	Norte: Av. Eloy Alfaro, Sur: Av. Francisco de Orellana Este: Av. 6 de Diciembre, Oeste: Av. Eloy Alfaro
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Eloy Alfaro y calle Inglaterra
Competencia Municipal	Administración Zonal Eugenio Espejo

b. Rasgos históricos:

Considerar el sector de esta estación conlleva trasladarse hacia épocas más próximas y actuales, por lo que la presencia de bienes patrimoniales debe ser descartada desde un inicio. Esto permite que la historia a revisar de manera breve con lo más destacado de la zona pueda ser identificada de mejor manera.

Entre finales del siglo XIX y la primera mitad del siglo XX, el crecimiento de la ciudad es tal que se vuelve necesaria una intervención reguladora de parte del Concejo Municipal ya que se había constatado que el crecimiento descontrolado daba lugar a toda clase de especulaciones (De Maximi y Peyronnie,2002).

¹⁷ En 1944 se crea la Federación Ecuatoriana de Estudiantes Universitarios del Ecuador (FEUE). Durante los años sesenta, el movimiento estudiantil se robustece y se acerca a las posturas políticas de los partidos socialista y comunista. Las ideas de Alfredo Pérez Guerrero, rector del plantel, destituido por la Junta Militar en 1963, quien formulaba la necesidad de que la universidad se ubique del lado del pueblo, contribuyeron a situar las reivindicaciones estudiantiles en el ajedrez político.

3 ANTECEDENTES



Como ya se mencionó, a principios del año 1940 se conformó, a instancias del Cabildo, un equipo de arquitectos nacionales y extranjeros, encabezados por el uruguayo Jones Odriozola, quien le da nombre al primer Plan Regulador aprobado en Quito en 1945.

Desde 1946 se emiten los reglamentos aplicativos del Plan Regulador y el crecimiento urbano se acentúa. Los barrios se crean a un ritmo acelerado. En pocos años la urbanización alcanza La Pradera y La Carolina. Se termina el relleno de una quebrada sobre la que se construirá la avenida Orellana. El Colegio Militar se instala en su emplazamiento actual, al borde de dicha avenida (De Maximi y Peyronnie, 2002). A partir de los años setenta y ochenta, se produce el auge de la construcción en el sector, favoreciendo un crecimiento vertical acelerado que transforma el uso del suelo y las dinámicas de vecindad. Se vuelven casi inexistentes las prácticas públicas colectivas de religiosidad como las procesiones o la organización de las estaciones de Semana Santa.

c. Rasgos socioculturales:

La abrupta y moderna población del sector conlleva a considerar elementos de sus costumbres e identidad que denotan la carencia de vínculo comunitario, como consta en el siguiente listado:

- Arquitectura, el sector cuenta con pocas estructuras relativamente antiguas, y en su mayoría las estructuras modernas
- Deporte, dentro de sector no cuentan con espacios verdes ni recreativos, sin embargo, sus moradores se acercan al Parque La Carolina para realizar estas actividades.

12. Estación La Carolina

a. Datos generales:

Parroquia	Iñaquito
Sector	La Carolina
Límites	Norte: Av. Naciones Unidas, Sur: Av. Eloy Alfaro Este: Av. de los Shyris, Oeste: Av. Amazonas
Ubicación de la Estación de Metro	Parque La Carolina, Av. Eloy Alfaro y Av. De La República
Competencia Municipal	Administración Zonal Eugenio Espejo

b. Rasgos históricos:

La zona del parque La Carolina, que constituye el sector del mismo nombre, así como La Pradera e Iñaquito fueron terrenos de pastoreo hasta el siglo XX. Alfonso Ortiz, ex cronista de la ciudad, declara a la Agencia Pública de Noticias de Quito que se trataba de un enorme potrero donde se criaba ganado y que allí acudían los quiteños a comprar leche recién ordeñada (Siglos de Historia, 2016). En el sector se encontraba la Laguna de Iñaquito cuyo proceso de explotación y posterior desaparición es poco conocido pues no existen estudios específicos al respecto. Cabe mencionar además que

los terrenos pertenecían a un personaje ya citado, María Augusta Urrutia. Lo dicho, permite acotar que en vista de que el recurso hídrico era un servicio difícil de abastecer para el Municipio, desde el Cabildo se optó por colocar a la laguna como punto de abastecimiento para los tanqueros encargados de entregar el agua en las zonas paulatinamente pobladas (Del Pino, 2005).

Los terrenos adquiridos, a pesar de ser pantanosos en 1975 se propone convertirlos en parque, en la alcaldía de Sixto Durán Ballén (Grijalva, 1976), posteriormente se fueron realizando rehabilitaciones y modificaciones a lo largo de las demás alcaldías.

c. Rasgos socioculturales:

Aún en épocas no tan remotas, es posible apreciar procesos que transforman los usos de ciertos espacios que ahora, se enfrentan con la construcción del Metro de Quito, parte de esto, en el sector correspondiente a esta Estación los pobladores destacan los siguientes elementos:

- Ambiente, en su interior el parque alberga al Jardín Botánico, y el Vivarium de Quito como emblema de las acciones por preservar la flora y fauna en la ciudad y ponerla a disposición de la población para su conocimiento.
- Deporte, los pobladores del sector y toda la población acuden a usar activamente el parque más grande de la ciudad, que cuenta con todos los servicios recreativos necesarios.
- Cultura, el parque en su interior tiene centros culturales como el “Mundo Juvenil” donde se imparten talleres y cursos, además en otro extremo del parque funciona el Centro de Exposiciones, donde se suelen realizar todo tipo de eventos, administrativos, financieros, lúdicos, bienes raíces, gastronómicos, parque automotor, entre otros.
- Comercio, el sector cuenta con una amplia oferta de comercios y servicios, además de la presencia y movimiento del Centro Comercial “El Jardín”.

13. Estación Iñaquito

a. Datos generales:

:Parroquia	Iñaquito
:Sector	Iñaquito
:Límites	Norte: Av. Gaspar de Villarroel Sur: Av. Naciones Unidas Este: calle Japón, Oeste: Av. 10 de Agosto
Ubicación de la :Estación de Metro	Parque La Carolina, Av. Naciones Unidas y calle Japón
:Competencia Municipal	Administración Zonal Eugenio Espejo

b. Rasgos históricos:

El actual sector de Iñaquito ocupa, igual que el parque de La Carolina, parte de lo que fue la laguna de Iñaquito o Añaquito. Lo que se ha explicado

3 ANTECEDENTES



acerca del parque en términos de explotación hídrica del subsuelo a través de pozos de bombeo y de camiones cisterna para paliar la necesidad de agua potable de la ciudad, se aplica también a este sector, de donde se extraía agua también hasta la segunda mitad del siglo XX (Del Pino, 2005). Como se ha visto ya, el crecimiento de la ciudad hacia el norte, incluyendo Ñaquito, se oficializa con el Plan de Jones Odriozola, prefiriendo este lado de la ciudad por sus cualidades topográficas que facilitaba la urbanización y el establecimiento de servicios públicos e infraestructura.

c. Rasgos socioculturales:

A pesar de su participación desde la antigüedad en la construcción tanto de la ciudad como el ideario del habitante en Quito, es un sector cuya población se ha desprendido bastante del primer elemento para dar paso a elementos más contemporáneos que constan a continuación:

- Leyendas, debido al origen del sitio existen registros de la tradicional oral arraigada en el lugar, que pueden nuevamente revalorizarse para consumo de la población.
- Comercio, el sector cuenta con una amplia oferta de comercios y servicios, además de la presencia y movimiento de dos Centros Comerciales, Ñaquito y Naciones Unidas. Por el lado antiguo, se cuenta también con el Mercado de Ñaquito, que es un conocido punto de abastecimiento para todo el sector. Además de la considerable presencia de bancos en el sector.
- Deporte, adicional a lo mencionado en la Estación La Carolina, el sector cuenta con la proximidad del Estadio Olímpico Atahualpa, sede futbolística de relevancia nacional, que además ofrece entrenamiento en otras disciplinas como esgrima, boxeo, entre otras.
- Festividades, debido a su ubicación y concurrido tránsito de personas, es una zona que usualmente se arregla en función de la festividad ya sea local, nacional o extranjera.
- Arte, el Bulevar Naciones Unidas suele contar con exhibiciones de fotografías, infografías y esculturas estacionales para disfrute de toda la ciudadanía.

14. Estación Jipijapa

a. Datos generales:

Parroquia	Jipijapa
Sector	Jipijapa
Límites	Norte: Av. Río Coca, Sur: Av. Gaspar de Villarroel Este: Av. de los Shyris Oeste: Av. 10 de Agosto
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Amazonas y calle Tomás de Berlanga
Competencia Municipal	Administración Zonal Eugenio Espejo

b. Rasgos históricos:

Jipijapa es un barrio cuya creación tiene aproximadamente 50 años; sin embargo, en este sector se desarrolló una emblemática actividad con la construcción de la -actualmente sin uso- Plaza de Toros antes de la creación del barrio, lo que nutrió en la conformación de la dinámica del sector. La parroquia Jipijapa hereda el nombre de una hacienda que el Municipio capitalino compró en el siglo XX a su propietario Miguel Espinoza (Varea, 1997). El sector, que también se llama Jipijapa, del que se habla a continuación, ocupa una parte de estas tierras que fueron otorgadas en venta a un colectivo de empleados municipales para facilitarles el acceso a una casa propia

La fiebre taurina desertó del sector en 2011, apenas cincuenta y un años después de que la plaza fuera inaugurada -en 1960- con gran pompa. El barrio es todavía más joven, ya que el 20 de mayo de 1966, bajo ordenanza municipal, se reglamentó su construcción (Quito informa). A partir de 1980 varios sectores de la parroquia Jipijapa se vieron envueltos en una lucha social por la reubicación de las fábricas de la zona de El Inca a través del comité 6 de Diciembre, que agrupaba a moradores de los diferentes sectores afectados. Si bien las fábricas existían en esa zona años antes de que se poblara la Jipijapa, el crecimiento de las fábricas no incorporó medidas para mitigar los impactos socioambientales (Varea, 1997).

c. Rasgos socioculturales:

Esta zona en su proceso de conformación permite entrever el cambio de visiones entorno a las formas de festejar y habitar la ciudad, dando un ejemplo de innovación bastante moderna, se pueden resaltar desde sus pobladores los siguientes elementos:

- Comercial, es una zona de concurridos consumidores debido a las ofertas gastronómicas, de insumos de audio, bicicletas, productos y servicios de belleza.
- Fiestas, todas las festividades están volcadas a fechas contemporáneas y extranjeras, además de sumarse a festividades locales y nacionales.
- Hito urbano, la Plaza de Toros consiste en una edificación que enfrente la definición de su posible nuevo y diferente uso.

15. Estación El Labrador

a. Datos generales:

Parroquia	La Concepción
Sector	Bicentenario
Límites	Norte: Av. Luis Tufiño, Sur: Intercambiador El Labrador Este: Av. Real Audiencia, Oeste: Av. Amazonas y Av. De La Prensa
Ubicación de la Estación de Metro	Av. Amazonas y calle Logroño
Competencia Municipal	Administración Zonal Eugenio Espejo

b. Rasgos históricos:

En lo que concierne a esta estación es necesario priorizar el aspecto del ex aeropuerto de Quito, el cual al trasladarse a Tababela, brindó el espacio idóneo para la hasta ahora cabecera norte de la PLMQ.

El antiguo aeropuerto Mariscal Sucre funcionaba en el extremo norte de la ciudad, en la zona de Chaupicruz, hasta 1909 pertenecía a la parroquia de Cotocollao al norte de Santa Prisca, que era por donde pasaban los caminos de herradura que unían la ciudad con los poblados del norte y del noroccidente -Calacalí, Puéllaro- (Kingman, 2008).

En el siglo XIX el sector se transformó en un lugar de descanso y vacaciones para los quiteños, muchos de los cuales poseían tierras y quintas en el sitio (Achig, 1986). Ya en tiempos modernos, la zona inicia con el simbolismo de los viajes, ya que se instala el primer campo de aviación en 1936 (Ortiz Crespo, 2005). En el año 1960 que es cuando se inaugura la terminal aérea de Quito (Ortiz Crespo, 2005), que pasó sus operaciones a su nueva locación en 2013. El parque que adoptaría el nombre de Bicentenario sería puesto a disposición de la ciudadanía en ese mismo año.

El objetivo que planteó el proyecto fue de favorecer en el parque el desarrollo de un sistema de ecosistemas naturales que contenga bosques y humedales, de manera que pueda ser la morada de numerosos animales. La idea es igualmente insertar este espacio en el sistema de corredores verdes lo que permite la movilidad de la fauna urbana.

c. Rasgos socioculturales:

El sector tiene una carga simbólica debido a los procesos en asentamientos y funcionalidad experimentados a lo largo del tiempo, provocados por factores externos y no desde los mismos pobladores. Sin embargo, los mismos han probado adaptarse a los nuevos servicios, destacando los siguientes elementos para su identificación:

- Ambiental, el parque colindante con la Estación, así como los moradores del sector son los principales agentes de cuidado de los nichos ecológicos elaborados en esta área verde, aunque también es de uso para toda la ciudad.
- Patrimonial, si se vincula el sector con los hallazgos en los barrios de La Florida y Cotocollao, se puede resaltar la necesidad de revalorizar los elementos arqueológicos que contribuyen a enriquecer la identidad de la ciudad.
- Historia, el aporte de los procesos experimentados en el sector, como el de la ocupación para actividades de aviación en el terreno debe ser revitalizado para contribuir al conocimiento de la población.

Participación Ciudadana y Gobernanza

1. CONTEXTO POLÍTICO DE LAS NORMATIVAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En nuestro país gracias a la constitución aprobada en 2008 en los artículos 61, 95 y 102, se consagra el derecho de la participación en los asuntos de interés público, destacándose su: "(...) participación protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, en el control popular de las instituciones del estado, la sociedad y de sus representantes en un proceso permanente de construcción de poder ciudadano. Dicha participación se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria" (Asamblea Nacional, 2010; 10).

Asimismo, con los artículos 204, 207 se crea el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, como un organismo descentralizado que promueve e incentiva los derechos relativos a la participación ciudadana en asuntos de interés público, además, en los artículos 208, 209 y 210 se determinan ya los deberes y atribuciones de este consejo (Asamblea Nacional, 2009; 136-139). Como resultado de la incursión en la participación ciudadana, en el mes de mayo de 2011 la Asamblea Nacional correspondiente a ese periodo de gobierno, mediante la facultad que la autoriza como entidad encargada respecto al pronunciamiento de leyes, estipula la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

Este antecedente se basó en la intención de normar dicha participación se dota de una nueva perspectiva al concepto pues tiene "énfasis sobre la soberanía popular y el ejercicio de la misma con formas representativas y participativas; identifica a personas colectivas y nacionalidades como titulares de derechos, diferente de la visión liberal centrada en el individuo; establece a la participación como derecho, estando esta equiparada por la elección, participación, consulta, iniciativa, revocatoria y fiscalización con mecanismos diversos como el reclamo, proposición de obras, etc." (Dávila 2008).

A partir de entonces entró en vigor como el estatuto que faculta el ejercicio de participación ciudadana desde colectivos, comunas, pueblos y nacionalidades y organizaciones lícitas en el ámbito de la gestión pública que albergue cuestiones de interés común.

De manera general la Ley de Participación Ciudadana consiste en una iniciativa legal reconocida por el Gobierno central que alberga lineamientos, mecanismos y herramientas para la construcción de diversas plataformas, que permitan a los ciudadanos desde sus sitios de habitabilidad involucrarse a través de múltiples niveles en los procesos públicos de las entidades gubernamentales, ya sean nacionales o locales.

La Participación Ciudadana también está expresada en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), donde se define que el Ecuador tendrá una nueva estructura administrativa

3 ANTECEDENTES



territorial con un sentido de descentralización, lo cual demuestra que: “(..) en la actualidad se maneja la participación como política de Estado, en función de los marcos legales creados y estructurados a nivel nacional como local”. Por tanto, desde la carta magna, hasta la mencionada ley junto con la comisión formada, existe un avance significativo en el tema de participación ciudadana, ya que se la establece como un eje transversal aplicable a todas las políticas públicas, integrando una nueva fuerza que es independiente del Estado, pero incide en él.

A nivel local, el DMQ en el año 2015 acogió a esta iniciativa nacional opta por involucrar este lineamiento a su administración mediante la Ordenanza Municipal 102, donde reconoce la participación “como uno de los derechos consagrados (...) como un elemento que permite a la ciudadanía involucrarse en los asuntos de su interés” como “una garantía de la democracia y ciudadanía”. Además, desde la citada Ordenanza Municipal 102 se exponen los mecanismos de participación ciudadana a implementarse y son los siguientes:

- Consejos Ciudadanos Sectoriales
- Consejos Consultivos
- Presupuestos Participativos
- Audiencias Públicas
- Asambleas ciudadanas
- Silla Vacía
- Cabildos Populares

De esta manera, el MDMQ implementó los mecanismos de participación como son las Asambleas Cantonales, Comités Consultivos, Presupuestos Participativos, Veedurías Ciudadanas, Planificaciones Participativas, Comités Pro-Derechos, y Rendiciones de Cuentas, de tal modo que sus empresas públicas debieron seguir la misma dirección y normativa.

1.1 Aplicación de derechos participativos dentro del Metro de Quito

Artículo 1.- Derechos.- Son derechos de la ciudadanía y de las organizaciones sociales en el ejercicio de los mecanismos de participación expuestos lo siguiente:

1. Ser informados sobre los contenidos de los diferentes planes y actividades que se están ejecutando dentro de sus áreas
2. Participar responsablemente, sea de manera individual o colectiva en los procesos de toma de decisiones dentro de los diferentes planes y actividades
3. Participar bajo los parámetros de la inclusión, equidad y paridad de género
4. Expresar de forma libre sus opiniones, dentro de un ambiente de respeto y tolerancia, así como realizar las preguntas necesarias
5. Manifestar las inquietudes en relación al proyecto, planes y actividades.
6. Tener acceso libre a todos los informes técnicos que deberán estar publicados en las diferentes plataformas web.
7. Solicitar capacitaciones o talleres participativos .
8. Proponer contenidos para enriquecer los planes (nuevas actividades).
Recibir información de la Gestión por medio del mecanismo de rendición

de cuentas

Artículo 2.- Deberes.- Son deberes de la ciudadanía y las organizaciones sociales en el ejercicio de los mecanismos de participación expuestos lo siguiente:

1. Conocer los derechos, deberes y roles ciudadanos para el ejercicio mecanismos de participación ciudadana.
2. Participar activamente de manera honesta y transparente en todos los procesos de las instancias de participación ciudadana y control social en el Distrito Metropolitano de Quito.
3. Fortalecer, difundir, y promover los derechos de participación dentro de sus organizaciones sociales, con la finalidad de que exista un empoderamiento de estos procesos

2. METODOLOGÍA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La etapa constructiva del Metro de Quito se vio interpelada por involucrar a la ciudadanía del proceso de ejecución de las actividades de obra civil desde diversas fuentes por un lado, la normativa legal nacional y local, y por otro lado las exigencias por parte de los Organismos Multilaterales de Financiamiento (OMFs). Al pensar en la metodología que debería usarse para trabajar en la EPMMQ y su relación con sus actores, se realizó un análisis de cuales de estos mecanismos podrían ayudar a conseguir los objetivos del proyecto, para finalmente optar por las asambleas ciudadanas, sin embargo, se pudo observar que limitaban los “mecanismos de consulta y participación, así como decisiones que descansan en el líder” (Yáñez, 2019: 136), es decir una relación vertical más que horizontal.

De esta manera, se buscaron metodologías participativas porque con ellas se puede observar “(...) dos ejes fundamentales: el primero, la comprensión de la dinámica de los grupos con los que trabajamos, la valoración de la cohesión, fisuras internas, resistencias y procesos organizativos. El segundo, la evaluación de los actores sociales que están presentes directa o indirectamente. Se trata de valorar aliados y amenazas, las condiciones de las instituciones y organizaciones –públicas y privadas- presentes en el territorio y de cómo la comunidad las percibe y qué funciones cumplen” (Soliz, 2012: 9).

Además, estas metodologías tienen las siguientes características:

1. Lúdica: a través del juego se impulsa el aprendizaje.
2. Interactiva: se promueve el diálogo y la discusión de los participantes con el objetivo de que se confronten ideas, en un ambiente de respeto y tolerancia.
3. Creativa y flexible: no responde a modelos rígidos y autoritarios.
4. Fomenta la conciencia grupal: fortalece la cohesión grupal fomentando en los miembros del grupo un fuerte sentimiento de pertenencia.
- e. Establece el flujo práctica-teoría-práctica: posibilita la reflexión individual y colectiva de la realidad cotidiana para volver a ella con una práctica enriquecida por la teoría y la reflexión.
- f. Formativa: posibilita la transmisión de información, pero prioriza la formación

3 ANTECEDENTES



de los sujetos, promoviendo el pensamiento crítico, la escucha tolerante, la conciencia de sí y de su entorno y el diálogo y el debate respetuoso.

g. Procesal: se brindan contenidos, pero se prioriza el proceso.

h. Comprometida y comprometedora: promueve el compromiso de los participantes con el proceso y lo que se derive de él (Agrelo, 2011).

Desde el equipo de socialización – Promotores Sociales, se dio énfasis a la relación interactiva, flexible, creando una consciencia grupal y de pertenencia en los “vecinos” y también formativa porque los contenidos de los planes están basados en las solicitudes, necesidades o sugerencias que han producido a partir de las diferentes reuniones, visitas de relacionamiento, asambleas o incluso conversaciones informales con las personas que están dentro del área de influencia del proyecto. Así mismo, esta metodología ha permitido un mayor relacionamiento con los actores sociales, trabajando los siguientes mecanismos de participación según la etapa del proyecto

Los mecanismos propuestos desde dicho modelo son los siguientes:

- a. Perfiles Sociales
- b. Asambleas
- c. Visitas Guiadas
- d. Entrevistas y encuestas

Las salvaguardas sociales y ambientales por parte de las OMFs, consisten en medidas para anticipar, minimizar o tratar de otro modo los impactos adversos asociados a la actividad del proyecto; Metro de Quito se ve interpelado a aplicar las medidas que dispongan ya que está dentro de la categoría de un proyecto financiado para el Gobierno Prestatario, es decir quien recibe el financiamiento.

En ese sentido las OMFs contemplan los siguientes mecanismos; que se diferencian de los mecanismos técnicos de permiso de construcción; de participación de manera concreta para la EPMMQ:

- a. Mecanismos consultivos en la fase de preparación (pre-construcción).
- b. Mecanismos de Información permanente a afectados
- c. Mecanismos de Quejas y Reclamos

3. APLICACIÓN DEL METRO DE QUITO

Con tales antecedentes e insumos, la EPMMQ aplicó los mecanismos citados desde el año 2015, lo que resultó en un vínculo con la ciudadanía desde varios ámbitos y que perdura hasta la actualidad.

En ese sentido, a continuación se presenta el alcance obtenido de la aplicación de los mecanismos que le correspondían al proyecto, lo que se ejecutó a través de un grupo de Promotores Sociales dirigidos de una Dirección Social.

El rol de los Promotores Sociales fue y continúa siendo el de acompañamiento, información, gestión y seguimiento desde una posición de diálogo que permite vincular a la ciudadanía con el proyecto y la intervención que

conllevó su etapa constructiva.

Para ilustrar el trabajo ejecutado es necesario mencionar que, debido a la naturaleza técnica del proyecto, es decir que consiste en fases, el relacionamiento con la ciudadanía se debió adaptar a dicho requerimiento. Por tanto, las acciones tomadas hacia la comunidad ubicada en la zona de influencia de los frentes de obra a abrirse (futuras Estaciones) debieron adoptar esas mismas fases. Esto resultó en tres fases: pre constructiva, constructiva y de operación. La metodología de participación adoptada en la primera fase fue la de asambleas ciudadanas.

3.1 Fase pre constructiva

a. Asambleas Comunitarias

Estas asambleas se realizaron tres meses antes del inicio de la construcción de las estaciones en el año 2015, y tuvieron el apoyo de las diferentes Administraciones Zonales, en donde se explicó el tiempo de construcción, las áreas a afectarse, los trabajos a realizarse, dando oportunidad a los moradores, negocios y organizaciones sociales de expresar su opinión y sus inquietudes en relación con la construcción.

En el caso de la EPMMQ, decidió trabajar bajo el marco de las Asambleas Comunitarias, ya que su metodología contempla “un espacio de deliberación pública entre las ciudadanas y ciudadanos” fue el mecanismo pertinente para tener un primer acercamiento a todos los actores clave que vivían o trabajaban en las áreas de influencia de la construcción de las estaciones del Metro y exponer el inicio del proyecto.

b. Foro del Metro de Quito

Como parte del diálogo que se buscó trazar desde una etapa temprana, previo a iniciar el trabajo constructivo y demás actividades derivadas de la obra, desde la EPMMQ se tomó la iniciativa de ejecutar un foro de profesionales, experiencias y resultados respecto a la intervención que se terminaría realizando en la Plaza de San Francisco.

Por ello, en febrero del año 2016 se llevó a cabo el foro de dos días llamado “El Metro de Quito y San Francisco Experiencias de Conservación Patrimonial”, cuya intención fue reunir a expertos de nivel internacional para exponer ponencias en los temas relacionados a los procesos de construcción y posterior operación de los Sistemas Metro en zonas de categoría patrimonial.

Entre los invitados asistieron delegaciones de los Sistemas Metro de Medellín, Santiago de Chile, Madrid, Barcelona y Roma. De manera especial en el seminario se abordó el tema del paso del Metro por el Centro Histórico de la ciudad y su incidencia en la Plaza de San Francisco hacia una nueva cotidianidad de circulación por el casco colonial.

Durante los dos días del foro que fue de convocatoria abierta a la ciudadanía en general se repasaron ampliamente las inquietudes, preocupaciones

3 ANTECEDENTES



de distinguidos personajes de la ciudad y serán invitados los principales representantes de la opinión pública, técnicos, arquitectos e ingenieros, donde la opinión de los asistentes se hizo escuchar mediante rondas de preguntas abiertas a los panelistas.

Este último proceso de socialización y relacionamiento entre el equipo técnico, académicos y la ciudadanía en general marcó el fin de la etapa preliminar y dio paso a la siguiente fase de cara a la operación del Metro de Quito, que de manera ulterior terminar siendo la intención de este apartado: comunicar el proceso realizado que fundamenta la propuesta de transformación que compete al proyecto.

3.2 Fase constructiva

a. Perfiles de las Estaciones

Consisten en un estudio que contiene una descripción de las características sociales de los individuos que habiten un determinado territorio, pueden añadirse rasgos económicos, culturales y los que se consideren necesarios. En lo que compete a los moradores de las zonas de las 15 Estaciones se optó por una recabar una descripción que albergue datos sociales, económicos, comunicacionales y culturales.

El estudio se realizó mediante dos consultorías realizadas en el año 2016 que apoyaron el trabajo en territorio de los Promotores Sociales. Con estos estudios se realizaron los primeros acercamientos en territorio a las zonas de influencia, con esto se pudo obtener de primera mano una línea base sobre los actores clave, problemáticas sociales, tanto las propuestas como las inquietudes de los dirigentes barriales como de la ciudadanía en general.

b. Asambleas Comunitarias

Si bien la participación ciudadana es un insumo que al ser normado desde el Estado avala los procedimientos para la interacción entre las empresas y los actores sociales, al ser este un proceso que ya estaba en marcha, desde la EPMMQ, lo que correspondía era socializar sobre el proyecto, además en estos espacios se podía obtener la opinión de la ciudadanía directamente sobre dicho proyecto.

c. Visitas guiadas al área o a las instalaciones del proyecto

Las visitas guiadas (por un representante de la EPMMQ y de la constructora) a las instalaciones de la Estación del Labrador, en una primera instancia a grupos de estudiantes de las diferentes Universidades del país y a grupos pequeños de moradores de áreas de influencia de las Estaciones.

Los grupos de visitantes han sido estudiantes de diferentes universidades del país, autoridades y miembros de las entidades gubernamentales, prensa nacional e internacional, funcionarios de los Organismos Multilaterales de Financiamiento, miembros de organismos y empresas internacionales, vecinos de las estaciones, dirigentes barriales, dirigentes de los comerciantes, personal de las entidades de control del Estado, entre otros”

Las visitas guiadas (por un representante de la EPMMQ y de la constructora) a las instalaciones de la Estación del Labrador, en una primera instancia a grupos de estudiantes de las diferentes Universidades del país y a grupos pequeños de moradores de áreas de influencia de las Estaciones.

Es importante destacar que conforme ha ido avanzando el proyecto, también ha ido creciendo el interés de los diferentes actores de la ciudad en particular y del país en general, por saber entre otros aspectos el modelo constructivo, los espacios al interior, y demás detalles que no se pueden visualizar desde una simple explicación o una presentación, por este motivo, se ha ido programando las visitas guiadas a los diferentes frentes de obra, en coordinación con el constructor, a fin de no interferir en sus labores.

Desde el año 2016 a la fecha, han visitado los frentes de obra un total de 23.850 personas. El grupo de visitantes han sido estudiantes de diferentes universidades del país, autoridades y miembros de las entidades gubernamentales, prensa nacional e internacional, funcionarios de entidades financieras internacionales, vecinos de las estaciones, dirigentes barriales, dirigentes de los comerciantes, personal de las entidades de control del Estado, entre otros.

d. Encuestas y entrevistas.

En el caso de las encuestas, estas fueron realizadas alrededor de las áreas de influencia de las estaciones, levantando información censal de cuantos negocios, o familias vivían en la zona, además de recoger una percepción inicial de las obras.

Las entrevistas a profundidad se realizaron a los actores clave en cada una de las estaciones, es decir, dirigentes barriales, de organizaciones sociales o representantes de la población.

e. Visitas de socialización

Ya en proceso de construcción, al hacer un análisis de las estrategias que se usarían, se continuó con los mecanismos como reuniones informativas y con estas no solo se recogió las preocupaciones ciudadanas reales, sino que se pudieron planificar los mecanismos de socialización como fueron:

1. Implementación de Oficinas de campo para Atención Ciudadana.
2. Según las necesidades gestionar asambleas y/o reuniones con el fin de informar los avances de obra.
3. Socialización permanente con los vecinos de las Estaciones, sea por medio del programa de Información o seguimiento o las Visitas de Relacionamiento Comunitario.
4. Información por las diferentes plataformas web como la página web de Metro, Facebook o Twitter.

Debido a la experiencia en el trabajo implementado desde el año 2015, es posible afirmar que la participación ciudadana es dinámica y por lo que requiere cambios y adaptaciones según el contexto social en los que se desarrolla. Por lo mismo, todos los procesos participativos se orientarán bajo los principios de igualdad, equidad, paridad de género, respeto a la

3 ANTECEDENTES

diferencia, solidaridad e interculturalidad.

Esta actividad tiene por objetivo fundamental el mantener informados a los grupos de interés sobre los aspectos técnicos de proyecto, y de los detalles específicos de cada estación, que de una u otra manera podrían afectar las actividades de los moradores y dueños de los negocios de las AID de las estaciones.

Este Programa ha sido cumplido considerando especialmente lo establecido en los perfiles sociales de las estaciones en cuanto a las formas de comunicación que prefieren los diferentes actores sociales, de ahí que, para algunos casos se ha desarrollado el programa mediante la información proporcionada a través de la realización de asambleas, mediante la colocación de carteles informativos en los edificios, a través de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp o llamadas telefónicas y de manera especial avisando puerta a puerta.

El Programa de Información y Seguimiento se ha venido desarrollando desde enero de 2016, en primer lugar mediante la realización de asambleas, en las mismas han participado por parte de la EPMMQ, la Gerencia General, la Gerencia de Infraestructura, la Gerencia de Equipos e Instalaciones, GMQ, la Gerencia de Responsabilidad Social y Ambiental y la Dirección de Comunicación, también han participado otras instituciones como las Administraciones Zonales Quitumbe, Eloy Alfaro, Manuela Sáenz y Eugenio Espejo.

f. Visitas de relacionamiento

El Programa de Relacionamiento Comunitario tiene como objetivo mantener una adecuada relación con los actores de interés para el desarrollo y avance del proyecto y se cumple a través de dos actividades, la primera mediante visitas planificadas y personalizadas a los dueños de los negocios y viviendas de las AID de las estaciones y la segunda mediante el desarrollo de visitas guiadas a los frentes de trabajo.

Las dos actividades tienen la finalidad de dar a conocer el proyecto a la comunidad y los beneficios que se podría generar cuando el mismo se encuentre en operación. Al haberse iniciado las actividades constructivas en marzo de 2016, el desarrollo del Programa de Relacionamiento Comunitario desde esa fecha hasta la presente, ha sido y viene siendo cumplido directamente por los Promotores Sociales; en este lapso de tiempo se han realizado las visitas a los dueños de los negocios y de viviendas ubicadas en las inmediaciones de las estaciones que están bajo su responsabilidad, en total durante los años 2016 al 2020, se han llevado a cabo 30.630 visitas personalizadas a los dueños de los negocios y viviendas de las 15 estaciones.

g. Gestión de quejas y reclamos

La finalidad de este programa es permitir la gestión de reclamaciones, quejas o inquietudes de los ciudadanos asentados en las inmediaciones de las estaciones del Metro de Quito y proporcionar respuestas a las



molestias que se presentan especialmente durante la fase constructiva y de esta forma procesar y solventar situaciones que, de no hacerlo podrían generar situaciones conflictivas. Para el cumplimiento del Programa de Acuerdos y Gestión de Reclamos se ha elaborado un procedimiento, que permita solventar precisamente cualquier queja, reclamo o inquietud. Para la atención misma a los vecinos sobre estos aspectos se ha procedido a habilitar oficinas de campo en cada una de las estaciones, las cuales son atendidas por los Promotores Sociales quienes, entre sus funciones, tienen la obligación de gestionar en forma directa e inmediata las consultas o reclamos, las inquietudes y molestias de todos los actores sociales.

Por otro lado, también se ha procedido a la instalación de buzones de sugerencia, quejas y reclamos en las Administraciones Zonales Quitumbe, Eloy Alfaro, Manuela Sáenz y Eugenio Espejo, así como también en cada frente de obra. Adicionalmente también se atienden reclamos o quejas a través de las redes sociales.

El Programa de Acuerdos y Gestión de Reclamos, se ha venido cumpliendo desde el año 2016 hasta la fecha, cabe destacar que siendo un Proyecto tan grande, que atraviesa gran parte de la ciudad a lo largo de 22 km, solamente se hayan levantado 149 quejas, lo que demuestra las bondades en el trabajo operativo del constructor, el buen relacionamiento del equipo de gestión social de la EPMMQ y, sobre todo, las medidas tomadas para que la obra cumpla con parámetros y estándares constructivos internacionales.

El número total de quejas por año y por estación determina que durante los años 2016, 2017 y 2018, se tuvieron el mayor número de quejas, precisamente por la mayor cantidad de trabajos en superficie, mientras que para los años 2019 y lo que va del año 2020, prácticamente las quejas han sido reducidas y nulas respectivamente.

h. Talleres y capacitaciones

Estos mecanismos de participación y formación con la ciudadanía exigidos por parte de los OMFs se llevaron a cabo mediante una alianza con entidades públicas y privadas de la ciudad, esto significó una total de tres capacitaciones y talleres diferentes direccionados hacia la ciudadanía involucrada con el proyecto.

A continuación se mencionan los siguientes talleres y capacitaciones:

1. Taller de Emprendimiento de Negocios: A través de las charlas impartidas durante la feria tanto a los emprendedores cuanto a los niños asistentes al evento, se logró concientizar ambientalmente sobre los beneficios de observar procedimientos de reciclaje, limpieza, entre otros. Esta actividad se llevó a cabo en el año 2016, en los sectores de las Estaciones de Solanda y Cardenal de la Torre con un total de 56 negocios emprendedores.

Se logró que exista una convivencia armónica entre vecinos y desarrollar un espíritu de colaboración al compartir espacios en una feria. Adicionalmente se transmitió hacia los vecinos una imagen positiva del Metro y que dimensionen como un vecino aliado y no como un factor de afectación o confrontación

3 ANTECEDENTES



2. Talleres de Fortalecimiento de Negocios: Diseñar e implementar un programa de fortalecimiento de los negocios ubicados en el área de influencia de las estaciones de la PLMQ, se realizó en el año 2017, y permitió a los dueños de los mismos, poder hacer frente a un futuro escenario con la presencia del Metro, y en base de ello generar polos de desarrollo económico sostenible. Se contabilizaron 171 dueños de negocios quienes asistieron a los talleres en la Casa Somos de San Marcos, y 180 dueños de negocios quienes asistieron a los talleres en la Casa Somos de Solanda; la selección de ambas Casas Somos consistió en que las zonas del Sur y Centro son las que más negocios albergan en comparación con las Estaciones de la zona norte del trazado de la PLMQ.

3. Taller de capacitaciones en inglés para comerciantes Parque El Ejido: Se capacitó en el idioma inglés a los artesanos que fueron reubicados temporalmente de sus sectores de trabajo en el parque El Ejido, en el año 2017, por efecto de la construcción de la estación del Metro de Quito; esta capacitación se proporcionó en atención a la necesidad planteada por los mismos artesanos durante los talleres de fortalecimiento de negocios llevada a cabo por la EPMMQ.

4. Talleres motivacionales y de seguridad al grupo de recicladores de la Escombrera Troje IV: fue realizada en el año 2019 y terminó en el año 2020, consistió en capacitar al personal de recicladores de la escombrera del Troje IV, en temas relacionados a Autoconocimiento y Autoestima, Trabajo en Equipo, Medidas de Seguridad en el trabajo, Uso del Equipo de Protección, Clima Organizacional, Convivencia Armónica, Respeto del Espacio Público, con la finalidad de procurar un mejoramiento del personal de recicladores en cuanto a autoestima, trabajo en grupo, fortalecimiento organizacional y cuidados personales.

Los grupos fueron conformados con un mínimo de 28 y un máximo de 32 personas miembros del grupo de recicladores.

5. Capacitación de la Administración Zonal Manuela Sáenz: fue realizada en el año 2020 para las Estaciones San Francisco, La Alameda y El Ejido, al formar parte de la jurisdicción de la Administración Zonal, los contenidos de Atención al Cliente, Ventas, Regularización de Permisos y Documentos Municipales, Coaching Empresarial y Microfinanzas impartidos fueron con la intención de promover el desarrollo de los negocios ubicados en las Estaciones mencionadas.

6. Capacitación de la Administración Zonal Eloy Alfaro: fue realizada en el año 2020 para la Estación Morán Valverde, al formar parte de la jurisdicción de la Administración Zonal, los contenidos de Atención al Cliente, Ventas, Regularización de Permisos y Documentos Municipales, Coaching Empresarial y Microfinanzas impartidos fueron con la intención de promover el desarrollo de los negocios ubicados en la Estación mencionada.

A lo largo de estos cuatro años, el proceso de vinculación y relacionamiento con la ciudadanía fue cumpliendo su periodo a la par de la fase constructiva, lo que da paso al siguiente reto, llevar un modelo de gestión de cara a la operación del Metro de Quito.

El Contexto del Metro de Quito y su interacción con la Ciudadanía

1. INTRODUCCIÓN

El Proyecto Primera Línea del Metro de Quito (PLMQ) comprende un corredor de 22 km y 15 Estaciones, alineados con la configuración longitudinal de la ciudad; la PLMQ, será el eje de transporte masivo integrador nortesur, reordenando los sistemas de transporte público, optimizando su funcionamiento. El Proyecto Metro de Quito fue declarado mediante Decreto Ejecutivo No. 750 del Registro Oficial 442 del 6 de mayo del 2011 como estratégico y prioritario para el Estado y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ), cuenta con el aval para el desarrollo de su construcción, apoyo institucional y legal. Mediante Ordenanza Metropolitana No. 0237 del 27 de abril de 2012, reformada con la Ordenanza Metropolitana No. 0383, se creó la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito (EPMMQ) cuyo objeto principal es el de desarrollar, implementar y administrar el subsistema "Metro de Quito", en el marco de las políticas y normas expedidas por el MDMQ.

La Ordenanza Metropolitana No. 333 del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) incentiva a todas las organizaciones públicas y privadas que desarrollan actividades en el DMQ, a incorporar integralmente en sus operaciones la Responsabilidad Social como un modelo de gestión alineado al desarrollo sostenible.

La Ley de Gestión Ambiental, con todos los cuerpos legales que se desprenden de ella, establece el ámbito y principios de la gestión ambiental en el Ecuador, el régimen institucional para la Gestión Ambiental, sus instrumentos y su financiamiento, la información y vigilancia ambiental; y la protección de los derechos ambientales.

La EPMMQ en cumplimiento del reglamento de aplicación de los mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental, Decreto Ejecutivo No. 1040 y Acuerdos Ministeriales No. 112 y 106, así como de los requerimientos de licenciamiento ambiental de la normativa nacional y de las Salvaguardas Ambientales y Sociales de los Organismos Multilaterales de Financiamiento (OMFs) las cuales son de estricta observancia, desarrolló el Plan de Sociabilización y Consultas del Estudio de Impacto Ambiental (EIA), del Plan de Manejo Ambiental (PMA) y del Proyecto de la PLMQ como parte de una estrategia amplia de comunicación, todo lo cual fue aprobado en su oportunidad, habiéndose otorgado la Licencia Ambiental No. 120 el 5 de marzo del 2013 por parte del Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE).

El Estudio de Impacto Ambiental Inicial de la PLMQ, hace referencia en su Capítulo 11 Planes de Manejo al Plan de Relaciones Comunitarias (PRC). El Plan de Manejo Ambiental por ser la base para el otorgamiento y mantenimiento de la Licencia Ambiental tiene el carácter de cumplimiento

3 ANTECEDENTES



obligatorio y por ende el Plan de Relaciones Comunitarias al ser parte constituyente del mismo, también tiene esa particularidad, durante las fases de construcción. La construcción de la PLMQ se ha realizado en dos fases, la primera comprende la construcción de las Estaciones Multimodales de El Labrador y La Magdalena, la segunda fase, actualmente en construcción, consiste en 13 Estaciones y un túnel para la circulación del Metro.

En total el Metro tiene 15 Estaciones: Quitumbe, Morán Valverde, Solanda, Cardenal de la Torre, El Recreo, La Magdalena, San Francisco, La Alameda, El Ejido, Universidad Central, La Pradera, La Carolina, Iñaquito, Jipijapa y El Labrador. Para dar inicio al Plan de Relaciones Comunitarias, la EPMMQ realizó el levantamiento de Perfiles Sociales de las Áreas de Influencia Directa (AID) de cada una de las 13 estaciones de la segunda fase de construcción de la PLMQ. En una primera etapa se realizó el levantamiento de los perfiles sociales de Talleres y Cocheras, Morán Valverde, Solanda, Cardenal de la Torre, San Francisco, Iñaquito y Jipijapa; en una segunda etapa a finales del año 2016, se procedió al levantamiento de los perfiles sociales de las AID de las estaciones Quitumbe, El Recreo, La Alameda, El Ejido, Universidad Central, La Pradera y La Carolina.

2. LEVANTAMIENTO PERFILES SOCIALES

En virtud de lo estipulado por la EPMMQ en su planificación, para el inicio de las obras constructivas en el transcurso del primer trimestre del año 2016, y habiéndose priorizado de manera inicial en 7 de las 13 estaciones, se procedió a finales del año 2015 a contratar el estudio para la elaboración del perfil social y socialización a la comunidad del área de influencia de las estaciones de Quitumbe, Morán Valverde, Solanda, El Calzado (posteriormente nombrada Cardenal de la Torre), San Francisco, Iñaquito y Jipijapa.

Para finales del año 2016 y considerando que es indispensable completar el estudio para la elaboración del perfil social y socialización a la comunidad del área de influencia de las 6 estaciones restantes, esto es El Recreo, La Alameda, El Ejido, Universidad Central, La Pradera, La Carolina y de las áreas aledañas a las salidas de emergencia, pozos de bombeo y pozos de ventilación de la PLMQ, se procedió a contratar nuevos estudios.

En base de los estudios realizados del Levantamiento de Perfiles Sociales, se pudo determinar las características sociales, económicas, culturales y étnicas de las familias que habitan en el área de influencia y de intervención de la PLMQ, para de esta forma elaborar e implementar un plan de acercamiento y socialización para que el Metro de Quito establezca vínculos con estas comunidades, familias y grupos humanos, previo al inicio de las obras. Adicionalmente, con esta información se pudo elaborar e implementar un programa de solución y acuerdos a los posibles conflictos sociales que pudieran presentarse con el Proyecto.

Con el desarrollo de los estudios y la ejecución del Plan de Relaciones Comunitarias, los ciudadanos han estado informados sobre este nuevo proyecto de movilidad que mejorará su calidad de vida, resaltando la vinculación que el Metro de Quito tiene con la ciudadanía.

3. PERFILES SOCIALES DEL CONTEXTO DE CADA UNA DE LAS ESTACIONES DEL METRO DE QUITO

A continuación, una descripción de los resultados que los perfiles sociales levantados arrojaron de la caracterización de la comunidad y sus expectativas frente a la construcción de la PLMQ.

Estación	Información General
Quitumbe	<p>Área de influencia del proyecto: Conjuntos Solidaridad, Conjuntos Caminos del Inca, Conjunto Alpallacta, Barrio/ Ciudadela Jardines de Ninallacta, Ciudad Bolívar II.</p> <p>Parroquia: Quitumbe</p> <p>Ubicación: Av. Rumichaca y Av. Huayanay Nan</p> <p>Administración Zonal: Quitumbe</p> <p>Asambleas realizadas: Dos con 135 participantes.</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y se caracteriza por una gran variedad de conjuntos habitacionales. La zona se halla organizada por los residentes de las viviendas, organizaciones barriales y directivas de conjuntos organizadas a partir de 1991 en adelante. Una de las mayores problemáticas de acuerdo con los moradores del lugar, es la inseguridad debido a las zonas carentes de iluminación pública y la existencia de terrenos baldíos en la zona, por lo cual se consideran un sector vulnerable. A partir de que se construyó el Terminal de Quitumbe y la Estación de Transferencia, existe un desorden vehicular en la zona con la presencia de innumerables taxis, autos privados y buses urbanos.

Las directivas y representantes barriales esperan que en las asambleas informativas que se mantengan, se brinde información necesaria y comprensible, se brinden respuestas y sobre todo se dé solución a temas que afectan la calidad de vida de los moradores, entre estos la movilidad respecto de la intervención en las calles principales y el acceso a sus domicilios. Es de interés de los moradores y las directivas que el Metro de Quito colabore con el barrio en lo que se refiere a la seguridad de la zona intervenida.

Estación	Información General
Morán Valverde	<p>Área de influencia del proyecto: Barrio 19 de Febrero, barrio Las Cuadras.</p> <p>Parroquia: Quitumbe</p> <p>Ubicación: Av. Rumichaca, entre Borbón y Morán Valverde.</p> <p>Administración Zonal: Quitumbe y Eloy Alfaro.</p> <p>Asambleas realizadas: Cuatro con 103 participantes.</p>

3 ANTECEDENTES

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y se caracteriza por una gran variedad de locales comerciales y una población estudiantil, puesto que en la zona se hallan instituciones educativas como: Unidad Educativa Municipal Quitumbe, Universidad Salesiana.

Los barrios Las Cuadras y 19 de Febrero están habitados por arrendatarios, esto le ha dotado al sector de un carácter más desestructurado en cuanto a relaciones comunitarias, aunque sus moradores conviven en un ambiente de distensión y acuerdo social. No obstante, no existen ni ligas barriales ni comités en ninguno de los dos barrios.

Su mayor preocupación es la inseguridad, debido a la presencia de delincuencia en la zona, por lo que solicitan que se realice un monitoreo constante una vez que se intervengan con actividades constructivas ciertas áreas.

Metro de Quito es visto de manera favorable ya que facilitará la movilización de sus estudiantes y de la población en general de la ciudad. Lo que esperan la mayoría de los residentes e instituciones de la zona es que la construcción de la estación del Metro de Quito no obstaculice la entrada principal de la universidad o lugares aledaños.

Adicionalmente, se solicita que se coordine óptimamente los ingresos y rutas de acceso, así como los horarios para evitar congestión o malestar en las horas de llegada y salida a las instituciones educativas. Se considera como necesario que se socialice el cierre de vías y plan de rutas alternas del proyecto del Metro de Quito.

Estación	Información General
Solanda	<p>Área de influencia del proyecto: Barrio Solanda, sector 2 y sector 4</p> <p>Parroquia: Solanda</p> <p>Ubicación: Av. Ajaví y Calle Benancio Estandoque.</p> <p>Administración Zonal: Eloy Alfaro</p> <p>Asambleas realizadas: Cinco con 275 participantes.</p>

En cuanto a la estructura socioeconómica del sector se trata de un barrio de clase media y clase media baja. Es considerado como uno de los barrios más poblados y populares del sur de Quito.

Solanda está dividida en cuatro áreas, el Parque Ecológico constituye el límite de estos sectores. Adicionalmente, se han sumado tres sectores que son dos conjuntos habitacionales ubicados en la parte oriental y occidental del barrio y el sector de La Isla. De ahí que actualmente se considere la existencia de 7 sectores en total. Existe un Comité Central que representa a todos los sectores de Solanda, que posee personería jurídica. Además, cada sector posee un Comité Barrial y pequeñas organizaciones por



parque (manzana) que velan por temas de seguridad y administraciones de parqueaderos comunales.

La estructura del barrio la configuran pequeños parques por manzanas y un sin número de pequeños pasajes.

El área de influencia más cercana al proyecto de construcción de la estación son los sectores 2 y 4, siendo las canchas de la Liga Barrial el límite entre los mismos. Cabe recalcar que el sector 3 no posee una directiva barrial específica y están representados por el Comité Central de Solanda y el Síndico del Directorio.

Les preocupa el cierre temporal de las canchas de la Liga Barrial frente a problemas graves de delincuencia, violencia, uso de drogas y alcohol que posee el barrio, los cuales se logran minimizar por la dinámica deportiva que se genera en las canchas.

Los moradores de la zona están de acuerdo en que el proyecto del Metro de Quito es beneficioso para la comunidad y para el barrio, siempre y cuando las molestias ocasionadas por las actividades constructivas se minimicen. Consideran que el Metro de Quito es una excelente obra para movilizar longitudinalmente la ciudad y solicitan ser informados sobre los cierres de vías.

Estación	Información General
Cardenal de la Torre	<p>Área de influencia del proyecto: Quito Sur, Patrimonio Familiar, Unión y Justicia, Arrayanes y El Calzado.</p> <p>Parroquia: San Bartolo</p> <p>Ubicación: Av. Cardenal de la Torre</p> <p>Administración Zonal: Eloy Alfaro</p> <p>Asambleas Realizadas: Cinco con 285 participantes.</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y se caracteriza por una gran población de adultos mayores y locales comerciales. Los barrios que comprenden esta estación tienen alrededor de cuarenta años, cuentan con una organización bastante consolidada. La preocupación latente en el barrio es el tema de inseguridad, la actual administración del barrio ha logrado disminuir la delincuencia, el consumo de alcohol y drogas, articulando estrategias con la Policía Comunitaria, demostrando su alta capacidad de organización e incidencia comunitaria.

El sector no se muestra contrario al Metro de Quito, puesto que, lo ven como una alternativa para la movilidad, aunque tienen dudas en relación con el tránsito vehicular, cierre de vías, entre otras. Los moradores de los barrios tienen expectativas y temores acerca de la construcción de la estación del Metro de Quito, por aspectos como ruido, cierre de vías, entre otros, por lo que se recomienda tomar en cuenta a la organización barrial para que participe en el proceso de socialización de la construcción.

3 ANTECEDENTES



Estación	Información General
El Recreo	<p>Área de influencia del proyecto: Quito Sur, Patrimonio Familiar y Unión y Justicia. Barrio El Recreo.</p> <p>Parroquia: Eugenio Espejo y Chimbacalle</p> <p>Ubicación: Av. Pedro Vicente Maldonado entre las calles Miguel Carrión, Rafael Arteta y El Tambo.</p> <p>Administración Zonal: Eloy Alfaro</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media, se identifica una gran mayoría de empresas familiares, seguidas de microempresas en un mínimo porcentaje. En el área de influencia de la estación El Recreo se identifica el barrio El Recreo, mismo que está conformado por los dirigentes del barrio y organizaciones barriales de los Conjuntos Chiriyacu, Mercado Chiriyacu, y representantes del Colegio 11 de Marzo.

A través de entrevistas puerta a puerta con los habitantes del barrio, se pudo conocer que los principales problemas que perciben son la inseguridad, delincuencia, contaminación, insalubridad, alcoholismo, drogadicción y prostitución. Para los negocios son la inseguridad y falta de parqueaderos.

Su preocupación ante la construcción del Metro de Quito se basa en la generación de ruido y polvo que esta produzca en la zona de intervención, de la misma forma el cambio en la movilidad, tráfico y vialidad son considerados como los principales puntos a ser atendidos e informados oportunamente.

Dentro de los habitantes, negocios y actores se reconocen dos temáticas como principales beneficios de la construcción del Metro de Quito, mejora en la movilidad y en la economía del sector tanto en comercio, plusvalía y ahorro de tiempo.

Estación	Información General
La Magdalena	<p>Área de influencia del proyecto: El área del perímetro de la construcción abarca la zona de la Av. Rodrigo de Chávez en su totalidad, lugar donde funciona el sistema integrado de Trolebús y Ecovía. Barrio La Magdalena.</p> <p>Parroquia: La Magdalena</p> <p>Ubicación: Av. Rodrigo de Chávez y Av. 5 de Junio.</p> <p>Administración Zonal: Eloy Alfaro</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media, se caracteriza por una gran variedad de locales comerciales y residencias, existe una casa comunal y cuentan con dirigencia barrial. El barrio está conformado por residencias con una población en su mayoría de adultos mayores, la zona

hacia el norte se dedica netamente a la actividad comercial, financiera y educativa, mientras hacia el sur se mantiene como zona residencial.

La preocupación del barrio es la inseguridad, de acuerdo con los moradores de la zona y personas de paso. No se oponen a la construcción del Metro de Quito, sin embargo, les preocupa el polvo y ruido que genera la obra en la zona, por lo cual solicitan disponer de información constante, accesos a sus residencias y un plan de movilidad difundido de manera óptima.

Estación	Información General
San Francisco	<p>Área de influencia del proyecto: Sector San Francisco, barrio San Roque.</p> <p>Parroquia: Centro Histórico</p> <p>Ubicación: Calles Sucre y Benalcázar, Calles Bolívar y Cuenca.</p> <p>Administración Zonal: Manuela Sáenz</p> <p>Asambleas Realizadas: Cinco con 246 participantes.</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media, la información de campo nos devela que la población de la zona no se reconoce dentro de la organización barrial de San Roque, al sector se lo conoce como San Francisco.

La configuración del sector es básicamente comercial y turística, no se trata de un sector residencial, sin embargo, a pesar de no contar con muchas viviendas la organización y el movimiento asociativo es de gran importancia. En cuanto a la organización social se identificaron varias asociaciones de comerciantes y una sola directiva del sector encabezada por comerciantes de la zona.

Las instituciones eclesíásticas poseen un rol importante dentro del desarrollo social de la zona, sobre todo el Convento de San Francisco, el cual agrupa varios establecimientos de la misma orden religiosa, históricamente los actores más importantes han sido los religiosos de dicho convento, y continúan siendo un actor estratégico por la cantidad de instituciones que abarcan, por tal razón, es importante que el Metro de Quito tenga acercamientos y acuerdos conjuntamente con la Administración Zonal y la comunidad. Existe gran cantidad de comerciantes que se ubican en el sector de la plaza de San Francisco y sus alrededores, pertenecen sobre todo al sector de la economía informal, algunos se han ido organizando en asociaciones.

Los conflictos más importantes del sector de San Francisco son el consumo de drogas y alcohol, la delincuencia y la inseguridad. De ahí que exista la preocupación que durante la etapa de construcción y ejecución del Proyecto aumente la inseguridad en la zona.

Dado que el Centro Histórico es Patrimonio Cultural de la Humanidad existe el interés de preservar el legado histórico de la ciudad. La expectativa ante la

3 ANTECEDENTES

construcción de la estación es la posible disminución del comercio y turismo del sector, por tal razón exigen que se socialice la información detallada sobre avances de la obra, cierre de vías, plan alterno de rutas, jornadas laborales y acciones inherentes al Plan de Manejo Ambiental.

A partir de conocer el Proyecto de la PLMQ, señalan que las mayores ventajas son el ahorro del tiempo en los traslados, la cantidad de usuarios que se movilizarán, siendo la única preocupación la seguridad del sector.

Estación	Información General
La Alameda	<p>Área de influencia: La Alameda, San Blas. Parroquia: Itchimbía Ubicación: Av. Gran Colombia, entre las Calles Miguel Espinoza y Sodiro. Administración Zonal: Manuela Sáenz</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media, en el área de influencia se identifica en base a información cartográfica de la Secretaría de Territorio Hábitat y Vivienda (STHV), al barrio La Alameda como área de influencia, sin embargo, al momento de aplicar las encuestas para el levantamiento del perfil se evidenció que la población se identifica como perteneciente a varios barrios.

El barrio está conformado por directivas de los edificios presentes en el sector y organizaciones sociales, asociaciones varias, instituciones públicas y centros educativos. El grupo mayoritario de personas que habitan el sector son jóvenes, las principales ramas de actividad a las que se dedica la población en la zona son estudiantes, seguidos por comercios, servicios y trabajadores de empresas privadas y públicas.

Respecto a la percepción de los habitantes de la zona sobre los principales problemas del barrio se evidenció que para las viviendas son la inseguridad y contaminación, mientras que para los negocios e instituciones son inseguridad, movilidad y contaminación. En cuanto a los problemas de la construcción del Metro de Quito para las viviendas y negocios son la movilidad, el polvo y la accesibilidad; y los beneficios serán la mejora de la movilidad y rapidez del servicio.

Estación	Información General
El Ejido	<p>Área de influencia: Barrio El Ejido. Parroquia: Itchimbía Ubicación: Av. 6 de Diciembre y Av. Patria, se ubica dentro del parque El Ejido. Administración Zonal: Manuela Sáenz</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y media alta, la estación se construirá en el límite norte del barrio El Ejido, donde colinda



con el barrio La Mariscal.

En el área de influencia se identifica en base a información cartográfica de la STHV al barrio El Ejido, mismo que está conformado por directivas de los edificios presentes en el sector y organizaciones sociales, asociaciones varias, instituciones públicas y privadas.

A través de la entrevista aplicada en las viviendas del área de influencia se identifica que la zona está organizada de forma vertical, la totalidad de familias viven en edificios departamentales.

Respecto a las características del perfil demográfico de la población se concluye que habitan mayoritariamente jóvenes y adultos. Es un barrio netamente comercial, por lo que el número de viviendas encontradas fue mínimo. Las principales ramas de actividad a las que se dedica la población son comercio y estudiantes.

Sobre las características de los negocios e instituciones presentes en la zona se concluye que principalmente son minoristas, muchos de ellos se asientan en el parque El Ejido y se caracterizan por ser en su mayoría empresas familiares.

Respecto a la percepción de los habitantes de la zona sobre los principales problemas del barrio se evidenció que para las viviendas, negocios e instituciones son el tráfico y la inseguridad. En cuanto a los problemas de la construcción del Metro de Quito para los negocios e instituciones son el polvo y la inseguridad, y como beneficios se contempla el incremento de clientes y la mejora de la movilidad. Se identificaron actores sociales claves mayoritariamente asociaciones de comerciantes del parque El Ejido, cuya posición es favorable a la construcción del Metro de Quito.

Estación	Información General
Universidad Central	<p>Área de influencia del proyecto: Ciudadela Universitaria y el barrio Santa Clara, Universidad Central del Ecuador. Parroquia: Belisario Quevedo Ubicación: Av. América entre las Calles Fray Antonio Marchena y Alonso de Mercadillo. Administración Zonal: Eugenio Espejo</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media, en base a información cartográfica de la STHV, se determinó que la estación se ubica en el límite entre el barrio Ciudadela Universitaria y el barrio Santa Clara.

A través de las entrevistas aplicadas en las viviendas del área de influencia se identifica que la zona está organizada de forma vertical, la gran mayoría de familias viven en edificios de departamentos, se evidenció la presencia de un porcentaje importante de cuartos de inquilinato, los mismos están destinados para estudiantes dada la cercanía de la Universidad Central del Ecuador.

3 ANTECEDENTES



El grupo mayoritario de personas son adultos, seguido de jóvenes y adultos mayores. Las principales ramas de actividad a las que se dedica la población son los trabajadores de empresas privadas, estudiantes y comercios.

Respecto a la percepción de los habitantes de la zona sobre los principales problemas del barrio se evidenció que para las viviendas son inseguridad y contaminación; mientras que para los negocios e instituciones son inseguridad y movilidad.

En cuanto a los problemas de la construcción del Metro de Quito para las viviendas y negocios son la movilidad y la inseguridad; y los beneficios a futuro son la mejora de la movilidad e incremento del comercio.

Estación	Información General
La Pradera	<p>Área de influencia del proyecto: La Pradera y La República.</p> <p>Parroquia: Iñaquito</p> <p>Ubicación: Av. Eloy Alfaro entre las Calles Fray Bartolomé de Las Casas e Italia.</p> <p>Administración Zonal: Eugenio Espejo</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y media alta, en relación con los barrios identificados en el área de influencia de la estación, cabe mencionar que durante el levantamiento de información primaria se evidenció inconsistencia en la definición de los barrios, sin embargo, conforme a la información cartográfica de la STHV se definió en el área de influencia a los barrios: La Pradera y La República.

El barrio está conformado por directivas de los edificios presentes en el sector, instituciones públicas y centros educativos privados y fiscales. No figura organización barrial ni directiva de barrios, los residentes del barrio no se asocian fácilmente entre sí y en su mayoría la zona tiene consultorios médicos privados.

El grupo mayoritario de personas son adultos, seguido de jóvenes y adultos mayores. Las tres principales ramas de actividad a las que se dedica la población son los trabajadores de empresas privadas relacionadas especialmente al área médica (consultorios y clínica), estudiantes y trabajadores de empresa pública y privada en general.

Respecto a la percepción de los habitantes de la zona sobre los problemas del barrio, se evidenció que para las viviendas son tráfico e inseguridad, mientras que para los negocios e instituciones es tráfico y falta de parqueaderos.

En cuanto a los problemas que presenta la población están el tráfico, contaminación e inseguridad y respecto a los beneficios del Metro de Quito son la mejora de la movilidad, el ahorro de tiempo y el incremento de clientes como aspectos positivos contemplados a futuro.

Estación	Información General
La Carolina	<p>Área de influencia del proyecto: Batán Bajo, La Pradera y La República, Calles Eloy Alfaro y República.</p> <p>Parroquia: Iñaquito</p> <p>Ubicación: Av. Eloy Alfaro y Av. República, se encuentra dentro del parque La Carolina.</p> <p>Administración Zonal: Eugenio Espejo</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y media alta, se caracteriza por una gran variedad de locales comerciales. Conforme a la información cartográfica de la STHV, se definió en el área de influencia a los barrios: Batán Bajo, La Pradera y La República.

Las principales ramas de actividad a las que se dedica la población son trabajadores de empresas privadas y comercios; respecto a las características del perfil demográfico de la población se concluye que habitan mayoritariamente adultos y adultos mayores.

A través de las entrevistas aplicadas en las viviendas, se identifica que la zona está organizada de forma vertical, la gran mayoría de familias viven en edificios de departamentos. La organización del barrio es independiente, únicamente existen directivas de edificios y representantes de instituciones públicas y privadas, y negocios de la zona.

Respecto a la percepción de los habitantes de la zona sobre los principales problemas del barrio, se evidenció que para las viviendas, negocios e instituciones son la movilidad, inseguridad y la falta de parqueaderos. En cuanto a los problemas de la construcción del Metro de Quito son el ruido, movilidad y polvo, mientras que los beneficios del Metro de Quito en un futuro son la mejora en la movilidad y el incremento del comercio.

Estación	Información General
Iñaquito	<p>Área de influencia del proyecto: Iñaquito Bajo, Parque La Carolina, Calles Japón y Naciones Unidas</p> <p>Parroquia: Iñaquito</p> <p>Ubicación: Calle Japón y Av. Naciones Unidas, dentro del parque La Carolina.</p> <p>Administración Zonal: Eugenio Espejo</p> <p>Asambleas Realizadas: Dos con 49 participantes.</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y media alta, el área de influencia directa se encuentra en un sector comercial de mucha concurrencia, cuya dinámica está determinada por la presencia de centros comerciales como el CCI, CCNU, Quicentro Shopping, almacenes de

3 ANTECEDENTES

electrodomésticos, restaurantes, comercios en general, agencias bancarias, entre otros.

Además, existen oficinas privadas, gubernamentales y grandes entidades bancarias, en el sector se encuentra en construcción una plataforma gubernamental que albergará varias entidades públicas, por lo que en pocos años este sector tendrá una alta concurrencia de personas.

También existen residencias, las cuales se concentran principalmente en los bloques A, B, C, D, y E de las torres del Edificio Naciones Unidas. Los moradores y comerciantes del sector aseguran no participar en actividades comunitarias u organizativas y no conocer a ningún dirigente.

La problemática del sector se centra en temas de movilidad y la inseguridad, por ser una zona comercial y de afluencia de personal laboral. La mayoría asegura que el Metro de Quito es una alternativa para la movilidad, sin embargo, una de las dudas recurrentes es si habrá problemas de movilidad y si afectará la construcción ya sea con contaminación por ruido o polvo.

La institución educativa cercana a la zona de intervención mostró su preocupación por la seguridad de sus estudiantes al ingreso o salida de la institución con el incremento de la afluencia de gente, durante la construcción y sobre todo durante la etapa de operación del Metro de Quito; adicionalmente, las cooperativas de taxis y taxis rutas de la zona están al pendiente de la zona a intervenir.

Existe preocupación y solicitan un plan vial para el acceso hábil a sus instituciones o zonas de vivienda durante la etapa de construcción, por lo cual es importante la difusión del plan de movilidad de manera oportuna y de forma masiva. Los centros comerciales son aliados positivos al proyecto Metro de Quito, incluso están dispuestos a prestar sus instalaciones para mantener reuniones con la comunidad.

Estación	Información General
Jipijapa	<p>Área de influencia del proyecto: Barrio Jipijapa</p> <p>Parroquia: Jipijapa</p> <p>Ubicación: Av. Amazonas, entre la Av. Tomás de Berlanga e Isla Tortuga y la Calle Juan de Ascaray.</p> <p>Administración Zonal: Eugenio Espejo</p> <p>Asambleas Realizadas: Dos con 42 participantes.</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y media alta y se caracteriza por una gran variedad de locales comerciales.

La estación Jipijapa se sitúa en el barrio Jipijapa ubicado al norte de Quito, no existe casa comunal ni organización barrial, se evidencia una estructura



comunitaria fraccionada. No figura organización barrial ni directiva del barrio, los residentes del barrio no se asocian fácilmente, esto sumado a la cantidad de comercios pertenecientes a franquicias, le otorga al barrio un carácter impersonal.

La preocupación latente en el barrio son los índices de delincuencia, incluso durante el día son bastante elevados, de acuerdo con los moradores de la zona. En épocas anteriores se trataba de un sector tranquilo y con un vecindario más unido. No existen lugares comunes de encuentro, seguros y garantizados para el barrio y la zona del parque ha quedado descuidada y con poca iluminación, lo que atrae a distintos tipos de delincuencia.

Entre los conflictos más importantes del sector están el consumo y venta de drogas y alcohol, delincuencia e inseguridad. Se observó que estas problemáticas se concentran en el parque/pasaje Isla Tortuga, sitio de construcción de la estación del Metro de Quito.

La mayor inquietud de los moradores se relaciona al desconocimiento de las vías que se cerrarán en el período de construcción de la estación, por lo que se recomienda que el Metro de Quito llegue de manera personalizada a los residentes y representantes de negocios de la zona para informar.

Estación	Información General
El Labrador	<p>Área de influencia del proyecto: El área del perímetro de la construcción abarca la zona de la Amazonas en su totalidad donde funciona el sistema integrado de Trolebús y Ecovía. Barrio La Concepción, Parque Bicentenario.</p> <p>Parroquia: La Concepción</p> <p>Ubicación: Av. Amazonas e Isaac Albéniz.</p> <p>Administración Zonal: Eugenio Espejo</p>

La estructura socioeconómica del sector es de clase media y media alta y se caracteriza por una gran variedad de locales comerciales y residencia.

La estación El Labrador se sitúa en el barrio La Concepción ubicado al norte de Quito, no existe casa comunal ni organización barrial, se evidencia una estructura comunitaria fraccionada, esto sumado a la cantidad de comercios, le otorga al barrio un carácter impersonal.

La preocupación del barrio es la inseguridad, de acuerdo con los moradores de la zona y personas de paso. En épocas anteriores se trataba de un sector con una dinámica socioeconómica amplia por ser la zona del antiguo Aeropuerto de Quito, en la actualidad la zona cuenta con el Parque Bicentenario y el Centro de Convenciones del MDMQ.

Ante este panorama visible se recomienda que el Metro de Quito llegue de manera personalizada a los residentes y representantes de negocios de la zona para informar.

3 ANTECEDENTES



Durante el levantamiento de los perfiles sociales de las AID de las estaciones se ejecutaron entrevistas personalizadas en viviendas y negocios/ instituciones, abarcando un total de 3.629 personas encuestadas y socializadas de 1.629 viviendas y 2.000 negocios. A continuación, detalle por estación:

ESTACIÓN	VIVIENDAS	NEGOCIOS/ INSTITUCIONES
JIPIJAPA	37	68
IÑAQUITO	13	30
LA CAROLINA	215	219
LA PRADERA	158	304
UNIVERSIDAD CENTRAL	139	241
EL EJIDO	10	247
LA ALAMEDA	55	423
SAN FRANCISCO	60	163
EL RECREO	187	102
CARDENAL DE LA TORRE	176	67
SOLANDA	235	59
MORÁN VALVERDE	84	52
QUITUMBE	260	25
TOTAL	1629	2000

Tabla1: Entrevistas ejecutadas en las AID de las estaciones

Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Al concluir el levantamiento de los perfiles sociales de las AID de cada una de las 13 estaciones, se confirma en base a la información digitalizada y debidamente procesada que, mediante encuestas, visitas puerta a puerta y 25 asambleas desarrolladas, se ha llegado a la ciudadanía ubicada en las zonas aledañas de la PLMQ.

El Plan de Relaciones Comunitarias del Metro de Quito

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el levantamiento de los perfiles sociales de cada una de las AID de las estaciones, se pudo establecer entre otros aspectos, cuáles eran las necesidades de las zonas y barrios, cuál era su expectativa referente a la construcción de un Proyecto tan grande como el Metro de Quito, qué problemas consideraban les iba a ocasionar durante su construcción, cuáles ventajas percibían iban a tener durante su funcionamiento, pero también surgió algo importante como establecer o conocer la mejor forma de comunicarse y estar informados de los aspectos relativos a la construcción del Metro de Quito.

2. OBJETIVOS

En este sentido, es necesario dejar sentado lo que establece el Plan de Relaciones Comunitarias en cuanto a sus objetivos, mismos que se detallan a continuación:

- Implementar un proceso de relacionamiento permanente e inclusivo con los distintos actores en todas las fases del proyecto de la PLMQ, estableciendo relaciones en etapa temprana para crear un tono positivo con los distintos actores.
- Promover un proceso participativo relacionado con el Metro de Quito, el cual es parte del Sistema Integrado de Transporte Masivo.
- Lograr una buena relación con los actores sociales basados en aspectos esenciales e intangibles como la confianza, respeto mutuo y comprensión hacia la comunidad.
- Establecer una relación dialógica con la comunidad que permita prevenir situaciones de conflicto durante la construcción y operación del Metro de Quito.

3. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

3.1 Desarrollo de contenidos y difusión de la información

- Desarrollo de contenidos generales sobre el proceso de construcción del Metro de Quito en el contexto de todo el sistema, y contenidos específicos sobre cada una de las estaciones y frentes de obra, que contenga los aspectos generales relacionados a la movilidad, impacto ambiental y los beneficios de la obra.
- Desarrollo de protocolos de actuación para la intervención en territorio.

3 ANTECEDENTES

- Socialización de contenidos generados respecto a la construcción y el material informativo y comunicacional con calendarios de obras, cierres de vías, plan alterno de rutas, jornadas laborales en cada estación; así como, los beneficios generales y específicos de cada estación del Metro de Quito para la ciudadanía.

3.2 Mecanismos de participación y relacionamiento comunitario

- Aplicación de procesos de sensibilización para la adaptación de la ciudadanía hacia la construcción del Metro de Quito.
- Identificación de líderes comunitarios para mantener canales de comunicación en diferentes procesos de la construcción del Metro de Quito.
- Establecimiento de espacios de diálogo comunitario y resolución de conflictos.
- Organización de asambleas comunitarias informativas.
- Acercamiento directo y personalizado con los miembros de la comunidad.
- Acercamiento grupal de la comunidad a la obra del Metro de Quito para su apropiación y cuidado como espacio público.

4. PROGRAMAS DEL PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS

La observancia de los objetivos del PRC para la PLMQ ha contribuido a cumplir los compromisos ambientales y sociales establecidos para la construcción del Proyecto Metro de Quito. Como parte del Plan de Relaciones Comunitarias se han implementado tres programas:

- Relacionamiento Comunitario
- Información y Seguimiento
- Acuerdos y Gestión de Reclamos

Cada uno de estos programas tienen sus propios objetivos y se ha concebido el cumplimiento de los mismos, conociendo, de cierta manera la forma de pensar, sentir y de actuar de las personas, manteniendo por delante aspectos básicos y principios de convivencia ciudadana, como el respeto y la honestidad, lo que ha determinado que exista una armonía entre los vecinos de cada zona y el constructor.

Se debe mencionar que han existido aspectos de molestia durante la fase constructiva, como son la generación de ruido, polvo, limitaciones de circulación peatonal y vehicular, pero que precisamente por estar debidamente informados y habiéndose tomado las medidas de mitigación de manera oportuna, los impactos han sido mínimos y el relacionamiento ha sido fluido.

Todo lo relacionado con el cumplimiento del PRC, está debidamente respaldado con registros, las cifras que a continuación se establecen corresponden al período de diciembre del 2015 hasta mayo del 2020, la EPMMQ ha realizado las actividades de planificación tendientes al cumplimiento del PRC.

Para ello se procedió a la contratación de un equipo de Promotores Sociales quienes han realizado el trabajo de campo y son la fuerza motora y representativa del Metro de Quito en las áreas de influencia directa de la PLMQ.



a. Programa de Relacionamiento Comunitario

El Programa de Relacionamiento Comunitario tiene como objetivo mantener una adecuada relación con los actores de interés para el desarrollo y avance del proyecto, y se cumple a través de dos actividades, la primera mediante visitas planificadas y personalizadas a los dueños de los negocios y viviendas de las AID de las estaciones, y la segunda mediante el desarrollo de visitas guiadas a los frentes de obra.

Las dos actividades tienen la finalidad de dar a conocer el proyecto a la comunidad y los beneficios que se podrían generar cuando el mismo se encuentre en operación.

Al haberse iniciado las actividades constructivas, el desarrollo del Programa de Relacionamiento Comunitario se cumple directamente a través del trabajo del equipo de los Promotores Sociales; quienes han realizado visitas a los dueños de los negocios y de viviendas ubicadas en las inmediaciones de las estaciones que están bajo su responsabilidad, en total durante los años del 2016 al 2020, se han llevado a cabo 30.630 visitas personalizadas a los dueños de los negocios y viviendas de las 15 estaciones.

a1. Primera actividad:

Como se puede establecer en el gráfico 1 las visitas personalizadas de relacionamiento comunitario desde el año 2016 hasta lo que va del año 2020, asciende a 30.630.

Este programa ha tenido un ascenso paulatino a través de los años siendo el año 2019 el que mayor número de relacionamientos comunitarios ha tenido, con 13.248 visitas personalizadas lo cual representa el 43,25% del total del período, el año 2018 con 7.155, representa el 23,35%, el 2017 con 4.185 visitas, representa el 13,66%, el año 2016 con 3.514 visitas personalizadas constituye el 11,47% y en lo que va del año 2020, con 2.528 visitas representa el 8,25%.

Es necesario aclarar que debido a la pandemia del COVID 19, desde el mes de marzo del 2020, no se ha realizado esta actividad de forma personalizada

3 ANTECEDENTES



y presencial, sin embargo, se ha mantenido el contacto y acercamiento constante a la comunidad a través de medios virtuales, redes sociales y vía telefónica. La explicación para el avance paulatino en crecimiento de este programa se debe a que, desde el inicio de las actividades constructivas del Metro de Quito, los trabajos en superficie de las estaciones generaban de cierta manera molestias por el desvío de servicios, cierres viales, entre otros, lo cual determinaba prácticamente que tenga prevalencia el desarrollo del Programa de Información y Seguimiento.

Una vez que fueron terminando las actividades en superficie y se intensificó el trabajo subterráneo, los Promotores Sociales han procedido a mantener un diálogo constante y directo con los vecinos sobre el avance en general del Proyecto, así como el reconocimiento de las mejoras que se pueden evidenciar en los espacios en superficie y en los servicios del sector con el funcionamiento del Metro de Quito, procurando suplir inquietudes y receptando sus recomendaciones para brindar un servicio de calidad en el uso del transporte.

El desarrollo del Programa de Relacionamiento Comunitario permite el involucramiento y conocimiento de la comunidad en la construcción del Metro de Quito, lo cual genera un sentido de apropiación y cuidado de la obra, y principalmente permite conocer las percepciones y expectativas de la comunidad respecto al uso del transporte.

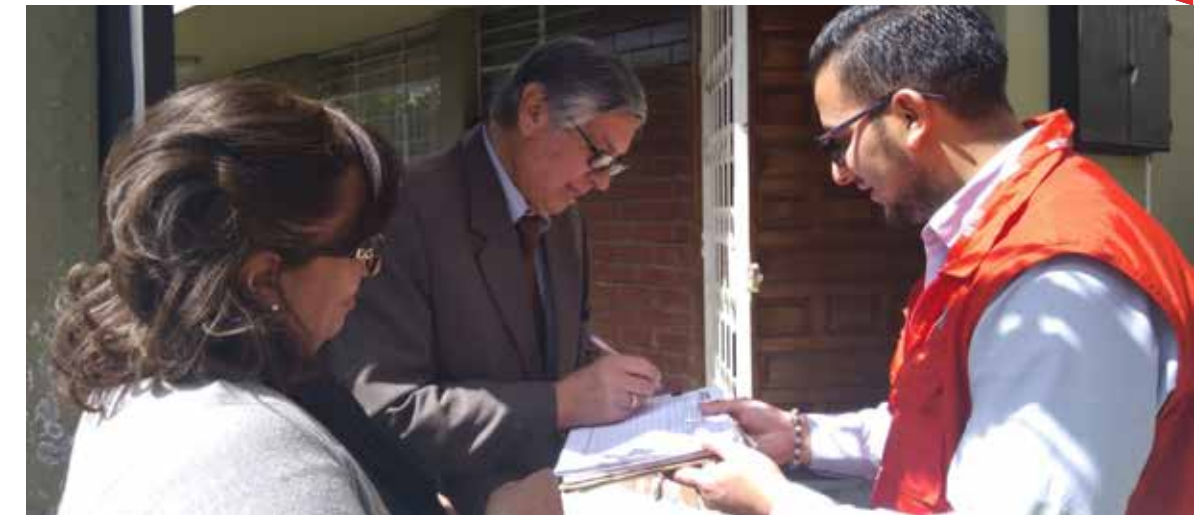


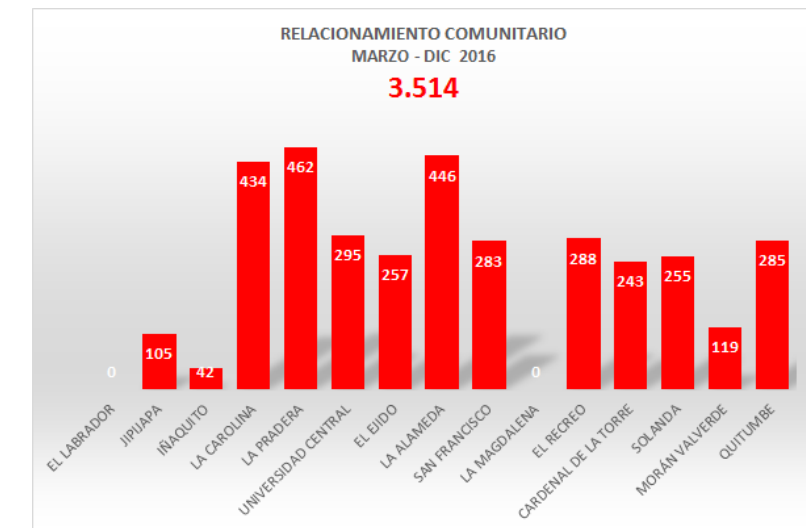
Gráfico 1: Resumen de las visitas de relacionamiento personalizadas durante el período 2016-2020



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Las visitas personalizadas realizadas a los dueños de los negocios y moradores de las AID de las estaciones se establecen en los gráficos 2, 3, 4, 5 y 6.

Gráfico 2: Visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios durante el año 2016.



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Gráfico 3: Visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios durante el año 2017.



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

3 ANTECEDENTES



Gráfico 4: Visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios durante el año 2018.



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Desde el año 2018, además de las visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios, se ejecutaron otros espacios de relacionamiento comunitario, como son encuentros comunitarios en el Barrio Palugo (Casantopamba) y los Municipios Móviles.

Estos espacios fueron concebidos como una oportunidad de integración de las diferentes entidades municipales que prestan servicios a la comunidad y se acercan al territorio para tener un acceso directo con la ciudadanía, donde Metro de Quito ha participado dando a conocer el uso y funcionamiento de este servicio de transporte y socializando el cuidado y la apropiación del mismo para beneficio de la comunidad.

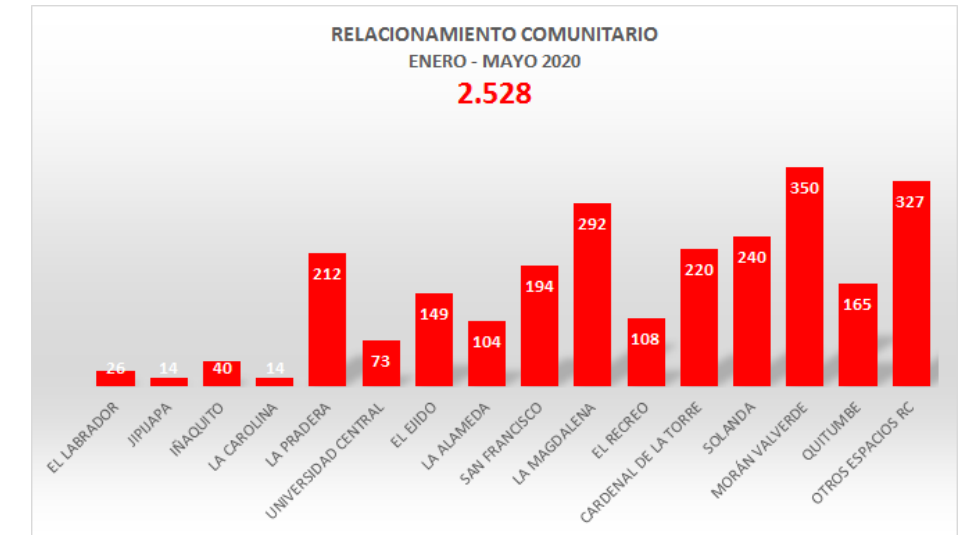
Gráfico 5: Visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios durante el año 2019



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Además de las visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios, se han ejecutado otros espacios de relacionamiento como son Municipios Móviles.

Gráfico 6: Visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios hasta mayo 2020



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Además de las visitas personalizadas a dueños de viviendas y negocios, se han ejecutado otros espacios de relacionamiento comunitario, como Talleres de Capacitación en temas como Atención al Cliente y Trámites Municipales, en las estaciones de Morán Valverde, San Francisco, La Alameda, El Ejido, Universidad Central y La Pradera; además de Talleres de Capacitación con recolectores del Troje 4, generando encuentros de socialización con la ciudadanía.



3 ANTECEDENTES



a2. Segunda actividad:

El Programa de Relacionamento Comunitario también se ha cumplido mediante el desarrollo de visitas guiadas a los diferentes frentes de obra.

Es importante destacar que conforme ha ido avanzando el Proyecto, también ha ido creciendo el interés de los diferentes actores de la ciudad en particular y del país en general, por saber entre otros aspectos el modelo constructivo, los espacios al interior, y demás detalles que no se pueden visualizar desde una simple explicación o una presentación.

Por tal motivo, se ha ido programando las visitas guiadas a los diferentes frentes de obra, en coordinación con el constructor, a fin de no interferir en las actividades constructivas.

Conforme se establece en el gráfico 7, desde el año 2016 a la fecha, han visitado los frentes de obra un total de 23.850 personas. Los grupos de visitantes han sido estudiantes de diferentes universidades del país, autoridades y miembros de las entidades gubernamentales, prensa nacional e internacional, funcionarios de los Organismos Multilaterales de Financiamiento, miembros de organismos y empresas internacionales, vecinos de las estaciones, dirigentes barriales, dirigentes de los comerciantes, personal de las entidades de control del Estado, entre otros.

Gráfico 7: Número de personas que han visitado los frentes de obra durante el periodo 2016 - 2020



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Esta actividad, ha sido fundamental para que los visitantes de las áreas de influencia directa de las estaciones conozcan la parte constructiva del Metro, comprendan las razones de las molestias ocasionales que se han presentado y con esa interrelación se ha logrado el apoyo de la comunidad.

Lo cual les permite tener una visión de progreso, de cumplimiento de protocolos, concientizando en la responsabilidad de colaborar para que el Metro sea un referente del transporte público en la ciudad.

a. Programa de Información y Seguimiento

El Programa de Información y Seguimiento tiene por objetivo fundamental el mantener informados a los grupos de interés sobre los aspectos técnicos del Proyecto, y de los detalles específicos de cada estación, que de una u otra manera podrían causar molestias en las actividades de la comunidad, previniendo al máximo la generación de situaciones conflictivas por ausencia de información.

Este Programa ha sido cumplido considerando especialmente lo establecido en los perfiles sociales de las estaciones en cuanto a los canales de comunicación que prefieren utilizar los diferentes actores sociales, de ahí que, para algunos casos se ha desarrollado el programa mediante la información proporcionada a

través de la realización de asambleas, mediante la colocación de carteles informativos en los edificios, a través de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp o llamadas telefónicas, y de manera especial avisando puerta a puerta a cada miembro de la comunidad.

El Programa de Información y Seguimiento se ha venido desarrollando mediante la realización de asambleas, en las mismas han participado las diferentes áreas de la EPMMQ, con el apoyo de otras instituciones como las Administraciones Zonales Quitumbe, Eloy Alfaro, Manuela Sáenz y Eugenio Espejo, e incluso con entidades municipales que prestan servicios a la comunidad de acuerdo con su pertinencia.

Hasta la fecha se han realizado 191 asambleas con una asistencia de 8.290 personas en total, el detalle del número de asambleas realizadas por años y los asistentes a las mismas por estaciones se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1: Asambleas realizadas y asistentes durante el periodo 2016-2020

ESTACIÓN	2016		2017		2018		2019		2020		TOTALES	
	No. ASAMBLEAS	No. ASISTENTES	No. ASAMBLEAS	No. ASISTENTES	No. ASAMBLEAS	No. ASISTENTES	No. ASAMBLEAS	No. ASISTENTES	No. ASAMBLEAS	No. ASISTENTES	No. ASAMBLEAS	No. ASISTENTES
EL LABRADOR	0	0	5	108	0	0	0	0	0	0	5	108
JIPUJAPA	2	42	0	0	0	0	0	0	0	0	2	42
IÑAQUITO	2	49	0	0	0	0	0	0	0	0	2	49
LA CAROLINA	1	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	15
LA PRADERA	2	44	18	2.685	3	283	0	0	0	0	23	3.012
UNIVERSIDAD CENTRAL	1	35	4	262	4	62	2	23	2	11	13	393
EL EJIDO	2	150	3	132	0	0	2	144	0	0	7	426
LA ALAMEDA	2	130	15	458	6	67	11	195	1	13	35	863
SAN FRANCISCO	5	246	10	364	0	0	7	119	0	0	22	729
EL RECREO	2	120	2	120	1	21	1	13	1	9	7	283
LA MAGDALENA	0	0	0	0	3	25	0	0	0	0	3	25
CARDENAL DE LA TORRE	5	198	3	53	0	0	3	116	0	0	11	367
SOLANDA	5	275	1	44	12	419	0	0	0	0	18	738
MORÁN VALVERDE	4	103	0	0	1	5	1	9	0	0	6	117
QUITUMBE	3	222	6	228	5	147	5	93	0	0	19	690
OTROS ESPACIOS IS	0	0	0	0	14	407	3	26	0	0	17	433
TOTALES	36	1.629	67	4.454	49	1.436	35	738	4	33	191	8.290

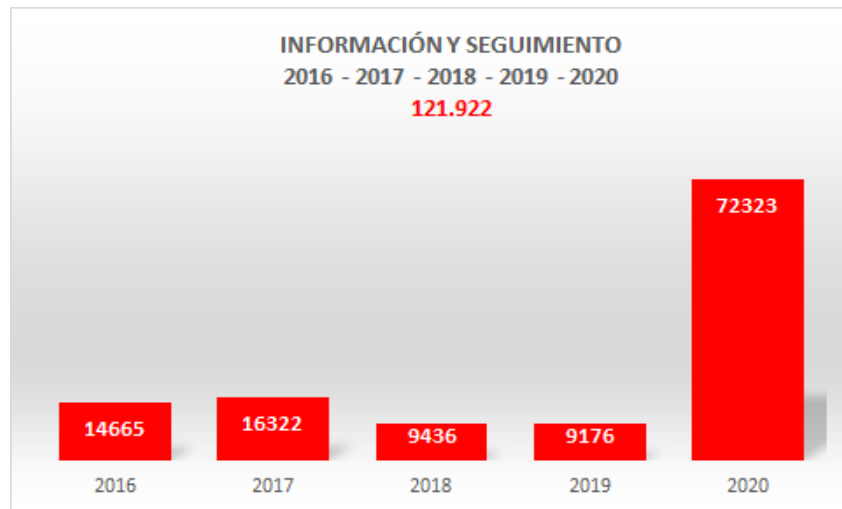
Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

3 ANTECEDENTES



Por otro lado, durante el período del año 2016 a mayo 2020, las actividades del Programa de Información y Seguimiento se han cumplido por parte del equipo de Promotores Sociales en todas las estaciones de la PLMQ, el número de informaciones de las diferentes actividades relacionadas con la construcción de la PLMQ es de 121.922, según lo que se demuestra en el gráfico 8. Es necesario aclarar que la información difundida a los actores sociales por efectos propios de la obra corresponde a 51.376, mientras que 70.546 ha sido difusión de mensajes producto de la Pandemia por el COVID 19, así como la reactivación de servicios y de actividades productivas durante este tiempo.

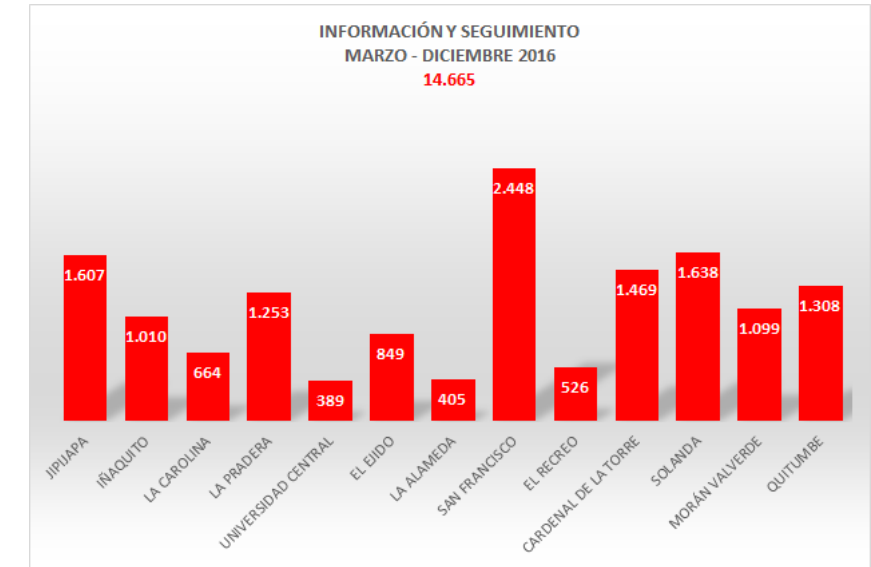
Gráfico 8: Información y Seguimiento durante el período 2016-2020



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

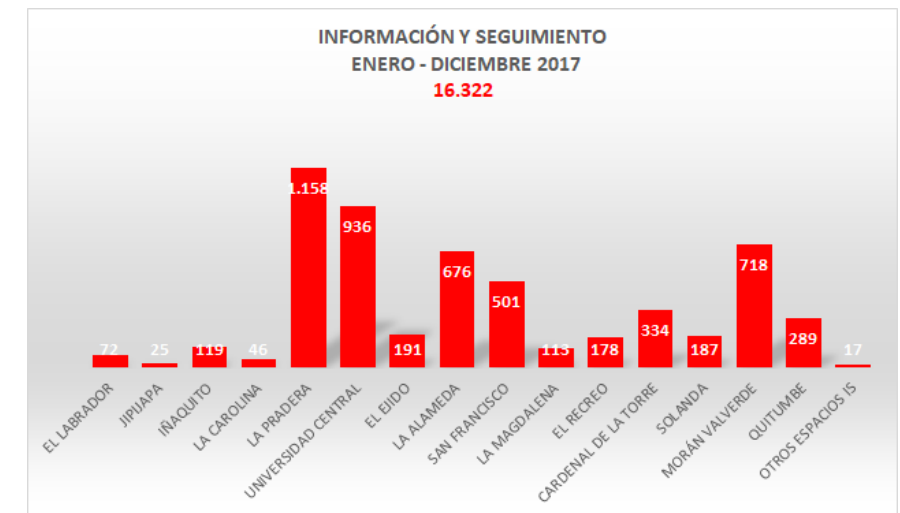
Los gráficos 9, 10, 11, 12 y 13 establecen como ha sido el desarrollo del Programa de Información y Seguimiento en los diferentes años transcurridos.

Gráfico 9: Información y Seguimiento durante el año 2016



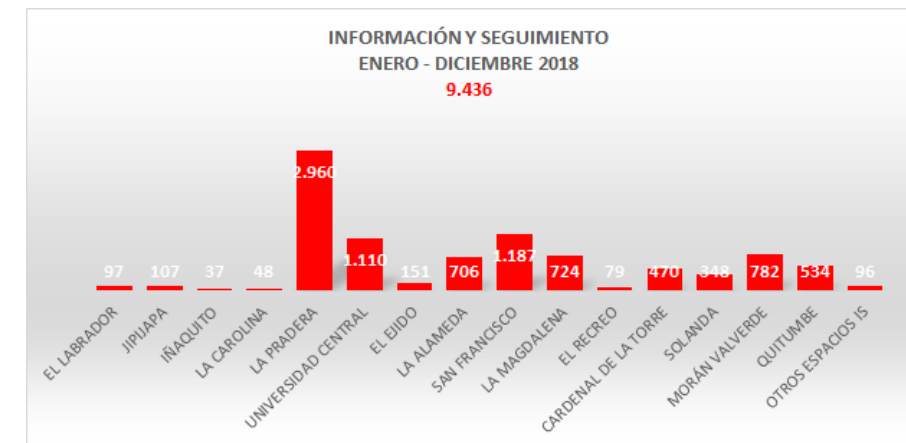
Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Gráfico 10: Información y Seguimiento durante el año 2017



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Gráfico 11: Información y Seguimiento durante el año 2018

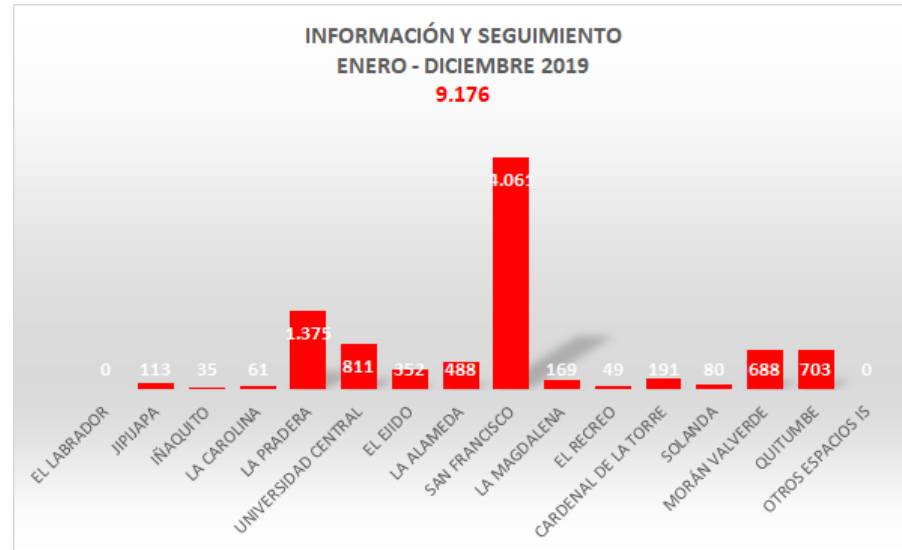


Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

3 ANTECEDENTES

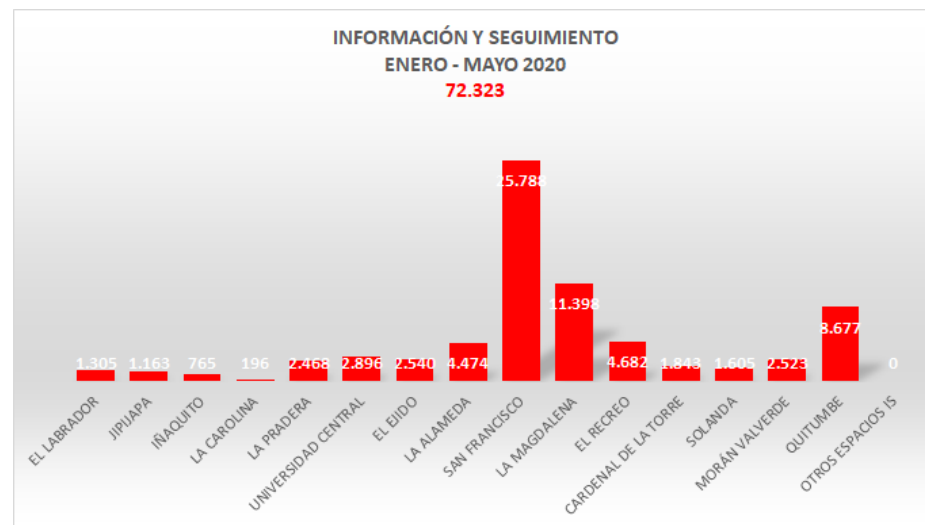


Gráfico 12: Información y Seguimiento durante el año 2019



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

Gráfico 13: Información y Seguimiento durante el año 2020.



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

El desarrollo de este Programa ha sido muy efectivo, puesto que de manera permanente y constante los vecinos han estado informados de diferentes aspectos constructivos de la obra, entre los cuales podemos mencionar: inicio de actividades constructivas, suspensiones temporales y ocasionales de servicios, mejoramiento de suelos, desvío de colectores, cierres temporales y ocasionales de vías de circulación, desvíos de tránsito, trasplante de árboles, permiso para inspección de edificaciones, permisos para colocar señalética, información sobre avance de trabajos, entre otros.

Lo cual ha permitido el desarrollo normal de las actividades por parte del constructor, cabe resaltar que no se ha tenido, hasta la fecha, un solo día de

paralización de la obra, al contrario, se ha contado con el apoyo permanente, la colaboración y comprensión de los vecinos.

b. Programa de Acuerdos y Gestión de Reclamos.

El programa de Acuerdos y Gestión de Reclamos tiene por objetivo el impulsar acuerdos con los diferentes grupos de interés de las AID de las estaciones del Proyecto, como un mecanismo para la resolución de posibles molestias.

La finalidad de este programa es permitir la gestión de reclamaciones, quejas o inquietudes de los ciudadanos asentados en las inmediaciones de las estaciones del Metro de Quito y proporcionar respuestas a las molestias que se presentan especialmente durante la fase constructiva, y de esta forma procesar y solventar situaciones individuales y comunes.

Para el cumplimiento de este programa se ha elaborado un procedimiento, que contempla la atención a los vecinos en oficinas de campo habilitadas en cada una de las estaciones, las cuales son atendidas por el equipo de Promotores Sociales quienes gestionan las consultas o reclamos, inquietudes y molestias de todos los actores sociales con las diferentes instancias de acuerdo con la pertinencia y competencia de cada una.

Por otro lado, se ha procedido a la instalación de buzones de sugerencia, quejas y reclamos en las Administraciones Zonales Quitumbe, Eloy Alfaro, Manuela Sáenz y Eugenio Espejo, así como también en cada frente de obra, adicionalmente se atienden reclamos o quejas a través de las redes sociales institucionales.

Este programa se ha venido cumpliendo desde el año 2016 hasta la fecha, y a pesar de ser un Proyecto de gran envergadura que atraviesa una parte considerable de la ciudad a lo largo de 22 km cumpliendo con parámetros y estándares constructivos internacionales, se han levantado algunas quejas que se han ido atendiendo y solucionando a lo largo de la construcción, manteniendo este proceso de atención y el relacionamiento del equipo de Promotores Sociales de la EPMMQ, quienes están al pendiente de la comunidad.



3 ANTECEDENTES



El Proyecto Metro de Quito, al estar supeditado al cumplimiento estricto de la Licencia Ambiental, ha estado sujeto a varias auditorías ya sea por parte del Ministerio del Ambiente, como por parte de los OMFs y en lo que compete a la Gestión Social con la ejecución del PRC, los resultados de cumplimiento han sido del 100%, habiendo sido destacado este hecho por organismos como el BID, el Banco Mundial y la CAF, incluso se ha expuesto para que sea considerado como modelo de relacionamiento comunitario, específicamente para el Metro de Lima.

5. ASPECTOS DESTACADOS DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS

a. Percepciones del Plan de Relaciones Comunitarias frente a la ciudadanía

Una vez que se realizó el levantamiento de perfiles sociales en los barrios de las áreas de influencia directa del Metro de Quito, mediante encuestas, visitas puerta a puerta y 25 asambleas previas a la construcción, se ha mantenido una constante interacción con la comunidad dando inicio y consecución al Plan de Relaciones Comunitarias, donde se han desarrollado 191 asambleas durante la etapa de construcción de la obra y otros mecanismos de acercamiento a la comunidad.

Estas actividades han sido documentado, procesado y digitalizado como archivo institucional. De esta forma, se cuantifica el número de actividades ejecutadas del PRC desde Metro de Quito, a través del equipo de 9 Promotores Sociales y los estudios realizados.

Los datos recogidos de los diferentes procesos de socialización ejecutados con la ciudadanía se encuentran estructurados numéricamente de la siguiente forma: 3.829 encuestas durante el levantamiento de perfiles, 8.290 asistentes a las asambleas organizadas, 30.630 ciudadanos visitados en el Programa de Relacionamiento Comunitario, 23.850 participantes de las visitas guiadas a estaciones y 121.922 ciudadanos informados a través del Programa de Información y Seguimiento; resultando un total de 188.321 acercamientos a través de varios medios directos e indirectos para lograr el contacto con la ciudadanía hacia el Proyecto.

Gráfica 14: Socialización con la comunidad



Elaboración: Equipo MetroCultura-GRSA

El equipo de Promotores Sociales en campo recepta impresiones, inquietudes, el sentir de los vecinos de cada uno de los barrios de las AID del Metro de Quito, donde se desarrolla una interacción constante con el Proyecto, resultando de estos encuentros y lazos conformados, una nueva dinámica de retroalimentación de acciones y medidas que se han llevado a cabo desde Metro de Quito, con el fin de reducir posibles molestias en la comunidad.

Esta interacción ha permitido que surjan diferentes puntos de vista y opiniones de la ciudadanía frente a la necesidad de cambio y participación como individuos y como comunidad, para crear una ciudadanía activa dentro del espacio público, conviviendo con respeto hacia sí mismos, hacia el otro y hacia los bienes públicos y su entorno.

b. Percepciones de los actores sociales en el desarrollo del Plan de Relaciones Comunitarias

A partir del trabajo e interacción constante con la comunidad en los distintos barrios y zonas de intervención del Metro de Quito, se ha logrado percibir los siguientes comportamientos y posturas desde nuestros actores sociales:

- La ciudadanía involucrada en este proceso está dispuesta a trabajar en forma colectiva una vez que exista una coordinación acorde con las administraciones e instituciones que rigen a la ciudad y a las diferentes obras en desarrollo.
- Los colectivos sociales, instituciones educativas, organizaciones barriales y residentes en general de la PLMQ presentan necesidades de atención a los barrios y siendo propositivos se muestran partícipes del cuidado de las zonas públicas, incluso generando acuerdos y cooperación entre los vecinos del barrio.
- A partir del reconocimiento por parte de la comunidad del Proyecto Metro de Quito como un servicio público para beneficio de la ciudadanía, se concientiza en la necesidad de generar un nuevo comportamiento social en el uso de los espacios y bienes públicos que la Municipalidad desarrolla y brinda a la comunidad, enfocándose en el progreso de la ciudad y su gente.



3 ANTECEDENTES



- El sentir ciudadano en su mayoría, ante comportamientos sociales negativos, manifiesta que es necesario que se cree y se difunda una normativa pública, que regule el uso de los bienes y el espacio público que están al servicio de la comunidad.
- La llegada del Metro como nuevo sistema y columna vertebral de la ciudad para el mejoramiento de movilidad, constituye un reto para todos los ciudadanos quienes serán los nuevos usuarios de este servicio.

c. Interacción constante durante el proceso de construcción del Metro de Quito

El ser humano desde que nace es un ser social, destinado a vivir en un mundo social y que, para ello, necesita la ayuda de los demás. Ese ser social, además, se va haciendo poco a poco a través de la interacción con los otros, en un proceso continuo de socialización. Así, el proceso de socialización generado desde Metro de Quito para con la comunidad de las zonas de intervención constructiva se basa en las normas y valores que rigen los patrones conductuales de un proceso de relacionamiento comunitario generado por el equipo social de Metro de Quito, destinado a la relación directa con los diferentes grupos sociales o residentes de una zona específica.

El equipo social de la EPMMQ, conformado por la Gerencia de Responsabilidad Social y Ambiental, la Dirección Social, la Coordinación Social y los 9 Promotores Sociales, ha trabajado en la generación de mecanismos de socialización, espacios de diálogo e interacción permanente donde resalta la cohesión social del grupo como fortalecimiento de la comunidad, su involucramiento y participación en el desarrollo del Proyecto.

De esta manera el proceso de socialización se ha concebido como un permanente desarrollo de actitudes y acciones desde y hacia la comunidad, con quienes se ha creado una relación abierta y de constante convivencia y comunicación para lograr que el proyecto Metro de Quito se desarrolle a conformidad de la ciudadanía.

Cada barrio o zona sigue dinamizando su propia historia de desarrollo mientras vive en colectivo, de esta manera, los agentes de socialización, aquellas personas o instituciones que hacen posible la efectividad de la interiorización de los procesos sociales, se van diversificando conforme se incrementan los contextos sociales de acción del Proyecto Metro de Quito y el convivir diario en el manejo y uso del espacio público con respecto al individuo y sus comportamientos.

En la socialización se genera un vínculo de aprendizaje, apoyo y diálogo entre la ciudadanía y el equipo de Promotores Sociales, donde se transmiten las pautas culturales que permiten ajustar comportamientos sociales y fomentar la apropiación de los espacios públicos, donde la ciudadanía apoya la implementación de un proceso educativo, cultural y comunicacional relacionado a los valores de respeto y convivir ciudadano para el uso del Metro de Quito.

6. CONSIDERACIONES

El Plan de Relaciones Comunitarias implementado por la EPMMQ desde el inicio de la obra, recoge información relevante que permite dar continuidad, fortalecer la educación en valores y promover la adaptación de comportamientos sociales en el uso del Metro de Quito, por medio del contacto con la ciudadanía manteniendo el acompañamiento y el relacionamiento comunitario, una vez que este sistema de transporte entre en operación y funcionamiento.

Metro de Quito potencia las estrategias del Plan de Relaciones Comunitarias en la fase de operación a través de MetroCultura y su ejecución, como parte del cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental, lo cual genera la necesidad de crear nuevas dinámicas sociales, educativas, culturales e inclusivas para llegar a la ciudadanía, promoviendo un modelo de comunidad participativa que permita crear una visión de futuro para Quito a través del Metro y la interacción de sus usuarios. El Plan de Relaciones Comunitarias abre la construcción de MetroCultura como se verá a continuación en este documento.



LA CONSTRUCCIÓN DE METROCULTURA

Un modelo para la transformación

El Modelo MetroCultura se estructura a través de la gestión social con el fin de propiciar una cultura ciudadana basada en valores, comportamientos, actitudes y nuevas realidades, cuya intención es establecer políticas de uso correcto y cuidado del Metro de Quito.

La implementación de programas orientados a formar, informar y acompañar a los ciudadanos, que basados en diversos enfoques necesarios para crear nuevos espacios de convivencia con todas sus implicaciones, es lo que permite al modelo de gestión de MetroCultura extenderse a otros espacios externos al transporte público.

MetroCultura establece macroenfoques para su construcción y ejecución, los cuales están vinculados estrechamente a las problemáticas actuales del transporte público, de las cuales se prioriza la equidad de género y la inclusión social como premisas que serán detalladas más adelante.

4.1. La Importancia de los valores ciudadanos

En el estudio de los perfiles sociales del Plan de Relacionamiento Comunitario detallados anteriormente, se observa la necesidad de unificar los esfuerzos de información y participación con los habitantes de las zonas, con el fin de que se sientan incluidos en todas las iniciativas. Para realizar esta intervención, los promotores sociales identifican de antemano el tipo de aproximación requerida de acuerdo a su zona, conociéndola previamente para obtener mayor información sobre las mismas. Esto da un sentido de respeto absoluto a esta aproximación hacia los ciudadanos y sus espacios por parte del Metro de Quito y es quizá el valor ciudadano que enmarca de forma transversal las estrategias del modelo de Metro de Cultura como se observará más adelante.

Las actividades de intervención, así como los estudios previos realizados por el Metro de Quito, han permitido un análisis sin precedentes, que evidencia la necesidad general de todos los habitantes, a través de los perfiles sociales de las zonas intervenidas, de una búsqueda por una ciudad más segura y más solidaria, unida por sus principios para enfrentar problemáticas que afectan a todos por igual: inseguridad, contaminación y delincuencia.

Durante la intervención del Plan de Relacionamiento Comunitario, se despejaron muchas dudas sobre el uso del espacio público, detectando las problemáticas del mal uso del mismo y sobre todo, entendiendo que dicho espacio es para los habitantes de la ciudad un lugar donde se desarrolla su vida cotidiana. El mal uso del espacio público es visible pero además, se ha convertido en un espacio propio para las problemáticas mencionadas anteriormente, aumentando la inseguridad de los habitantes y por tanto, afectando el desarrollo de una buena convivencia ciudadana. En términos generales, los ciudadanos hacen uso del espacio público como parques y canchas, lo que supone que la vida comunitaria sigue vigente en la ciudad y que esta puede verse afectada por un sentido de inseguridad que es latente en todos lados



Por otro lado, el estudio y las intervenciones del Metro de Quito permiten conocer que existe una evidente preocupación de los habitantes de la ciudad por proteger el patrimonio de su ciudad, lo que indica que los ciudadanos entienden y valoran su historia y cultura, y se reconocen algunos esfuerzos realizados por los mismos habitantes para protegerlos y cuidarlos.

Quito es una ciudad que ha crecido a un ritmo acelerado. Desde el primer sistema de transporte público que existió en la ciudad los ciudadanos han visto con positivismo los esfuerzos por otorgar una mejor movilidad a la población. El Metro de Quito no es la excepción. Los estudios demuestran que existe un sentido de positivismo en su etapa de construcción y que los ciudadanos entienden la dimensión del proyecto y su proyección para la ciudad en el momento del inicio de la operación. Es por este motivo, que los ciudadanos, en gran parte, han incluido como preocupación el desenvolvimiento de sus negocios, en un afán de continuar con la característica comercial de la ciudad.

La construcción de un conjunto de valores ciudadanos de MetroCultura, responde, en primer lugar a la necesidad de los habitantes de Quito por mejorar sus condiciones de convivencia y volver a una vida en comunidad; y por otro lado, es la forma en la que Metro de Quito pretende incluir mediante sus estrategias, la valiosa participación y colaboración de los ciudadanos durante la etapa de construcción de este proyecto, en un sentido de agradecimiento por expresar sus necesidades, sus puntos de vista, sus proyecciones y su visión de futuro.

Por este motivo y a través de la enorme necesidad que existe en la ciudad para mejorar la convivencia ciudadana y establecer una vida en comunidad constante que permita dar frente a las problemáticas de la ciudad, el sistema de valores de MetroCultura realiza una búsqueda de todos los contenidos que permitan establecer lazos de solidaridad y unión en los ciudadanos, para que se apropien de sus espacios mediante su participación y se sientan parte del Metro de Quito a través del cuidado propio y de los suyos.

4.1.2. La búsqueda de una convivencia ciudadana armoniosa

Al hablar de convivencia ciudadana se deben tener claros dos conceptos: convivencia (del latín convivere), es la capacidad de socializar y compartir en comunidad a través del respeto, la tolerancia y el diálogo. Como seres humanos, somos seres sociales y requerimos el fortalecimiento colectivo para desarrollarnos como individuos; y por otro lado, ciudadano y ciudadanía (del latín civis y civitas) que corresponden al conjunto de actores con deberes y derechos, los cuales a través de su participación activa construyen su espacio de interacción, es decir su ciudad.

Dicho esto y en el marco de las leyes y ordenanzas que vinculan los derechos y deberes de los ciudadanos, MetroCultura impulsa en su plan de gestión un conjunto de valores ciudadanos que permiten,

en primera instancia, cuidar los aspectos técnicos propios del sistema del transporte y su funcionamiento, pero además otorgar a los ciudadanos un sentido de participación en la nueva interacción que tendrá la ciudad una vez iniciada la operación del Metro de Quito.

El conjunto de valores, que atraviesa los planes de MetroCultura, es una apuesta por una participación activa de los usuarios y de los ciudadanos, que permite a los ciudadanos convertirse en usuarios responsables, embajadores de una nueva cultura colectiva, promotores de derechos y deberes, asociados a realizar acciones que orientan a sus pares a una construcción de comunidad y colectividad. Son instrumentos de este modelo que permiten el desarrollo comunitario, el posicionamiento de identidad y la inclusión de la diversificación cultural en los marcos legales territoriales existentes.

4.1.2. Los valores ciudadanos de MetroCultura

Según García Mauriño los valores son lo que mueve la conducta y el comportamiento de las personas; orientan la vida y marcan la personalidad. Al hablar de valor se habla de algo que es importante, que tiene relevancia. Los valores ciudadanos para la convivencia y para el establecimiento de una vida en comunidad, son valores que permiten que las personas se sientan aceptadas en sus espacios de participación. Así mismo, los valores para la convivencia ciudadana son aquellos que permiten que los ciudadanos se respalden en ellos para la toma de decisiones y orienten sus acciones, entendiendo que estas pueden afectar a los demás.

En este sentido, los valores ciudadanos de MetroCultura que buscan mejorar la convivencia en la ciudad de Quito y en especial, que regirán al usuario dentro del sistema de transporte Metro de Quito y además a las estrategias establecidas dentro de este modelo se detallan a continuación.



VALORES CIUDADANOS DE METROCULTURA

- **Respeto:**
Es reconocer, aceptar y apreciar las condiciones o cualidades de otros usuarios.
Meta: reivindicación de derechos y libertades de todos los usuarios.
- **Empatía:**
Entender, comprender, ayudar y apoyar a otros usuarios través del reconocimiento de sus necesidades inmediatas.
Meta: buenas relaciones interpersonales entre los usuarios.
- **Solidaridad:**
Prestar ayuda a otros usuarios sin importar su condición, religión, cultura, género o postura política.
Meta: creación de lazos sociales entre todos los usuarios.
- **Tolerancia:**
Admitir la diversidad cultural, social, étnica, política y religiosa de todos los usuarios.
Meta: aceptación de todos los usuarios entre sí, sin discriminación o exclusión de ningún tipo.
- **Diálogo:**
Fomentar la paz, la comprensión y la solución de conflictos a través de estrategias de comunicación e intervención.
Meta: espacios de entendimiento y facilitación entre todos los usuarios.
- **Responsabilidad:**
Reconocer las obligaciones de forma íntegra de acuerdo a las decisiones que toma y las consecuencias que tiene para quienes conforman su entorno.
Meta: conciencia sobre las decisiones y acciones de los usuarios en los espacios del Metro de Quito.

MetroCultura propone este sistema de valores con el objetivo de construir en el colectivo de usuarios un nuevo sentido de convivencia inmediata dentro de las instalaciones y espacios del Metro de Quito; pero además, pretender generar en los ciudadanos de Quito un sentido de comunidad donde se fomenten las libertades individuales, la participación en la vida pública a través de la gobernanza, la interacción con intervenciones sociales, culturales y educativas, los deberes de protección del medio ambiente y el patrimonio, entre otras.

La premisa de MetroCultura, *mejores usuarios mejores ciudadanos* resume de forma concreta la visión de futuro que este plan busca para la ciudad de Quito, donde el ciudadano que participa de forma activa y responsable dentro de su sociedad a través de los valores ciudadanos, es en el contexto cívico un buen ciudadano que al estar apegado a conceptos que favorecen a toda la ciudadanía, entiende y respeta la normas de convivencia aportando con su presencia a su construcción.

CONSTRUIR METROCULTURA

5 MACRO ENFOQUES

Y TRANSVERSALIDAD

El fundamento teórico es un elemento importante a lo largo de la construcción del Modelo como de la implementación del mismo, por lo que resulta pertinente mencionar aquellos argumentos que conformarán el marco de la *MetroCultura*.

De esta manera cabe recalcar que, los fundamentos expresados a modo de enfoques que se mencionarán a continuación, fueron definidos desde tres fuentes, la primera consiste en el seguimiento a la normativa nacional, local y salvaguardas ambientales desde las OMFs, la segunda radica en la identificación de necesidades por parte de la comunidad recabadas mediante el trabajo realizado en territorio, y la última se basa en los requerimientos técnicos de la naturaleza del Metro de Quito como Sistema de Transporte Público.

Dicho esto, los macroenfoques que atraviesan en su totalidad el presente Modelo consisten en tres:

- Transporte y Salud Pública
- Innovación Social
- Equidad de género e inclusión de grupos de atención prioritaria

5.1. TRANSPORTE Y SALUD PÚBLICA

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró a la enfermedad provocada por el virus COVID-19 como una pandemia global. A partir de este momento, una nueva realidad surge de la necesidad de minimizar al máximo el riesgo de contagio de la población.

En ciudades de todo el mundo, los sistemas de transporte son cruciales para que la población pueda desplazarse hacia sus diferentes actividades. En este

sentido, la necesidad de implementar nuevos protocolos para los usuarios, que propicien la prevención de la enfermedad y garanticen una movilidad eficiente, es uno de los grandes retos que enfrenta no solamente el Metro de Quito, sino todo el sistema público de transporte.

Actualmente, las investigaciones realizadas, bajo las cuales las autoridades de todo el mundo han podido actuar de forma eficaz y rápida, señalan la importancia de mantener un nuevo orden en el transporte público como una política de salud pública.

Establecer diferentes mecanismos para la protección de los usuarios, tales como la desinfección constante de las unidades, el uso obligatorio de mascarillas y guantes y el cumplimiento estricto de límites de capacidad en los usuarios, son obligaciones que deben asumirse con seriedad pero además como una de las oportunidades que tienen los ciudadanos para convivir con la enfermedad y adaptarse a una nueva normalidad.

El enfoque de Transporte y Salud Pública establece la implementación de nuevos protocolos relacionados con los sistemas de limpieza de los transportes pero también con los comportamientos de los usuarios. Los sistemas de transporte son excelentes medios de propagación de infecciones por lo que existe una necesidad de respuesta coordinada con todos los organismos gubernamentales para establecer diferentes herramientas de protección para todos los usuarios.

En este sentido, se establece un sentido de resiliencia del transporte público como eje principal tanto que los usuarios y trabajadores del Metro de Quito, se adapten a las diferentes acciones y formas de relacionarse entre sí, así como que las instituciones determinen dentro de una prestación adecuada del servicio público, con el fin de procurar la protección de la salud, el mejoramiento de la calidad de vida y el desenvolvimiento social.

El servicio de transporte público deberá definir alternativas para prevenir la propagación de riesgos sanitarios; lo cual invita a todos los ciudadanos a repensar en función del bienestar social y colectivo.

MetroCultura esta basada en una visión que relaciona el transporte con la salud pública, y representa el primer paso para la mejora continua en la adaptación de una comunidad resiliente; proporcionando la base para la interrelación del Manual de Atención al Usuario desarrollado como parte del Plan de Emergencias y Contingencias del Metro de Quito; lo cual permitirá dar cumplimiento con la Política de Seguridad y objetivos de Metrocultura dentro de un marco normativo Nacional e Internacional y un Plan de Seguridad Integral.

Este Plan de Seguridad Integral es fundamental, puesto que a partir de él, se han de establecer no solo las actividades para el control de riesgos, sino también la totalidad de elementos de gestión del sistema preventivo. Este Plan de seguridad integral en el contexto del Covid-19 debe plantear los siguientes lineamientos.



CONSTRUIR METROCULTURA

- Información y sensibilización: tener a usuarios y personal informados.
- Capacitación: tener al personal capacitado sobre las medidas adoptadas.
- Provisión de equipos de protección y desinfección.
- Chequeos de salud
- Venta de pasajes de forma segura
- Separación del personal.
- Provisión de infraestructura para desinfección.
- Limpieza y desinfección constante
- Más espacio y distanciamiento social.



5.2. INNOVACIÓN SOCIAL

La ciudad y sus múltiples servicios y áreas públicas son un espacio idóneo para generar procesos de democracia participativa, que nutran procesos de intervención de manera recíproca con entre entidades gubernamentales y civiles, que si lo ameritan pueden tratar bienes y servicios.

Se denominan procesos de innovación social a aquellos diálogos y relacionamientos que fundamentados en un cambio en la ciudad y su cotidianidad, lidian con las implicaciones de dicho cambio y suceden en un ámbito de la colectividad.

Una intervención territorial y social como la operación del Metro de Quito conforma la oportunidad para plantear situaciones donde interaccionen las instituciones públicas y las prácticas sociales de manera horizontal y no jerárquica; generando un nuevo espacio público compartido, donde las necesidades de las personas pueden resolverse a través de estrategias de cooperación.

Esta dimensión social del Modelo es la base desde la cual resultan los contenidos y acciones a desarrollar, dicho ámbito es el que faculta elaborar procesos más democráticos, equitativos, incluyentes y colaborativos.

5.2.1. Mecanismos de Participación en MetroCultura

Este procedimiento que está por iniciar en lo referente a procesos de participación ciudadana se innova a partir de lineamientos establecidos desde *MetroCultura* y de las necesidades, tanto de la EPMMQ y de los actores sociales, quienes brindan las pautas para plantearlos de cara a esta nueva etapa.

En función de lo revisado el Modelo de Gestión de la operación del Metro de Quito debe continuar el legado que ha mantenido desde 2015 reconociendo la importancia de involucrar a la ciudadanía mediante diversos ámbitos de acompañamiento e información, en esta ocasión direccionados hacia una inclusión de los diversos actores.

Este cambio es posible mediante la gobernanza, que consiste en un concepto de formas de gobierno donde se establecen distintas relaciones entre una gama de actores de la sociedad que persiguen un mismo fin, estos actores son las entidades gubernamentales, sectores públicos y privados, organizaciones públicas y privadas y desde luego la ciudadanía en general.

Esta forma de gobierno es el mecanismo por el cual se puede tanto recurrir como incorporar a la ciudadanía desde una lógica de participación sin ser jerárquica, lo que permite nutrir el nuevo relacionamiento que implican procesos de transformación en la población.

El proceso de colaboración entre actores de gobierno y sociedad civil permite entrever las acciones estratégicas que deberán ser los elementos tanto de conformación como de ejecución del Modelo de MetroCultura.

Con este antecedente, es necesario que el Modelo de Gestión del Metro de Quito recurra a los insumos normativos, técnicos y teóricos disponibles para la generación de una metodología que trate una intervención territorial y una transformación social dirigida desde la población hacia la población.

Con el objetivo de incentivar dinámicas de organización, participación y control social tanto de problemáticas como de propuestas y gestiones desde las entidades administrativas, la presente normativa pretende instituir mecanismos y procedimientos para la vigencia de los derechos ciudadanos, el funcionamiento de la democracia participativa y el ejercicio de la soberanía popular como son:

- Plan de Formación: Talleres y capacitaciones
- Plan Sociocultural: Actividades socioculturales
- Plan de Atención al Usuario: Implementación Oficinas de Información
- Plan de Buenas Prácticas Ambientales
- Visitas guiadas a las Estaciones
- Plan Comunicacional
- Plataforma Digital
- Código de Ética
- Capacitaciones
- Talleres

Como se ha visto, el proceso y mecanismos de participación ciudadana fueron variando desde la puesta en marcha de la obra, como en su ejecución, por lo que ahora se pretende un nuevo cambio y mecanismos más orientados hacia su etapa de operación, que solo tendrá éxito con la colaboración, cooperación e intervención de los ciudadanos.

Por tanto, cabe destacar la necesidad de priorizar este tipo



CONSTRUIR METROCULTURA

de mecanismo en específico, que garantice no solo la apertura de modelos de gestión basados en la participación e involucramiento de la ciudadanía en un entorno determinado con un fin común, sino también la retribución de poder dar seguimiento a lo realizado.

Por ello es pertinente trazar una herramienta adicional que cuente con la posibilidad de medir la gestión realizada albergando como pauta la intención de mejorar en los procesos más que rendición de cuentas, el Modelo de MetroCultura persigue de manera ulterior que exista transparencia en los elementos puestos a disposición de la ciudadanía para su participación.

5.2.2 Observatorio de Metrocultura

La participación ciudadana en el Ecuador ha sido usada como instrumento político más aun en el contexto actual que está en entredicho la existencia del consejo de participación y varias modificaciones en la ley de participación, y efectivamente la ley de participación ciudadana permite la consulta para definir varias actividades en proyectos estratégicos con consultas no vinculantes, es decir consultas que se hacen a la población que no generan compromisos al Estado.

El caso del Metro de Quito es muy particular porque la gestión de fondos, ejecución y la operación ha pasado por tres Alcaldías con diferentes formas de administración pública, que con la presencia permanente de los OMFs como veedores de todos los procesos referentes a la gestión del proyecto, han hecho una supervisión y seguimiento que han legitimado los procesos, con principal énfasis en el aspecto social.

El observatorio de MetroCultura permite que los procesos de participación en la construcción de planes y en su respectiva ejecución se realicen de forma constante, de modo que los contenidos se construyan a través de los propios ciudadanos y su visión de ciudad.



5.3. EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN DE GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

La construcción de *MetroCultura* establece como eje transversal de toda planificación, ejecución y acción la articulación obligatoria de la equidad de género y la inclusión de los grupos de atención prioritaria. Abordar ambos enfoques desde una visión macro permite la implementación de planes de acción dirigidos a crear iniciativas que apunten a la restitución de derechos de género y de inclusión de toda la sociedad.

El proceso no es nuevo. Con el apoyo de varios organismos municipales e internacionales, Metro de Quito ha venido desarrollando acciones para incorporar la perspectiva de género e inclusión en el sistema a través de consultorías y un trabajo coordinado con el fin de proponer un anclaje necesario a estos enfoques.

Los procesos de capacitaciones, conformación de equipos técnicos, asesorías, programas y demás actividades que se proponen desde *MetroCultura* incluirán siempre un contenido educativo en estos temas, cuyos resultados serán constantemente monitoreados a través de indicadores para su retroalimentación y mejora continua.

5.3.1. El reto del enfoque de género en MetroCultura

Quito fue la primera ciudad de Latinoamérica que se unió a la iniciativa insignia mundial de ONU Mujeres “Ciudades Seguras y Espacios Públicos Seguros” que está dentro del programa mundial “Ciudades Seguras Libres de Violencia contra las Mujeres”. (ONU Mujeres, 2020)

Esto se ve reflejado, tanto en la Ordenanza Metropolitana N°0235 en abril del 2012, en donde establece las políticas metropolitanas encaminadas a la erradicación de la violencia contra las mujeres en Quito, así como en la Resolución A009 de Marzo del 2016, en donde se declara como proyecto emblemático de categoría Especial a “Quito, ciudad Segura”, además se dispone que este proyecto tendrá vigilancia y evaluación para observar los avances del proyecto, haciéndose cargo de esto el Patronato San José.

Por este programa, el Patronato realizó importantes avances, como la adecuación de las paradas del Trolebús, bajo el concepto de “Ver y Ser Vistos, Oír y Ser Oídos”, también se dio la iniciativa ‘Bájale al Acoso’ que consiste en denunciar



CONSTRUIR METROCULTURA

por medio de un mensaje de texto y con esto se activará un procedimiento para dar protección a las víctimas. (ONU Mujeres, 2020) (Unidad Patronato Municipal San José, 2019).

Además, se hizo una consultoría sobre “Incorporación de la perspectiva de Género en el Sistema Integrado de transporte de Quito” (Unidad Patronato Municipal San José, 2019), porque se sostiene que la mayoría de casos de acoso sexual se da en este medio.

En la actual administración se está trabajando en el “Acuerdo por un Quito Libre de Violencia de Género”, en donde se comprometen a “crear una agenda que contemple procesos educativos, cooperativas sociales y territorialmente asentadas para sensibilizar, prevenir y erradicar la violencia de género”.

Como vemos, desde el Municipio Metropolitano de Quito se han hecho avances sobre el enfoque de género, sin embargo, todo está relacionado directamente con la violencia de género que si bien fue lo urgente e importante debido a las estadísticas (Unidad Patronato Municipal San José, 2019), no es lo único que se debe trabajar en cuanto a este tema que es más integral. No se debe desmerecer el esfuerzo realizado por las anteriores administraciones y debemos reconocer que si bien la mayoría de los estudios y aproximaciones al tema ha sido hacia la violencia basada en género contra las mujeres, estos esfuerzos han sido en la última década lo que implica también un cambio en la visión que nos ayuda y facilita a que este enfoque pueda ser aplicado, pero con más aristas.

Una de estas aristas, que si bien está planteada en los diferentes trabajos se cree que debe ser nuevamente puesta en consideración, es la transversalización del enfoque de género para el Sistema de Metro de Quito y lo que será la construcción de Metro Cultura, ya que esta no sería solo un apéndice, sino su columna vertebral y es será uno de los factores principales para que exista una incidencia real en la población.

No obstante, para que esto no se vuelva “invisible” por el hecho de ser transversal a todo, debe ser enfocado como “la organización (la reorganización), la mejora, el desarrollo y la evaluación de los procesos políticos, de modo que la perspectiva de la igualdad de género se incorpore en todas las políticas, a todos los niveles y en todas las etapas, por los actores normalmente involucrados en la adopción de medidas políticas” (...), y constituye una de las prioridades de como la estrategia más eficaz para construir una sociedad igualitaria entre las mujeres y los hombres (...) (Gobierno de Navarra, 2019).

Es decir, se lo debe ver como un método de gestión buscando la promoción de igualdad de oportunidades y de esta manera buscar la transformación de estructuras. Esto lo podemos encontrar en un estudio realizado en el 2019 (Unidad Patronato Municipal San José, 2019), en donde se propone que enfoque de género en las políticas, programas y/o procesos que deberán formar parte del marco institucional y operativo del futuro Metro de Quito.

Sin embargo, esto es casa adentro, es decir para las políticas internas de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, pero en nuestro caso

deberemos dar un paso al frente, al pensar en esto también dentro de la integralidad del sistema de Metro de Quito (usuarios).

Otra de las aristas a considerarse, es hablar de la equidad de Género, pero ¿por qué considerar equidad en lugar de igualdad?, por ello, es necesario entender que “(...) **igualdad de género** es (...) principio jurídico universal, mientras que la equidad de género introduce además un componente ético para asegurar una igualdad real que de alguna forma compense la desigualdad histórica que el género femenino arrastra en cuanto a representación política o mercado laboral, entre otras.

La equidad debe aplicarse en el género tal como se aplica en otros ámbitos, como por ejemplo en el sistema tributario, donde cada persona paga más o menos en función de lo que tiene” (Ayuda en acción, 2017).

Como vemos hay diferencias entre equidad de género y la igualdad de género, quedando esclarecido que la equidad es el medio para lograr igualdad, sin embargo, esto no quiere decir que la mujer tenga que ser igual al hombre o viceversa sino tener igualdad en de oportunidades, responsabilidades y toma de decisiones, independientemente de su género.

En el sistema de Metro de Quito, se deben atender los tres grandes desafíos que afectan a los sistemas de transporte de América Latina desde una perspectiva de género, el primero la seguridad, el segundo es la falta de datos de movilidad desagregados por sexo que permitan entender mejor las diferentes necesidades de movilidad de hombres y mujeres.

Así como las necesidades específicas de grupos como las personas con discapacidades o los adultos mayores, es decir, no se tiene datos de cómo se mueven los usuarios, el tipo y hora de viaje, además, si es que las rutas están alejadas de su casa y por último, existe el reto de la baja representación femenina en el sector de infraestructura y transporte, lo que dificulta la inclusión de las necesidades y perspectivas de las mujeres en las fases de diseño, construcción y operación de los sistemas de transporte. (Unidad Patronato Municipal San José, 2019).

De acuerdo a todos estos fundamentos, este enfoque se centra en la promoción de la igualdad de oportunidades y derechos, y de esta manera procura la transformación de estructuras y espacios donde se visibilicen acciones que garanticen un entorno libre de discriminación por motivos de género y de cero tolerancia a la violencia de género y/o violencia sexual.

De esta manera, el enfoque se ampara en políticas centradas en el logro de concienciación y empoderamiento, así como de corresponsabilidad colectiva y sanción social ante este tipo de transformación que persigue el modelo.

MetroCultura pretende a través de sus objetivos, articularse con las instituciones que puedan promover los propósitos de esta iniciativa. De este modo, el enfoque de género permitirá una construcción transversal de los contenidos de *MetroCultura* con los siguientes objetivos:

CONSTRUIR METROCULTURA

- Reducir el acoso, agresiones, violencia sexual en el transporte público.
- Fortalecer la equidad de género.
- Instaurar una cultura institucional de respeto.
- Atender las necesidades de usuarios de grupos de atención prioritaria.
- Apoyar iniciativas de ordenamiento territorial que incluyan perspectivas de género.
- Planificar sistemas de infraestructura y vigilancia para la prevención de conflictos.
- Educar a los usuarios de forma transversal sobre enfoque de género en la movilidad.

Bajo esta premisa y los antecedentes de la problemática, la construcción de *MetroCultura* implica componer estrategias técnicas que permitan establecer metas específicas en materia de género, por lo que la transversalidad de este concepto se deberá trabajar de forma explícita.

El compromiso que implica asumir el reto de transformar todo espacio público del Metro de Quito en un espacio pensado desde el enfoque de género es parte de las acciones concretas que desarrolla *MetroCultura* en convenio con todo actor ciudadano que colabore con esta visión.

5.3.2 La estrategia de Inclusión de los Grupos de Atención Prioritaria en el Metro de Quito

El transporte público juega un papel importante en la visión integral para la inclusión de los grupos de atención prioritaria debido a que de dicho sistema puede depender que estos grupos tengan acceso a su lugar de trabajo, oportunidades de empleo, servicios básicos o simplemente, la construcción de sus relaciones sociales entendidas como habitar la ciudad.³

En Ecuador los grupos de atención prioritaria se denominan Grupos de Atención Prioritaria en situación de atención prioritaria (Título II, Derechos, Constitución Del Ecuador, 2008). El grupo lo conforman:



1. Niñas, niños y adolescentes.
2. Jóvenes.
3. Adultos mayores.
4. Diversidades sexo-genéricas.
5. Mujeres.
6. Personas con discapacidad.
7. Pueblos y nacionalidades indígenas.
8. Afroecuatorianos.
9. Personas en situación de movilidad humana.
10. Naturaleza y Animales.

Por tanto, se entiende que gran parte de la población se encuentra dentro de este grupo, razón por la cual la investigación sobre las características necesarias para la movilidad de estos grupos es una prioridad para todos.

En tal sentido, las políticas y medidas que se tomarán en el Metro de Quito deben adaptarse a las necesidades concretas de estos usuarios, y además, deben realizarse procesos educativos, comunicacionales y sociales sostenibles respecto a las características de los grupos mencionados, con el fin de restituir permanentemente sus derechos.

MetroCultura desarrolla estos procesos de forma integral abordando las cuestiones de movilidad que tienen íntima relación con la inclusión social. De este modo, la transversalidad de inclusión de grupos de atención prioritaria en estado de vulnerabilidad se verá desarrollado desde todos los enfoques y ejes del modelo con el objetivo de mantener una política de cero tolerancia ante actividades que los transgredan, y a la par, motiva a los usuarios a ser agentes de control constante en cada uno de los ámbitos relacionados a este medio de transporte.

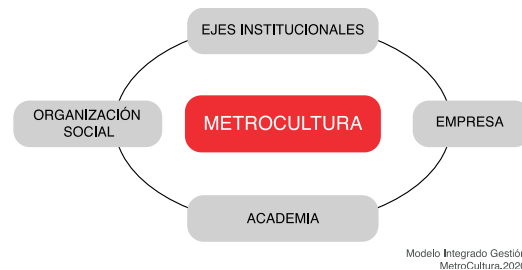


6 EL MÉTODO METROCULTURA



La participación de los diversos actores en una sociedad, a través de las instituciones, permite un proceso completo de acciones y toma de decisiones, los cuales son contemplados desde la planificación de las actividades, la comprensión de los problemas y el diseño de los mismos en función de las propuestas. La característica fundamental de la gestión participativa desde el ámbito social es el liderazgo de la colectividad, cuya participación está definida por la identificación y representatividad de los miembros de la sociedad.

El proceso requiere un aprendizaje conjunto y continuo de todos los grupos sociales que aportan al modelo, de forma que se pueda establecer políticas públicas y una sinergia constante de vínculos institucionales.



El Modelo *MetroCultura* planifica un desarrollo local, social, educativo y cultural que permite la articulación de las dependencias municipales y estatales, así como la integración de la academia en términos de vinculación de desarrollo y generadora de conocimiento, de manera adicional las organizaciones sociales y las empresas privadas cooperan en este proceso.

La articulación ordenada de todos los actores mencionados garantiza la inclusión de la sociedad en general como causante de cambios en defensa de sus derechos y siendo protagonista del desarrollo de la ciudad.

En este sentido, el Modelo *MetroCultura* basado en los modelos de gestión social participativa plantea enfoques para sus agendas de trabajo y proposición de actividades, que serán descritas más adelante. A partir del planteamiento de objetivos todos los conceptos se explican dentro del contexto de los macroenfoques de equidad de género e inclusión social.

MetroCultura articula los enfoques a partir de su misión y visión basados en valores ciudadanos y cívicos, los cuales están fundamentados en diversos estudios relacionados a una concienciación de derechos de género, equidad e inclusión de manera global y que deben interconectarse entre sí a través de los distintos propósitos establecidos en el modelo.

La construcción de *MetroCultura* establece una plataforma estructural a través del estudio de los contextos sociales relacionados a la implicación del Metro de Quito en la ciudad. De este modo, en el modelo se instaura un sistema articulado de forma ascendente, lo que permite una conexión de los diferentes conceptos para la propuesta de participación del mismo.



A través de la plataforma de construcción y tras el análisis de los requerimientos propios del Metro de Quito en su relación con la comunidad, el Modelo *MetroCultura* establece los lineamientos de ejecución que se detallan más adelante.



MISIÓN

Educar y formar al ciudadano en valores para lograr el uso correcto y adecuado del Metro de Quito a través de la educación y la cultura bajo la premisa: mejores usuarios, mejores ciudadanos.

VISIÓN

Lograr a través de la educación la apropiación de todos los espacios públicos del Metro de Quito para convertirlos en espacios de convivencia ciudadana equitativos e inclusivos.

6.1. ACTORES Y RECURSOS

El Modelo MetroCultura abre la posibilidad de activar la participación social a todos los niveles a través de convenios con la academia, planes de acción con otras entidades municipales y la asesoría de los sistemas de Metro de otros países con modelos exitosos, del mismo modo cuenta con la cooperación de medios de comunicación. El aporte de los actores mencionados radica en la aplicabilidad de la misión y visión.

Con esta premisa, MetroCultura pretende integrar a sectores importantes de la población de la ciudad y otros países, con el objetivo de generar un sentido de pertenencia del Metro de Quito en los habitantes.

6.2. ESTRUCTURA INSTITUCIONAL Y MUNICIPIO DE QUITO

Son los agentes de planificación y seguimiento de las actividades de MetroCultura. La participación activa de todos los componentes del MDMQ y de la EPMMQ, a través de los ejes de acción que se detallan más adelante, permite una coordinación efectiva de personal, recursos y espacios, con el fin de descentralizar las propuestas, tal como establece un modelo de gestión participativa.

Adicionalmente, la estructura institucional motiva el accionar de otras instituciones públicas o privadas, académicas y sociales, para un constante seguimiento de los programas de MetroCultura, con el fin de recibir retroalimentación y planes de mejoramiento continuo, los cuales estarán establecidos de acuerdo con los parámetros acordados.



6.3. LOS USUARIOS DEL METRO DE QUITO

El Modelo MetroCultura contempla en primera línea a todos los usuarios del Metro de Quito. Como se mencionó anteriormente, el Metro movilizará una población de 300.000 usuarios al día, por lo que, aunque la aplicación del modelo inicia en este sistema de transporte, su influencia podrá observarse en toda la ciudadanía debido a la alta demanda del sistema y a los programas que se desarrollarán en múltiples zonas de la ciudad.

En ese sentido, la diversidad del público por orden de demanda consiste en:

- Estudiantes de todo el sistema de educación.
- Grupos de Atención Prioritaria en situación de vulnerabilidad.
- Habitantes de las periferias de la ciudad (integración del sistema municipal de transporte con el Metro de Quito).
- Habitantes de las áreas de influencia (Zonas Metro).
- Población flotante (turistas, residentes temporales, etc.).



OBJETIVOS DE METROCULTURA

Los macroenfoques transversales de MetroCultura y la implicación que tiene una formación en valores ciudadanos a los usuarios del Metro de Quito, se ven claramente reflejados en la construcción de los objetivos de este modelo. El objetivo general envuelve el contexto de acción en conjunto con la perspectiva de transformación que motiva la creación de MetroCultura para la ciudad, tomando en cuenta la amplitud del modelo y las condiciones que permiten su implementación.

7.1 Objetivo general

Construir un nuevo sentido de convivencia ciudadana basado en valores ciudadanos, en conjunto con la ciudadanía y los usuarios del Metro de Quito, a través de un modelo educativo, social y cultural fundamentado en la participación incluyente y transversal con el propósito de mantener un buen funcionamiento del sistema del transporte y proyectar esta visión a toda la ciudad.

7.2 Objetivos específicos

1. Establecer mecanismos de participación para la ciudadanía promoviendo hábitos, comportamientos y actitudes inclusivas y equitativas en los usuarios del Metro de Quito a través de estrategias formativas, culturales, comunicacionales y ambientales.
2. Implementar un lineamiento de uso y cuidado del sistema del Metro de Quito como normativa pública con el fin de otorgar una responsabilidad consensuada al usuario.
3. Establecer un relacionamiento permanente e inclusivo con los distintos actores sociales en todas las estrategias de *MetroCultura* que permita detectar necesidades de los usuarios.
4. Priorizar el enfoque de género y la restitución de los derechos de los grupos de atención prioritaria en todas las actividades e intervenciones a realizarse en los espacios del Metro de Quito.
5. Promover una sociedad pluricultural a través de los planes de intervenciones artísticas y culturales en conjunto con los actores sociales para fomentar un cambio urbanístico que incentive la convivencia ciudadana a través del consumo de identidad y cultura.
6. Establecer estrategias de intervención formativa y social para eliminar toda forma de discriminación social, económica, étnica y cultural relacionada con la violencia de todo tipo en el Metro de Quito.
7. Integrar planes de intervención a todas las estrategias para manejar a través del diálogo, cualquier tipo de conflicto social que pueda afectar la construcción, operación y convivencia del Metro de Quito.
8. Implementar estándares de calidad del servicio en el Metro de Quito.
9. Construir un sentido de responsabilidad social y ambiental en la conciencia ciudadana a través de estrategias participativas que motiven la interacción con los usuarios y la ciudadanía.

8 ENFOQUES DE METROCULTURA

Los enfoques de MetroCultura permiten una visión global de las áreas de ejecución de los diferentes componentes. Cada uno de los enfoques está pensado en la integración de la ciudadanía como agente de desarrollo del modelo, y en los diversos actores sociales como agentes de colaboración activa para una ejecución colectiva.

8.1 Enfoque Comunitario

Lograr una intervención en una sociedad consiste en dotar de ciertos elementos a la participación que se pueda provocar en una población, este aspecto es trascendental ya que al tratarse de objetivos y metas que involucren a un conglomerado, es el primer paso para convertirse en una medida de acción colectiva, es decir: en un desarrollo social.

Este tipo de desarrollo consiste en la creación de valor (Beaumont, 2006) para una población, a través de una o varias características que los identifique; esto es posible “mediante la remoción de barreras que dificultan la inclusión, la ayuda a aquellos temporalmente debilitados o que carecen de voz propia” (SEKN, 2006: 296).

Como se ha mencionado ya, la EPMMQ y su Plan de Manejo Ambiental han fomentado un trato directo desde la etapa más temprana del proyecto con aquellos actores sociales relevantes de cada zona a lo largo del trazado de la PLMQ.

En función de lo dicho, el enfoque comunitario alberga la intención principal de posicionar el Plan de Relaciones Comunitarias como la estrategia para tratar y atender de forma directa al usuario, además de ser la labor en territorio por la cual Metro de Quito es conocido en cada una de las estaciones y frentes de obra de la construcción de la PLMQ.

Además, como dice Silva da Souza (2001) “cuanto más alto es el grado de interacción entre una organización de desarrollo y los actores clave de su entorno relevante más alto será:

- El grado de sintonía de sus aportes con las necesidades, realidades y las aspiraciones del entorno.
- El grado de pertinencia entre sus aportes y las exigencias y los requerimientos del entorno.
- El grado de satisfacción de los actores de su entorno relevante.
- El grado de credibilidad, legitimidad y reconocimiento desde el entorno (De Souza Silva, 2001: 43).

El desarrollo social promueve la inclusión creando sociedades cohesivas y resilientes, a través de intervenciones que conducen a un proceso de mejoramiento de la calidad de vida, lo cual implica un cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones.

El desarrollo social y comunitario no puede ser entendido sin un adecuado

proceso participativo en el cual los actores sociales son agentes activos y responsables de su propio desarrollo, con el objetivo de generar un proceso incluyente e integrador, afianzando la pertenencia de los ciudadanos al espacio donde se desenvuelven con un conjunto de acciones dirigidas a la construcción de ciudadanía.

La EPMMQ no es una organización de desarrollo, el Plan de Relaciones Comunitarias ha estado basado en estas premisas, por lo cual deben aprovecharse las relaciones ya construidas con los actores sociales en las diferentes estaciones, mismos que serán los primeros en brindar apoyo y difundir los valores de la MetroCultura.

8.2 Enfoque de Derechos

En el año 2016 en Quito, se presentó el Manual de Inclusión Social (Secretaría de Inclusión Social Quito- Alcaldía de Quito, 2016), documento que hace referencia al enfoque de derechos desde el Municipio Metropolitano de Quito, el cual:

“reconoce a todas las personas, pueblos y nacionalidades como titulares de derechos e identifica las obligaciones estatales que, dentro de las competencias de los diferentes niveles de gobierno, deben cumplirse para garantizarlos en corresponsabilidad con la sociedad civil y la familia” (Secretaría de Inclusión Social Quito- Alcaldía de Quito, 2016).

Adicionalmente el citado manual clasifica los 10 grupos de atención prioritaria y personas en situación de vulnerabilidad como ya se ha revisado.

Este planteamiento fue reforzado con el “Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito (Ordenanza Metropolitana No. 001) con la finalidad de brindar protección integral a sus habitantes, principalmente a aquellos que forman parte de los Grupos de Atención Prioritaria en situación de vulnerabilidad o riesgo” (Consejo de Protección de Derechos-DMQ, 2019).



ENFOQUES DE METROCULTURA

Lo enunciado se entrelaza con el postulado del Municipio de Quito que expone “somos una ciudad intercultural en donde convivimos mestizos, indígenas y afroecuatorianos que construimos la identidad desde la riqueza de la diversidad. La Política Municipal es inclusiva con los niños, jóvenes, mujeres, y su diversidad étnica y cultural” (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2020).

Siendo esto uno de los principales focos de trabajo desde la Municipalidad, el enfoque de inclusión se vuelve necesario para el Metro de Quito y la construcción de MetroCultura, ya que desde este ámbito se pretende apoyar “la propuesta de planificación orientada a lograr una ciudad inclusiva: activa, solidaria, equitativa, integrada, diversa.” (Secretaría de Inclusión Social, 2020).

Es pertinente integrar un aspecto adicional en la propuesta de construcción de una ciudad inclusiva, al verlo “como un lugar de encuentro, mezcla e integración de las diferencias, es necesaria la reducción de las brechas de desigualdad” (Secretaría de Inclusión Social, 2020), lo cual alberga los elementos de equidad e inclusión.

La equidad consiste en que “todas las personas de una sociedad tengan las oportunidades y el acceso a los recursos necesarios para desarrollarse como personas (...) de las oportunidades y los beneficios del desarrollo social, independientemente de su condición social o económica, sexo, edad, capacidad física, orientación sexual, religiosa u origen étnico” (Secretaría de Inclusión Social Quito- Alcaldía de Quito, 2016).

En el caso del Metro de Quito, esta equidad comprendida desde la inclusión conlleva a pensar en la situación actual en donde “un sistema de transporte, (...) presenta un cuadro crítico, concerniente a calidad y accesibilidad, lo que hace que el mismo no sea incluyente”, por lo que es necesario “se adopten las medidas y ajustes necesarios para desarrollar la prestación de servicios de un transporte público accesible y digno”. (El Tiempo Diario de Cuenca, 2017).

En el estudio realizado sobre violencia de género en Quito, queda evidenciado que el sistema de transporte público necesita cambios tales como “garantizar las condiciones adecuadas de seguridad y protección a las usuarias en los espacios físicos hasta operación” (Unidad Patronato Municipal San José, 2019), sin perder la perspectiva de que debe aplicarse a la ciudadanía en general.

Tomando en cuenta que la visión de la equidad es un tema ético (Ayuda en acción, 2017), este elemento empata con los valores y objetivos de MetroCultura que el proyecto ya ha incorporado desde su construcción, puesto que en Metro de Quito existen adecuaciones para personas con varias discapacidades.



La premisa del Enfoque de Derechos está basada en la inclusión y equidad, direccionada a disminuir de manera progresiva la discriminación a los diferentes grupos de atención prioritaria o de riesgo, promoviendo el valor clave de la MetroCultura: el respeto.

8.3 Enfoque de Ciudadanía Activa

La ciudadanía se refiere a un estado de pertenencia de los ciudadanos como miembros de una determinada comunidad política, con derechos y deberes definidos, los cuales son iguales, sin distinción alguna. Ser ciudadano implica verse a uno mismo como persona autónoma y competente, con un conjunto de metas que realizar y como miembro de un grupo social.

La ciudadanía combina elementos de identidad colectiva, de acceso a la justicia y a la igualdad que suceden con la democracia. La ciudadanía abarca todo nuestro accionar como personas (Huddleston, T. Kerr, 2009).

El enfoque de ciudadanía activa implica construir un espacio de formación social a partir de la reflexión y la implicación que les permita a los ciudadanos comprender qué es ser ciudadano a través de los reconocimientos de sus derechos y deberes, y el ejercicio constante de los mismos en sus espacios de convivencia. La perspectiva está en la búsqueda del fortalecimiento de los procesos sociales.

Establecer un modelo de ciudadanía activa traspasa las características del ciudadano a la participación constante para contribuir en un proceso de construcción que no es únicamente personal e individual, sino que sucede mediante la interacción con otros ciudadanos para fomentar valores, denunciar una falta y configurar un nuevo sistema de convivencia en los espacios.

La participación es un proceso que permite a la ciudadanía ejercer sus derechos y ser capaces de hacer frente a los compromisos sociales de los ámbitos donde se desarrollan, este proceso integra al ciudadano como actor de la comunidad donde se desenvuelve.

ENFOQUES DE METROCULTURA

Construir un modelo de ciudadanía activa permite que el ciudadano se haga cargo de sus decisiones con responsabilidad orientadas a la globalidad de los espacios donde se desarrolla, por tanto, el ciudadano activo es un actor político sujeto de derechos que motiva la construcción de todo lo público mediante su participación, intervención y discusión.

Por tal motivo, la ciudadanía activa empieza desde los ámbitos educativos, los cuales se basan en el desarrollo personal como base para el ciudadano activo. Este sistema educativo posteriormente fomenta en las personas el reconocimiento de sus derechos, los principios de libertad y de la dignidad humana, por lo que este enfoque requerido para el Modelo de MetroCultura permite el acceso a una educación cívica desde todos los lineamientos basada en valores y actitudes.

En este contexto, el enfoque de ciudadanía activa está basado en las siguientes características:

- a) Desarrollo personal: implica el desarrollo de las potencialidades de los individuos para crear condiciones de reconocimiento de sus derechos, lo que permite crear condiciones que fomenten la sensibilidad frente a los conflictos del entorno donde se desenvuelven. A través de este parámetro se establecen las disposiciones cívicas o motivaciones de conducta, valores y actitudes, las cuales al ser sustentadas por la justicia y la igualdad ejercen un sentido de responsabilidad personal.
- b) Acción educativa y pedagógica: permite la inserción de herramientas para establecer diálogos constructivos para una interacción más racional y responsable con los miembros de la comunidad. Este parámetro implica la habilidad de comprender y analizar problemas locales con el objetivo de resolver conflictos
- c) Cultura e Identidad: refuerza el reconocimiento de los valores, tradiciones, diferencias y cultura de cada comunidad para la construcción de nuevos consensos y la generación de nuevas propuestas con el fin de instaurar un modelo de convivencia en las sociedades plurales. Establecer este parámetro permite estructurar la identidad del ciudadano y



construir una conciencia ciudadana.

Enfocarse en lineamientos de Ciudadanía Activa en MetroCultura, permite al ciudadano el empoderamiento de los espacios donde se desarrolla, la participación en los ejes culturales y educativos, la responsabilidad en el uso del Metro de Quito así como la participación activa en los procesos de transformación propuestos.

En base a la construcción de ciudadanos activos, el Metro de Quito tendrá ciudadanos que promoverán los comportamientos cívicos a través del compromiso mutuo, la autoresponsabilidad, la inclusión social y la equidad, derechos que se encuentran también contemplados como base en este modelo.

8.4 Enfoque de Movilidad

La movilidad en cuanto a transporte consiste en un parámetro cuantitativo (Ministerio del Ambiente, 2007) que permite medir la cantidad de desplazamientos realizados por los individuos en un territorio, por ello implica un reto que en las ciudades modernas y los servicios que brindan a sus habitantes, se logre una movilidad eficiente y segura.

De manera general se puede mencionar que los gobiernos o entidades administrativas de las grandes ciudades, como son las capitales, enfrentan problemas con la prestación de un servicio de transporte que logre suplir las necesidades de sus usuarios en calidad de ciudadanos, Quito es parte de esta problemática.

Esta afirmación es posible realizarla desde su propia administración central, quien ha decidido tratar el problema de movilidad de su territorio desde la planificación, donde concentra varios criterios. Como referencia se puede mencionar el Plan Maestro de Transporte y Vialidad (2002), Plan Maestro de Movilidad (2009) y los diversos Planes Estratégicos de sus administraciones municipales (PMOT, 2014).

Dicho esto, es necesario mencionar cómo está considerado el transporte desde el Municipio para la ciudad, a la cual se refiere como “una actividad urbana que está directamente ligada con el desarrollo de territorio y por ende de su planificación” (PMOT, 2014: 3), contemplando su realización mediante la sostenibilidad.

De este modo es posible llegar hacia la pertinencia de una movilidad sostenible, la cual surge debido a la confluencia de varios elementos de una sociedad, dedicados exclusivamente en el transporte de los habitantes (Guillamón y Hoyos, 2002); convirtiéndolo en un sector tanto álgido como estratégico para intervenir. Según lo cual es posible enunciar que la movilidad sostenible es:





“un sistema y unas pautas de transporte que pueden proporcionar los medios y las oportunidades para conjugar las necesidades económicas, medioambientales y sociales de manera eficiente y equitativa, reduciendo los impactos adversos innecesarios, o evitables, y sus costes asociados” (European Community’s Transport RTD Programme, 2001: 6)

Por tanto, consiste en una propuesta que engloba las necesidades económicas, políticas y sociales (Ilárraz, 2006) donde es necesario transversalizar una visión de conservación del medioambiente, sin dejar de lado su nexo con los demás elementos de la sociedad, lo que a su vez permite la ejecución de medidas al respecto. Por consiguiente, la movilidad sostenible actúa según cada aspecto y en cómo los mismos se relacionan entre sí, es decir, persigue un beneficio generalizado, que al intervenir contribuya al bienestar social y económico de una ciudad, sin afectar de manera negativa a los recursos naturales (Guillamón y Hoyos, 2002) o ecosistemas del territorio.

Adicionalmente es pertinente mencionar un principio esencial tanto en la explicación como en la aplicación de este sistema: la equidad de género (Ilárraz, 2006), mediante el cual se busca equilibrar las condiciones de accesibilidad, pago tarifario, ocupación y uso para con el porcentaje de mujeres que requiere hacer uso de este servicio.

Una vez definido el sistema de movilidad sostenible es necesario profundizar en los conceptos que nutren esta propuesta, tomando en cuenta aquellos en concordancia con lo que persigue el Modelo de MetroCultura. Siendo los siguientes:

- a) Reducción: reducir la necesidad de la población de extensos desplazamientos en el transporte, facilitando su acercamiento a suplir otras necesidades más allá de los fines económicos.
- b) Reequilibrio: incentivar los mecanismos que no afecten los recursos naturales y ecosistemas de una urbe.
- c) Ecoeficiencia: es la capacidad de desplazamiento con un impacto ambiental mínimo.

Los elementos enunciados pueden ser ampliados en otros ámbitos de manera complementaria, persiguiendo la idea principal de conseguir una movilidad sostenible. Incorporar un enfoque de movilidad sostenible en MetroCultura es necesario en aras de cumplir la reducción progresiva de la degradación del medioambiente con un servicio de transporte que satisfaga las necesidades de sus habitantes.

Se vincula con las áreas de interés del proyecto, en cuanto a los ámbitos donde es necesario educar a la población, permite brindar las herramientas necesarias para una mejor convivencia, ya sea como usuarios o como habitantes de esta ciudad. Esto conlleva a considerar el aspecto principal de la labor a realizar: el usuario.

El Modelo de MetroCultura desde su base considera que mejores usuarios resultan en mejores ciudadanos y viceversa, por ello, el complemento de la propuesta central consiste en cambiar la modalidad de enfocarse únicamente en la calidad del transporte, cuando el usuario no tiene a su disposición mecanismos que le permitan ser igualmente de calidad. La inserción de un enfoque de movilidad sostenible ratifica el compromiso por parte del proyecto Metro de Quito, a través de MetroCultura el cambio a generarse en condiciones de vida, acceso a servicios, cobertura de necesidades, investigaciones académicas, de los distintos grupos poblacionales, y que por tanto, requiere ser enseñado y replicado.

8.5 Enfoque de Buenas Prácticas Ambientales (BPAs)

Dentro de MetroCultura consta la intención de crear una conciencia ambiental ciudadana, para dar cumplimiento a este enfoque es necesario regirse bajo las disposiciones de:

- a) Ordenanza Municipal 332: que promueve la Gestión Integral de Residuos Sólidos a través de su programa “Quito Libre de Basura”. (Municipio Metropolitano de Quito, 2010).
- b) Aplicación de los objetivos de Desarrollo Sostenible: “Energía Asequible y no contaminante”, y “Ciudades y Comunidades Sostenibles”. (Organización de Naciones Unidas, 2015).

Cada habitante del DMQ, genera diariamente cerca de dos libras de residuos, lo que acumulado representa alrededor de 2.200 toneladas diarias, las mismas que a partir del 2003, acorde con el “Programa Quito Libre de Basura”, son dirigidas al Relleno Sanitario “El Inga” el cual paulatinamente se acerca al fin de su vida útil (Municipio de Quito, 2020).

El Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF por sus siglas en inglés) y otras organizaciones eligieron entre 125 ciudades de 21 países a las más sostenibles del mundo. Quito fue una de las 17 urbes finalistas y fue seleccionada como la ciudad más sostenible del Ecuador (Diario EL COMERCIO, 2016).

Este reconocimiento hacia la ciudad determina que el Municipio de Quito es la entidad regulatoria base para implementar políticas, normativas y acciones de seguimiento, que con una adecuada planificación y difusión, conviertan a Quito en una ciudad 100% sostenible.

Uno de los objetivos del Metro de Quito, es lograr que el ciudadano se alinee a este enfoque a través de la difusión constante del manejo y clasificación de residuos procurando la activación del Ciudadano Metro, hasta que su accionar se convierta en un hábito, que al propagarse llegue a ser una práctica común de su cotidianidad.

Metro de Quito, a nivel institucional en sus dependencias administrativas ha implementado las políticas de Buenas Prácticas Ambientales sobre el

9 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

manejo de residuos. Basado en una iniciativa desde la Secretaría de Ambiente en septiembre de 2019 hacia las instituciones públicas basado en el programa BPAs Instituciones Municipales “Casa Adentro” (Municipio Metropolitano de Quito, 2010), lo que resulta en un insumo positivo a seguir utilizando dentro del modelo.

Con estas acciones el usuario de Metro de Quito, con una educación y cultura ambiental impartida desde MetroCultura, se convertirá en un agente de cambio y transformación, contribuyendo en el desarrollo de una urbe sostenible.

Revisar de manera exhaustiva el entorno que atraviesa a los habitantes de Quito en cuanto su interacción y necesidad del transporte público permitió identificar aquellos aspectos que merecen ser tratados tanto de manera particular, como de manera interrelacionada.

Los aspectos identificados producto del análisis, resultan en ejes, los cuales a su vez consisten en el mecanismo que permitirá desarrollar las actividades del Modelo MetroCultura. Por tanto, se propone un sistema de 7 ejes interconectados, lo que permite entrever la relevancia equitativa en cada uno de ellos, y marca el precedente del vínculo de ejecución que debe prevalecer.

En base a la plataforma elaborada para el modelo, y en concordancia con los objetivos que persigue este programa es posible definir los siguientes ejes

- Institucional
- Sociocultural
- Educacional
- Conservación ambiental
- Comunicacional
- Seguridad en la movilidad
- Ordenamiento urbano

9.1 Institucional

Metro Cultura propone iniciar desde la gestión pública de manera exógena y endógena, en la primera es necesario recurrir al apoyo y experticia de las entidades Públicas Municipales acorde a sus áreas de trabajo, mientras que de manera interna se plantea generar una transformación en el personal del Municipio de Quito, logrando modificar la política pública relacionada tanto al Sistema de Metro como al Modelo de Metro Cultura desde su propia dependencia, configurando una modificación pionera en la ciudad.

Lo descrito será posible mediante la participación de las Empresas Públicas Metropolitanas correspondientes, el Concejo Municipal, y desde luego la Alcaldía; con la finalidad de lograr este cambio estructural la estrategia primaria deberá ser definir políticas públicas que permitan desarrollar el resto de lineamientos:

- Valores de la Empresa.
- Misión y Visión a través de la Metro Cultura.

Que resultan en las siguientes actividades:

- Establecer un Código de Ética que permita definir un perfil laboral que se vincule con los valores de la empresa.
- Creación de un Comité de Convivencia Laboral.
- Generar buenos hábitos de educación y cultura al interior de la institución, a través del Código de Ética.
- Alinear los programas de capacitación interna para mejorar el servicio y la atención al usuario.

9.2 Sociocultural

La cultura al ser el rasgo universal que integra el comportamiento y forma de relacionamiento de los habitantes de un territorio, resulta ser el rasgo principal para intervenir y promover con la finalidad de reconstruir una nueva identidad que le permita al usuario en su calidad de ciudadano sentirse identificado, y por tanto responsable del cuidado y mantenimiento de un bien a su servicio.

Como se mencionó en el eje precedente se requiere la participación de las dependencias municipales, en lo que corresponde a este eje están vinculadas las entidades que traten eventos, movimientos y acciones tanto culturales como artísticas dentro del casco urbano de la ciudad, de la mano con actores sociales identificados.

Por tanto, la estrategia axial consiste en:

- Relacionamiento comunitario, que se traduce en un trato directo con el usuario.

Lo dicho será posible mediante el desarrollo de las siguientes actividades:

- Planes de intervención sociocultural, en coordinación con los ejes: educacional y comunicacional.
- Cronograma cultural en coordinación con la Secretaría de Cultura.



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

- Construcción del Manual del Usuario para el adecuado uso del Metro de Quito.
- Fortalecimiento de la Equidad de Género.
- Visibilizar e integrar en las políticas públicas a los 10 grupos vulnerables definidos por la Secretaría de Inclusión Social.
- Creación de espacios de divulgación de la oferta cultural local, ya sea tradicional o moderna.

9.3 Educacional

Las transformaciones se logran si se interviene desde la educación, por ello, el Modelo de MetroCultura propone generar un sistema pedagógico que reforme y posibilite los medios de aprendizaje para un buen uso y mantenimiento del Metro de Quito, y que a su vez, se extienda de manera paulatina hacia otros ámbitos del entorno inmediato.

Por tanto, este eje evidencia la necesidad de educar a la población en calidad de futuro usuario, sin perder de vista la premisa de que mejores usuarios resultan en mejores ciudadanos y viceversa. La estrategia principal de este eje resulta en un trato directo con el usuario mediante actividades que motiven su aprendizaje y replica de los nuevos conocimientos, responsabilidades y comportamientos adquiridos. De este modo, el Modelo de MetroCultura y sus participantes deben trabajar junto a las empresas municipales encargadas de ejecutar este aspecto educativo y participativo acorde a las necesidades de los diversos grupos que deberán ser instruidos.

Lo descrito se realizará a través de los siguientes aspectos:

- Generación de planes de intervención educativos en escuelas, colegios y universidades mediante recursos interactivos como aplicaciones y plataformas web.
- Coordinación para generar proyectos con la academia en coordinación con la Secretaría de Educación: Líderes Metro.
- Elaborar un plan de formación de usuarios y comunidad.
- Programas educativos en televisión pública y canales de radio municipal que permitan incluir a los estudiantes de todos los sectores de la ciudad.
- Estructura de apoyo con unidades educativas, municipales, fiscales y privadas para formación y competencias cívicas para estudiantes y docentes, que podrán ser implementadas dentro de sus clases habituales.



9.4 Buenas Prácticas Ambientales

En concordancia con el funcionamiento ecoeficiente del Metro de Quito, el modelo que facilite su implementación desde el ámbito social requiere infundir acciones ecológicas de manera clara, que apunten hacia la preservación del medioambiente dentro del casco urbano.

Por tal motivo, las acciones a emprender se encuentran orientadas hacia el transporte, donde se contempla al Metro de Quito y su modelo de gestión como una plataforma que extiende las mismas medidas hacia otros ámbitos de la ciudad mediante el ejemplo.

La estrategia cardinal en este eje es la dotación de conciencia ambiental a sus ciudadanos en calidad de usuarios del Metro de Quito. Lo dicho, acompañado por las dependencias de medioambiente municipales respectivas, permitirá el desarrollo de las siguientes actividades:

- Cumplimiento de la normativa ambiental vigente en el país.
- Modelo de buenas prácticas ambientales. (Comité de Buenas Prácticas Ambientales - Resolución).
- Una adecuada disposición de los desechos dentro del sistema del Metro de Quito, alineados al programa de buenas prácticas ambientales Casa Adentro, de la Secretaría de Ambiente.
- Potenciar políticas innovadoras para una movilidad sostenible.
- Integrar a todos los proveedores y colaboradores a la política ambiental del Metro de Quito.

9.5 Comunicacional

El Modelo de MetroCultura requiere de una divulgación clara, inclusiva y amplia hacia la ciudadanía respecto a los contenidos que genera, además de las reglas que implica funcionar bajo el mismo. Por lo tanto, el eje comunicacional es el responsable de establecer los mecanismos de difusión, que permitan al modelo funcionar y replicar su información apegado a una normativa municipal, a través de sus instituciones destinadas a ello.

Los mecanismos de difusión cualquiera que estos sean -tradicionales, escritos, sonoros o modernos e interactivos- deben regirse bajo la perspectiva de inclusión, afirmando así cubrir las necesidades comunicacionales que la población pueda presentar, lo que garantiza que el modelo llegue a su población de influencia con posibilidad de extenderse. Lo expuesto resulta en la ejecución de las siguientes tareas:

- Generación de Comunicación Interna.
- Plataforma virtual de acceso libre y participación para la ciudadanía en general.
- Creación de las estrategias de comunicación para la difusión de Metro Cultura.
- Construcción de discursos para públicos específicos.
- Producción audiovisual para facilitar los programas educativos: videos, diseños, animaciones, entre otros.
- Posicionamientos en medios de comunicación públicos y privados.
- Producción audiovisual para facilitar los programas educativos: videos, diseños, animaciones, entre otros.
- Posicionamientos en medios de comunicación públicos y privados.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

9.6 Seguridad en la movilidad

La necesidad de este eje se origina en la participación que responsabilice de sus acciones a un ciudadano en calidad de usuario, estas acciones deben ser orientadas hacia el cuidado individual y colectivo, permitiendo que la seguridad prevalezca tanto en el Metro de Quito como en otros espacios.

En ese sentido se debe trabajar con las entidades municipales encargadas del transporte, los usuarios, la movilidad y la seguridad vial respectivamente; adicionalmente es necesario considerar que el Metro de Quito implica innovaciones en las políticas de los ámbitos mencionados, ya que se trata de una transportación pública masiva subterránea sin precedentes en el territorio.

La estrategia consiste articular procedimientos, medidas y normas que permitirán realizar viajes, circulación y uso del Metro de Quito de una forma segura, evidente mediante las siguientes acciones:

- Cumplimiento de la normativa de trabajo y salud ocupacional.
- Prevención en salud laboral.
- Coordinación e implantación de sistemas de Gestión de Seguridad RAMS
- Política de Seguridad Industrial.
- Reglamento de seguridad para el usuario.
- Seguridad ferroviaria, laboral, de patrimonio y de la información.
- Gestión de emergencias, gabinete de crisis y contingencias.

9.7 Ordenamiento urbano

El Modelo de gestión de Metro de Quito toma en cuenta las modificaciones directas e indirectas que implicará su operación en el espacio público y privado de la superficie de la ciudad, la estrategia de intervención principal radica en direccionar esas modificaciones ineludibles bajo el marco de Ciudades Seguras, para contribuir en la dotación de espacios seguros y transitables que apelen a los ciudadanos hacia la apropiación.

Por tanto, la tarea de construir espacios públicos habitables y accesibles vinculados al transporte también atraviesa este modelo de gestión, asistido por las entidades que tengan entre sus competencias los mismos objetivos, por lo cual, aporta en la creación de entornos alineados a mejorar la habitabilidad de sus ocupantes, a través de las siguientes medidas:

- Creación de Zonas Metro.
- Atención en el cuidado e implementación de las inmediaciones de las Estaciones del Sistema de Transporte de Metro.
- Transmisión adecuada y eficaz de otros entornos que no son de uso cotidiano, como los Pozos de Salida de Emergencia.
- Vincular a la ciudadanía en general en procesos de regeneración de espacios aledaños a las Estaciones del Metro de Quito.

Contar con un sistema de ejes interconectados entre sí, basado en las características específicas de su población y ciudad permite un amplio espectro de acciones, precisamente abarcativas, que tomarán en cuenta los elementos adecuados mediante la relevancia que ameritan con el fin de lograr un modelo exitoso.

10.1 Espacios públicos más seguros

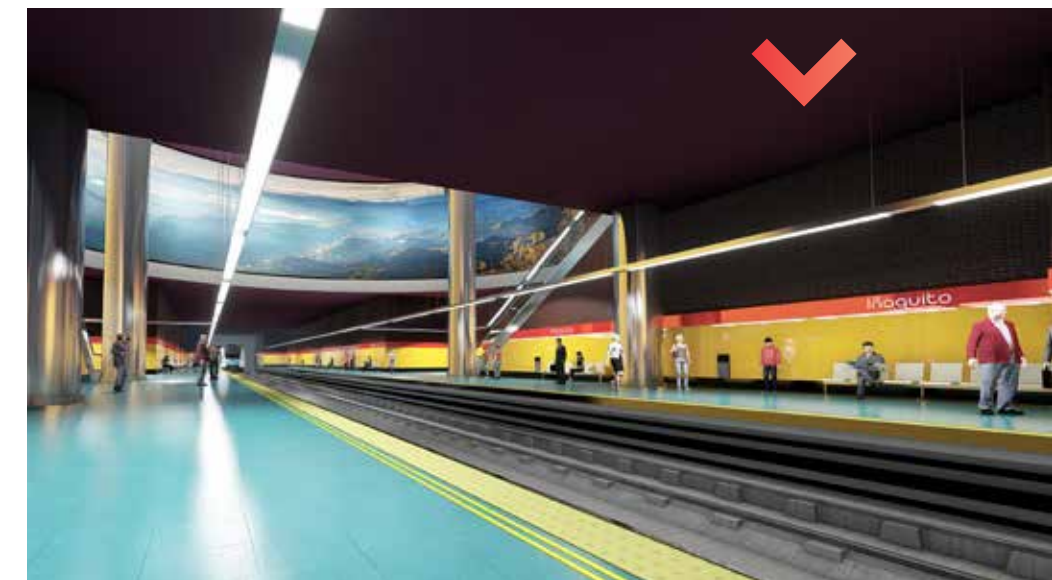
El propósito de generar espacios públicos más seguros es una corresponsabilidad de la ciudadanía y de la EPMMQ, por lo que se propone desarrollar a través de relacionamiento comunitario, estrategias para que los usuarios puedan ser partícipes de la construcción de valores ciudadanos con la perspectiva de optimizar los estándares de calidad tanto del usuario como del sistema de transporte.

El proyecto emblemático de categoría especial “Quito, ciudad Segura” que está desarrollado desde la iniciativa insignia mundial de ONU Mujeres “Ciudades Seguras y Espacios Públicos Seguros” (ONU Mujeres, 2020) alberga una metodología adecuada para ser ampliada hacia todos los grupos vulnerables o de riesgo, y de esta manera garantizar no solo un espacio más seguro sino también incluyente.

10.2 Mejores condiciones de convivencia ciudadana

Las mejores condiciones de convivencia ciudadana sólo pueden darse a partir del reconocimiento del ciudadano como ente participativo de los espacios en la comunidad. Con dicha intención, se establecerán propuestas y se desarrollarán programas educativos basados en ciudadanía activa.

Lo que permitirá que desde el ámbito sociocultural se puedan originar nuevos espacios de convivencia en cada uno de los espacios que integran a la comunidad de la ciudad y que son ciudadanos influyentes en el uso del Metro de Quito. Del mismo modo, desde el eje comunicacional se tomarán en cuenta nuevas estrategias educativas para mantener un vínculo cercano con el usuario, siempre vinculado a la seguridad en la movilidad y sus diferentes áreas de acción.



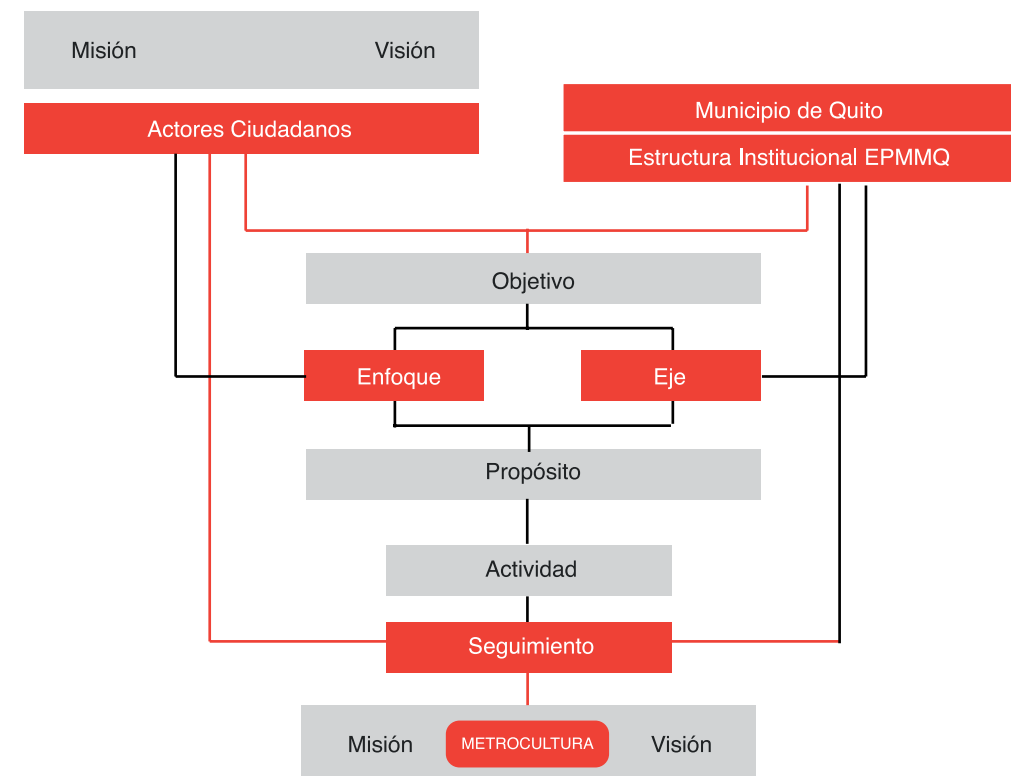
LAS ESTRATEGIAS DE METROCULTURA

El modelo de gestión de MetroCultura se construye a través de la participación social y permite de forma articulada, proponer y desarrollar cada uno de los programas y estrategias a aplicarse para lograr los diversos objetivos planteados, a través de los conceptos de la plataforma establecida y tomando en cuenta cada uno de los contenidos de estos.

El entorno general de la metodología toma en cuenta como premisa principal el cumplimiento de los objetivos relacionados a los macroenfoques de género y la inclusión de los grupos de atención prioritaria descritos anteriormente. Todos los programas y sus diversas estrategias deberán construir sobre estos dos macroenfoques y mantenerse constantemente monitoreados por los actores e instituciones ejecutoras. De este modo, la metodología de MetroCultura pretende instituir en la ciudadanía un aprendizaje constante en estos importantes temas.

La interconexión de los diferentes conceptos que estructuran MetroCultura permite la planificación de programas integrales para cada uno de los enfoques de esta propuesta compuestos por un conjunto de actividades implementadas para fortalecer la formación de los usuarios del Metro y la comunidad.

El enfoque participativo del modelo sigue un proceso ordenado, interconectado de forma bilineal como se explica en la estructura del siguiente cuadro.



10.3 Posicionamiento de identidad a través del consumo artístico y cultural

El propósito de reconstruir la identidad para los habitantes de la ciudad se logrará mediante el consumo artístico y cultural desde la comunidad, el Modelo de MetroCultura pasa a ser un catalizador del proceso bajo la estrategia de provocar la participación de la ciudadanía en general.

Lo descrito implica que este modelo respete los atributos que la ciudadanía quiteña presente de forma reconocible y delimitada, lo que terminará por generar la revalorización de los rasgos culturales que se albergan, siendo esta la intención ulterior.

10.4 Calidad en los estándares de transportación pública

Tiene como propósito posicionar la calidad del transporte público no sólo como el servicio que ofrece el proveedor, sino también la calidad del usuario. Implica generar parámetros de calidad que puedan ser cuantificables para el proveedor del servicio y para el usuario. Es inevitable preguntar para este propósito, ¿qué tipo de usuario quiere el Metro de Quito?.

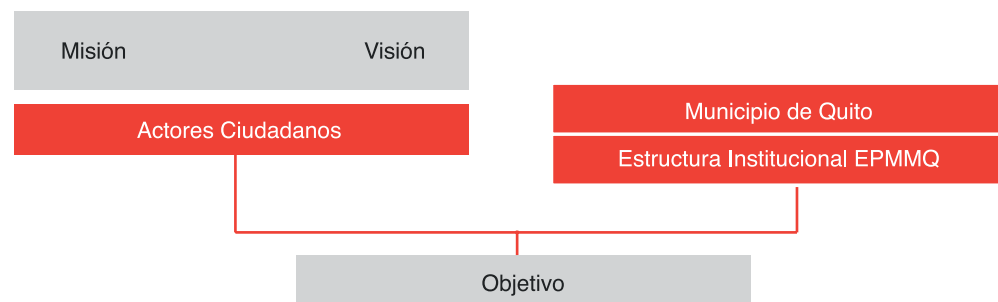
A través de modelos educativos, culturales, de formación y atención al usuario, donde las personas conozcan cuales son sus derechos pero también sus deberes, obligaciones y prohibiciones dentro del Metro de Quito, se logrará un modelo que garantice a los usuarios una sana convivencia entre todos los integrantes del sistema.

11.1 Estructura de los componentes del modelo MetroCultura

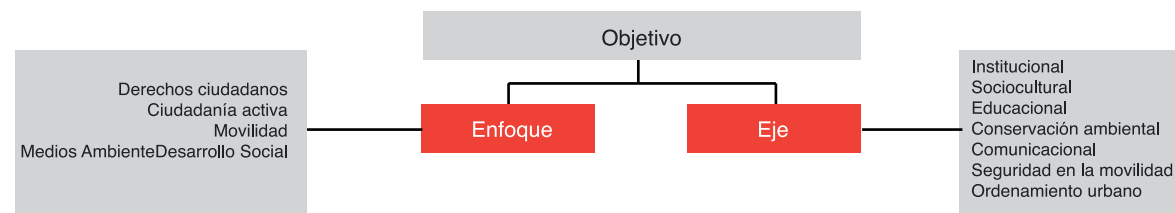
Como todo proceso de construcción para el desarrollo social, el Modelo MetroCultura tiene un objetivo específico, del cual se desprenden todos aquellos que lo conforman. La construcción debe empezar seleccionando uno de esos objetivos y planteándolo desde la participación del actor.

Cabe recalcar que el primer actor de MetroCultura es el Metro de Quito y toda la estructura institucional que lo constituye. Por este motivo, los componentes del modelo se trabajan también en la funcionalidad institucional y participativa interna.

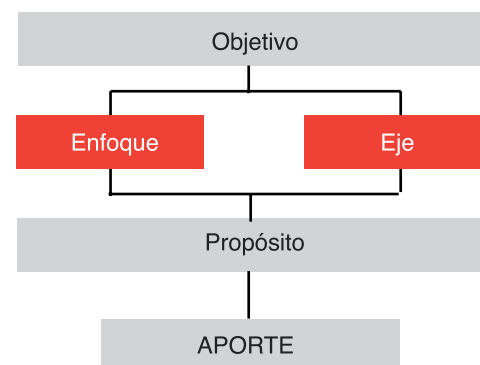
Dicho esto, los actores ciudadanos deben trabajar de acuerdo a su misión, visión, valores y líneas de aporte social, de forma que al articularse a la estructura institucional del Modelo MetroCultura pueda aportar efectivamente, la cual está conformada por la EPMMQ y el Municipio de Quito. A su vez, el Municipio de Quito y sus distintas administraciones podrán servir de apoyo en la ejecución de planes y estrategias del modelo.



Una vez seleccionado el objetivo el actor se apoyará en los enfoques y ejes del Modelo MetroCultura explicados anteriormente, de modo que a través de ellos pueda construir una idea que permita la participación y colaboración en la ejecución del modelo para la ciudadanía.



MetroCultura tiene diferentes propósitos, los cuales se mencionan anteriormente. Para cerrar el contexto del aporte que el actor propone, este debe alinearse a alguno de los propósitos, los cuales están ligados a los objetivos y son medios de verificación de la misión del modelo.



Finalmente, se hará un seguimiento a los aportes por parte de ambas instituciones, con el fin de establecer indicadores y a través de ellos resultados que permitan la mejora continua. Los indicadores para este seguimiento deben apegarse a la misión y visión de MetroCultura.

El Modelo MetroCultura reconoce la necesidad de establecer relaciones con los usuarios del Metro de Quito, pero también incluir a toda la ciudadanía a través de los agentes sociales, que con su participación permitirán generar consensos claves a la hora de construir una ciudad más incluyente y sostenible.

Las implicaciones de establecer una nueva normativa a partir de la cual se establezca un nuevo modelo de ciudadano en la movilidad es una tarea constante asumida por MetroCultura en el marco de transformar el espacio público para una vida colectiva sustentada en valores ciudadanos y cívicos.

El compromiso que involucra la participación de la sociedad ante el reto que implica la integración del sistema de transporte más moderno del país es fundamental en todo momento, considerando los desafíos que se plantean a futuro. El resultado del compromiso generará la posibilidad de impulsar mecanismos que permitan desarrollar cada vez más una sociedad más apegada a la restitución de derechos.

LOS PLANES ESTRATÉGICOS DE METROCULTURA

Los planes estratégicos de MetroCultura recogen la necesidad de organizar las actividades para cumplir con los propósitos que motivan este modelo de gestión. A continuación se detallan estos planes estratégicos, los cuales se clasifican en dos ámbitos que permiten su ejecución.

Información

Planes e insumos relacionados a la dotación de información a los usuarios y la ciudadanía en general. Sus componentes establecen comportamientos o actividades pensadas en los requerimientos técnicos del funcionamiento del Metro de Quito y cómo su cumplimiento se relaciona a los contenidos de valores, enfoques y lineamientos de MetroCultura.

- Manual de Uso de MetroCultura
- Plan de Atención al Usuario
- Plan de Comunicación MetroCultura

Intervención

Planes e insumos relacionados a la intervención territorial ordenada, planificada y basada en la investigación contextual de los diferentes actores. Sus componentes se refieren específicamente a la formación, consumo cultural y conciencia ambiental propuestos como ejes de construcción hacia los propósitos del modelo. Su cumplimiento se relaciona directamente con la interacción de nuevos comportamientos en los usuarios del Metro de Quito, basados en valores, enfoques y lineamientos de MetroCultura.

- Plan de Intervención Sociocultural
- Plan de Formación al Usuario
- Plan de Buenas Prácticas Ambientales



Manual del Usuario del Metro de Quito

En concordancia con la propuesta del Modelo de MetroCultura, que se nutre de distintas fuentes para trazar sus contenidos de una manera integral, el presente apartado busca reflejar esa misma secuencia al exponer aquellos límites considerados para un uso y relacionamiento con el Metro de Quito adecuado, seguro y eficaz.

Por tanto, se han tomado en cuenta para el presente apartado los siguientes tres elementos, los requerimientos técnicos que los Sistema Metro implican, las particularidades socioculturales de una ciudad diversa como lo es Quito, y finalmente, los lineamientos contemplados dentro del Modelo que signifiquen una valoración equitativa e inclusión para aquellos usuarios que así lo ameriten.

Manual del Usuario del Metro de Quito

Artículo 1. Deberes de los usuarios

1. Observar y acatar las condiciones de seguridad definidas por la EPMMQ y el operador, y por la(s) Ordenanza(s) Municipal(es) del Distrito Metropolitano de Quito que correspondan.
2. Es deber de los adultos responsables de las niñas y los niños hasta los 7 años, y personas que por alguna condición de discapacidad o salud no puedan comprender y responder a las instrucciones del Personal Metro, el acompañar, cuidar y vigilar el uso del Sistema por parte de las personas a su cargo.
3. Validar su mecanismo de pago para hacer uso del Metro de Quito.
4. Adquirir y recargar el mecanismo de pago en los canales autorizados por la EPMMQ y el operador.
5. Pagar la tarifa que corresponda, tomando en cuenta los casos especiales tales como:
 - a) Las niñas y los niños hasta los 7 años no deberán pagar por el uso del Metro de Quito.
 - b) Los usuarios que pertenezcan a un grupo de atención prioritaria, personas con discapacidad, menores de 18 años, adultos mayores desde los 65 años; pagarán la mitad del valor total de la tarifa regular, según lo dicta la Constitución del Ecuador.
6. Respetar los mecanismos de acceso inclusivo, gradas eléctricas, ascensor, destinados para los usuarios que por sus condiciones de salud, movilidad, capacidad intelectual, visual, requieren uso prioritario de los mismos.
7. Mantener la circulación del lado derecho, tanto en graderío, escalinatas y el resto de espacios del Metro de Quito.
8. Cuidar y conservar los equipos de movilidad y accesibilidad, siguiendo las instrucciones dadas para ello.
9. Acatar las señales de seguridad e información, instaladas en los trenes, estaciones, estancias intermedias (mezanine) y las que impartan el Personal Metro.
10. Permanecer en las estancias intermedias (mezanine) en caso de no abordar inmediatamente un tren.
11. Permitir primero la salida de los usuarios de los trenes antes de ingresar a ellos.

Manual del Usuario del Metro de Quito

12. Mantener las puertas de los trenes despejadas.
13. Circular hacia el interior de los trenes, en caso de no bajar en la próxima estación.
14. Respetar los espacios dispuestos para personas con discapacidad y coches de bebés.
15. Ceder los asientos disponibles a usuarios que por sus condiciones de salud, movilidad, capacidad intelectual, visual, estado de gestación, carga de bebés o infantes, requieren uso prioritario de los mismos.
16. Adquirir y recargar el mecanismo de pago en los canales autorizados por la EPMMQ y el Operador.
17. Sujetarse de los pasamanos y manillas al interior del tren para evitar accidentes.
18. Retirarse la mochila o similares para no golpear a otros usuarios.

Artículo 2. Prohibiciones

1. Irrespetar las filas en los puntos de adquisición, pago, validación y acceso al Metro de Quito.
2. Bloquear el acceso a los mecanismos de ingreso o salida para usuarios de tipo prioritario.
3. Ingresar en estado de embriaguez, o cualquier estado que le impida tener un viaje seguro, y suponga un peligro para otros.
4. Consumir alimentos, bebidas dentro de las estaciones, espacios y vehículos del Metro de Quito, excepto bebés y/o infantes.
5. Ingresar con artefactos o armas, tales como:
 - a) De fuego
 - b) Cortopunzantes
 - c) Automáticas
 - d) De cargaY cualquier artefacto que represente un peligro para sí o los demás usuarios.
6. Acceder con elementos inflamables, tales como:
 - a) Cualquier tipo de spray
 - b) Latas con líquidos a base de alcohol.
7. Fumar, incluso tabacos electrónicos, en cualquiera de los espacios o vehículos del Metro de Quito.
8. Consumir y/o expender cualquier tipo de sustancia sujeta a fiscalización, según lo estipulado en la Ley de Sustancias Estupefacentes y Psicotrópicas.

9. Permanecer en el nivel de andén por un tiempo superior al paso de dos trenes, salvo si la capacidad de los vehículos no permite su abordaje.
10. Correr o desplazarse por los espacios y los vehículos del Metro de Quito.
11. Reproducir artefactos sonoros sin audífonos en cualquiera de los espacios y vehículos del Metro de Quito.
12. Prácticas de mendicidad en cualquier espacio o vehículo del Metro de Quito.
13. Repartir propaganda política, religiosa, militar o bélica dentro de cualquier espacio o vehículo del Metro de Quito.
14. Vender u ofertar cualquier tipo de productos, bienes y servicios, dentro de cualquier espacio o vehículo del Metro de Quito.
15. Viajar en el Metro de Quito con objetos, paquetes y/o bultos que superen los 60cm por cada una de sus caras. No se podrá viajar con objetos que generen molestias o peligros para sí mismo o los demás usuarios.
16. Ingresar o salir de los trenes al activarse las señales (voz, sonido, luz) de cierre de puertas.
17. Apoyarse en las puertas de los trenes.
18. Saltar y realizar movimientos bruscos en los equipos de uso prioritario, infraestructura, espacios y vehículos del Metro de Quito.
19. Ingresar a las cabinas de operación de los trenes.
20. Transitar por la zona de rieles.
21. Activar indebidamente los dispositivos de emergencia en las estaciones y vehículos del Metro de Quito.

Artículo 3. Casos especiales

1. Uso del Metro de Quito con animales de compañía, en cumplimiento con las siguientes condiciones:
 - a) Las tallas de las mascotas deben ser pequeños y/o medianos.
 - b) Se define como mascotas o animales de compañía convencionales a: Perros, gatos, conejos, hámsteres, aves no silvestres y peces ornamentales.

Manual del Usuario del Metro de Quito

- c) Las mascotas deben ser transportados dentro de un, bolso, contenedor o jaula que tengan una infraestructura adecuada para su contención y transporte seguro.
- d) El tamaño del bolso, contenedor o jaula no podrá superar los 60cm por cada lado.
- e) Un usuario no podrá transportar más de una mascota a la vez.
- f) El usuario que viaje con una mascota se hará responsable por su bienestar, así como de los perjuicios que pueda ocasionar a terceros dentro de cualquier espacio del Metro de Quito y sus vehículos.
- g) El usuario que viaje con una mascota deberá garantizar el buen comportamiento del mismo dentro de cualquier espacio del Metro de Quito, y sus vehículos.
- h) Las mascotas no podrán ocupar un asiento dentro de tren.
- i) No se permite alimentar a las mascotas dentro del tren, ni dentro de sus contenedores.
- j) Las mascotas podrán ser transportadas dentro del siguiente horario: Lunes a viernes entre las 9h00 y las 15h00, y los sábados, domingos y feriados entre las 9h00 y las 12h00 del día.

2. Se permite el ingreso de perros de servicio, lazarillos y/o terapéuticos en cumplimiento con las siguientes condiciones:

- a) El usuario lo requiera por condiciones de salud o discapacidad.
- b) Deberá contar con la documentación que respalde su necesidad, y documentación del can.
- c) El can deberá contar con su arnés, o traílla.
- d) El usuario que viaje con un perro de servicio, lazarillo y/o terapéutico, es responsable de su bienestar, y garantizar su buen comportamiento, así como responder por los perjuicios que llegase a ocasionar dentro de cualquier espacio del Metro de Quito y sus vehículos.

3. Bicicletas en cumplimiento con las siguientes condiciones:

- a) El usuario debe acceder a la estación portando la bicicleta, no montándola.
- b) Al ingresar al Metro de Quito con bicicletas, deberán respetarse los espacios destinados para su ubicación.
- c) Se permite el ingreso de una bicicleta por usuario.
- d) Los usuarios junto a sus bicicletas deberán viajar en el vagón de tren destinado para ello.
- d) El usuario que ingrese con una bicicleta se hará responsable por la misma y de los perjuicios que pueda ocasionar a los elementos e infraestructura del Metro de Quito y sus vehículos.
- e) Se restringirá el ingreso de usuarios con bicicletas en caso de congestión o ante eventos especiales.

4. Expresiones y actividades artísticas se realizarán bajo cumplimiento y regulación de la normativa vigente que aplique a su caso.

Artículo 4. Medidas de Bioseguridad

El pasado viernes 13 de marzo, se dio inició a la sesión permanente del COE Metropolitano junto al Concejo de Quito. Los secretarios y gerentes de las empresas municipales relacionadas informaron de las acciones que se desarrollarán a raíz de la declaratoria de Emergencia Sanitaria en la ciudad.

La EPMMQ consciente de su aporte trascendental en lo que respecta a la movilidad para la ciudadanía, adoptando las medidas de bioseguridad determinadas por el COE Metropolitano, dispone las siguientes medidas de bioseguridad de carácter obligatorio para todos los usuarios:

1. En caso de presentar síntomas relacionados al Covid-19, el ciudadano no podrá hacer uso del Metro de Quito.

2. Los usuarios deberán usar de manera obligatoria una mascarilla dentro de todos los espacios de las Estaciones:

- a. Accesos
- b. Puntos de pago o recargas
- c. Ascensores
- d. Escalinatas eléctricas y estáticas
- e. Mezanine
- f. Nivel de andén

3. Los usuarios deberán usar de manera obligatoria una mascarilla dentro de los trenes.

4. Los usuarios deberán seguir la señalética que indique la “Distancia Segura” (2 metros) dentro de todos los espacios de las Estaciones, así como en los trenes.

5. En caso de estornudar o toser los usuarios deberán taparse la boca o la nariz con la parte interna de codo.

6. Los usuarios deberán evitar tocarse el rostro (nariz, ojos y boca) al encontrarse en las Estaciones y trenes.

7. Los usuarios que porten artículos deberán estar desinfectados.

8. En caso de presentar síntomas, los usuarios deben comunicarse al número 171, no acercarse a un Hospital.

9. Al descender de los trenes los usuarios deberán desinfectar sus manos con gel antibacterial.



Plan de Comunicación de MetroCultura

El Plan de Comunicación de MetroCultura parte de la contemplación de una serie de aristas que intervienen en la sociedad, como la identidad y su cultura, tomando en cuenta adicionalmente un modelo publicitario, con la intención de dar seguimiento a la transformación que se logrará en la ciudad de Quito.

Al ser uno de los objetivos de MetroCultura el establecer un relacionamiento permanente e inclusivo con los distintos actores en todas las fases del proyecto Metro de Quito, basado en la confianza, el respeto, la comprensión y la cooperación mutua, es necesario entender que la comunicación es una herramienta que acompaña todas las propuestas del Modelo, que están encaminadas hacia el uso y cuidado del Metro de Quito.

Plan de Comunicación de MetroCultura

1. INTRODUCCIÓN

La construcción del Metro de Quito, como columna vertebral de la movilidad, constituye una oportunidad para la transformación de la ciudad y la forma de movilizarse de los quiteños que incidirá directamente en su calidad de vida.

Actualmente existen una serie de problemáticas urbanas como la movilidad e infraestructura derivadas de la transformación del espacio público que afectan de gran manera el contexto social y el comportamiento de la ciudadanía. Por tanto, el trabajo del Metro de Quito debe encargarse de plantear un modelo de gestión que pueda tratar este tipo de escenarios.

La Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito (EPMMQ), desde la Gerencia General ha venido trabajando en varios procesos para dar continuidad a la construcción civil, de cara a la operación y funcionamiento del Metro de Quito, como es el Modelo de MetroCultura.

El Plan de Comunicación nace como parte de los componentes estratégicos del Modelo de MetroCultura, enfocado tanto en la tarea de la difusión de las propuestas y actividades, como en la búsqueda de alianzas estratégicas y de posicionamiento dentro del contexto de la ciudad.

2. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DE METROCULTURA

La construcción de este Plan de Comunicación, parte de la contemplación de una serie de aristas que intervienen en la sociedad, como la identidad y su cultura, tomando en cuenta adicionalmente un modelo publicitario, con la intención de dar seguimiento a la transformación que se logrará en la ciudad de Quito.

Al ser uno de los objetivos de MetroCultura el establecer un relacionamiento permanente e inclusivo con los distintos actores en todas las fases del proyecto Metro de Quito, basado en la confianza, el respeto, la comprensión y la cooperación mutua, es necesario entender que la comunicación es una herramienta que acompaña todas las propuestas del Modelo, que están encaminadas hacia el uso y cuidado del Metro de Quito.

Plan de Comunicación de MetroCultura

La importancia y necesidad del desarrollo de este plan radica en el Estudio para el Metro de Quito realizado por el Centro de Investigaciones y Estudios Especializados (CIEES), que menciona al Metro como:

“Una oportunidad de generación y reforzamiento de identidad de la ciudad y la generación de un proyecto de largo alcance a nivel de pertenencia que puede modificar conductas, actitudes y comportamientos que impacten en el futuro de la capital”.

Definido esto, el Plan de Comunicación se vuelve relevante en el acompañamiento de la ejecución de los objetivos de MetroCultura.

En ese sentido, el presente plan posiciona el modelo de gestión de MetroCultura, como una herramienta potente para esta propuesta de transformación gradual. De este modo, se entiende que el Plan de Comunicación se desarrolla y ejecuta de forma paralela a los planes y actividades del modelo, con el objetivo de lograr su posicionamiento comunicacional y cumplir con los objetivos propuestos.

2.1. Conexiones de comunicación al usuario a sus entornos

A través del Plan de Comunicación al Usuario, MetroCultura establece estrategias por grupos de públicos objetivos, de modo que puedan aprovecharse sus respectivos espacios, recursos y herramientas.

Así se organizan cada uno de los grupos con el objetivo de plantear las diversas dinámicas de comunicación de acercamiento a la ciudadanía en general informando los contenidos de MetroCultura.

De esta manera se establece los siguientes públicos objetivos:

- **Estudiantes de todo el sistema de educación:**
Público: Escuelas, colegios y universidades.
- **Grupos de Atención Prioritaria:**
Público: Mujeres, niños, tercera edad y personas con discapacidad.
- **Habitantes de las áreas de influencia**
Público: Líderes barriales y asociaciones comunitarias
- **Personal Institucional:**
Público: Trabajadores de la Empresa Pública Metro de Quito y funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- **Otros:**
Público: Población alejada de las estaciones
Usuarios del sistema de transporte municipal.
Ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito.

2.2. Metodología

Según Rosa María Alfaro (ALFARO, INNOVACIONES EN COMUNICACIÓN Y DESARROLLO, 1993) *“La comunicación requiere concentrarse en la relación entre sujetos. La comunicación es básicamente comprensiva de los mismos, buscando siempre conocerlos, renovándose durante el proceso de intervención. Y frente a las nuevas corrientes existentes sobre desarrollo, es importante aclarar que el comunicador no debe ser un estratega en el sentido tradicional sino básicamente un promotor de la comunicación que se preocupa por el largo plazo y los cambios a lograr(...)”.*

Los habitantes de Quito están frente al mayor cambio de movilidad en los últimos tiempos, por lo tanto, es la oportunidad perfecta para posicionar el modelo de Metro Cultura, por ello la metodología del plan se basa en procesos de difusión de mensajes y alcance de públicos objetivos. Esto sin duda, representa una oportunidad para manejar un plan global de comunicación que permita conectar con el ciudadano a través de sus necesidades, percepciones y aspiraciones sobre este nuevo sistema de transporte.

El Plan de Comunicación de MetroCultura planteado desde la Dirección de Comunicación Social de la EPMMQ es transversal a todos los elementos del modelo, los cuales serán empleados a través de tácticas comunicacionales que logren abarcar todos los públicos, acompañadas siempre de la difusión de diversas acciones que se plantean desde las necesidades de posicionamiento de esta propuesta.

2.2.2. La identidad de MetroCultura

MetroCultura es una propuesta sin precedentes para la ciudad de Quito y por tanto, implica una oportunidad única de reposicionamiento de los valores de la ciudad como ejes de construcción de mejores condiciones de convivencia ciudadana. Además, apegado a los propósitos de este modelo de gestión, que se evidencian en la planificación de actividades participativas hacia la ciudadanía, este posicionamiento implica un nuevo lenguaje para el usuario en primera instancia y al ciudadano en general.

En este sentido, MetroCultura recoge los contenidos de su construcción en un esquema que permite adaptarse a las necesidades comunicacionales de los usuarios, detectadas a través del Plan de Relaciones Comunitarias, las cuales se indican en los antecedentes del presente documento.

Por este motivo, el Plan de Comunicación de MetroCultura establece un conjunto de características que regirán la tonalidad del mensaje de las estrategias comunicacionales de MetroCultura, las cuales se detallan a continuación.

Plan de Comunicación de MetroCultura

Idea de la identidad MetroCultura

Metro Cultura es un modelo educativo respetuoso, empático y solidario basado en la tolerancia, la integridad y la autodisciplina de los usuarios del Metro de Quito. Metro Cultura es alegre, cortés, directo, elocuente y expresivo y busca a través de su misión y visión crear una ciudad más amigable, más dinámica, más creativa, ordenada y eficiente.

Valores en la Comunicación

Se refiere al conjunto de conceptos que se comunicarán dentro de las estrategias. Como es lógico, los valores de este Plan de Comunicación son los valores ciudadanos de MetroCultura descritos y justificados anteriormente.

- Respeto
- Empatía
- Solidaridad
- Tolerancia
- Diálogo
- Responsabilidad

Atributos en la comunicación

Se refiere al conjunto de conceptos de carácter funcional que deberán tomarse en cuenta para el desarrollo de la identidad visual de los contenidos de MetroCultura. Estos atributos se encuentran descritos y justificados en el marco de los resultados obtenidos por las acciones realizadas por el Plan de Relaciones Comunitarias y su nivel de respuesta; pero además, son los conceptos que permiten contribuir con la eficiencia comunicacional de los contenidos en valores. Los atributos de MetroCultura son:

- Amigable
- Dinámica
- Creativa
- Ordenada
- Eficiente

Personalidad en la comunicación

Se refiere al conjunto de conceptos de carácter tonal que permiten llevar el mensaje hacia el usuario y a la ciudadanía en general. La personalidad de MetroCultura refleja claramente una disposición hacia la participación de los actores sociales y la inclusión de los mismos en las actividades de los planes y componentes del modelo. Del mismo modo, la personalidad construida desde una nueva perspectiva de ciudad permite nuevas tonalidades en la comunicación de los contenidos de MetroCultura. Las características de esta personalidad son:

- Alegre
- Cortés
- Directo
- Elocuente
- Expresivo

2.2.3. Comunicación integral como estrategia de posicionamiento en el territorio perceptual ciudadano

El concepto de comunicación integral se refiere a las estrategias de información y difusión que permiten alcanzar un extenso público de aceptación. Al hablar de la comunicación integral, se habla del concepto de comunicación a 360 grados, lo que quiere decir que la integración de los contenidos que se difunden es la estructura central del posicionamiento en el territorio perceptual del usuario.

En este sentido, el modelo de MetroCultura contiene dos aristas que conformarán la estructura integral de este plan y que se refieren a los siguientes puntos:

- Información y difusión de los contenidos de MetroCultura referidos a enfoques de género, equidad e inclusión construidos a través de los valores ciudadanos.
- Difusión de las actividades, estrategias, acciones, relaciones y planificaciones de la ejecución de MetroCultura.

Con estos dos grandes propósitos, el Plan de Comunicación de MetroCultura integra todas las estrategias y tácticas para participar al ciudadano del importante momento que vive la ciudad con la llegada del Metro de Quito, por lo que las acciones serán vinculantes unas de otras. Estas estrategias y tácticas tienen diferentes lineamientos respecto a sus contenidos, los cuales se detallarán más adelante.

El posicionamiento de MetroCultura como modelo de transformación de la ciudad debe ser una prioridad en la búsqueda por conseguir la difusión integral de los contenidos que se establecen como objetivos del modelo y que se sustentan en los objetivos de este plan, los cuales se mencionan a continuación.

3. OBJETIVOS DEL PLAN

Los objetivos del Plan de Comunicación de MetroCultura constituyen un apoyo en el ámbito de información y difusión de los contenidos que permiten la implementación de las acciones y actividades del modelo para dar soporte a sus propósitos y metas.

3.1. Objetivo general

Construir acciones comunicacionales integrales y transversales para la difusión del contenido del modelo de gestión social, educativo y cultural MetroCultura y sus actividades para posicionarlo en el imaginario de los ciudadanos de Quito como un modo de vida y una herramienta de reconstrucción individual.

Plan de Comunicación de MetroCultura

3.2. Objetivos específicos

1. Construir una nueva identidad social a través de los valores ciudadanos de MetroCultura para generar una transformación en las normas de comportamiento en el Metro de Quito y en la ciudad.
2. Realizar la estrategia de comunicación de MetroCultura apegada a los atributos y personalidad para la difusión de los contenidos y la apropiación de los ciudadanos.
3. Empoderar al ciudadano para la apropiación del Metro de Quito, a través de su participación activa y constante en el cuidado y buen uso del mismo.
4. Posicionar la transformación en el sistema de transporte con parámetros de calidad que permiten brindar un mejor servicio al ciudadano.
5. Difundir las actividades y la planificación de las acciones de MetroCultura a través de medios adecuados a los públicos objetivos.
6. Cubrir las necesidades de información de los usuarios del Metro de Quito.
7. Dar soporte en medios y canales de comunicación a los contenidos de MetroCultura.

4. LINEAMIENTOS DEL PLAN

4.1. Políticas de Género, Equidad e Inclusión

Del modelo MetroCultura se desprende la inclusión de estos tres enfoques de cumplimiento obligatorio para la ejecución de sus componentes. Para el Plan de Comunicación, estas políticas trabajan específicamente para asegurar:

1. Comunicación personalizada hacia la ciudadanía a través del conocimiento de sus necesidades y problemáticas, las cuales se determinan a través de los procesos de relaciones comunitarias.
2. Respeto de los espacios a los que pertenecen.
3. Inclusión de todos los grupos sin discriminación de raza, política, género o condición socioeconómica en las propuestas comunicativas.

4.2. Políticas de Difusión en MetroCultura

Se refiere a la difusión permanente que recibe la ciudadanía en los temas concernientes al plan de comunicación con el fin de asegurar los siguientes aspectos:

1. Calidad en las metodologías de comunicación que permiten llegar a los usuarios mediante un vínculo a los valores de MetroCultura.
2. Eficiencia y eficacia en la transmisión de la información hacia los usuarios.

3. 4.3. Política de Comunicación en Valores y Ciudadanía

MetroCultura plantea la Educomunicación en valores desde una perspectiva amplia e integradora, que a partir de la difusión, permita formar usuarios que sean capaces de asumir con responsabilidad sus acciones en el Metro de Quito.

Los valores de MetroCultura construyen un eje central para formar a los usuarios en los distintos enfoques de forma transversal, con el fin de promover en el Metro de Quito los valores igualitarios que propicien espacios seguros y buenas prácticas para la convivencia comunitaria.

4.4. Información de las actividades por canales tradicionales y digitales

El equipo de Metro Cultura emitirá las directrices y lineamientos para la difusión y comunicación de aspectos que deban ser transmitidos a la ciudadanía en general, tomando en consideración las siguientes especificaciones:

1. Cronograma de actividades de los planes de MetroCultura.
2. Información constante de las actividades, capacitaciones y activaciones de los diferentes Planes de MetroCultura y temáticas a tratarse en los diferentes espacios.

5. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

MetroCultura es transversal y constante en todas las etapas del sistema de transporte Metro de Quito, por esta razón, se ha visto necesario generar una comunicación por fases y que estará estrechamente ligada a las acciones que se emprendan con el modelo de Metro Cultura.

Esto quiere decir que según vaya evolucionando tanto el servicio y operación del Metro y a medida que se vayan posicionando mensajes en la sociedad, estos se adaptarán, siempre enmarcados en una misma estrategia con tácticas comunicacionales que han sido pensadas y construidas para el cumplimiento de los objetivos de MetroCultura y su adecuada difusión y participación a los públicos objetivos mencionados anteriormente.

5.1. Metodología del Plan del Comunicación

Es de vital importancia para la ciudadanía entender el manual del usuario como una herramienta de uso debido del transporte para este fin, este será difundido e informado de forma estratégica, respaldado en los valores de MetroCultura para establecer parámetros de conducta, obligaciones, responsabilidades y derechos del usuario.

Este conjunto de normas permitirá que el usuario establezca una relación amigable con el sistema Metro de Quito y serán de suma importancia para el posicionamiento de este sistema de Transporte en el inicio de su operación.

En este sentido el Plan de Comunicación de MetroCultura se ejecutará a través de las siguientes fases:

Plan de Comunicación de MetroCultura

Primera fase: Está determinada en los tiempos de preoperación e inicios de operación del sistema Metro de Quito.

Segunda fase: Inicia a los seis meses a un año de iniciada la operación del Metro de Quito.

Dentro de esta, los conceptos macro que se posicionan en las actividades de MetroCultura son:

- Los valores de MetroCultura que son ejes transversales en todo el modelo.
- Uso, cuidado y apropiación del Metro de Quito.
- Los enfoques de participación ciudadana dentro de las acciones de MetroCultura.

5.2. Estrategias del Plan de Comunicación

Las estrategias que se plantean en el plan están basadas/se proponen desde la necesidad de difundir e informar de manera masiva las actividades que parten de los diferentes planes del Modelo de MetroCultura.

5.2.1. Acciones comunicacionales

De acuerdo con los estudios realizados, se definen las siguientes acciones macro para todas las fases de la comunicación: las tácticas comunicacionales las cuales no cambian sino los mensajes y la definición de temporalidad, alcance y públicos objetivos (estrategia):

Información permanente (a través de 'free press', publicidad, educamunicación y generación de contenidos). Los medios de mayor aceptación en el estudio realizado son televisión y redes sociales. Esto amerita producir spots, cuñas y piezas audiovisuales, que se apliquen en campañas que cuenten con una definición de alcance, temporalidad e impacto que deberán ser gestionadas con la respectiva pauta. Activaciones, eventos y acciones en los sectores en que el Metro tiene impacto, no solo en los alrededores a las estaciones para las cuales se tienen pensados productos.

5.2.2. Tácticas comunicacionales

En base a las acciones y a los públicos objetivos que se han mencionado anteriormente, la Dirección de Comunicación Social de la EPMMQ plantea el siguiente esquema:

Acciones en ATL: (Above The Line) Permite masificar la comunicación y la publicidad sin la necesidad de contar con un público objetivo demasiado cerrado

Medios de Comunicación: comunicación masiva

- Televisión.
- Radio.
- Medios Impresos.
- Internet: Redes Sociales.

Acciones de implementación:

- Pauta en medios.
- 'Free Press'
- Líderes de opinión.
- Influencers en diferentes redes.
- Producción de contenidos:
- Audiovisuales.
- Redes sociales.
- Spots.
- Publireportajes, etc.

Acciones en BTL: (Below The Line) Mantienen grupos particulares de consumidores o públicos más específicos, no masivos. Es una personalización de la estrategia y es complementario, no opuesto, al concepto ATL

- Medios alternativos de comunicación:
- Patrocinios
- Activaciones
- Marketing en puntos específicos
- Relaciones Públicas
- Branding en espacios públicos
- Piezas lúdicas
- Elaboración de material POP

5.2.3. Protocolos

Son mecanismos del tipo 'PON' (Procedimiento Operativo Normal) que se deben aplicar en las diversas actividades de difusión, a fin de obtener información que permita análisis y evaluación de impactos relacionados a los mensajes. Basados en los estudios desarrollados por Metro:

Gestión de 'free press':

- 1) Producción de un boletín semanal con noticias de alto interés.
- 2) Gestión y monitoreo de publicación con respectiva valoración comercial (estimar el ahorro generado e impacto por difusión y lectoría).
- 3) Política para entrevistas:
 - Preparación del vocero según el formato.
 - Ficha de identificación del medio, del entrevistador, posibles preguntas, definir el mensaje a posicionar.
 - Seleccionar los medios a los que se acude según objetivos de la estrategia (definir por cobertura, target y lectoría o sintonía).

Protocolos de comunicaciones

Comunicación interna:

- Implementar mecanismos efectivos de comunicación
- Ser voceros efectivos del Metro
- Motivación, buenas relaciones, clima laboral, incremento de productividad, compromiso, comunicación asertiva, comunicación oportuna.

Plan de Comunicación de MetroCultura

Comunicación externa:

- Identidad visual
- Mensajes clave
- Responsables de la comunicación

Redes Sociales:

- Fortalecer página web y alimentarla de manera permanente con vinculación a redes.
- Segmentación y microsegmentación, según los mensajes.
- Respeto, transparencia, corresponsabilidad y gramática y ortografía.
- Cuentas habilitadas: Registro de usuarios, claves y responsables, en documento impreso bajo control de la DIRCOM.
- Priorización: contenidos audiovisuales, infografías, fotografías y memes

Objetivos de redes:

- o Posicionar imagen, definir usuarios de redes y lograr engagement (seguidores).
- o Promover difusión de mensajes, generar campañas específicas y mantener usuarios conectados con tasas de crecimiento y motivando retroalimentación
- o Proceso de publicación:
 1. Calendario.
 2. Elaboración.
 3. Gestión y aprobación.
- o Interacción: Actores involucrados y sus respectivas cuentas

Eventos

- Al ingreso: sistema de registro digitalizado (a través de acceso a bases de datos de DINARDAP y escaneo de las cédulas de identidad).
- Durante la visita: activaciones con fotografías de los visitantes y etiquetar a Metro de Quito en redes para réplica y 'likes'.
- A la salida: Encuestas de satisfacción e impacto de mensajes.

6. PARÁMETROS E INDICADORES

La retroalimentación constante a través de encuestas y sondeos, evaluación de redes sociales y análisis de información permitirá mantener el posicionamiento de valores relacionados a la Metro Cultura, logrando así identificación de ventajas a largo plazo, como el posicionamiento de la ciudad y su liderazgo a nivel nacional, fortaleciendo la identidad y autoestima ciudadana.

Los parámetros a ser referenciados son:

- Definición de hitos
- Medición de percepción y conocimiento
- Evaluación de uso del Metro

Los parámetros de este plan servirán para el control, seguimiento y monitoreo de la retroalimentación constante de las: encuestas, sondeos, evaluación de redes sociales y análisis de información de las estrategias del plan de comunicación las cuales sirven de apoyo para el Observatorio de MetroCultura

MECANISMO	ACCIÓN	PERIODO
ENCUESTA	Levantamiento de percepción	Bimensual
SONDEOS	Análisis de opinión	Manual
REDES	Análisis de engagement	Semanal
INFORMACIÓN	Análisis de noticias	Diario

Parámetros del Plan de Comunicación, MetroCultura 2020.

Según las necesidades de esta estrategia de comunicación y el apoyo de estudios realizados por el Metro de Quito, es importante generar un modelo de evaluación constante, especialmente en las primeras fases de comunicación, cuando el Sistema Metro de Quito cambia constantemente de fase: preoperación, operación, etc. y todos los retos que esto conlleva al poner en funcionamiento, por primera vez en el Ecuador un sistema como este.

7. CONCLUSIONES GENERALES DEL PLAN

- El Plan de Comunicación es una herramienta que acompaña al modelo de Metro Cultura en todas sus fases y acciones.
- Las tácticas comunicacionales y las estrategias específicas serán determinadas en actividades comunicacionales enfocadas a la función que se genere de cada Plan de MetroCultura.
- Es necesario hacer mapeos de actores periódicamente ya que se van modificando por diferentes condiciones externas como la coyuntura COVID-19.

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

1. INTRODUCCIÓN

A través del seguimiento constante establecido en un método que permite la interrelación e interacción de todas las acciones que pueden implementarse para suplir las necesidades del usuario, el Plan de Atención busca gestionar los canales del Metro de Quito de forma eficiente en todos los aspectos posibles: comunicacionales, educacionales y sociales.

Dentro del presente documento se establecen los lineamientos de construcción del Plan de Atención al Usuario, basados en el método MetroCultura y en sus componentes de intervención, con el objetivo de detectar, reconocer e identificar necesidades de los usuarios de forma eficaz y proponer distintas estrategias para su resolución.

2. CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para conocer las necesidades del usuario, hay que primero reconocer al usuario y sus necesidades, de modo que estas puedan ser resueltas a través de procesos de calidad y eficiencia. El Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito nace de la perspectiva del Plan de Relaciones Comunitarias, implementado por la EPMMQ al inicio de la obra y que recoge información relevante y útil para la detección de problemas por zona y por tipo de usuario. Así mismo, se configura bajo la metodología de MetroCultura integrando de forma correlacionada ejes y enfoques que permiten establecer parámetros de calidad y eficiencia, como se mencionó previamente.

Las características propias del servicio de transporte implican varios puntos de contacto con el ciudadano antes de que este se convierta en usuario. Este tema se ampliará más adelante. Con la detección de los puntos de contacto de los ciudadanos con el moderno sistema de transporte Metro de Quito, se abre la posibilidad de enfocar la calidad de la atención al usuario desde los siguientes direccionamientos:

- Las acciones del plan tienen un **alto contenido de atención focalizada** a las necesidades del mismo.
- Las **estrategias son bien percibidas por el usuario** y por tanto por el ciudadano.
- Las acciones son producto de los **conceptos de servicio y atención**.
- Las acciones y estrategias son variables y se **adaptan a necesidades específicas**.

2.1. Metodología

El Plan de Atención al Usuario se estructura desde el contacto del usuario en los planes de acompañamiento y relacionamiento comunitario, hasta su ingreso y uso en el sistema de transporte como tal, cuidando siempre que la aplicabilidad de los procesos que lo componen cumpla con los direccionamientos previamente señalados.

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

El Plan de Atención al Usuario es un conjunto de estrategias interrelacionadas que permiten convertir al ciudadano común en un usuario formado e informado sobre cada uno de los aspectos que permiten el funcionamiento adecuado del Metro de Quito.

El lineamiento de servicio principal que se brindará a través de este plan se refiere a todas las acciones implementadas que acompañarán al usuario antes, durante y después de su contacto con el Metro de Quito. Esta premisa permite un acercamiento único con el usuario que engloba las acciones de otras áreas pertenecientes al sistema y que interactúan con el mismo. Los conceptos de atención al usuario para este plan son factores de calidad en el transporte público y se manejarán como tal.

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

A través de los direccionamientos, el Plan de Atención al Usuario propone un orden de acción vinculado siempre a la investigación de las diversas necesidades de la ciudadanía en cada una de las estaciones y sus áreas de influencia. En este sentido, se determinan parámetros de calidad propios del cumplimiento de este plan que permiten garantizar su ejecución eficiente y que serán evaluados constantemente a través del usuario y sus canales de comunicación con el sistema.



- **Confiabilidad:** garantiza que la información recibida sea precisa y verdadera, es el parámetro con mayor importancia dentro de las estrategias de atención al usuario.
- **Capacidad:** garantiza la preparación constante y actualizada de todo el equipo en los ámbitos relacionados al buen desempeño de sus funciones.
- **Visibilidad:** garantiza la exposición visual de las acciones realizadas a todos los niveles: educacional, comunicacional y social; con el objetivo de mantener al usuario informado antes, durante y después de su contacto con el sistema.
- **Empatía:** garantiza la capacidad de responder adecuadamente de forma oportuna a las necesidades del usuario, sin discriminación social o económica.

A través de estos parámetros de calidad, el Plan de Atención al Usuario pretende lograr que el servicio al usuario se encuentre en constante mejoramiento, dando paso a una capacitación permanente de todos los equipos humanos que participen de su ejecución.

Una vez establecida la relación directa entre los direccionamientos y los parámetros de calidad, el Plan de Atención al Usuario investiga los diversos momentos de contacto del ciudadano con el Metro de Quito para definirlos, entenderlos y comprender su relevancia, con el fin de construir las estrategias pertinentes en cada uno de ellos. A estos momentos se los define como Puntos de Contacto y se explican a continuación en el siguiente apartado.

2.2. Puntos de Contacto del Usuario con el Metro de Quito

El plan de atención al usuario del Metro de Quito plantea la intervención global y coordinada de todos los puntos de contacto del ciudadano con este sistema de transporte. Se denomina punto de contacto con el usuario a todos los momentos donde el ciudadano se relaciona con el transporte público y el Metro de Quito. Estos momentos puede ser directos e indirectos y se detallan más adelante.

La importancia de determinar los puntos de contacto del usuario con el Metro de Quito ratifica la detección de intervenciones de carácter comunicacional, constructivo, educativo o social e inclusivo que permitan informar a los usuarios sobre el uso correcto del Metro de Quito.

Los puntos de contacto incluyen la interacción de los usuarios con las herramientas de planificación de viajes y el uso de medios digitales del Metro, herramientas y uso de zonas inclusivas, uso de servicios de movilidad, la espera en estaciones de buses, comunicación con la oficina de atención al usuario y la interacción con el personal de atención al usuario en cualquier forma.

A partir de esta aproximación, se observa que existen puntos de contacto detectados del Metro de Quito con los futuros usuarios, mismos que se detallan a continuación:

2.2.1. Puntos de contacto directo:

- Usuario que accede a las instalaciones del Metro (interiores y exteriores).
- Usuarios con acceso a canales de comunicación del Metro de Quito (exteriores, medios tradicionales y digitales).



Fig.2. Puntos de Contacto Directo Metro de Quito

2.2.1 Puntos de contacto indirecto:

- Posible usuario en estaciones de Trole Bus, Ecovía y MetroBús.
- Posible usuario turista nacional e internacional, provenientes del Aeropuerto o de Terminales Terrestres.
- Posible usuario en bicicleta (BiciQ) y otros medios alternativos de transporte.
- Posible usuario de zonas de influencia a las 15 estaciones. Ciudadanía residente o que la labora en las zonas, estudiantes de colegios y escuelas cercanos a la zona.



Fig.3. Puntos de Contacto Indirecto Metro de Quito

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

En función de estos puntos detectados, Metro de Quito construye un conjunto de estrategias para atender y supervisar la experiencia del usuario y desarrollar un plan integral e inclusivo con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario en los diferentes ámbitos de relación con el sistema

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO

3.1. Objetivo general:

Atender necesidades de información, acompañamiento y formación a los usuarios del Metro de Quito en todos sus puntos de contacto, en relación a consultas del funcionamiento del servicio y sus diferentes ámbitos mediante la atención eficiente, eficaz y personalizada.

3.2. Objetivos específicos:

- a. Identificar los puntos de contacto del Metro de Quito con la ciudadanía para establecer frentes de atención al usuario.
- b. Identificar las necesidades de información del usuario antes, durante y después de entrar en contacto con el sistema Metro de Quito.
- c. Acompañar a los usuarios durante los trayectos realizados en el Metro de Quito.
- d. Establecer protocolos de atención personalizada de acuerdo a situaciones presentadas dentro del sistema.
- e. Identificar problemáticas que interfieran en el funcionamiento adecuado del sistema.
- f. Capacitar constantemente a los equipos de atención al usuario en relación a los parámetros de calidad.
- g. Establecer protocolos de atención personalizada a usuarios con discapacidad o pertenecientes a grupos vulnerables, de acuerdo a situaciones presentadas dentro del sistema.

4. LINEAMIENTOS DEL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Como todo modelo de gestión de servicio al cliente, el Plan de Atención al Usuario (PAU) establece el cumplimiento de ciertos lineamientos que lograrán un mayor y mejor acercamiento al usuario a través de todas sus estrategias y a demás permiten plantear responsabilidades y sus respectivos parámetros de seguimiento. Los lineamientos deben ser cumplidos en todas las estrategias de forma obligatoria.

En este apartado se detallan estas fórmulas y sus diferentes ámbitos de aplicación los cuales están basados en los siguientes aspectos.

- a. **Información y seguimiento:** mediante el servicio de guía y servicio física y digital, se brindará asistencia de manera eficiente a las inquietudes de los usuarios, tanto dentro de las estaciones como en la Zonas Metro (parte

externa). A través de este servicio Metro de Quito estará permanentemente educando a los usuarios que estará articulado para asegurar un buen desplazamiento y experiencia de viaje usando este servicio de transporte.

- b. **Gestión de preguntas, reclamos y sugerencias ciudadanas:** es el procedimiento de contacto directo con el usuario mediante la recepción formal de las consultas del usuario.
- c. **Calidad y Mejoramiento:** es el seguimiento de la experiencia/satisfacción del usuario, por medio de la evaluación continua de respuestas a los trámites ciudadanos y respuestas oportunas a incidencias, con el fin de mejorar el servicio.
- d. **Relacionamiento comunitario permanente:** es la atención diaria personalizada y visitas comunitarias guiadas (Estaciones Quitumbe y El Labrador), dentro y fuera de las estaciones con la intención de aportar la formación sobre el uso y funcionamiento del Metro de Quito.
- e. **Gestión de objetos perdidos:** ofrecer un espacio para receptor objetos perdidos, los cuales pueden ser rastreados por gestión del usuario o a su vez por el personal a cargo para esta función, fomentando así la solidaridad y honestidad, definiendo sus respectivos protocolos. Administrar en las estaciones escogidas, el espacio para receptor objetos perdidos, para lo cual se plantea tres puntos para este fin, Estaciones Quitumbe, Labrador y Oficinas de Metro de Quito.
- f. **Protocolos de atención a personas con discapacidad:** Dentro del Plan de atención al usuario se deberá garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso al servicio del Metro de Quito, así como su lugar de trabajo, oportunidades de empleo, servicios básicos y la construcción de sus relaciones sociales. Para lo cual se deberán definir sus respectivos protocolos enfocados en un servicio con calidad y calidez, manteniendo una óptima comunicación que propenda a proteger sus derechos.

4.1. Lineamientos Generales

4.1.1. Educación en cultura ciudadana

Del modelo de MetroCultura, la educación en cultura ciudadana y valores debe establecer un relacionamiento respetuoso entre el usuario y el equipo de atención al usuario. Esta fórmula incluye los siguientes aspectos:

- a. Saludo a todo momento.
- b. Ofrecimiento de ayuda permanente.
- c. Ofrecimiento de apoyo y acompañamiento si es necesario.
- d. Amabilidad en el servicio.

4.1.2. Imagen personal impecable

Hace referencia al buen uso del uniforme y demás implementos que se establezcan como indumentaria oficial del personal de atención al usuario. El personal deberá aceptar e incorporar imagen de profesionalidad, orden y pulcritud de acuerdo a los parámetros de gestión del plan. Esta fórmula incluye los siguientes aspectos:

- a. Limpieza y pulcritud de la indumentaria.
- b. Limpieza y pulcritud de los espacios de trabajo (oficinas de atención al usuario, implementos o accesorios de trabajo como cascos, chalecos, etc.).
- c. Prohibición de trabajo bajo el efecto de bebidas alcohólicas o sustancias de

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

dudable procedencia.

4.1.3. Buena relación presencial con el usuario

Implica la eficacia y eficiencia de las acciones que se tomen para ayudar al usuario en todo momento sin discriminación de raza, sexo, nivel socioeconómico o de ningún tipo. Del mismo modo, el equipo de atención al usuario tendrá tolerancia cero a actitudes inapropiadas de los mismos, que puedan poner en riesgo el funcionamiento del transporte y el desenvolvimiento normal de sus funciones, aplicando protocolos que se detallarán más adelante. Esta fórmula incluye los siguientes aspectos:

- Información relevante y eficaz al usuario en todo momento.
- Reserva de la seguridad del sistema Metro de Quito.
- Aplicación objetiva y eficiente de protocolos de atención.

4.1.4. Capacidad de información

La fórmula de capacidad de información se refiere directamente a la obligatoriedad del equipo del Plan de Atención al Usuario de capacitarse, informarse y asistir a toda planificación de actualización de información presentada por el Metro de Quito a través de cualquier de sus canales. Esta fórmula incluye los siguientes aspectos:

- Excelente conocimiento de los diferentes aspectos del Metro de Quito (estaciones, oficinas, procesos, protocolos, etc.) que puedan ser brindados al usuario través de su solicitud.
- Excelente conocimiento de los servicios a los que puede acceder el usuario del Metro de Quito y sus diferentes procedimientos, de forma que pueda ser diligente en su función.
- Resolución efectiva de dudas respecto a servicios propios de su área de labores (información turística, información de localización, etc.).

4.1.5. Buena gestión de quejas y sugerencias

Una buena gestión de quejas y sugerencias permite la medición de parámetros de calidad y el mejoramiento continuo de los servicios. Esta fórmula contempla dos aspectos importantes:

- Orden y organización en la presentación escrita de quejas y sugerencias.
- Buen manejo de comunicación con el usuario, de acuerdo al protocolo, previo al levantamiento documentado de la queja o sugerencia.

4.2. Lineamientos específicos

4.2.1 Política de Inclusión

Será obligatorio para el personal de atención al usuario y equipo de trabajo relacionado a esta área, recibir una capacitación periódica respecto a Metro Cultura desde una visión integral para la inclusión de los grupos vulnerables ya que del uso del sistema puede depender que estos grupos tengan acceso a su

lugar de trabajo, oportunidades de empleo, servicios básicos o a construcción de sus relaciones sociales.

De acuerdo con los enfoques del Modelo de MetroCultura, será de obligatorio cumplimiento:

- Servicio con calidad y calidez a grupos vulnerables en todo momento.
- Eficiencia en la comunicación de personas con alguna discapacidad: lenguaje inclusivo.
- Protección continua de grupos vulnerables: protocolos de activación inmediata.
- Respeto por los compañeros y usuarios con discapacidad, centrando la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.

4.2.2 Política de Género

Se deberá capacitar de manera obligatoria a todo el personal de atención al usuario y equipo de trabajo relacionado a esta área, sobre el enfoque de género. Este enfoque se centra en la promoción de la igualdad de oportunidades y derechos.

De esta manera se procura la transformación de estructuras y espacios donde se visibilicen acciones y se garantice un entorno libre de discriminación por motivos de género y de cero tolerancia a la violencia de género y/o violencia sexual, amparado en políticas centradas en el logro de concienciación y empoderamiento, así como de corresponsabilidad colectiva y sanción social, de este modo, el enfoque de género permitirá una construcción transversal de los contenidos de *MetroCultura*.

De acuerdo con los enfoques del Modelo de *MetroCultura*, será de obligatorio cumplimiento:

- Capacitación permanente a todo el personal de atención al usuario respecto a enfoque de género.
- Servicio con calidad y calidez dentro de un entorno libre de discriminación por motivos de género.
- Protección continua y activación inmediata de protocolos de seguridad en casos violencia de género y/o violencia sexual.

4.2.3 Política de Equidad

La EPMMQ deberá trabajar con su equipo el concepto de equidad, que resulta tanto de la Inclusión como de Género. La equidad consiste en que "todas las personas de una sociedad tengan las oportunidades y el acceso a los recursos necesarios para desarrollarse como personas (...) de las oportunidades y los beneficios del desarrollo social, independientemente de su condición social o económica, sexo, edad, capacidad física, orientación sexual, religiosa u origen étnico" (Secretaría de Inclusión Social Quito- Alcaldía de Quito, 2016).

Tomando en cuenta que la visión de la equidad es un tema ético (Ayuda en acción, 2017), este elemento empata con los valores y objetivos de *MetroCultura*.

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

La premisa es que el Enfoque de Derechos basado en la inclusión y equidad, disminuya de manera progresiva la discriminación a los diferentes grupos vulnerables o de riesgo, promoviendo el valor clave de la *MetroCultura*: el respeto.

De acuerdo con los enfoques del Modelo de MetroCultura, será de obligatorio cumplimiento:

- a. Servicio con calidad y calidez en un entorno de respeto y protección a los derechos.
- b. La aplicación tanto de la normativa como de las sanciones son para todos los usuarios, independientemente de su condición social o económica, sexo, edad, capacidad física, orientación sexual, religiosa u origen étnico.
- c. Protección continua y activación inmediata de protocolos de seguridad en casos de incidencias y/o emergencias.

4.3. Lineamientos de políticas internas del Metro de Quito

4.3.1. Política de MetroCultura para Atención al Usuario

Será obligatorio para el personal de atención al usuario y equipo de trabajo relacionado a esta área, recibir una capacitación periódica respecto a Metro Cultura, lo cual será proporcionado y evaluado por parte de la EPMMQ de acuerdo con los parámetros que exige el Modelo, como parte de la institucionalidad que se está instaurando dentro del Modelo de MetroCultura, como columna vertebral para este plan, basándose en sus valores y principios.

4.3.2. Políticas de Atención Personalizada

Se deberá proporcionar la mejor atención a todos los usuarios del Metro; sin embargo, es necesario que se ponga especial atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, personas con discapacidad, adultos mayores, niños y niñas; y otros grupos vulnerables, es decir la atención debe tener enfoque de género y grupos vulnerables.

Considerando que, durante los primeros meses de operación (un año aproximadamente) muchos de los usuarios tendrán cierto nivel de dificultad para poder orientarse al interior de las estaciones, posiblemente tengan un desconocimiento para saber a dónde dirigirse, para abordar los trenes y/o al salir de las estaciones, por lo que es necesario que se cumpla con dos aspectos fundamentales, el personal necesario para poder atender los requerimientos de los usuarios y las instalaciones físicas que permita atender a los mismos. El Plan de Atención al Usuario presentará un mejoramiento continuo, debiendo implementar mejoras en el servicio según se presenten las necesidades o inquietudes de los usuarios.

4.3.3. Política de Información Oficial

La EPMMQ en coordinación con la Operadora, emitirá las directrices y lineamientos para la difusión y comunicación de aspectos que deban ser transmitidos a los usuarios y ciudadanía en general, tomando en consideración las siguientes especificaciones:

- a. Políticas en general de información a los usuarios, para todos los casos.

- b. Tipo de información que se va a proporcionar a los usuarios.
- c. Los medios que va a utilizar para difundir la información generada.
- d. Señalización informativa e inclusive en las instalaciones, adicional a la existente en las estaciones de manera interna y externa.

4.3.4. Política de Seguridad

La EPMMQ necesita trabajar en conjunto bajo los protocolos de seguridad y emergencia de las siguientes entidades Públicas: Policía Nacional, Cruz Roja Ecuatoriana, Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad, Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Quito. De esta manera, la oficina de Atención al usuario- PuntoMetro, vigilará la aplicación y cumplimiento de los protocolos establecidos para el efecto.

Al ser la PLMQ una infraestructura crítica por lo que respecta a la seguridad, cualquier situación de emergencia que se produzca en el Metro puede tener consecuencias graves por las características intrínsecas del sistema (espacios confinados, aglomeraciones de personas, difícil acceso para cuerpos de emergencias, etc.).

Por tal razón, se contará con una guía de actuación ante emergencias, basada en protocolos de activación, que contemplará entre otros aspectos lo siguiente:

- a. Procedimiento para seguir en caso de emergencia por el personal de la estación;
- b. Actuaciones generales en caso de emergencia, para todo el personal;
- c. Ubicación de la estación;
- d. Accesos y horarios de la estación;
- e. Procedimientos de evacuación: calle, vestíbulo, andén, túnel;
- f. Activación de los elementos de protección civil en remoto y en local;
- g. Valoración de las condiciones de evacuación.

5. ESTRATEGIAS COMPONENTES DEL PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las estrategias planificadas para resolver los puntos de contacto del usuario con el Metro de Quito, a través de los diversos objetivos planteados, permiten proponer diversos componentes para atender las necesidades de los ciudadanos que utilizan este sistema de transporte.

Las estrategias de los componentes del Plan de Atención al Usuario deberán reglamentarse/construirse de acuerdo a las políticas obligatorias de los lineamientos de atención al usuario detallados anteriormente, tomando en cuenta la transversalidad de género, inclusión y equidad. Bajo esta premisa, se establecen dos grupos de estrategias (directas e indirectas), relacionadas a los puntos de contacto con el usuario, con sus respectivas funcionalidades y responsabilidades.

5.1. Estrategias en Puntos de Contacto Directo con el Usuario

5.1.1. Oficina de Atención al Usuario - Puntometro

Son oficinas que estarán ubicadas en los accesos principales de cada una de las estaciones, y serán atendidos por personal capacitado en el funcionamiento y uso del Metro de Quito, servicio al usuario, emergencias y primeros auxilios.

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

Los PuntoMetro son espacios pensados para recibir a los usuarios y brindar una orientación eficaz y oportuna relacionada al Metro de Quito y los puntos de información del Sistema Integrado de Transporte Público.

a. Objetivo: Brindar información y servicio oportuno a los usuarios del Metro de Quito que se encuentran dentro de los espacios públicos del sistema de transporte.

b. Funciones:

1. Brindar información clara y precisa del Metro y sus estaciones, facilitando al usuario llegar a su destino.
2. Coordinar acciones interinstitucionales y mantener contacto directo y permanente entre la EPMMQ y el operador del Metro de Quito.
3. Vigilar la aplicación y el cumplimiento de la normativa de prevención y bioseguridad sanitaria en el uso del transporte público (Metro de Quito), con la finalidad de preservar la salud de los usuarios del servicio y sus trabajadores.
4. Verificar que tanto la información como la atención para situaciones de incidencia, emergencia y/o crisis, este vigente y que sea conocida por el personal de atención al usuario, así como el acceso a los recursos directos como el contacto con recursos indirectos.
5. Mantener información veraz y oportuna de incidentes dentro y fuera de las estaciones.
6. Receptar inquietudes ciudadanas y facilitar información general del uso y funcionamiento del Metro de manera ágil y eficiente (costo, accesos, guía de uso del usuario, horarios) a los usuarios que están de tránsito en las estaciones.
7. Ofrecer una orientación oportuna relacionada al Metro de Quito y sus conexiones con el Sistema Integrado de Transporte Público.
8. Brindar información adicional que no esté directamente relacionada con el servicio y dependiendo de su naturaleza se evaluará sus posibles soluciones por parte del personal que estará presente en la estación.
9. Definir protocolos para la recepción de objetos perdidos.
10. Monitorear la atención y el servicio al usuario en cada una de las estaciones y el normal desenvolvimiento de la convivencia de los usuarios y uso de las instalaciones del tren.
11. Ejecutar el cobro del servicio de transporte del Metro de Quito (recaudo).
12. Coordinación y reporte permanente de gestiones, actividades, indicadores, estadísticas y particularidades dentro de la ejecución del servicio de atención al usuario.

c. Responsabilidades:

1. Atención permanente al usuario con un servicio eficiente y de calidad.
2. Proporcionar información y atención para situaciones de incidencia, emergencia y/o crisis.
3. Censurar/Denunciar el mal uso de los bienes públicos (dañar o grafitear la infraestructura del Metro, botar basura, etc.) y malos comportamientos de los usuarios (actos de carácter violento o que fomenten la violencia física o psicológica, el uso de palabras o imágenes que puedan ser ofensivas u obscenas o llevar algún emblema, símbolo o consigna que

pueda considerarse racista, xenófobo, misógino o de cualquier extremo), por lo que se podrá negar el ingreso a las personas que han alterado o han intentado alterar el orden y el normal funcionamiento del Metro de Quito.

4. Monitorear el normal desenvolvimiento de la convivencia de los usuarios y uso de las instalaciones de los trenes, de estación en estación.
5. Recibir y canalizar las quejas, comentarios, observaciones que tienden a mejorar la calidad del servicio.
6. Atención permanente al usuario en el cobro del servicio (recaudo) de forma ágil y eficiente para el cobro y entrega de boletos.
7. Controlar y verificar el desempeño del personal de las oficinas de atención al usuario, tomando los correctivos del caso.
8. Reporte periódico a la EPMMQ de gestiones, actividades, indicadores, estadísticas y particularidades dentro de la ejecución del servicio de atención al usuario.

d. Clasificación de las Oficinas de Atención al Usuario – PuntoMetro

Las oficinas de atención al usuario se clasifican de acuerdo a la funcionalidad y necesidad detectada por cada uno de los puntos de contacto con el usuario y el contexto que les rodea.

De este modo, se evidencia una aproximación a las necesidades de los usuarios de acuerdo a los espacios públicos interiores y exteriores del sistema de transporte.

1. **Quitumbe:** Información para integración con el Sistema de Transporte Público, sitio para objetos perdidos, mapas de los alrededores de las estaciones.
2. **Morán Valverde:** Mapas de los alrededores de las estaciones, Información Turística (Museo Chillo Gallo- Casa hacienda).
3. **Solanda:** Mapas de los alrededores de las estaciones.
4. **Cardenal de la Torre:** Mapas de los alrededores de las estaciones
5. **El Recreo:** Información para integración con el Sistema de Transporte Público, Mapas de los alrededores de las estaciones.
6. **La Magdalena:** Mapas de los alrededores de las estaciones
7. **San Francisco:** Información Turística (varios idiomas), espacio museal, mapas de los alrededores de las estaciones.
8. **La Alameda:** Información sobre el parque, Información Turística (tradiciones de antaño, patrimonio inmaterial y memoria social, observatorio astronómico y Museo Astronómico, árboles patrimoniales, Historia de conformación del primer parque de Quito), mapas de los alrededores de las estaciones.
9. **El Ejido:** Información sobre el parque, mapas de los alrededores de las estaciones.
10. **Universidad Central:** Mapas de los alrededores de las estaciones.
11. **La Pradera:** Mapas de los alrededores de las estaciones.
12. **La Carolina:** Información sobre el parque, mapas de los alrededores de las estaciones.
13. **Iñaquito:** Mapas de los alrededores de las estaciones.
14. **Jipijapa:** Mapas de los alrededores de las estaciones.
15. **Labrador:** Información para integración con el Sistema de Transporte Público, sitio para objetos perdidos, mapas de los alrededores de las estaciones.

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

5.1.2. Canales de comunicación en medios tradicionales o físicos

Son los canales oficiales de comunicación masiva del Metro de Quito en concordancia con el Municipio de Quito y su estrategia comunicacional. Estos canales entregan información general del servicio y eventualidades del sistema.

5.1.3. Canales de comunicación en medios digitales

Por medio de los canales digitales de comunicación de Metro (redes sociales y app del sistema), los usuarios podrán acceder a la información para la planificación de rutas: mapas, costos, horarios y lugares turísticos cercanos de las estaciones o búsqueda de puntos estratégicos de la ciudad.

5.2. Estrategias en Puntos de Contacto Indirecto con el Usuario

5.2.1 Sistema de Interconexión Informativa con otros sistemas de transporte

Con el sistema de interconexión informativa, se proyecta trabajar con el Sistema Metropolitano de Transporte, así como los terminales terrestres y aéreos a donde llegan usuarios de diversos puntos de partida a la ciudad, mediante el uso adecuado de señalética informativa, la cual debe mantener la línea comunicacional del Metro de Quito.

A continuación, se describen los sistemas de interconexión:

- Sistema Metropolitano de Transporte:** se refiere al sistema de Trolebús, Ecovía, Metrobús y buses alimentadores que forman parte del sistema.
- Terminales Terrestres:** son estaciones multimodales del sistema integrado de transporte Metropolitano de Quito que pueden ser Inter parroquiales, Inter cantonales e interprovinciales.
- Terminal aérea:** Aeropuerto Mariscal Sucre.
- Sistemas de movilidad alternativos de transporte:** bicicletas manuales o eléctricas, scooters manuales o eléctricos, medios no motorizados.

5.3. Estrategia de Atención al Usuario del Metro de Quito (EPMMQ)

Metro de Quito a través de las estrategias de relacionamiento comunitario detectó potenciales usuarios por zonas de influencia que aún no han sido tomados en cuenta para la atención comunitaria. Dado que estos actores han estado desde la fase de construcción, tienen importancia en esta fase de operación y funcionamiento del Metro de Quito.

Esto genera la necesidad de crear nuevas dinámicas sociales, educativas e inclusivas para llegar de forma masiva a la ciudadanía. En función de esta premisa se establecen los siguientes conceptos para la aplicación de esta estrategia.

5.3.1 Zonas de Relacionamiento Comunitario

En base al acercamiento previo en las áreas de influencia directa de la Primera Línea del Metro de Quito, se generarán alianzas para acceder a otros barrios y organizaciones de la ciudad (por medio de sus líderes barriales, espacios

comunales, ligas barriales, Administraciones Zonales- Unidades de Gestión Participativa, Patronato San José).

5.3.2 Intervención y acompañamiento de áreas de influencia del Metro de Quito

Son los espacios que se han generado por el proceso de relacionamiento comunitario alrededor de la construcción de las estaciones, pozos y mejoramientos de suelo. Los actores sociales (vecinos), son parte fundamental de esta actividad y son quienes han compartido sus espacios con los promotores sociales de Metro, recibiendo información directa y constante de todas las actividades relacionadas al proyecto; se debe recalcar que este proceso está activo. A través de los canales de comunicación de Metro (Twitter, Facebook, Instagram, WhatsApp), se comparte información de los avances de la obra que son de interés para este público

5.3.3 Gestión Social y Atención al Usuario de la EPMMQ

a. Funciones:

- Cumplir con el Plan de Relaciones Comunitarias del Metro de Quito.
- Coordinar acciones interinstitucionales y mantener contacto directo y permanente entre la EPMMQ y el operador del Metro de Quito.
- Monitorear la atención y el servicio al usuario en cada una de las estaciones y el normal desenvolvimiento de la convivencia de los usuarios y uso de las instalaciones del tren.
- Censurar/Denunciar el mal uso de los bienes públicos y malos comportamientos en las ZonasMetro, que han alterado o han intentado alterar el espacio público, en alianza con la comunidad y otras entidades públicas competentes.
- Coordinación permanente de gestiones, actividades, indicadores y particularidades dentro de la ejecución del Plan de Relaciones Comunitarias.

b. Responsabilidades:

- Conservar y fortalecer las relaciones comunitarias con las personas que viven y trabajan alrededor de las 15 estaciones.
- Dar continuidad al relacionamiento comunitario permanente para mantener informada a la población de las inmediaciones de las estaciones sobre las diferentes actividades de Metro de Quito.
- Receptar y canalizar inquietudes ciudadanas, quejas, comentarios, observaciones que tienden a mejorar la calidad del servicio en las AID de las estaciones del Metro de Quito y facilitar información general del uso y funcionamiento del Metro de manera ágil y eficiente (costo, accesos, guía de uso del usuario, horarios).
- Informar al personal de la oficina de atención al usuario el mal uso de los bienes públicos y malos comportamientos que han alterado o han intentado alterar el espacio público, en las estaciones y trenes del Metro de Quito.
- Brindar información clara y precisa del Metro y sus estaciones en las AID, facilitando al usuario llegar a su destino.
- Difundir la normativa de prevención y bioseguridad sanitaria en el uso del espacio y transporte público, con la finalidad de preservar la salud de los

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

- usuarios del servicio.
7. Mantener información veraz y oportuna de incidentes dentro y fuera de las estaciones.
 8. Socializar los protocolos de gestión para la recuperación de objetos perdidos.
 9. Socializar los planes y protocolos relacionados a la operación del Metro de Quito, en beneficio de la comunidad, incentivando el uso de este sistema de transporte.
 10. Ofrecer una orientación oportuna relacionada al Metro de Quito y sus conexiones con el Sistema Integrado de Transporte Público en las AID de las estaciones.
 11. Brindar información adicional que no esté directamente relacionada con el servicio y dependiendo de su naturaleza se evaluará sus posibles soluciones por parte del personal que estará presente en la estación.
 12. Difundir y sensibilizar a los usuarios en el cuidado y buen uso de sus instalaciones en las AID de las estaciones del Metro de Quito.
 13. Reporte periódico de gestiones, actividades, indicadores y particularidades dentro de la ejecución del Plan de Relaciones Comunitarias.

6. PROTOCOLO PARA CONTINGENCIAS DE LOS USUARIOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

En el contexto de las problemáticas de la ciudad y la relación de la ciudadanía con el espacio público, se evidencian distintas situaciones de complejidad entre los ciudadanos y el entorno. Dando continuidad al Plan de Relaciones Comunitarias enfocado al uso del sistema, las Zonas Metro y sus problemáticas, Metro de Quito establecerá la activación de procesos de intervención de seguridad, llamados de atención, aplicación de sanciones y de MetroCultura.

La detección de estas problemáticas se realizará a través de todo el personal de atención al usuario de la Operadora y de la EPMMQ que monitorearán cada una de las estaciones y mantendrán una retroalimentación directa.

La seguridad y una convivencia sana de los usuarios es la prioridad del Metro de Quito, por lo cual se adoptarán las medidas y precauciones necesarias para salvaguardar la seguridad en todas las áreas del Metro.

En este sentido, se mantendrá vigilancia al cumplimiento de los parámetros de seguridad que tiene el Metro de Quito, y se realizarán las coordinaciones necesarias con los entes de seguridad pertinentes para reforzar espacios de seguridad, contingencias y respuesta a emergencias a ejecutarse, optimizando las intervenciones que por parte de la EPMMQ a nivel de MetroCultura se pueden ejecutar.

El Plan de Relaciones Comunitarias es un espacio de construcción de alianzas, vinculación y participación con las comunidades, lo cual constituye un elemento clave del Plan de Atención al Usuario para el Modelo de MetroCultura y es fundamental para procurar el mejoramiento de un entorno de seguridad.

Las principales problemáticas identificadas para las Zonas Metro y estaciones gracias al acercamiento previo del Metro con la comunidad son las siguientes:

6.1. Casos de Inseguridad y delincuencia

6.1.1 Caso 1

a. Contravención: ingresar con artefactos o armas como: de fuego, cortopunzantes, automáticas, de carga, y cualquier artefacto que represente un peligro para sí o los demás usuarios.

b. Respuesta: delito alertado por personal de atención, intervención de personal de la empresa de seguridad privada y denuncia a Policía Nacional. Manual del Usuario.

6.1.2 Caso 2

a. Contravención: usar elementos inflamables, tales como cualquier tipo de spray y latas con líquidos a base de alcohol.

b. Respuesta: sanción al usuario, intervención de personal de la empresa de seguridad privada, retiro del producto. Manual del Usuario.

6.1.3 Caso 3

a. Contravención: actos de violencia y riñas entre usuarios.

b. Respuesta: delito alertado por personal de atención, intervención de personal de la empresa de seguridad privada y denuncia a Policía Nacional. Manual del Usuario.

6.1.4 Caso 4

a. Contravención: asaltos, robos dentro y fuera de las estaciones.

b. Respuesta: delito, intervención de personal de la empresa de seguridad privada, denuncia a Policía Nacional. Según el caso se solicitará patrullaje a pie en las estaciones lo cual pretende disuadir las actividades delictivas al mantener una alta visibilidad de las fuerzas del orden en todo el sistema.

6.1.5 Caso 5

a. Contravención: vandalismo dentro de la estación y trenes (dañar o grafitear la infraestructura): La ruta inicia cuando existe un acto de vandalismo dentro del tren del Metro. El personal de atención comunica al personal de la empresa de seguridad privada que retenga al agresor en la parada indicada y comunica a las autoridades pertinentes cumpliendo protocolos de seguridad establecidos.

b. Respuesta: sanción al usuario, Manual del Usuario y Plan de Formación al Usuario.

6.1.6 Caso 6

a. Contravención: vandalismo fuera de la estación.

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención, intervención de personal de la empresa de seguridad privada y denuncia a Policía Nacional para mayor seguridad, iluminación, Intervención Sociocultural.

6.1.7 Caso 7

a. Contravención: ingresar en estado de embriaguez, o cualquier estado que le impida tener un viaje seguro y suponga un peligro para otros.

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención junto con personal de la empresa de seguridad privada quienes no permitirán el ingreso al Metro de Quito y denuncia a Policía Nacional según el caso.

6.1.8 Caso 8

a. Contravención: consumir y/o expender cualquier tipo de sustancia sujeta a

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

fiscalización, según lo estipulado en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención, intervención de personal de la empresa de seguridad privada y denuncia a Policía Nacional.

6.1.9 Caso 9

a. Contravención: transitar por la zona de rieles, situación de riesgo extremo.

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención, intervención de personal de la empresa de seguridad privada y denuncia a Policía Nacional, según sea el caso.

6.1.10 Caso 10

a. Contravención: mal uso de los bienes públicos y malos comportamientos de los usuarios (actos de carácter violento o que fomenten la violencia física o psicológica, el uso de palabras o imágenes que puedan ser ofensivas u obscenas o llevar algún emblema, símbolo o consigna que pueda considerarse racista, xenófobo, misógino o de cualquier extremo).

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención, intervención de personal de la empresa de seguridad privada. Se podrá negar el ingreso a las personas que han alterado o han intentado alterar el orden y el normal funcionamiento del Metro de Quito.

6.2 Casos de Irregularidades

6.2.1 Caso 1

a. Irregularidad: conmoción social dentro y fuera de la estación.

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención y/o personal de la empresa de seguridad privada, activación de protocolos internos y solicitar apoyo de la Policía Nacional, según sea el caso.

6.2.2 Caso 2

a. Irregularidad: accidentes e incidentes de usuarios en el Metro y reclamaciones derivadas de los mismos.

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención y/o personal de la empresa de seguridad privada, activación de protocolos internos. Metro de Quito según sea el caso ofrecerá un servicio para el traslado de usuarios en ambulancia, ya sea por accidente o por enfermedad cuando suceda en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.

6.2.3 Caso 3

a. Irregularidad: niños/as personas extraviadas en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.

b. Respuesta: situación alertada por personal de atención y/o personal de la empresa de seguridad privada, activar protocolo interno para esta incidencia y denuncia a Policía Nacional según trascienda el caso.

6.2.4 Caso 4

a. Irregularidad: mal uso de los bienes públicos (dañar o grafitear la infraestructura del Metro, botar basura, etc.)

b. Respuesta: prevenir, advertir, documentar y poner en marcha el protocolo de respuesta para estos percances.

6.2.5 Caso 5

a. Contravención: malos comportamientos de los usuarios (actos de carácter violento o que fomenten la violencia física o psicológica, el uso de palabras o imágenes que puedan ser ofensivas u obscenas).

b. Respuesta: prevenir, advertir, documentar y poner en marcha el protocolo de respuesta para estos percances.

6.3. Acoso y violencia sexual:

El Metro de Quito en las incidencias establecidas en este ítem, tiene una política de Cero Tolerancia.

a. Contravención: incidente de acoso o violencia sexual en una estación o dentro del tren del Metro.

b. Procedimiento del personal de Atención al Usuario:

- Identificación de la situación o reporte del usuario vía celular, según lineamientos de la estrategia instalada, o en su defecto comunica al conductor a través de un botón de auxilio que se activa también en la estación donde personal de atención al usuario se alerta de la situación.
- Brindar acompañamiento y la primera acogida personalizada en el lugar donde se encuentre el usuario, y comunica a las autoridades pertinentes cumpliendo protocolos de seguridad establecidos.
- Comunicar al personal de la empresa de seguridad privada que retenga al agresor en la parada indicada y comunica a las autoridades pertinentes cumpliendo protocolos de seguridad establecidos.
- Si el usuario desciende también en la parada indicada, personal de la empresa de seguridad privada debe mantener al agresor separado del usuario, evitando su revictimización.
- La primera línea de defensa es la prevención, sin embargo, el detalle de estos protocolos de actuación se establecerá en el Plan de Seguridad, Contingencias y Respuesta a Emergencias del Metro de Quito.

c. Observación: en algunos casos, la víctima puede omitir la denuncia, sin embargo, el Metro de Quito se manejará bajo políticas internas, en base a pruebas como filmaciones o testigos, por lo que se aplicará el rigor de la ley.

6.4. Maltrato a Grupos Vulnerables:

6.4.1 Caso 1

a. Contravención: bloquear el acceso inclusivo a los mecanismos de ingreso o salida para usuarios de grupos vulnerables o en los espacios de las estaciones y trenes; no permitir subir y bajar del tren con facilidad y respeto a usuarios de grupos vulnerables; usar los espacios dispuestos para personas con discapacidad y coches de bebés, o para usuarios que, por sus condiciones de salud, movilidad, capacidad intelectual, visual, estado de gestación, carga de bebés o infantes, requieran usar estos espacios.

b. Respuesta: situación identificada y alertada por personal de atención, llamada de atención y despeje de la zona. Manual del Usuario y Plan de Formación al Usuario.

6.4.2 Caso 2

a. Contravención: incidentes por actos de discriminación (xenofobia, homofobia, machismo, racismo, entre otros) dentro de las estaciones y/o Zonas Metro.

b. Respuesta:

- Identificación de la situación o reporte en la estación, donde personal de

Plan de Atención al Usuario del Metro de Quito

atención al usuario y/o personal de la empresa de seguridad privada alertará la situación.

- Brindar acompañamiento y la primera acogida personalizada en el lugar donde se encuentre el usuario, y comunica a las autoridades pertinentes cumpliendo protocolos de seguridad establecidos.
- Comunicar al personal de la empresa de seguridad privada que retenga al agresor en la parada indicada y comunica a las autoridades pertinentes cumpliendo protocolos de seguridad establecidos.
- Dependiendo de la gravedad del incidente, se podrá negar el ingreso a las personas que han agredido o han intentado agredir a personas pertenecientes a los grupos vulnerables.

6.4.3 Caso 3

a. Contravención: malos comportamientos de los usuarios (actos de carácter violento o que fomenten la violencia física o psicológica, el uso de palabras o imágenes que puedan ser ofensivas u obscenas con emblemas, símbolos o consignas que puedan considerarse racista, xenófobo, misógino o de cualquier extremo).

b. Respuesta: Prevenir, advertir, documentar y poner en marcha el protocolo de respuesta para estos percances.

6.5. Irregularidades generales que se deben advertir y prevenir en el Metro de Quito:

a. Irregularidades:

1. Fumar, incluso tabacos electrónicos en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
2. Permanecer en el nivel de andén por un tiempo superior al paso de dos trenes, salvo si la capacidad de los trenes no permite su abordaje.
3. Correr o desplazarse en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
4. Reproducir artefactos sonoros sin audífonos en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
5. Prácticas de mendicidad en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
6. Repartir propaganda política, religiosa, militar o bélica en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
7. Vender u ofertar cualquier tipo de productos, bienes y servicios en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
8. Irrespetar las filas en los puntos de adquisición, pago, validación y acceso al Metro.
9. Consumir alimentos, bebidas en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes, excepto bebés y/o infantes.
10. Viajar en los trenes con objetos, paquetes y/o bultos que superen los 60cm por cada una de sus caras. No se podrá viajar con objetos que generen molestias o peligros para sí mismo o los demás usuarios.
11. Ingresar o salir de los trenes al activarse las señales (voz, sonido, luz) de cierre de puertas.
12. Apoyarse en las puertas de los trenes, saltar y realizar movimientos bruscos en los equipos de uso prioritario, infraestructura, sentarse en graderíos, circulación o en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
13. Irrumpir en las cabinas de operación de los trenes, interferir en normal

conducción de los trenes.

14. Activar indebidamente los dispositivos de emergencia en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
15. Abandono de animales y/o presencia de animales callejeros en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
16. Expresiones y actividades artísticas que se realicen de manera voluntariosa y beligerante en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
17. Acceder a las estaciones y trenes manejando sus bicicletas (montándolas).
18. Dejar las bicicletas en otros espacios que no sean los destinados para ubicación de bicicletas.
19. Ingresar a las estaciones y trenes con más de una bicicleta.
20. Viajar con su bicicleta en cualquier vagón que no sea el destinado para ingreso con bicicletas irrumpiendo el espacio y dificultando la circulación y el desenvolvimiento en el tren.
21. No hacerse responsables de sus bicicletas y de los perjuicios que pueda ocasionar en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
22. Insistir de manera beligerante el ingreso con sus bicicletas estando restringido su ingreso en caso de congestión o ante eventos especiales.
23. Botar basura en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes.
24. Pretender ingresaren cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes con animales de compañía (perros, gatos, conejos, hámsters, aves no silvestres y peces ornamentales) sin las debidas seguridades como el respectivo bolso, contenedor o jaula (que no podrán superar los 60 cm por cada lado), o con más de una mascota por usuario, o superando el tamaño permitido de las mascotas (deben ser pequeñas y/o medianas).
25. Pretender ingresar en cualquiera de los espacios de las estaciones y trenes con animales de compañía o mascotas no convencionales.
26. No hacerse responsable de la mascota y su comportamiento durante el viaje, y alimentar a las mascotas dentro del tren o dentro sus contenedores.
27. Ingresar a los espacios de las estaciones con perros de servicio, lazarillos y/o terapéuticos sin documentación que respalde esta necesidad y/o sin el arnés o trailla.
28. Golpear con sus mochilas o similares a otros usuarios dentro de los trenes o en las filas en los puntos de adquisición, pago, validación y acceso a los trenes.

b. Respuesta: Prevenir, advertir, documentar y poner en marcha el protocolo de respuesta para estos percances.

6.6. Problemáticas técnicas:

a. Problemáticas:

- a. Demora o suspensión en la partida de los trenes, en un horario o en periodos largos.
- b. Avería de los trenes mientras estén en el trayecto con usuarios.
- c. Corte de energía eléctrica.

b. Respuesta: informar a los usuarios y aplicar el protocolo para cada uno de los casos.



Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

La ciudad de Quito es diversa en múltiples aspectos, como lo demuestra el análisis del contexto sociocultural del Modelo de MetroCultura, el cual destaca los rasgos culturales que componen a su población desde sus primeros asentamientos hasta la actualidad moderna. Esto resulta en una comunidad que a lo largo de su territorio experimenta una cotidianidad compleja.

Con este antecedente, el Plan de Intervención es un componente que permitirá al Metro de Quito, a través de la MetroCultura, trabajar los espacios sociales y culturales de la ciudadanía, como elementos inherentes para posicionar su identidad.

Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

1. INTRODUCCIÓN

Una prospección profunda de la oferta y consumo cultural de la ciudadanía, acompañado por un reconocimiento del comportamiento social, así como de los rasgos identitarios de la misma población, denotan el requerimiento de una propuesta que contenga la diversidad por las cuales reconocida la ciudad y sus habitantes.

Esto se traduce en la problemática respecto a la falta de consumo cultural diverso entre la ciudadanía, lo que termina generando que la población no logre acceder a rasgos y costumbres con las cuales le sea posible identificarse; carecer de identidad es precisamente lo que provocaría un deterioro paulatino en el comportamiento y convivencia comunitaria.

Estos conceptos estrechamente relacionados permiten un accionar comunitario, participativo e inclusivo, basado en los valores ciudadanos que promueve la *MetroCultura*: respeto, empatía, tolerancia y responsabilidad. La cultura es universal y diversa, y por tanto debe ser tolerada, comprendida y respetada, lo que a la par genera, una responsabilidad en su consumo y distribución.

2. CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIOCULTURAL

Los principales beneficiarios de este plan son la ciudadanía en general, ya que podrán participar y presentar una amplia diversidad cultural, identitaria y social desde cada uno de sus múltiples intereses, mientras encuentran un mecanismo para continuar replicando la *MetroCultura*.

La valoración del uso de espacios tanto dentro como en las inmediaciones en superficie de las estaciones del Metro de Quito se basa en dos fuentes adicionales consultadas: experiencias en otros Sistemas de Metro a nivel mundial y la Teoría de Curaduría para eventos socioculturales.

Ambos elementos coinciden en los siguientes aspectos:

- Tener una normativa no es garantía de que no existan expresiones culturales y artísticas informales.
- Extremar la regularización en procesos burocráticos, complejos y prolongados, generan el efecto contrario a evitar que sucedan presentaciones informales.
- La alternativa más eficaz es en efecto copar las jornadas de presentaciones artísticas y culturales, una vez realizada la respectiva regularización de los artistas o gestores involucrados.
- El ordenamiento debe ser tal, que equipare, por un lado, la lógica de que una Estación es un punto de tránsito y no estancia, y por otro lado, brindar espacios en su interior que permitan reconocer el aporte artístico arraigado en la población.

Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

El Plan de Intervención Sociocultural contempla en primer lugar a todos los moradores en las inmediaciones de las Estaciones del Metro de Quito, y en segundo lugar considera la diversidad de actores culturales y sociales de la ciudad, que consisten en:

- Asociaciones de vecinos, líderes barriales, grupos vulnerables, colectivos sociales.
- Colectivos culturales, gestores culturales, artistas.
- Estudiantes de escuelas, colegios y universidades de la ciudad.

En función de lo descrito, el Plan de Intervención Sociocultural al tratar con la ciudadanía, busca provocar una interacción alegre, cortés, directa, elocuente y expresiva y procura a través de su misión y visión crear una oferta cultural más inclusiva, integradora y dinámica.

2.1. Metodología

Las actividades presentes en este Plan son producto de la interrelación con los ciudadanos, quienes son los portadores y ejecutores de los rasgos culturales característicos, acorde a sus realidades determinadas, esto quiere decir que la propuesta nace de la intención de movilizar los atributos de una manera ordenada, participativa, inclusiva, práctica y abierta.

Esto permite proponer desde dos ámbitos, el primero, desde el reconocimiento de la oferta cultural ya consolidada de los sectores culturales, sociales y artísticos de la ciudad; y segundo, desde el consumo al que la población tiene derecho y a su vez se siente identificado.

La esencia de *MetroCultura* es crear un modelo de gestión para y desde la ciudadanía, y al ser la intención principal de este plan: la generación de espacios de creación, distribución y consumo cultural para la ciudadanía; es posible contemplar el propósito específico del modelo respecto al posicionamiento de identidad a través del consumo de estos rasgos.

Al ser un plan componente de *MetroCultura*, se construye transversalmente con los macroenfoques de género, la inclusión de los grupos de atención prioritaria, innovación social, y salud en el transporte público. Este plan sostiene su funcionalidad y aplicabilidad desde los ejes sociocultural, comunicacional e institucional, con el objeto de promover los valores motivados desde una interacción directa con el arte y la cultura.

Las estrategias son atravesadas por el propósito de provocar un sentido de pertenencia en la ciudadanía, la cual al involucrarse generará lazos comunitarios al hacer uso de los espacios de intercambio, disfrute y ocio que se pretenden crear para su cuidado y relacionamiento.

2.1.1 Valores de MetroCultura en la Intervención Sociocultural

Llevar a cabo la ejecución de esta propuesta consiste en el seguimiento de los parámetros en cuestión de valores establecidos en el Modelo de *MetroCultura*, dichos valores son: respeto, empatía, solidaridad, tolerancia, responsabilidad, integridad y disciplina.

Por ello, el Plan de Intervención se encargará de nutrir las propuestas culturales de la ciudad, complementándolas con los contenidos de *MetroCultura*; es decir que a través de la oferta cultural se transmitirán conocimientos y herramientas que motivarán a los usuarios del Metro de Quito mediante una transformación paulatina hasta llegar a ser mejores ciudadanos.

Los valores mencionados formarán parte y serán replicados responsablemente desde el presente plan, con el propósito de orientar a la ciudadanía hacia un comportamiento consciente en cuanto a la salud pública, para un cuidado individual y comunitario.

2.1.2 Diversidad cultural en la ciudad

El bagaje histórico de la ciudad producto del paso de varios fenómenos sociales tales como ocupaciones, guerras, conquistas, migraciones, entre otros, es lo que atribuye a Quito una población caracterizada por ser diversa, dinámica y en constante transformación.

Cabe resaltar que la ciudad alberga una amplia gama de tradiciones, lenguajes, y costumbres provenientes de varias regiones del país, al ser una ciudad capital su poder de transformación radica en el reconocimiento de ese sincretismo, que además es dinámico debido a las migraciones internas que continúan llegando a la ciudad.

Es responsabilidad del presente plan al estar consciente de dicha diversidad, lograr integrar a los múltiples conglomerados que conforman la población. Esta integración debe estar centrada en los macroenfoques de inclusión, equidad y género e innovación social, acompañados de la importancia de la salud pública.

2.1.3 Innovación social en las actividades culturales

Las intervenciones socioculturales se caracterizan por formar un nexo entre el grupo de ciudadanos performativo y el grupo de ciudadanos espectador, quienes requieren de una plataforma que permita ese tipo de relacionamiento social a través de la cultura.

Por ello, Metro de Quito a través de su Modelo de Gestión propone generar y mantener dicho insumo en la presente propuesta, es decir que consiste en un plan concebido desde la ciudadanía, en el que podrá participar los mismos miembros de la sociedad.



Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

Este tipo de relacionamiento está estrechamente ligado con la capacidad de identificación de la ciudadanía, quienes consumen y replican aquellos rasgos, hábitos y costumbres con los que les es posible identificarse. El Plan de Intervención Sociocultural ofrece los instrumentos para que la ciudadanía reconstruya su identidad orientada hacia una mejor convivencia.

Debido a la coyuntura sanitaria que afecta también a la ciudad de Quito es necesario tomar en cuenta que, los encuentros de la ciudadanía deberán realizarse dentro de un marco donde prevalezca el seguimiento de las normas de salud pública estipuladas por las autoridades.

2.1.4 ZonasMetro como espacios culturales

El Metro de Quito implica también la transformación en superficie de determinados espacios para tránsito y circulación de la ciudadanía, que estarán a cargo de la comunidad, varias entidades municipales (Secretaría de Cultura, entre otras) y la EPMMQ. Esta transformación se evidencia en el surgimiento de las ZonasMetro, que son las inmediaciones de las bocas de acceso y salida de las Estaciones del Metro de Quito, es decir consisten en espacios públicos, una categoría que permite su uso como espacios culturales.

Por tanto, este Plan de Intervención pretende resignificar el uso del espacio público incentivando una apropiación a través de expresiones y consumos culturales, incidiendo en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad. Este tipo de espacios y eventos públicos deberán así mismo ejecutarse bajo estricto cumplimiento de las normativas de salud pública, fomentando la incorporación de nuevos hábitos para el cuidado de la ciudadanía.

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIOCULTURAL

En función de los propósitos del Modelo de *MetroCultura*, sobre todo desde el posicionamiento de identidad a través del consumo artístico y cultural, para promover los valores del modelo de gestión, se traza el siguiente objetivo general.

3.1 Objetivo General:

Realizar una intervención sociocultural mediante la difusión de los valores de la *MetroCultura*, a través de la generación de espacios de creación, distribución y consumo cultural para la ciudadanía.

3.2 Objetivos Específicos:

- Revalorizar los aspectos identitarios de la población en Quito, a través del Plan de Intervención.
- Recuperar la tradición oral de barrios aledaños a las Estaciones del Metro de Quito.
- Generar espacios artísticos dentro de las 15 Estaciones del Metro de Quito.
- Crear las bases para concursos que traten las expresiones artísticas dentro de las Estaciones del Metro de Quito.

- Garantizar la paridad de género y la inclusión de grupos vulnerables en la oferta, espacios y convocatorias culturales.
- Visibilizar el sincretismo dinámico en los usuarios del Metro de Quito. (Entendido como indígenas, afrodescendientes, montubios y migrantes, etc. quienes se reconocen como ciudadanos de Quito).
- Incentivar cambios urbanísticos en las ZonasMetro que incidan en la calidad de vida de los pobladores.

4. LINEAMIENTOS DEL PLAN

4.1 Lineamientos Generales

El Plan de Intervención Sociocultural busca relacionarse con la ciudadanía, a través de una interacción alegre, cortés, directa, elocuente y expresiva y procura a través de su misión y visión crear una oferta cultural más inclusiva, integradora y dinámica. Para su efecto se establecen lineamientos de cumplimiento obligatorio que permiten la ejecución de las actividades de Plan de Intervención Sociocultural de acuerdo a las políticas de *MetroCultura*.

4.1.1 Políticas de Género, Equidad e Inclusión

Del Modelo *MetroCultura* se desprende la inclusión de estos tres enfoques de cumplimiento obligatorio para la ejecución de sus componentes. Para el Plan de Intervención Sociocultural, estas políticas trabajan especifican para asegurar:

- Facilitar las oportunidades a grupos vulnerables para participar en las actividades y en eventos del Plan de Intervención Sociocultural en todo momento.
- Brindar una comunicación eficiente dentro de los parámetros de un lenguaje inclusivo, que incluya a las necesidades de aquellos miembros de la población con alguna discapacidad, en todos los niveles de implementación del plan.
- Demostrar respeto en todo momento por los grupos que se presenten con alguna discapacidad, centrando la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Capacitar a las personas o grupos de personas que participarían en alguno de los eventos y actividades dentro del plan en lo que corresponde a enfoque de género, desde la *MetroCultura*.
- Promover la Igualdad y Equidad de Género por medio de las diferentes actividades y eventos a realizarse dentro del plan.
- Protección continua y activación inmediata de protocolos de seguridad en casos de violencia de género y/o violencia sexual en cualquiera de los eventos y actividades dentro del plan.
- Facilitar las oportunidades para participar en las actividades y/o en eventos del Plan de Intervención Sociocultural en un entorno de respeto y protección a los derechos.
- Aplicar tanto las normativas y protocolos como las sanciones, para las participaciones en los eventos y actividades del plan, independientemente de su condición social o económica, sexo, edad, capacidad física, orientación sexual, religiosa u origen étnico.
- Garantizar la protección continua y activación inmediata de protocolos de seguridad en casos de en casos de incidencias y/o emergencias, en algunos de los eventos /o actividades dentro del Plan de Intervención Sociocultural.

Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

4.2 Lineamientos específicos

Los lineamientos específicos del presente plan conforman un marco normativo interno, que deberá ser aplicado por parte del Equipo de *MetroCultura*, con el propósito de que las actividades propuestas sean reglamentadas.

4.2.1. Participación ciudadana en la propuesta de intervenciones

Es el procedimiento a través del cual los grupos interesados en participar en las convocatorias y/o concursos propuestos podrá presentarse como candidatos para las diferentes activaciones culturales.

El equipo de *MetroCultura* facilitará la información de las diferentes actividades de manera clara y eficiente; asimismo, será obligatorio para el equipo dar una capacitación a los grupos elegidos para que sus propuestas empaten con los parámetros que exige el modelo, basándose en sus valores y principios.

4.2.2. Libre participación en captura de imágenes y reproducción

Los espacios de las activaciones artísticas y culturales serán de uso libre para la ciudadanía en general que pretenda capturar imágenes y/o hacer videos de las expresiones culturales, y por tanto su replicación es libre.

Tomar en cuenta esta política persigue la intención de ampliar el consumo artístico, y que su divulgación no se exclusiva de determinados grupos, sino más bien provocar una extensión de la oferta cultural, permitiendo que de manera paulatina la población se integre a las actividades y eventos.

4.2.3. Información de las actividades por canales digitales

El equipo de Metro Cultura emitirá las directrices y lineamientos para la difusión y comunicación de aspectos que deban ser transmitidos a la ciudadanía en general, tomando en consideración las siguientes especificaciones:

- Cronograma de actividades a presentarse por Estación.
- Tipo de activaciones artísticas y/o culturales que se realizarán.
- En caso de existir convocatorias o concursos, explicar las bases de los mismos en un lenguaje claro y directo, sumado a los parámetros de lenguaje inclusivo según corresponda.

5. ESTRATEGIAS COMPONENTES DEL PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIOCULTURAL

La búsqueda por desarrollar métodos innovadores da como resultado la construcción de diversas estrategias que serán herramientas que se constituyen como resultado de los objetivos expuestos y que serán el aporte de *MetroCultura* a la dinámica de la ciudad.

Estas estrategias componen de forma integral al Plan de Intervención Sociocultural y se detallan desde la elaboración de las convocatorias hasta su realización, tomando en cuenta los medios de seguimiento que permiten evaluar las múltiples actividades que se ejecutan como parte del plan.

5.1 Metodología de las estrategias

Para la ejecución del Plan de Intervención sociocultural y sus múltiples actividades en esta primera fase de implementación, se realizarán dos modalidades necesarias para su ejecución:

5.1.1 Convocatorias: tienen la intención de definir los lineamientos tomando como insumo aquellos contenidos dentro del Modelo de *MetroCultura*, para la realización de actividades dentro de los parámetros que se estipulen desde la EPMMQ. Por ello es pertinente señalar la metodología con la cual se realizará la elección de artistas:

- a. La conformación de un comité de *MetroCultura*, compuesto por tres miembros de la EPMMQ, un delegado tanto de la Secretaría de Cultura como de la Secretaría de Inclusión Social respectivamente (total de cinco miembros).
- b. Los participantes y categorías serán escogidas previamente por el comité de *MetroCultura* descrito.
- c. Los espacios para ejecutar las actividades, así como los cronogramas serán definidos por parte de la EPMMQ en coordinación con el comité de *MetroCultura*.
- d. Las propuestas deben cumplir los siguientes términos:
 - Título, una breve introducción y una explicación de la propuesta base.
 - Datos de la persona responsable o del grupo que elabora la propuesta – en el caso de grupos indicar el número de participantes.
 - Las propuestas deben estar alineados a los macroenfoques, sistema de valores y lineamientos de MetroCultura. Esta información será entregada a los participantes para que puedan elaborar la propuesta.
 - La participación en la convocatoria supone la aceptación de las bases.
- e. Las propuestas deberán presentarse en el tiempo establecido por el Equipo de MetroCultura y se respetará estrictamente estas fechas, que serán publicadas en varios medios de comunicación y redes sociales, y Administraciones Zonales.
- f. El comité de MetroCultura al ser el responsable de la preparación y realización de las convocatorias, deberá indicar y enfatizar que las propuestas sean neutrales y deberán evitar cualquier opinión de sesgo político, sobre todo para que los objetivos del plan no se aparten de los contenidos y valores de MetroCultura.

5.1.2 Concursos: tienen el propósito de retribuir la participación de la ciudadanía en su calidad tanto de espectador como de gestor cultural, es decir, consiste en la plataforma que expondrá lo recabado por parte de las convocatorias.

Los concursos al igual que las convocatorias, se caracterizan por albergar y exhibir de manera clara los contenidos de *MetroCultura*, y cuentan con su propia metodología.

Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

- a. Las propuestas para los concursos deben estar basadas en los lineamientos del Plan de Intervención Sociocultural y alineadas a los macroenfoques, sistema de valores y lineamientos de MetroCultura. Esta información deberá ser entregada a los participantes.
- b. Las bases y/o condiciones del concurso deberán ser de carácter inclusivo y equitativo.
- c. El jurado de los concursos estará compuesto por el comité de *MetroCultura*, miembros de entidades públicas y privadas, y el público en general.
- d. Los concursantes deben cumplir los siguientes términos:
 - Datos de la persona que se presenta o del grupo – en el caso de grupos indicar el número de participantes.
 - Vivir o trabajar en lugares cercanos a las Estaciones del Metro de Quito.
 - Presentar los guiones, audiciones y/o material para la evaluación inicial del jurado.
- e. El comité de MetroCultura al ser el responsable de la preparación de los contenidos y realización de los concursos, deberá enfatizar y garantizar que los mismos sean neutrales y deberán evitar cualquier opinión de sesgo político, sobre todo para que sus contenidos no se aparten de los objetivos y valores del modelo MetroCultura.
- f. La participación en la convocatoria supone la aceptación de las bases.
- g. Difusión se realizará en diversos medios que cubran las necesidades comunicacionales de los distintos miembros de la población.
- h. El concurso debe tener fecha de inicio y finalización, por ende, los concursantes deberán presentarse en el tiempo establecido por el Equipo de MetroCultura y se respetará estrictamente estas fechas establecidas.
- i. Los concursos deberán tener una temática específica, siempre orientados a los valores de la MetroCultura:
 - **Expresiones artísticas:** exposiciones para fotografía, pintura, presentaciones para música, obras teatrales y danza. Sólo se podrá presentar una propuesta por grupo o persona.
 - **Redacción:** cuentos, relatos, ensayos, poesías, guiones, obras de teatro y cualquier otro tipo de producción literaria o científica cuyo respaldo serán los instrumentos de la *MetroCultura* y la difusión de sus valores. Sólo se podrá presentar una propuesta por grupo o persona.
- j. Para los concursos se tendrá dos evaluaciones, la del jurado (compuesto por el comité de MetroCultura) y la evaluación del público. Con el resultado promedio de estas dos valoraciones se podrá elegir al ganador.

El Equipo de *MetroCultura* a través del comité tanto en las convocatorias como en los concursos, tiene la atribución de:

- Eliminar o invalidar la participación de cualquier grupo o participante que no cumpla las Bases del Concurso y/o Convocatoria.
- Negar la participación de cualquier persona o grupo que intente alterar el proceso del Concurso y/o Convocatoria.

- Realizar todas las verificaciones que considere necesarias para que el Concurso pueda llegar a buen término.

5.2. Metodología de los programas

En función de lo revisado, es posible presentar los programas que engloban las actividades específicas del presente plan, los detalles de sus contenidos, así como los indicadores para la medición acorde a la ejecución de los mismos.

5.2.1 Estrategia Programa Corredor Cultural

Consiste en un programa que engloba a las actividades del Modelo de *MetroCultura* desde los lineamientos institucional, sociocultural, comunicacional y educacional, que se basa en la participación ciudadana, y requiere por tanto una interrelación continua, se llevará a cabo en las ZonasMetro.

El programa se fundamenta en motivar la apropiación del espacio público en las inmediaciones de las bocas de acceso y salida de las Estaciones del Metro de Quito, para motivar las expresiones y consumos culturales, incidiendo en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

Por tanto, el Corredor Cultural generará que un nuevo espacio público de interacción cultural suceda periódicamente en las ZonasMetro, mediante expresiones artísticas locales propias de la identidad de la ciudad; lo que permitirá replicar los contenidos de *MetroCultura* que interesa inculcar en la ciudadanía como futuros usuarios, un uso, cuidado y apropiación delimitado.

Para estas intervenciones es necesario una coordinación entre el Equipo



Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

de *MetroCultura*, alianzas estratégicas con entidades municipales como la Secretaría de Cultura, la Secretaría de Inclusión Social y las Administraciones Zonales, y desde luego los artistas que alberga la ciudad que puedan desarrollarse en este formato.

5.2.2 Estrategia Programa de Activaciones Artísticas MetroCultura

El programa de activaciones artísticas MetroCultura surge de la detección de espacios adecuados dentro de las estaciones del Metro de Quito para las expresiones de artistas musicales realizado en conjunto con la Secretaría de Cultura del DMQ y personal de la EPMMQ.

MetroCultura alberga la responsabilidad de proveer los mecanismos y entornos que propicien una interacción comunitaria. La música permite la identificación de la población, a pesar de sus diferencias, como un rasgo cultural familiar que integra a la comunidad.

La música es un catalizador para la transmisión de mensajes que transmite una nueva serie de hábitos y prácticas de buen uso, no sólo en el Metro de Quito, sino también en otros espacios de uso cotidiano, dentro de un formato que fomente como base los contenidos de *MetroCultura*. En base a esta premisa, se especifican las actividades de este programa a continuación.

5.2.3 Estrategia Programa MetroCuentos

Esta idea inspirada en el programa *Palabras Rodantes* de Metro Medellín, en la escena local propone generar un espacio para exhibir publicaciones provenientes de tres ámbitos: tópicos sociales, experiencias de usuarios, y sectores académicos afines.

Quito y su oferta literaria local pueden ser verificada a lo largo de programas previos que debido a una gran participación y demanda ciudadana se han debido renovar a la vanguardia de su realidad. Por ello, en lo que compete a este Plan se realizará bajo la visión de expandir la adquisición literaria entre la población de diversos intereses y edades, con la intención de alinearlos a los contenidos de *MetroCultura*.

Llevar a cabo este programa implica la disposición de un estante dentro de las Estaciones de la PLMQ y otros sitios aliados interesados, donde se podrán adecuar eventos de narraciones breves de cuentos, poesía o relatos en un formato inclusivo para públicos de distintas edades.

La motivación proviene en optimizar el acceso que los usuarios del Metro de Quito y la ciudadanía en general tienen a las producciones literarias o académicas de creación local, para de esta manera incrementar el consumo cultural de estos productos.

5.3 Estrategia de ampliación de actividades

El presente plan, sus programas y actividades, consisten en un primer acercamiento para gestionar la oferta, distribución y consumo cultural de la ciudad, dentro del margen de los valores y propósitos de la *MetroCultura*.

Como es característico de las poblaciones urbanas el continuar procesos de transformación de distinta índole, el Plan de Intervención Sociocultural está estructurado para incorporar cambios sin perder su objetivo.

Esta propuesta tiene la característica de poder recurrir a un Banco de Actividades que cuenta ya con diversos contenidos, que de igual manera puede reinventarse en función de la dinámica sociocultural de la ciudad, lo que permite al Plan de Intervención estar a la vanguardia de los procesos de la población.

5.4 Línea de ejecución de activaciones y actividades

Las actividades descritas requieren de una visión clara del espacio en el cual serán ejecutadas, razón por la cual se expondrá la cantidad de lugares que serán activados artísticamente tanto en las ZonasMetro que se encuentran en superficie, como en aquellas dentro de las Estaciones, es decir en el subsuelo; ambos tipos de espacios dentro del marco del Corredor Cultural.

Mediante un levantamiento in situ de los sitios aptos para las activaciones artísticas dentro de cada una de las Estaciones, es posible detallar los siguientes espacios:

Tabla 1. Totalidad de espacios artísticos identificados por Estación

ESTACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS ESPACIOS IDENTIFICADOS		
	ARTISTA	MURAL	MUESTRA O EXHIBICIÓN
QUITUMBE	1	1	-
MORÁN VALVERDE	1	-	2
SOLANDA	1	-	3
CARDENAL DE LA TORRE	1	1	-
EL RECREO	3	-	2
LA MAGDALENA	1	1	1
SAN FRANCISCO	3	1	7
LA ALAMEDA			
EL EJIDO			
UNIVERSIDAD CENTRAL	2	4	1
LA PRADERA	1	2	3
LA CAROLINA	1	1	-
IÑAQUITO	1	-	2
JIPIJAPA	1	1	3
EL LABRADOR	3	-	3
TOTAL ESPACIOS IDENTIFICADOS	21	12	26

Elaboración: Equipo MetroCultura - GRSA

Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

El cuadro precedente ilustra la cantidad de espacios destinados a activaciones culturales con los que cuenta cada Estación, sin embargo, al presente plan le corresponde especificar los espacios que en una ejecución casi inmediata se realizará mediante la participación de músicos callejeros.

Razón por la cual, a continuación, se detallan los espacios específicos donde es posible realizar activación sonora:

Tabla 2. Totalidad de espacios para artistas con activación sonora

ESTACIÓN	ESPACIO PARA ARTISTAS
QUITUMBE	1
MORÁN VALVERDE	1
SOLANDA	1
CARDENAL DE LA TORRE	1
EL RECREO	1
LA MAGDALENA	1
SAN FRANCISCO	1
LA ALAMEDA	
EL EJIDO	
UNIVERSIDAD CENTRAL	1
LA PRADERA	1
LA CAROLINA	1
IÑAQUITO	1
JIPIJAPA	1
EL LABRADOR	2
TOTAL	14

Elaboración: Equipo MetroCultura - GRSA

De manera concreta, el Plan de Intervención Sociocultural contempla el uso de 14 espacios, para realizar activaciones culturales de estilo musical (dispuesto dentro de los parámetros de la *MetroCultura*) mediante la realización de una convocatoria. En cuanto a estas activaciones musicales en colaboración con la Secretaría de Cultura se han establecido los siguientes horarios:

Tabla 3. Horario de presentaciones musicales en cada Estación

ESTACIÓN	HORARIOS DE PRESENTACIONES	
	HORA 1ER TURNO	HORA 2DO TURNO
QUITUMBE	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
MORÁN VALVERDE	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
SOLANDA	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
CARDENAL DE LA TORRE	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
EL RECREO	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
LA MAGDALENA	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00

SAN FRANCISCO	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
LA ALAMEDA	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
EL EJIDO	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
UNIVERSIDAD CENTRAL	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
LA PRADERA	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
LA CAROLINA	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
IÑAQUITO	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
JIPIJAPA	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
EL LABRADOR	09h00 – 11h00	14h00 – 16h00
TOTAL ESPACIOS IDENTIFICADOS	21	12

Elaboración: Equipo MetroCultura - GRSA

Por otro lado, el criterio respecto a los espacios en superficie consiste en valorar la cantidad de accesos con los que cuenta cada Estación, y elegir de manera proporcional aquellos que formarán parte de la presente propuesta.

Es decir que, cada Estación ocupará un mínimo de dos ZonasMetro, considerando que existe una Estación con la particularidad de un solo acceso (Estación Cardenal de la Torre); según se puntualiza en la siguiente tabla:

Tabla 4. Totalidad de Espacios identificados en ZonasMetro por Estación

ESTACIÓN	CANTIDAD DE ACCESOS POR ESTACIÓN	CANTIDAD DE ZONAS METRO
QUITUMBE	6	2
MORÁN VALVERDE	3	2
SOLANDA	4	2
CARDENAL DE LA TORRE	1	1
EL RECREO	4	2
LA MAGDALENA	4	2
SAN FRANCISCO	3	2
LA ALAMEDA	3	2
EL EJIDO	2	1
UNIVERSIDAD CENTRAL	5	2
LA PRADERA	2	1
LA CAROLINA	4	2
IÑAQUITO	2	1
JIPIJAPA	2	1
EL LABRADOR	10	4
TOTAL ZONAS METRO	55	27

Elaboración: Equipo MetroCultura - GRSA

Como resultado de lo expuesto, donde constan 55 accesos a lo largo de la PLMQ, fueron identificados como ZonasMetro un total de 27 espacios al ser idóneos para la realización de diversas actividades culturales:

Plan de Intervención Sociocultural de MetroCultura

- Presentaciones musicales.
- Presentaciones de títeres.
- Presentaciones de estatuistas.
- Presentaciones de caricaturistas o retratistas.
- Presentaciones de danzantes
- Presentaciones de contorsionistas.
- Presentaciones de magos.

Un elemento adicional que debe ser mencionado es la cantidad de espacios literarios que se podrán generar desde la EPMMQ al interior de las Estaciones del Metro de Quito, en una primera fase, que posteriormente puede extenderse a otros espacios de réplica y distribución de publicaciones.

Tabla 5. Totalidad de espacios para casetas literarias

ESTACIÓN	CASSETAS LITERARIAS
QUITUMBE	1
MORÁN VALVERDE	1
SOLANDA	1
CARDENAL DE LA TORRE	1
EL RECREO	1
LA MAGDALENA	1
SAN FRANCISCO	1
LA ALAMEDA	1
EL EJIDO	1
UNIVERSIDAD CENTRAL	1
LA PRADERA	1
LA CAROLINA	1
IÑAQUITO	1
JIPIJAPA	1
EL LABRADOR	1
TOTAL ESPACIOS PARA CASSETAS LITERARIAS	15

Elaboración: Equipo MetroCultura – GRSA

6. PARÁMETROS E INDICADORES

La realización de este plan requiere que su efectividad en alcanzar los objetivos trazados sea tangible mediante mecanismos específicos relevantes y periódicos. La participación de la ciudadanía en las actividades de este Plan será de modo virtual, debido a la coyuntura de emergencia sanitaria (Covid-19) presente en la ciudad; por tanto, la difusión a la ciudadanía podrá obtenerse a través de una proyección de datos de reproducción como indicador de la pertinencia de la actividad para la ciudadanía.

Los medios de seguimiento están basados en:

6.1 Participación:

Número de inscritos en las distintas actividades socioculturales propuestas.
Número de activaciones realizadas del plan de acuerdo con el cronograma.

6.2 Difusión:

Tradicional: Número de carteles y/o vallas instaladas, número de anuncios en televisión y radio

Digital: Número de visualizaciones en las redes sociales autorizadas para replicar el evento.

6.3 Periodicidad:

Número de las activaciones culturales y/o artísticas que se generan periódicamente, sea de manera trimestral o semestral y esto deberá estar relacionado con la periodicidad/regularidad con que se realiza la medición de los indicadores propuestos.

7. RECOMENDACIONES GENERALES DEL PLAN

En función de lo descrito, este Plan de Intervención resulta en un programa participativo, educativo y sociocultural, basado en la tolerancia, la inclusión y las buenas prácticas sociales para y desde la ciudadanía.

El Presente Plan de Intervención cree que un cambio positivo en cuanto a relacionamiento y comportamiento se produce desde el rasgo que identifica a todos los miembros de una ciudad: la cultura. Tomar esto en cuenta permite que los encuentros culturales sean participativos y se reinventen desde la propia comunidad.

La propuesta descrita en el presente documento se encuentra alineada a la coyuntura de emergencia sanitaria en la que se encuentra la ciudad de Quito, por ello consiste en un Plan de Intervención caracterizado por la flexibilidad de adaptar sus contenidos y programas conforme las exigencias de la autoridad del MDMQ y de la EPMMQ de cara a la operación del Metro de Quito.

8. ANEXOS

1. Actividades del Plan;
2. Cronograma de actividades;
3. Presupuesto;
4. Tabla de Indicadores.



Plan de Formación al Usuario de MetroCultura

En la actualidad, Quito no cuenta con una normativa pública que regule el uso del transporte público por parte de todos los actores que conforman este sector, lo que ha ocasionado desinformación entre los mismos y por tanto, comportamientos que pueden ser intervenidos y mejorados. Este desorden ha llevado a que los usuarios desconozcan sus deberes y derechos en el transporte público, dando apertura a inseguridad, violencia, acoso, entre otras problemáticas, las cuales pretenden ser socializadas y eliminadas en el Metro de Quito.

El Plan de Formación al Usuario de MetroCultura es el conjunto de estrategias que permitirán trasladar los propósitos del modelo de gestión de MetroCultura hacia la participación constante de los usuarios, basada en el conocimiento de los derechos y deberes ciudadanos, través del trabajo previo realizado por el Plan de Relaciones Comunitarias.

Plan de Formación al Usuario de MetroCultura

1. INTRODUCCIÓN

La apertura del Metro de Quito marca un antes y un después en la historia del transporte público de la ciudad. A través del tiempo, la ciudad ha venido experimentando diferentes etapas de renovación del transporte público, históricamente desde la integración del servicio de Trolebuses en 1995, la posterior llegada de la Ecovía y del Metrobús en 2002, la llegada del Metro de Quito es el proyecto más importante de transporte público para la ciudad en los últimos veinte años.

El Metro de Quito y su pertinencia para el mejoramiento de la ciudad, con el objetivo de desaturar la existente red de transportación pública implica una nueva visión de ciudad: más amigable con el ambiente, más inteligente e inclusiva.

Diez años después del primer acercamiento, la ciudad de Quito se dispone próximamente a la apertura de las posibilidades que otorga un sistema de transporte que movilizará a 300 mil usuarios al día. Pensar en el Metro de Quito implica la implementación de un conjunto de acciones que puedan compartir esa visión de ciudad con toda la población.

2. CONTRUCCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN AL USUARIO

Construir el Plan de Formación al Usuario es uno de los grandes retos que MetroCultura tiene frente a la ciudadanía y a los usuarios del Metro en General.

El método MetroCultura establece un sistema de construcción de componentes que, en el caso del Plan de Formación al usuario se alinea a las necesidades de los públicos objetivos de los cuales se analizan los recursos y actividades para sus respectivos parámetros de seguimiento.

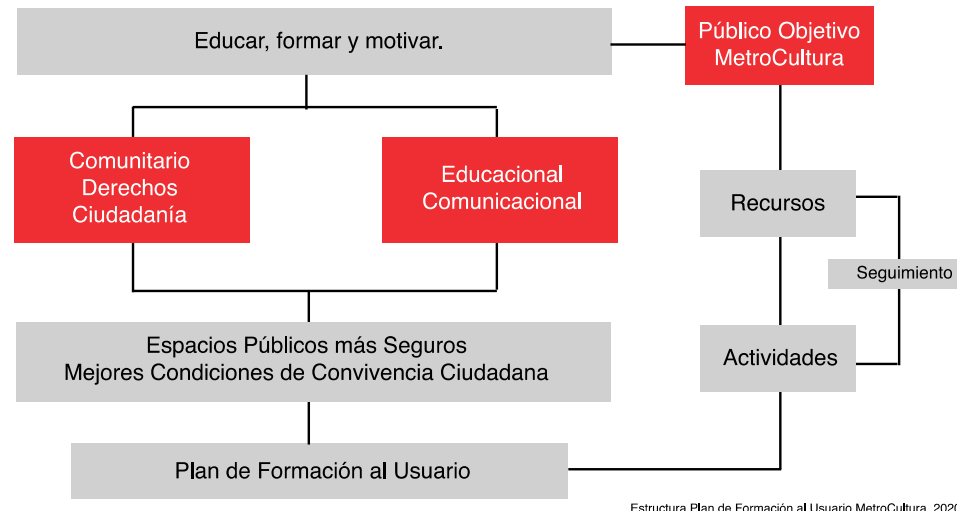
2.1. Metodología

El Plan de Formación del Usuario interconecta los enfoques Comunitario, de Derechos y de Ciudadanía Activa a través de los cuales se focalizan los lineamientos educacional y comunicacional con las siguientes características:

- a. Comunicación educativa: responde a necesidades de formación necesarias del usuario en función del uso de los recursos.
- b. Formación por grupo de atención: responde a las plataformas de accesibilidad disponibles para el público objetivo.
- c. Interacción como pedagogía: responde a los diferentes ámbitos que establecen actividades para la participación.



Plan de Formación al Usuario de MetroCultura



Estructura Plan de Formación al Usuario MetroCultura 2020

2.2. La educación en valores y ciudadanía activa

No puede existir MetroCultura sin el concepto de ciudadanía. Educar en ciudadanía implica establecer modelos pedagógicos, a todos los niveles educativos, que permitan construir una visión de ciudadano en los usuarios del Metro de Quito. El enfoque de ciudadanía activa que se cita anteriormente en este Modelo de Gestión establece la participación constante de los ciudadanos en los diferentes ámbitos de control y proactividad de la vida cotidiana, fomentando la vida en comunidad y por tanto un sentido de convivencia adecuada.

MetroCultura establece un sistema de valores ciudadanos, citados anteriormente, que estructura de forma transversal cada uno de los programas que conforman el Plan de Formación al Usuario. A través de cada uno de los valores y sus diferentes interrelaciones, MetroCultura pretende instaurar nuevos comportamientos en los usuarios del transporte público.

La construcción de los programas a partir de la correlación e interrelación de los valores ciudadanos de MetroCultura, permitirán en el usuario – ciudadano los siguientes planteamientos:

1. Entender la vida en comunidad a través del uso de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
2. Abordar las diferencias y los conflictos propios de su entorno con una visión de diálogo y entendimiento colectivo.
3. Comprender el respeto y la tolerancia como herramientas para la convivencia con otros a pesar de las diferencias.
4. Interpelar a la propia responsabilidad de las decisiones personales y las afectaciones al entorno inmediato.
5. Propiciar un sentido de apropiación de sus espacios a través de la aceptación pluricultural de su comunidad.

MetroCultura plantea la educación en valores desde una perspectiva amplia e integradora que, a partir de la participación, permita formar usuarios que sean capaces de asumir con responsabilidad sus acciones en el Metro de Quito.

Los valores de MetroCultura construyen un eje central para formar a los usuarios en los distintos enfoques de forma transversal, con el bien de promover en el Metro valores igualitarios que propicien espacios seguros y buenas prácticas para la convivencia comunitaria.

2.1. Conexiones de formación al usuario a sus entornos

A través del Plan de Formación al Usuario, MetroCultura establece estrategias por grupos de públicos objetivos, de modo que puedan aprovecharse sus respectivos espacios, recursos y herramientas, para la creación de distintos insumos que incentiven el aprendizaje de los aspectos relacionados al funcionamiento del Metro de Quito y a los valores que fundamentan este modelo.

En este sentido, se analizan cada uno de los grupos con el objetivo de plantear las diferentes conexiones que existen desde los ámbitos de ciudadanía, derechos y comunidad, de modo que se logre la participación de los diversos programas, fundamentada en la formación personalizada e integral de los contenidos de MetroCultura.

Con el objetivo de poder motivar, informar y formar a los usuarios del Metro de Quito, en valores, comportamientos, normativas, tecnología y espacios propios del sistema que permitan el fomento de MetroCultura, el Plan de Formación al Usuario establece las siguientes conexiones:

a. Estudiantes de todo el sistema de educación:

Público: Escuelas, colegios y universidades.
Aplicabilidad: Convenios

b. Grupos de Atención Prioritaria:

Público: Mujeres, niños, tercera edad y personas con discapacidad.
Aplicabilidad: Convenios. Aliados Municipales.

c. Habitantes de las áreas de influencia:

Público: Líderes barriales y asociaciones comunitarias
Aplicabilidad: Espacios comunes de encuentro y accesibilidad.

d. Promotores del PRC:

Público: Trabajadores de la Empresa Pública Metro de Quito
Aplicabilidad: Sistemas de formación y evaluación internos.

La aplicabilidad de los programas del Plan de Formación del Usuario. implica una organización de los públicos objetivos del Metro de Quito que permite establecer estrategias fáciles de medir, retroalimentar y mejorar.

2.3. Nuevas normalidades en la formación

El contexto de emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19 implica un cambio radical en el método de formación educativa a todos los niveles. Como parte de las acciones que se implementan bajo este contexto, el Plan de Formación al Usuario establece nuevas herramientas tecnológicas para ampliar el alcance formativo y participativo de los programas.

Plan de Formación al Usuario de MetroCultura

Las nuevas dinámicas de interacción social, en función de la realidad sanitaria actual, obligan a planificar los acercamientos a los ciudadanos por medio de las plataformas virtuales y APP de los celulares, las cuales permiten inmediatez en la entrega de mensajes e interacción del mensaje a difundir a través de la comunicación digital.

Para establecer estos recursos debemos tomar en cuenta los siguientes conceptos:

- a. Tecno - educación: Usar los recursos tecnológicos, sus procesos y sistemas para mejorar el proceso educativo.
- b. Educación digital: se entiende como educación presencial y a distancia que hace uso de tecnologías digitales y que tiene como objetivo la adquisición de competencias y habilidades para aprender a aprender, tanto de profesores como de estudiantes, en un proceso de formación permanente.
- c. Realidad Virtual (RV): es un entorno de escenas u objetos de apariencia real. La acepción más común refiere a un entorno generado mediante tecnología informática, que crea en el usuario la sensación de estar inmerso en él. Experiencia emocional y vivencial en base al avatar.
- d. Avatar: Identidad virtual que escoge el usuario de una computadora o de un videojuego para que lo represente en una aplicación o sitio web.

MetroCultura para adaptarse a las nuevas realidades incorpora a sus procesos de participación, el uso de insumos tecnológicos para la construcción y ejecución de los planes. Así mediante el uso de nuevas dinámicas virtuales y digitales se busca enriquecer a través de la tecno - educación el mensaje de concientizar sobre el uso y manejo adecuado del servicio y su entorno basado en valores ciudadanos.

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE FORMACIÓN DEL USUARIO

3.1 Objetivo General:

Educar, formar y motivar a los usuarios del Metro de Quito, constante y continuamente, en los valores de MetroCultura, que permitan entender el funcionamiento de este sistema de transporte desde los ámbitos técnicos y tecnológicos, a través de un enfoque conjunto de derechos, comunidad y participación.

3.2 Objetivos Específicos:

- a. Implementar una estrategia formativa interna a través del eje institucional del Municipio de Quito y de la EPMMQ, así como de todas las instituciones relacionadas con el Metro de Quito.
- b. Difundir los contenidos de MetroCultura y capacitar a los usuarios para el uso correcto y adecuado del sistema de transporte Metro de Quito, desde un enfoque de derechos.
- c. Facilitar el conocimiento de los servicios, derechos y obligaciones que deben cumplirse dentro del sistema de transporte Metro de Quito, con el fin de vincular a todos los ciudadanos con el desarrollo de una sociedad inclusiva y equitativa.
- d. Dotar a los usuarios de un nivel apropiado de conocimientos sobre Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Buenas Prácticas Ambientales).
- e. Motivar en los usuarios en la práctica de valores y una actitud responsable, respetuosa, tolerante, que les permita desenvolverse de manera correcta, convirtiendo a los usuarios en agentes activos y garantes de la eficiencia

- en el uso del Metro de Quito, con un enfoque de compromiso comunitario.
- f. Fortalecer la participación de la población para lograr su integración e involucramiento en su propio desarrollo afianzando la pertenencia de los ciudadanos al espacio donde se desenvuelven con un conjunto de acciones dirigidas a la construcción de ciudadanía, inclusión, igualdad y derechos.

4. LINEAMIENTOS DEL PLAN

4.1 Lineamientos Generales

4.1.1 Políticas de Género, Equidad e Inclusión

Del modelo MetroCultura se desprende la inclusión de estos tres enfoques de cumplimiento obligatorio para la ejecución de sus componentes. Para el Plan de Formación al Usuario, estas políticas trabajan especifican para asegurar:

- a. Educación personalizada hacia la ciudadanía a través del conocimiento de sus necesidades y problemáticas, las cuales se determinan a través de los procesos de relaciones comunitarias.
- b. Respeto de los espacios a los que pertenecen.
- c. Inclusión de todos los grupos sin discriminación de raza, política, género o condición socioeconómica en los planes formativos y en la propuesta de los mismos.
- d. Prioridad en las adaptaciones formativas hacia los grupos de atención prioritaria.

4.2 Lineamientos Específicos

4.2.1 Políticas de Capacitación Continua en MetroCultura

Se refiere a la capacitación permanente que recibe el capacitador en los temas concernientes al plan de formación con el fin de asegurar los siguientes aspectos:

- a. Calidad en las metodologías de enseñanza que permiten llegar a los usuarios mediante un trato apegado a los valores de MetroCultura.
- b. Eficiencia en la organización de planes formativos.
- c. Eficacia en la transmisión de la información hacia los usuarios.

4.2.2 Política de Educación en Valores y Ciudadanía

MetroCultura plantea la educación en valores desde una perspectiva amplia e integradora, que a partir de la participación, permita formar usuarios que sean capaces de asumir con responsabilidad sus acciones en el Metro de Quito. Los valores de MetroCultura construyen un eje central para formar a los usuarios en los distintos enfoques de forma transversal, con el bien de promover en el Metro valores igualitarios que propicien espacios seguros y buenas prácticas para la convivencia comunitaria.

4.2.3 Información de las actividades por canales digitales

El equipo de Metro Cultura emitirá las directrices y lineamientos para la difusión y comunicación de aspectos que deban ser transmitidos a la ciudadanía en general, tomando en consideración las siguientes especificaciones:

- Cronograma de actividades del Plan de Formación.
- Información constante de las capacitaciones o temáticas a tratarse en los diferentes espacios.

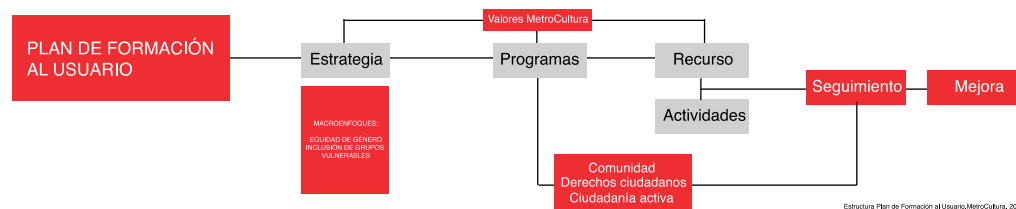
Plan de Formación al Usuario de MetroCultura

5. ESTRATEGIAS COMPONENTES DEL PLAN DE FORMACIÓN AL USUARIO

El desarrollo de la estrategia formativa de este plan busca facilitar el conocimiento de los servicios, derechos y obligaciones que deben cumplirse dentro del sistema, vinculando a todos los ciudadanos con el desarrollo de una sociedad inclusiva y equitativa.

5.1. Estrategias para el Plan de formación del usuario

Esta estrategia permitirá difundir los contenidos de MetroCultura y capacitar a los usuarios para el uso correcto y adecuado del sistema de transporte Metro de Quito. Tomando en cuenta la estructura metodológica inicial de MetroCultura, se plantea una interconexión entre los distintos agentes que componen un plan estructurado en base a los distintos contenidos como se ve en el cuadro a continuación.



Dentro de este lineamiento, los enfoques de MetroCultura permiten una visión global de las áreas de ejecución de los diferentes componentes que conforman el Modelo como son: la funcionalidad institucional y participación ciudadana. Cada uno de los planteamientos está pensado en la integración de la ciudadanía como agente de desarrollo del modelo y a la vez ser un colaborador activo de ejecución colectiva.

5.2. Metodología general de las estrategias

Del mismo modo, se establece un eje transversal de trabajo empezado a través de los programas estratégicos, los recursos, sus actividades y los parámetros de seguimiento. Las actividades deben partir de los recursos, lo que asegura una independencia de realización por parte de MetroCultura en la planificación y ejecución de los componentes del plan.

El Plan de Formación al usuario está dirigido a cada público objetivo de beneficiarios del servicio de Metro de Quito, establecido en grupos a partir de las actividades propias del modelo y en paralelo se proponen una serie de recursos adicionales que contemplan convenios y apoyos externos sobre los cuales se trabajará de forma unificada y con el seguimiento continuo de MetroCultura.

5.2.1. Los recursos del Plan de Formación al Usuario

Se denomina recurso a todo elemento que aporte algún beneficio o de soporte a un conjunto de actividades para hacerlas posibles. MetroCultura cuenta con recursos de dos tipos: directos e indirectos. Se consideran recursos directos a todos aquellos que dependan únicamente del equipo interno de MetroCultura, por lo que son manejados, adaptados y usados de forma inmediata.

Por otro lado, los recursos indirectos, son aquellos que dependen de otras instituciones u organizaciones, a través de las cuales se obtienen beneficios

relacionados a los espacios o facilidades para ejecutar las actividades de formación. En este sentido, los recursos que se emplearán en el Plan de Formación al Usuario son:

a. Recursos Directos

- Personal del Metro de Quito (a todos los niveles).
- Líderes comunitarios resultado del PRC zonificado de acuerdo con la distribución del personal en territorio.
- Organizaciones barriales de comunidades aledañas a las Zonas Metro.
- Recursos municipales de organización colectiva (Casas Somos, CEMEIS, Guaguas Centro, 60 y Piquito).
- Recursos municipales de infraestructura del Metro de Quito.

b. Recursos Indirectos

- Convenios con la academia
- Convenios con otras empresas públicas o privadas
- Convenios con otras áreas municipales
- Asesoría de otros sistemas de metro
- Apoyo de medios de comunicación

5.4. Insumos del Plan

Se consideran insumos a todos los bienes necesarios para la ejecución de alguna actividad. Para la ejecución del Plan de Formación al Usuario es imprescindible contar con insumos documentos y herramientas como una guía pedagógica que facilitan los procesos formativos y comunitarios. Los insumos de apoyo detectados para el efecto son los siguientes:

Contenidos de responsabilidad Metro de Quito:

- a. Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión (adecuación formativa de lo que tiene Paola).
- b. Manual del Usuario desde enfoque de derechos, ciudadanía activa y comunidad): virtual, comunicacional y educacional.
- c. Plan de protocolos de Bioseguridad: Mi Metro es seguro para la salud (salud pública).
- d. El Metro de Quito y los enfoques de género y equidad.
- e. Los niños en el Metro de Quito
- f. Los abuelitos en el Metro de Quito.

5.5. Programas Estratégicos

Como se mencionó anteriormente, el Plan de Formación al Usuario se construye a través de las necesidades de formación asociadas a los diferentes grupos de público objetivo, en función de los recursos y las actividades pertinentes a los mismos.

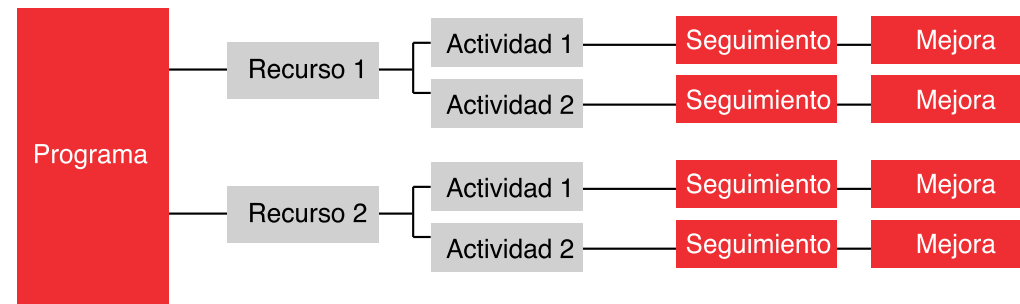
En este sentido, el plan está constituido por cuatro programas que atienden y focalizan la formación a partir de la siguiente organización:

- a. Programa de formación interna institucional Metro de Quito.
- b. Programa de formación para el usuario en escuelas, colegios y universidades.

Plan de Formación al Usuario de MetroCultura

- c. Programa de formación para Grupos de Atención Prioritaria.
- d. Programa de formación barrial y colectivos.
- e. Programa de formación a proveedores artísticos.

Para la construcción, planificación, ejecución, seguimiento y mejora de estos programas se establece relación que se explica en la figura a continuación.



En los siguientes apartados se explican los diferentes programas con sus diferentes recursos y actividades. En la matriz se puede encontrar además los parámetros de seguimiento y método de detección de mejoras de cada una de las actividades.

Finalmente, se plantea la ejecución de las diferentes actividades a partir de un cronograma compilado con un detalle de las actividades formativas y sus componentes organizativos.

Para la comprensión general de los programas y sus estructuras compositivas se definen los siguientes conceptos:

- a. **Actividad:** comprende toda acción formativa o activación comunicacional que pueda ser medida y comprobada. MetroCultura dentro de sus actividades en el Plan de Formación, en el contexto de la emergencia sanitaria COVID-19 contempla las siguientes:
 - Talleres presenciales
 - Talleres virtuales
 - Concursos
 - Visitas presenciales
 - Visitas virtuales
 - Activaciones
 - Relacionamento comunitario
- b. **Objetivo:** relacionada directamente a la actividad, debe mencionar con claridad el motivo de la misma de forma que facilite la construcción de la metodología para su aprendizaje.
- c. **Seguimiento:** parámetro de control que indica que la actividad se ha realizado y se ha cumplido su objetivo con éxito.
- d. **Mejora:** relación directa entre el seguimiento y el objetivo plantea una forma de retroalimentación sobre ambos y una propuesta de intervención.
- e. **Fase de ejecución:** se refiere al momento de la ejecución de la actividad descrita en temporalidades:
 - Fase de arranque
 - Fase de implementación

Los programas estratégicos del Plan de Formación al Usuario de MetroCultura deben ser implementados de forma paralela una vez se haya llevado a cabo el Taller de Arranque a nivel interno, de forma que a través de la organización del equipo especializado se puedan efectivizar las diferentes actividades.

Los programas constan con un anexo que detalla las actividades respectivas que componen dichos programas iniciando desde su primera fase de aplicación para avanzar a las posteriores, las cuales deben ser renovadas periódicamente en función del avance de la ejecución de las actividades.

5.5.1 Programa de formación interna institucional MetroCultura

Los grandes cambios visibles en el exterior inician en el interior de las organizaciones. MetroCultura es una apuesta por una transformación ordenada con una visión integral de las necesidades de Quito en función de los usuarios que visitarán las estaciones de Metro diariamente.

El programa de formación interna institucional MetroCultura (PFIIMC) es una figura de desarrollo organizacional que plantea la plataforma de construcción del modelo a través de la transformación del propio espacio de trabajo y relacionamiento interno del personal del Metro de Quito. A través de este programa, el personal del Metro de Quito aprenderá a identificarse con MetroCultura a través de sus valores ciudadanos, los enfoques que la constituyen, las líneas de acción y la difusión de sus insumos.

Este es el programa con mayor importancia del Plan de Formación al Usuario, pues a través del Taller de Arranque que se desarrolla en la fase inicial de implementación del Modelo MetroCultura, especializa al personal del Metro de Quito en la formación posterior de otros agentes, pero además genera el primer sentido de apropiación de los contenidos del Modelo.

El programa de formación interna institucional MetroCultura (PFIIMC) es en sí mismo la escuela de formación de MetroCultura y establece la siguiente estructura funcional:

- Equipo núcleo MetroCultura
- Personal especializado MetroCultura
- Personal del equipo social de la GRSA (promotores)

a. Objetivo general del programa: transformar a todo el personal del Metro de Quito en personal especializado, embajador y formador de MetroCultura a través de sus contenidos, valores y método para integrarlo como recurso directo.

b. Metodología: la metodología de aprendizaje de este programa está pensada desde una visión organizacional donde los recursos de autogestionan a través de los insumos propios de MetroCultura y su difusión interna.

Plan de Formación al Usuario de MetroCultura

5.5.2. Programa de Formación del Usuario en Escuelas, Colegios y Universidades

Las transformaciones se logran si se interviene desde la educación en su base más interna. De este modo, el modelo de MetroCultura se construye también a través del sistema pedagógico vigente para reformar los comportamientos y posibilitar los medios de aprendizaje que permitan un sentido de buen uso de los espacios públicos y, por consiguiente, del Metro de Quito.

El programa de formación del usuario en escuelas, colegios y universidades (PFECU) trabaja en la necesidad de educar a los estudiantes en calidad de futuro usuario, bajo la premisa de que mejores usuarios resultan en mejores ciudadanos y viceversa.

La base principal de esta formación resulta la activación directa con el usuario mediante actividades que motiven su aprendizaje y réplica de los nuevos conocimientos, responsabilidades y comportamientos adquiridos en los espacios comunes.

a. Objetivo general del programa: educar en buenas prácticas ciudadanas a los estudiantes de colegios, escuelas y universidades a través de la metodología MetroCultura para convertirlos en usuarios activos, responsables y participantes del Metro de Quito.

b. Metodología: el programa de formación del usuario en escuelas, colegios y universidades educará sobre la base del método MetroCultura para la participación activa del estudiante como agente ciudadano. En definitiva, se formará a los estudiantes en el uso del Metro de Quito desde una perspectiva de desarrollo personal, social y comunitario.

Para la ejecución de este programa, MetroCultura determina los insumos desde estas perspectivas, lo que facilitará un contenido uniforme en todos los niveles de ejecución. En los anexos se detallan las actividades respectivas que componen a este programa de aplicación, el cual debe ser renovado periódicamente en función del avance de las actividades.

5.5.3. Programa de formación para los Grupos de Atención Prioritaria en situación de vulnerabilidad

Los grupos vulnerables son para MetroCultura una prioridad permanente. Anteriormente se mencionaron los integrantes de este grupo dentro de los macro enfoques relacionados a la inclusión y equidad. El programa de formación para grupos vulnerables (PFGV) es el componente tangible del modelo MetroCultura como indicador de un trabajo conjunto que busca cumplir los propósitos para los cuales fue creado.

De este modo en este programa, se ejecutan procesos educativos, comunicativos y sociales de forma personalizada a través de los distintos recursos vinculados a grupos vulnerables con el único fin de dar a conocer el Metro de Quito como un sistema de transporte que ha pensado en todos, desde su infraestructura hasta su funcionamiento social.



El propósito de buenas prácticas para la convivencia ciudadana permite que MetroCultura desarrolle procesos de forma integrada respecto a estos grupos, clasificándolos y manteniendo una conexión constante con sus actores más visibles.

a. Objetivo: formar en derechos a los Grupos de Atención Prioritaria en situación de vulnerabilidad como usuarios del Metro de Quito a través de la focalización de contenidos de MetroCultura con el fin de restituir sus derechos en los sistemas de transporte para lograr una transportación segura, eficiente, igualitaria y equitativa.

El grupo lo conforman:

1. Niñas, niños y adolescentes.
2. Jóvenes.
3. Adultos mayores.
4. Diversidades sexo-genéricas.
5. Mujeres.
6. Personas con discapacidad.
7. Pueblos y nacionalidades indígenas.
8. Afroecuatorianos.
9. Personas en situación de movilidad humana.
10. Naturaleza y Animales.

b. Metodología:

El programa de formación para Grupos de Atención Prioritaria en situación de vulnerabilidad de MetroCultura aprovecha los recursos generados a partir del PRC para determinar contenidos necesarios en la formación de los grupos vulnerables, es decir, trabajar la estrategia a través de la necesidad. De igual forma, se vincula con actores sociales que trabajan de forma directa con estos grupos para intervenir de forma uniforme.

5.5.4. Programa de formación barrial y colectivos MetroCultura

Uno de los análisis que permiten la construcción de MetroCultura es precisamente el relacionado con el conocimiento identitario y participativo de las comunidades que se encuentran alrededor de las Zonas Metro y sus

Plan de Formación al Usuario de MetroCultura

distintos niveles de impacto. La gestión socioeducativa en barrios es un proceso complejo que implica la interacción de variables sociales que necesitan incorporar diversas disciplinas a la comunidad para comunicarse de forma más efectiva.

El Programa de Formación Barrial y Colectivos es la integración con la comunidad a través de las alianzas ya existentes con los líderes barriales o representantes, que están al pendiente de las necesidades y carencias de sus zonas de convivencia. Esta relación se empezó con el PRC, lo que permite innovar a través de estos acercamientos hacia una etapa formativa más concisa y axiomática.

a. Objetivo General del Programa: formar líderes comunitarios y barriales bajo los contenidos de MetroCultura para convertirlos motivadores comunitarios para preservar los espacios públicos de las zonas metro y propiciar comportamientos sociales apegados a los valores ciudadanos del modelo.

b. Metodología: el Programa de Formación Barrial y Colectivos reúne a los procesos que abordan el tema de la participación desde el punto de vista metodológico, por lo cual, se aplicará desde la participación constante y monitoreada de las actividades.

De este modo, se detectan las formas de involucrar al usuario dependiendo de las situaciones. En algunos casos es necesario garantizar competencia técnica, en otros casos, son más importantes las consideraciones de carácter político, social o comunitario.

Mediante la participación se obtienen las percepciones de la comunidad o barrio de intervención, que gracias a la colaboración de los residentes se recolectan de manera confiable y frecuente. Se facilita de esta forma el seguimiento y la descripción de los procesos, así como una retroalimentación de los resultados que serán llevados a la comunidad por medio de espacios de difusión masiva. El uso de estos resultados serviría para incidir, por ejemplo, en los patrones de comportamiento del nuevo espacio público y en las prácticas de gestión.

5.5.5. Programa de formación a proveedores artísticos

El programa de formación a Proveedores Artísticos es una extensión del Plan de Intervención Sociocultural que permite formar a los artistas, ciudadanos y colectivos que participan dentro de las actividades artísticas en los contenidos de MetroCultura.

a. Objetivo General del Programa: formar a los ciudadanos, artistas y colectivos previo a su participación en las actividades del Plan de Intervención Sociocultural con el objetivo de que puedan construir sus contenidos desde sus propias creaciones dentro de los marcos de valores ciudadanos y políticas de inclusión, género y equidad de MetroCultura.

b. Metodología del Programa: el programa de formación a proveedores artísticos contempla una única capacitación en todos los contenidos del modelo de MetroCultura y un seguimiento posterior a los participantes para solventar sus dudas.

6. PARÁMETROS E INDICADORES

Los parámetros e indicadores del Plan de Formación al Usuario están referidos a los ejes y enfoques de las estrategias de este plan y sus actividades. Cada una de las actividades tiene su propio indicador y método de medición basado en los siguientes términos:

6.1 Alcance y eficiencia:

Se refiere al número de actividades realizadas de inicio al final en el tiempo de ejecución del plan. Medición cuantitativa.

6.2 Comportamiento del usuario:

Se refiere a la observación mediante método de medición cualitativo de los comportamientos de los usuarios en las zonas de influencia Metro.

6.3 Participación ciudadana:

Se refiere a la medición cuantitativa del número de participantes por actividad del plan.

6.4 Contenido y difusión:

Se refiere al contenido de educomunicación compartido a partir de las actividades realizadas en el plan.

7. RECOMENDACIONES GENERALES DEL PLAN

El contacto y el reencuentro en los espacios de construcción social en zonas educativas o espacios de colectivo ciudadano. Las visitas guiadas presenciales a estaciones en un futuro deben ser tomados en cuenta cuando se modifiquen las políticas de colectivos en zonas públicas, una vez que se supere en tema de pandemia y la emergencia sanitaria implantada en el momento actual.

La incorporación de programas asistidos más activos relacionados a MetroCultura y los estudiantes con la sociedad, una vez que se inicie la etapa de operación. Serán un pilar importante para el cambio hacia el nuevo ciudadano.

Es importante aclarar que en los próximos meses el contacto será virtual o con medidas de distanciamiento bajo el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, así las actividades lúdicas presenciales se dinamizarán paulatinamente y con el aforo permitido en los planteles educativos. Tomando en cuenta los cambios de la socialización grupal actual, se deben manejar los conceptos claros de los planes de agrupación y transformación de los individuos para un comportamiento en colectivo del empoderamiento del espacio público y los bienes de la ciudad a favor de sus residentes.

La demanda del servicio será medida en la forma cálida y óptima en la que el usuario es recibido en la zona del servicio y el proceso de ingresos a este. Es decir que el usuario tenga la sensación de volver a un espacio seguro y eficiente desde todas las áreas que conlleva el servicio desde Metro.

8. ANEXOS

1. Actividades del Plan;
2. Cronograma de actividades;
3. Presupuesto.



Plan de Buenas Prácticas Ambientales de MetroCultura

el Plan de Buenas Prácticas Ambientales (BPAs) de MetroCultura tiene la finalidad de crear una conciencia ambiental colectiva a través de los usuarios del Metro de Quito, inculcando modos de vida que sean amigables con el ambiente, de modo que se logre reducir de manera efectiva, la cantidad de desechos y residuos generados en la ciudad.

Plan de Buenas Prácticas Ambientales de MetroCultura

1. INTRODUCCIÓN

La conciencia medioambiental y el cuidado por el ambiente han sido dos factores en auge en esta última década, de suma importancia dado a su naturaleza transversal en casi toda actividad del ser humano. La relevancia de estos factores incrementa con el pasar de los años, dada la problemática actual que atravesamos como humanidad a nivel global: el calentamiento global y la escasez de recursos.

Con este antecedente, el Plan de Buenas Prácticas Ambientales de *MetroCultura* establece la conexión de los valores cívicos y los enfoques relacionados al medio ambiente con el fin de fomentar el transporte sostenible como un modelo sustentable de movilidad dentro del cual se establece el Metro de Quito como eje central y transversal.

2. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

El Plan de Buenas Prácticas Ambientales se construye sobre los propósitos de *MetroCultura* relacionados con la Calidad en los estándares de Transportación Pública, y con las Mejores Condiciones de Convivencia Ciudadana (*MetroCultura*, 2020).

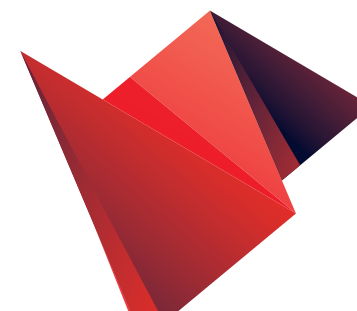
Estos propósitos suponen una mejora en la calidad de vida en la ciudad, desde las implicaciones de movilidad sostenible representados por el Metro de Quito, hasta los nuevos comportamientos del usuario derivados de un enfoque de acción que propone buenas prácticas medioambientales.

Para este fin, se considera que el público objetivo de este Plan es todo usuario del Metro de Quito; pero además, se consideran mecanismos de participación para toda la ciudadanía, lo que permite involucrar al ciudadano de Quito en un proceso de formación constante de valores ambientales, los cuales serán medidos a través de parámetros de eficiencia y participación periódicamente.

Por consiguiente, la construcción de este plan examina los contextos y problemáticas actuales más evidentes de la ciudad dentro del ámbito medioambiental, con el fin de poder abarcarlos de forma integral y concientizar a los usuarios sobre las mismas, de las cuales se describen las siguientes:

a) Exceso de residuos generados mensualmente en Quito

Se refiere a la generación de más de 63.000 toneladas de residuos mensuales en Quito, con un promedio de generación de 1.1 kg de residuos sólidos por habitante al día (EMGIRS, 2019), siendo superior a la tasa media de generación de basura per cápita de América Latina fijado en 0.87 kg/hab día y al promedio mundial fijado en 0.74 kg/hab día (BBC, 2018).



Plan de Buenas Prácticas Ambientales de MetroCultura

b) Crecimiento insostenible del parque automotor

El análisis de esta problemática es ampliamente discutida a nivel medioambiental, siendo uno de los focos más importantes de contaminación.

Ambas problemáticas dan sustento a las diferentes estrategias que se plantean en este plan y sus estrategias, entendiendo que, el Metro de Quito al ser un referente en movilidad sostenible se vincula directamente con los temas relacionados a la movilidad alternativa, la disminución de la congestión vehicular y por tanto la contaminación.

Del mismo modo, cuando la ciudadanía entiende la importancia de la preservación del medio ambiente en sus entornos cercanos, comprende la importancia de integrar sus comportamientos a otras áreas. Es por esto que el Plan de Buenas Prácticas Ambientales funciona de manera integral, de modo que permite establecer una relación entre la sostenibilidad en el transporte y la acción de minimizar la generación de residuos, no solo con miras a una ciudad menos contaminada, sino a un modo de vivir más responsable, acercándose a los propósitos perseguidos.

2.1. Metodología

El Plan de Buenas Prácticas Ambientales tiene como fundamento lo propuesto en el Modelo de *MetroCultura*, en el cual se manifiestan los criterios de conservación ambiental, movilidad sostenible y gestión de desechos que el Metro de Quito alberga desde su aspecto técnico, lo que demuestra la necesidad de extender los mismos criterios hacia los usuarios de este medio de transporte.

Los enfoques de *MetroCultura* permiten una visión global de las áreas de ejecución de los diferentes componentes. Cada uno de los enfoques está pensado en la integración de la ciudadanía como agente de desarrollo del modelo y en los diversos actores sociales como agentes de colaboración activa para una ejecución colectiva.

Para tal efecto, para la implementación de la presente propuesta de Buenas Prácticas Ambientales y considerando su alcance, se la realiza considerando su transversalidad a los enfoques de 1) buenas Prácticas Ambientales, 2) educacional, 3) comunicacional y 4) seguridad en la movilidad, del modelo de *MetroCultura*.

La propuesta de implementar buenas prácticas ambientales a través del modelo de *MetroCultura*, busca hacerlo por medio de tres ejes principales, debido a su factibilidad y potencial impacto con los usuarios del Metro de Quito. Estos son: 1) manejo de residuos, 2) transporte, y, 3) capacitaciones.

Los elementos presentes en este plan son el producto de la relación entre la conciencia y la formación ambiental de los ciudadanos, quienes son los ejecutores y protagonistas de los cambios culturales y tendencias que se deben impartir para reducir el impacto generado en el ambiente.

La importancia de reflejar de manera clara y dinámica estos contenidos resultará en formar a los usuarios del Metro de Quito dentro de prácticas amigables con

el medioambiente y conscientes de la necesidad de tomar acciones concretas, quienes terminan siendo el público objetivo de esta propuesta.

2.1.1. El Metro de Quito como eje transversal de movilidad sostenible

La base de la movilidad sostenible radica en dos pilares fundamentales:

- a. Garantizar la movilidad de una persona de un punto a otro.
- b. Reducir el impacto generado al ambiente, lo cual se aplica en el Metro de Quito como el eje transversal de movilidad sostenible.

Como antecedente, la construcción del Metro de Quito, desde su concepción ideológica, tiene el objetivo de crear la columna vertebral del sistema de transporte de la ciudad de Quito y planificar la integración del resto de componentes de movilización articulando al Metro de Quito como su eje principal. Esto trae consigo una serie de beneficios socio culturales y ambientales, justificando su categorización como eje transversal de movilidad sostenible, como los siguientes:

- a. Optimiza los tiempos de viaje de los ciudadanos, reduciendo su tiempo en tránsito;
- b. Mejora la calidad de vida de los usuarios al reducir su tiempo en tránsito;
- c. Reduce la congestión vehicular;
- d. Reduce la cantidad de emisiones gaseosas contaminantes al reducir la cantidad de vehículos en tránsito. En contraste, la fuente de energía del Metro de Quito es suministrada por la matriz energética del país, siendo en gran proporción, derivada de la energía hidráulica, categorizada como una fuente de energía renovable; esta no depende de combustibles fósiles para la generación de energía. Su impacto ambiental se lo categoriza como impacto local, a diferencia del aporte de las emisiones gaseosas contaminantes producto del parque automotor que aporta al impacto ambiental global;
- e. Permite la integración de alternativas de movilidad sostenible al usar el Metro de Quito como eje de transporte principal. Ejemplos de alternativas de movilidad sostenibles: Bicicletas, scooters, patines, bicicletas eléctricas, caminar, entre otros.

2.1.2. Los valores ambientales

Llevar a cabo la ejecución de esta propuesta consiste en el seguimiento de los parámetros en cuestión de valores establecidos en el Modelo de *MetroCultura*, dichos valores son: Respeto, empatía, responsabilidad y autodisciplina.

Por ello, el plan de Buenas Prácticas Ambientales se encargará de nutrir las propuestas culturales de la ciudad, complementándolas con los contenidos de *MetroCultura*; es decir, se transmitirán conocimientos y herramientas que motivarán a los usuarios del Metro de Quito mediante una transformación paulatina hasta llegar a ser mejores ciudadanos.

Los valores mencionados formarán parte y serán replicados responsablemente desde el presente plan, con el propósito de orientar a la ciudadanía hacia un comportamiento consciente del ambiente y que tome una postura activa en su cuidado, con su sentir de responsabilidad colectivo.

Plan de Buenas Prácticas Ambientales de MetroCultura

2.1.3. La importancia de los ciudadanos en el camino hacia la sostenibilidad

Como todo proceso de cambio, desde un punto de vista histórico, el impulso de transformación proviene desde la ciudadanía, y de su motivación para hacerlo. Esto trae consigo dos retos: 1) crear la conciencia ambiental, dando a conocer la problemática que se vive en la actualidad y 2) generar la motivación necesaria para que la ciudadanía se empodere en el proceso de transformación y de cambio, para lo que se necesita crear un sentido de corresponsabilidad de cada ciudadano en aportar con su grano de arena con el afán de minimizar su impacto como individuo en el mundo.

Por este motivo, es necesario inculcar estos cambios con dos mecanismos: la formación y capacitación ciudadana a través de diferentes espacios educativos y la activación ciudadana a través de distintos eventos, actividades y cambio de hábitos.

El presente Plan de BPAs ofrece los instrumentos para que la ciudadanía pueda conocer de la problemática ambiental actual y genera espacios para que surja la motivación para fomentar el cambio.

3. OBJETIVOS DEL PLAN

MetroCultura busca fomentar una conciencia ambiental en la ciudadanía a través de lo que implica el funcionamiento del Metro de Quito. Este eje construye los siguientes objetivos que se detallan a continuación.

3.1 Objetivo general

Minimizar la generación de residuos y desechos fomentando el uso del Metro de Quito como transporte sostenible en la ciudad interconectado con herramientas de movilidad alternativas.

3.1 Objetivos específicos

- Enseñar sobre la adecuada disposición de los desechos que los usuarios puedan producir.
- Ocupar espacios del Metro de Quito para la realización de actividades de conciencia ambiental.
- Integrar a todos los proveedores y colaboradores a integrarse a la política ambiental del Metro de Quito.
- Incluir a los usuarios de transportes alternativos de movilidad, que se vinculen con el Metro de Quito.

4. LINEAMIENTOS DEL PLAN

El Plan de Buenas Prácticas Ambientales busca formar y capacitar a los usuarios del Metro de Quito acerca de la problemática ambiental actual que se vive como humanidad y motivarlos para que aporten al cambio.

Para su efecto se establecen lineamientos de cumplimiento obligatorio que permiten la ejecución de las actividades de Plan de Buenas Prácticas Ambientales, los mismos que son definidos mediante dos insumos, como se ha mencionado, en concordancia a los contenidos de *MetroCultura*, y por otro



lado del requerimiento técnico que el enfoque de Buenas Prácticas Ambientales implica.

La propuesta de implementar buenas prácticas ambientales a través del Modelo de *MetroCultura*, por medio de tres estrategias principales, debido a su factibilidad y potencial impacto con los usuarios del Metro de Quito. Estos son:

- Manejo de residuos y desechos:** Es importante dar a conocer el impacto que generan los residuos y desechos en el ambiente y como se puede minimizar el impacto ambiental al reducir estos, así como darles otro uso. Los recursos del planeta son finitos y bajo la tendencia de consumo actual, es inevitable llegar a la conclusión de que tarde o temprano, estos se agotarán, por lo cual es esencial adoptar hábitos y políticas de reducción de residuos y desechos, así como de consumo responsable.
- Transporte sostenible:** El transporte sostenible es la nueva tendencia con la se propone mitigar los efectos adversos del sistema de transporte tradicional actual. Consiste en adoptar mecanismos de movilización que permitan aún el desplazamiento de un punto a otro, utilizando alternativas de movilidad sostenibles, que tiene un impacto ambiental muy reducido o nulo, como lo es el uso de la bicicleta, scooters eléctricos, entre otros. Cabe recalcar que el alcance del análisis del impacto ambiental está enfocado en el uso de estas herramientas, más no de su producción.
- Capacitaciones:** Probablemente, la estrategia más importante es la capacitación y la educación ambiental. Por medio de estos espacios de formación, se le da a conocer al ciudadano y usuario del Metro de Quito acerca de la problemática ambiental actual que vive la humanidad y cuáles son las formas con las que se puede aportar ser parte de la solución.

Estas medidas serán aplicadas de manera transversal a lo largo de todo el Metro de Quito, siendo promovidas por “embajadores ambientales”. Quienes serán reclutados de manera voluntaria y serán capacitados por un equipo base ambiental de la EPMMQ, con el fin de formar genuinos modelos a seguir por parte de los potenciales usuarios del Metro de Quito.

Plan de Buenas Prácticas Ambientales de MetroCultura

Es esencial el carácter voluntario de este equipo de élite ambiental y debe estar conformado idealmente por parte de la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, de la Operadora, así como de la ciudadanía.

5. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DEL PLAN

Las acciones ecológicas en función de la preservación del medioambiente dentro del casco urbano son orientadas hacia el transporte, con la posibilidad de extrapolar las mismas hacia otros ámbitos de la ciudad como sus espacios públicos, y de manera concreta desarrollará las siguientes actividades mediante las estrategias mencionadas.

5.1. Metodología de ejecución de las estrategias

El presente plan propone generar un espacio dentro del modelo que permita un accionar técnico y práctico que reflejen los criterios ambientales correspondientes tanto a la *MetroCultura* como al Metro de Quito. Por tanto, la ejecución del Plan de Buenas Prácticas Ambientales se fundamenta en la siguiente secuencia de procesos:

5.1.1 Fase de desarrollo y capacitación: tiene el propósito de instruir al equipo que terminará capacitando a los usuarios y miembros de la ciudadanía interesados.

5.1.2 Fase de ejecución: es la aplicación las actividades previstas y planificadas que canalice el modelo de BPAs hacia su objetivo general.

5.1.3 Fase de resultados: es el proceso de seguimiento basado en indicadores, que resulta en el monitoreo de lo planificado y lo ejecutado.

5.1.4 Fase de retroalimentación: es el análisis continuo por parte del área ambiental de la EPMMQ respecto a las metas alcanzadas a través de las actividades realizadas.

5.1.5 Fase de replanificación: como resultado de la retroalimentación se podrán potenciar aquellas actividades con mejor rendimiento y que hayan causado un impacto positivo, así como la incorporación de nuevas opciones que permitan ampliar el alcance de *MetroCultura*.

5.2. Estrategias del Plan de Buenas Prácticas Ambientales

Las estrategias se plantearon como mecanismo de cumplimiento para el Plan de Buenas Prácticas Ambientales, considerando el Enfoque de Buenas Prácticas Ambientales del modelo de *MetroCultura*. A continuación, una descripción de cada estrategia, considerando que su alcance son los usuarios del Metro de Quito.

5.2.1. Estrategia Manejo de Residuos: el eje orientado al manejo de residuos abarca inculcar a los usuarios del Metro de Quito en el correcto manejo de residuos, incentivar el reciclaje, minimizar el consumo excesivo y promover el consumo responsable.

5.2 Estrategia de Transporte Sostenible: el eje orientado al transporte se enfoca en concientizar a los usuarios del Metro de Quito en que su traslado sea ambientalmente responsable, complementando el uso del sistema de transporte con alternativas de movilización sostenibles. (Ej. Bicicletas, scooters, patines, entre otros). A continuación, el detalle de las actividades:

5.3 Estrategia de Capacitaciones: El eje orientado a la capacitación ambiental se enfoca en que los usuarios del Metro de Quito adquieran capacidades y habilidades para el cuidado del medio ambiente, tanto en los espacios públicos como en su casa.

6. PARÁMETROS E INDICADORES

Los indicadores son que se tomarán en cuenta para el seguimiento adecuado de la ejecución de las actividades descritas son:

- Número de actividades realizadas.
- Número de eventos realizados.
- Número de usuarios que usen el metro y no el auto particular.
- Cantidad de gestores culturales involucrados.
- Cantidad de líderes ambientales formados.

7. RECOMENDACIONES GENERALES DEL PLAN

El desarrollo de Plan de Buenas Prácticas Ambientales deberá tener una retroalimentación de factibilidad luego del primer año, para evaluar su nivel de cumplimiento y de ser requerido, su replanificación inmediata para los siguientes años.

El alcance del Plan de Buenas Prácticas Ambientales puede ser reducido o extendido luego de su primera retroalimentación planificada (18 – 24 meses). Los posibles temas para ampliar la aplicación del Plan de BPAS, puede ser: correcto manejo de recurso hídrico en nuestras casas, correcto manejo del recurso energético en nuestras casas, y consumo responsable.

8. ANEXOS

1. Actividades del Plan;
2. Cronograma de actividades;
3. Presupuesto.

CONSIDERACIONES FINALES

SOBRE METROCULTURA

El año del Metro en la ciudad implica un proceso de transformación para el cual la ciudadanía debe estar preparada en comunidad, y para realizarlo de manera exitosa debe ser liderado por el Metro de Quito, que tiene trayectoria en hacer MetroCultura desde antes de nombrarla así, tomando en cuenta la colaboración de otras entidades públicas y privadas.

La exigencia de varios mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y un bien público establece la oportunidad de brindar un nuevo modelo de gestión destinado a orientar el relacionamiento de los ciudadanos con el servicio de transporte que será puesto a su disposición, que a su vez depende de ellos para su funcionamiento y conservación.

Por tanto, la clave de continuar con la implementación de ese modelo radica en el compromiso y nivel de participación que los ciudadanos en general perciban ante las diversas actividades estratégicas propuestas, que se caracterizan por poder adaptarse tanto a las exigencias técnicas del Metro como a las exigencias sociales provenientes de la ciudadanía.

Actuar desde una perspectiva que contemple y valore el papel del ciudadano como actor particular o mediante un colectivo, permitirá enraizar nociones de inclusión, eficiencia, responsabilidad, calidad y equidad, entre otras; lo que de manera ulterior termina trazando el camino a seguir el afán de una sociedad con mejores ciudadanos que resulten en mejores usuarios y viceversa.

ANEXO 1: ACTIVIDADES DE LOS PLANES

PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIOCULTURAL

1. Actividades del Corredor Cultural

Para estas intervenciones es necesario una coordinación entre el Equipo de *MetroCultura*, alianzas estratégicas con entidades municipales como la Secretaría de Cultura, la Secretaría de Inclusión Social y las Administraciones Zonales, y desde luego los artistas que alberga la ciudad que puedan desarrollarse en este formato.

1.1 Actividad: MetroTeatro

- a. **Recurso humano:** grupos artísticos de cada barrio.
- b. **Insumos:** rack técnico.
- c. **Temporalidad:** Etapa de operación.
- d. **Fecha:** Lunes y sábado.
- e. **Locación:** ZonasMetro. Lunes: Centro Histórico. Sábados: otras estaciones.
- f. **Frecuencia:** el primer lunes y el primer sábado de cada mes, de manera simultánea en las Estaciones.
- g. **Público:** días lunes se espera un público joven y adulto, mientras que los días sábados se espera un público de niños y grupos familiares.
- h. **Responsable:** Equipo de *MetroCultura*.
- i. **Indicador:** número de artistas inscritos, número de presentaciones realizadas.

1.2 Actividad: MetroTíteres

- a. **Descripción:** cada grupo o solista inscribirá su presentación de títeres que contengan los valores de la MetroCultura.
- b. **Recurso humano:** titiriteros.
- c. **Insumos:** títeres, escenarios, micrófonos, equipo de audio.
- d. **Temporalidad:** entrará en vigencia en la etapa de operación.
- e. **Fecha:** días domingo.
- f. **Locación:** *ZonasMetro*.
- g. **Frecuencia:** tercer domingo de cada mes.
- h. **Público:** niños y jóvenes.
- i. **Incentivo:** posicionar la oferta titiritera local.
- j. **Responsable:** Equipo de *MetroCultura*.
- k. **Indicador:** número de artistas inscritos, número de presentaciones realizadas.

2. Activaciones artísticas de MetroCultura

La música es un catalizador para la transmisión de mensajes que transmite una nueva serie de hábitos y prácticas de buen uso, no sólo en el Metro de Quito, sino también en otros espacios de uso cotidiano, dentro de un formato que fomente como base los contenidos de *MetroCultura*. En base a esta premisa, se especifican las actividades de este programa a continuación.

2.1 Actividad: MetroConciertos (virtuales)

- a. **Descripción:** artistas musicales de las zonas aledañas a las Estaciones del Metro de Quito, que en modalidad solista, dueto o grupos pequeños realizarán sus presentaciones específicas.
- b. **Recurso humano:** grupos artísticos de cada barrio.



- c. **Insumos:** rack técnico.
- d. **Temporalidad:** entrará en vigencia en la etapa de operación.
- e. **Fecha:** días viernes y sábado.
- f. **Locación:** espacios definidos dentro de las Estaciones.
- g. **Frecuencia:** el primer y último fin de semana de cada mes.
- h. **Público:** ciudadanía en general.
- i. **Responsable:** Equipo de *MetroCultura*.
- j. **Indicador:** número de artistas inscritos, número de presentaciones realizadas, cantidad de visualizaciones en las redes sociales autorizadas para replicar el evento.

3. Actividades de MetroCuentos

La motivación proviene en optimizar el acceso que los usuarios del Metro de Quito y la ciudadanía en general tienen a las producciones literarias o académicas de creación local, para de esta manera incrementar el consumo cultural de estos productos.

3.1 Actividad: MetroLibro

- a. **Descripción:** consiste en un circuito literario que cuente con las producciones impresas que contengan los valores de la *MetroCultura* a través de historias relatadas desde la ciudadanía.
- b. **Recurso humano:** ciudadanía en general.
- c. **Insumos:** por concretar (digitales o físicos).
- d. **Temporalidad:** entrará en vigencia en la etapa de operación.
- e. **Fecha:** permanente.
- f. **Locación:** sitios de *MetroCultura*, bibliotecas participantes.
- g. **Frecuencia:** 1 libro anual.
- h. **Público:** ciudadanía en general.
- i. **Incentivo:** espacio para exhibición de publicaciones, ser leído por la ciudadanía, dar a conocer realidades de los grupos étnicos y grupos vulnerables.
- j. **Responsable:** Equipo de *MetroCultura*.
- k. **Recurso:** alianza estratégica con entidades académicas para la publicación y recuperación de la tradición oral.

3.2 Actividad: MetroRelato

- a. **Descripción:** Un actor social de cada barrio aledaño que destaque por su cualidad participativa relatará un cuento en base a la historia del barrio como asentamiento o personajes, dentro de los parámetros determinados por el Metro de Quito.
- b. **Recurso humano:** actor social local.
- c. **Insumos:** rack técnico.
- d. **Temporalidad:** entrará en vigencia en la etapa de operación.
- e. **Fecha:** día jueves.
- f. **Locación:** ZonasMetro.
- g. **Frecuencia:** el tercer jueves de cada mes.
- h. **Público:** moradores locales, niños, jóvenes, adultos y tercera edad.
- i. **Incentivo:** hacer conocer la historia de su barrio.
- j. **Responsable:** Equipo de *MetroCultura*.
- k. **Indicador:** número de publicaciones, número de ejemplares adquiridos, número de manuscritos presentados en las convocatorias.

PLAN DE FORMACIÓN AL USUARIO

1. Programa de formación interna institucional MetroCultura

1.1 Actividad: Taller de Arranque: Presentación de método e introducción al Modelo MetroCultura (Formador de Formadores)

- a. **Objetivo:** Generar un sentido de apropiación del Modelo MetroCultura, explicar el método de socialización y sus aplicaciones.
- b. **Fase:** Primera Fase.
- c. **Cantidad:** 1 taller
- d. **Responsables y Funciones:** Personal Especializado Metro Cultura: 1 capacitador. Preparar la estructura del taller basada en la presentación del método e introducción al Modelo MetroCultura. Capacitar a los futuros formadores de Metro Cultura en el método e introducción al Modelo MetroCultura. Evaluar los conocimientos adquiridos en el taller de manera teórica y práctica. Presentación de informe de ejecución del taller.
- e. **Recursos:** 1 capacitador. Personal Especializado Metro Cultura.
- f. **Insumos:** Modelo MetroCultura (Documento Final).
- g. **Indicador:** Registro de asistencia. Evaluación de seguimiento mediante actividades encargadas.

1.2 Actividad: Taller de Inducción y Formación Presencial "Modelo *MetroCultura*", dirigido al personal de la GRSA.

- a. **Objetivo:** Generar un sentido de apropiación del Modelo *MetroCultura*, explicar el método de socialización y sus aplicaciones.
- b. **Fase:** Primera Fase.
- c. **Cantidad:** 5 talleres
- d. **Responsables y Funciones:** 1 capacitador. Preparar la estructura del taller basada en el Modelo de Gestión de *MetroCultura*. Capacitar al equipo líder del Modelo de Metro Cultura en el método e introducción al Modelo Evaluación teórica de contenidos. Presentación de informe de ejecución del taller.
- e. **Recursos:** Personal Especializado Metro Cultura. **Insumos:** Modelo *MetroCultura* (Documento Final)
- f. **Indicador:** Registro audiovisual de actividades presenciales, reporte de listas de asistencia, focus group y encuestas de participación.

1.3 Actividad: Taller de Inducción y Formación presencial a *MetroCultura*. Actividad una vez a la semana por grupos (5 a 10 Personas).

- a. Objetivo: Introducir al personal de la EPMMQ a *MetroCultura*. Motivar en sus funcionarios la práctica de valores *MetroCultura* dentro del espacio de trabajo como una práctica habitual.
- b. Fase: Primera Fase.
- c. Cantidad: 15 a 20 talleres según el aforo permitido por la emergencia sanitaria.
- d. Responsables y Funciones: 2 capacitadores. Preparar la estructura del taller basada en el Modelo de Gestión de *MetroCultura*. Capacitar al personal de EPMMQ inducción al Modelo *MetroCultura*. Evaluación teórica de contenidos. Presentación de informe de ejecución del taller.
- e. Recursos: Personal de la EPMMQ.
- f. Insumos: Modelo *MetroCultura* (misión, visión, valores, enfoques y objetivos). Deberes y derechos del Usuario del Metro de Quito (Manual del Usuario desde enfoque de derechos, ciudadanía activa y comunidad).
- g. Indicador: Registro audiovisual de actividades presenciales, reporte de listas de asistencia, focus group y encuestas de participación.

1.4 Actividad: Implementación de campaña mensajes con contenido de *MetroCultura* a través del correo institucional de EPMMQ.

- a. Objetivo: Mantener de forma permanente el contenido hacia el personal de EPMMQ y posicionar los valores, atributos y personalidad de *MetroCultura*.
- b. Fase: Primera Fase.
- c. Cantidad: 1 sistema de campaña al mes.
- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Diseño de campaña de *MetroCultura*. Implementación de la campaña a nivel interno. Evaluación de interiorización de la campaña.
- e. Recursos: Sistema Informático EPMMQ, Sistema de Comunicación EPMMQ.
- f. Insumos: Modelo de *MetroCultura*. Manual del Usuario, valores, derechos y obligaciones. Plataformas y contenidos gratuitos de formación en Métodos Waldort, Inteligencias múltiples, Métodos cognitivos.
- g. Indicador: Registro audiovisual de actividades vivenciales, reporte de listas de asistencia, focus group y encuestas de participación.

1.5 Actividad: Evento Actividad Virtual: Recorrido virtual guiado para los funcionarios EPMMQ y sus familias a través de las estaciones del Metro de Quito.

- a. Objetivo: Generar un sentido de apropiación del sistema de Metro de Quito en las familias de los funcionarios, destacando la importancia de la labor que realizan para la construcción de *MetroCultura*.
- b. Fase: Primera Fase.
- c. Cantidad: 3 actividades
- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Diseño de recorrido virtual al Metro. Link de invitación interna para realizar el recorrido virtual familiar. Encuesta de visita virtual al Metro.
- e. Recursos: Plataforma Web *MetroCultura* y APP.
- f. Insumos: Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión.
- g. Indicador: Número de personas conectadas, registro de navegación en la plataforma.

1.6 Actividad: Taller de Formación de *MetroCultura* a los funcionarios municipales

- a. Objetivo: Formar a los funcionarios y autoridades de Empresas Municipales para se familiaricen con el manejo y uso del entorno del Metro de Quito, para la valoración a futura de un bien público de servicio para la ciudad que representa a los quiteños auspiciado por la Alcaldía de Quito.
- b. Fase: Segunda Fase.
- c. Cantidad: 5 talleres
- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Personal del ICAM. Preparar la estructura del taller virtual basado en la introducción al Modelo *MetroCultura*. Capacitar a los funcionarios municipales en la introducción al Modelo *MetroCultura*. Evaluar los conocimientos adquiridos en el taller de manera virtual. Presentación de informe de participación del taller.
- e. Recursos: Plataforma Web *MetroCultura* y APP.
- f. Insumos: Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión
- g. Indicador: Registro de asistencia a los talleres. Encuestas y registros de retroalimentación de la ejecución de propuestas y actividades.

2. Programa de Formación del Usuario en Escuelas, Colegios y Universidades.

2.1 Actividad: Paseo Virtual Estaciones de Metro de Quito

- a. Objetivo: Introducir al usuario en los diferentes espacios de las estaciones del Metro con la finalidad de educar sobre su uso.
- b. Fase: Segunda Fase.
- c. Cantidad: 3 estaciones en guía virtual. Visitas permanentes.
- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Diseño de paseo virtual al Metro. Difusión de la aplicación al público en general. Conteo de visitas a la plataforma.
- e. Recursos: Redes sociales de EPMMQ para difundir.
- f. Insumos: Guía de Uso del Metro de Quito (actividad virtual).
- g. Indicador: Registro de número de visitas a la actividad

2.2 Actividad: Contenidos Audiovisuales "Mi Metro es" (alusión: inclusivo, equitativo, igualitario).

Objetivo: Promover los enfoques del Modelo de MetroCultura y propiciar su integración en las actividades cotidianas de los estudiantes.

- a. Fase: Segunda Fase.
- b. Cantidad: 4 productos.
- c. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Preparar la estructura de los contenidos audiovisuales en base al Modelo MetroCultura. Difusión de la aplicación al público en general. Conteo de visitas a la plataforma.
- d. Recursos: Plataforma Web MetroCultura.
- e. Insumos: Deberes y derechos del Usuario del Metro de Quito. El Metro de Quito y los enfoques de género y equidad. Los niños en el Metro de Quito.
- f. Los abuelitos en el Metro de Quito.
- g. Indicador: Registro de número de visitas a la actividad

2.3 Actividad: Taller Audiovisual Episodios "Conozco y participo en mi Metro de Quito"

- a. Objetivo: Desarrollar a través de dinámicas lúdicas mentales el intercambio de conocimientos acerca del Metro, generando en el usuario el empoderamiento de conceptos básicos que lo acerquen a la apropiación del bien público que le pertenece.

- b. Fase: Segunda fase.

- c. Cantidad: 4 talleres

- d. Responsables y Funciones:

- e. Recursos: Plataforma Web MetroCultura y APP.

- f. Insumos: Guía de Uso del Metro de Quito, Modelo de Gestión MetroCultura, Manuales técnicos, Historial de construcción, partes y estructura del Metro, funcionamiento técnico.

- g. Indicador: Número de visitas e interacción en la actividad. Tracking de comparticiones en redes sociales.

2.4 Actividad: Concurso "Tus prácticas participativas en Metro".

- a. Objetivo: Construir una campaña educomunicativa para la participación de estudiantes en la construcción de productos que permitan visualizar el contenido de MetroCultura.

- b. Fase: Segunda Fase.

- c. Cantidad: 5 productos

- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Preparar los lineamientos para la convocatoria concurso de "propuestas de productos alternativos para difusión de valores MetroCultura". Convocatoria al concurso a colegios establecidos. Recepción, revisión y selección de propuestas inscritas.

- e. Recursos: Plataforma Web MetroCultura / Sistema de Comunicación EPMMQ.

- f. Insumos: Plataforma Web MetroCultura / Sistema de Comunicación EPMMQ. Guía de Uso del Metro de Quito, Modelo de Gestión MetroCultura, Los jóvenes en el Metro de Quito.

- g. Indicador: Registro de inscripción de colegios (planes de propuestas expuestas, productos finales de concurso). Tracking de comparticiones en redes sociales.

2.5 Actividad: Taller presencial y/o virtual de formación a docentes de Escuelas y Colegios del área de influencia directa de las estaciones de Metro de Quito en MetroCultura.

- a. Objetivo: Formar a los docentes de Escuelas y Colegios del área de influencia directa de las estaciones de Metro de Quito, con el fin de que participen en la inducción a la MetroCultura para que a través de programas de difusión de valores logremos activar el modelo de gestión.

- b. Fase: Primera Fase.

- c. Cantidad: 5 talleres

- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de

Tecnología de EPMMQ. Preparar la estructura del taller basada en la inducción al Modelo MetroCultura. Capacitar a los docentes como futuros formadores de Metro Cultura. Evaluar los conocimientos adquiridos en el taller de manera teórica y práctica. Presentación de informe de ejecución del taller.

e. Recursos: Convenio directo con Escuelas y Colegios del área de influencia directa de las estaciones de Metro de Quito. Personal del Metro de Quito.

f. Insumos: Guía de Uso del Metro de Quito, Modelo de Gestión

g. MetroCultura, Documento Los niños y el Metro.

h. Indicador: Registro de asistencia a los talleres.

2.6 Actividad: Taller presencial y/o virtual de Formación a Docentes en *MetroCultura*.

a. Objetivo: Formar a los docentes y autoridades de escuelas y colegios municipales para que realicen la introducción de MetroCultura a los estudiantes.

b. Fase:

c. Cantidad: 10 talleres

d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Preparar la estructura del taller basada en la inducción al Modelo MetroCultura. Capacitar a los docentes como futuros formadores de Metro Cultura. Evaluar los conocimientos adquiridos en el taller de manera teórica y práctica. Presentación de informe de ejecución del taller.

e. Recursos: Convenio MetroCultura - Secretaría de Educación del Municipio de Quito (Escuelas y Colegios Municipales)

f. Insumos: Guía de Uso del Metro de Quito, Modelo de Gestión MetroCultura, Documento Los niños y el Metro.

g. Indicador: Registro de asistencia a los talleres.

2.7 Actividad: Taller presencial y/o virtual de formación a estudiantes en *MetroCultura*.

a. Objetivo: Educar a los estudiantes a través del método MetroCultura en el sistema de comportamientos basados en valores.

b. Fase: Arranque

c. Cantidad: 10 talleres

d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Preparar la estructura del taller basada en la inducción al Modelo MetroCultura. Capacitar a los estudiantes como futuros formadores de Metro Cultura. Evaluar los conocimientos adquiridos en el taller de manera teórica y práctica. Presentación de informe de ejecución del taller.

e. Recursos: Convenio MetroCultura - Instituciones de Educación Superior.

f. Insumos: Guía de Uso del Metro de Quito, Modelo de Gestión MetroCultura, Documento Los niños y el Metro.

g. Indicador: Registro de asistencia a los talleres.

3. Programa de formación para los Grupos de Atención Prioritaria en situación de vulnerabilidad

3.1 Actividad: Programa de visitas y acompañamiento a los adultos mayores. Zonas Metro.

a. Objetivo: Reactivar el contacto con los adultos mayores de las áreas de influencia directa del Metro de Quito, manejando los debidos protocolos de prevención y seguridad, con el fin de mantener la empatía y compañía ante de la realidad actual. Formar a este grupo en el uso del Metro de Quito acorde a la plataforma metodológica: valores, personalidad y atributos. Enfoques de equidad e inclusión, comunidad y derechos

b. Fase: Primera Fase.

c. Cantidad: 15 coberturas

d. Responsables y Funciones: Promotores Sociales – EMC. Preparar la estructura de los contenidos de los mensajes basados en los valores de Modelo *MetroCultura*. Difusión de los contenidos a través de visitas programadas. Informe de visitas realizadas y retroalimentación según el caso.

e. Recursos: Equipo *MetroCultura* (núcleo). Promotores sociales. Comunidad – grupo adultos mayores.

f. Insumos: Guía de uso del Metro de Quito, Modelo de Gestión *MetroCultura*, Documento Los abuelitos y el Metro.

g. Indicador: Registro de visitas y fotografías. Una vez aperturado, registro aleatorio de ingreso de la tercera edad a las Zonas Metro (entrevistas).

3.2 Actividad: Programa de sensibilización colectiva de la importancia de los enfoques de inclusión y equidad en grupos vulnerables dentro del Metro de Quito. (Zonas Metro)

a. Objetivo: Difundir las normas técnicas y bondades constructivas del Metro de Quito para el uso de grupos vulnerables. (Niños, adultos mayores, personas con discapacidad o cualquier individuo que presente una vulnerabilidad)

b. Fase: Primera Fase.

c. Cantidad: 15 coberturas

d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Adaptar los contenidos de la página web a través de herramientas de utilización y difusión inclusiva. Estadísticas de uso de la aplicación inclusiva.

- e. **Recursos:** Equipo *MetroCultura* (núcleo). Promotores sociales.
- f. **Insumos:** Plataforma web y APP. Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión.
- g. **Indicador:** Registro de visitas y fotografías. Una vez aperturado, registro aleatorio de ingreso de la tercera edad a las Zonas Metro (entrevistas).

3.3 Actividad: Desarrollo de las metodologías y elementos de la página web enfocados al uso de personas con discapacidad visual y auditiva.

Objetivo: Garantizar la inclusión en la utilización de la herramienta para poder difundir de manera inclusiva la *MetroCultura*.

- a. **Fase:** Segunda Fase.
- b. **Cantidad:** 1 producto.
- c. **Responsables y Funciones:** EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Adaptar los contenidos de la página web a través de herramientas de utilización y difusión inclusiva. Estadísticas de uso de la aplicación inclusiva.
- d. **Recursos:** Plataforma web y APP
- e. **Insumos:** Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión.
- f. **Indicador:** Número de visitas inclusivas

3.4 Actividad: Programa Patronato San José con *MetroCultura* (alternativas de acercamiento a grupos vulnerables registrados en el Patronato).

Teleservicio y Brigadas.

- a. **Objetivo:** Difundir y formar a los grupos vulnerables registrados en Patronato San José en los contenidos de enfoques de *MetroCultura*. (el objetivo se adaptará desde la metodología de *MetroCultura* a las estrategias y metodologías de trabajo del Patronato San José).
- b. **Fase:** Segunda Fase.
- c. **Cantidad:** 12 actividades (1 al mes).
- d. **Responsables y Funciones:** Promotores Sociales - EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Preparar la estructura y diseño de los contenidos audiovisuales de los mensajes de concientización. Difusión de los mensajes a través de las estrategias y metodologías del Patronato San José. Verificación de usuarios registrados y visitados a través de la campaña.
- e. **Recursos:** Convenio *MetroCultura* - Patronato San José.
- f. **Insumos:** Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión.

Deberes y derechos del Usuario del Metro de Quito (Manual del Usuario desde enfoque de derechos, ciudadanía activa y comunidad): virtual, comunicacional y educacional. Mi Metro es seguro para la salud (salud pública). El Metro de Quito y los enfoques de género y equidad. Los niños en el Metro de Quito. Los abuelitos en el Metro de Quito.

- g. **Indicador:** Número de activaciones y lista de participantes beneficiados.

4. Programa de formación barrial y colectivos *MetroCultura*

4.1 Actividad: Sensibilización colectiva de la Metro Cultura en las Organizaciones Barriales de área de influencia directa de las estaciones de Metro de Quito.

- a. **Objetivo:** Reactivar el contacto con miembros de organizaciones barriales de las áreas de influencia directa del Metro de Quito, manejando los debidos protocolos de prevención y seguridad, con el fin de difundir los deberes y derechos de los usuarios, así como la sensibilización al respeto hacia los grupos vulnerables.
- b. **Fase:** Primera Fase.
- c. **Cantidad:** 15 estaciones de influencia.
- d. **Responsables y Funciones:**
- e. **Recursos:** Personal del equipo social de la GRSA (promotores) y equipo *MetroCultura* (núcleo).
- f. **Insumos:** Modelo de Gestión de Metro Cultura (Documento final).
- g. **Indicador:** Registro fotográfico y lista de participantes.

4.2 Actividad: Programa de sensibilización colectiva de la importancia de los enfoques de inclusión y equidad en grupos vulnerables dentro del Metro de Quito.

- a. **Objetivo:** Difundir las medidas de prevención sanitarias y de seguridad que Metro de Quito activará para el manejo, uso y transportación de los usuarios. Incentivar la empatía y la dinamización económica local ante la realidad actual por la emergencia, estimulando el consumo interno del barrio, a través de una vocería comunitaria, basándose en los valores de *MetroCultura*.
- b. **Fase:** Primera Fase.
- c. **Cantidad:** 15 estaciones de influencia.
- d. **Responsables y Funciones:** Promotores Sociales - EMC Preparar la estructura de los contenidos de los mensajes basados en los valores de *Modelo MetroCultura*. Difusión de los contenidos a través del relacionamiento comunitario. Informe de relacionamiento comunitario
- e. **Recursos:** Personal del equipo social de la GRSA (promotores) y equipo *MetroCultura* (núcleo).
- f. **Insumos:** Mi Metro es seguro para la salud (salud pública).
- g. **Indicador:** Registro de número de visitas a la actividad. Registro fotográfico.

4.3 Actividad: Taller presencial y/o virtual de formación de líderes de organizaciones barriales en MetroCultura "Yo soy MetroCultura".

- a. Objetivo: Formar a los líderes de organizaciones barriales del área de influencia directa de las estaciones de Metro de Quito, con el fin de fortalecer el tejido social a través de la difusión de la MetroCultura.
- b. Fase: Primera Fase.
- c. Cantidad: 15 estaciones de influencia.
- d. Responsables y Funciones: Promotores Sociales - EMC - Equipo de Comunicación - Equipo Técnico de Sistemas de EPMMQ. Preparar la estructura de los contenidos de los mensajes basados en los valores de Modelo MetroCultura. Difusión de los contenidos a través de visitas programadas. Informe de visitas realizadas y retroalimentación según el caso
- e. Recursos: Personal del equipo social de la GRSA (promotores) y equipo Metro Cultura (núcleo). Plataforma Web MetroCultura y APP.
- f. Insumos: Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión. Modelo de Gestión MetroCultura (documento final).
- g. Indicador: Registro de asistencia y/o activaciones a los talleres.

4.4 Actividad: Talleres MetroCultura de prácticas para el Desarrollo Sostenible

- a. Objetivo: Proponer temáticas de apoyo a la comunidad en base a la emergencia sanitaria actual.
- b. Fase: Primera Fase.
- c. Cantidad: 4 talleres con tips.
- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Preparar la estructura y diseño de la propuesta virtual de mensajes de concientización. Difusión de la aplicación al público en general. Conteo de visitas a la plataforma.
- e. Recursos: Personal del equipo social de la GRSA (promotores) y equipo Metro Cultura (núcleo). Plataforma Web MetroCultura y APP.
- f. Insumos: Modelo de Gestión de Metro Cultura. El Metro de Quito y la sostenibilidad. Contenidos de las temáticas siguientes: Huertos Urbanos propios de la localidad. Alternativas de subsistencia, soberanía alimentaria. Apoyo de estrategias pedagógicas para estudios virtuales en casa. Apoyo familiar. Guías de alimentación nutritiva tradicional con productos de fácil acceso. Guías de economía familiar.
- g. Indicador: Número de visitas al contenido de la propuesta.

4.5 Actividad: Taller presencial y/o virtual de formación de líderes comunitarios en MetroCultura

- a. Objetivo: Formar a los líderes comunitarios de los barrios del área de influencia directa de las estaciones de Metro de Quito, con el fin de que participen en la inducción a través de programas de difusión de valores de Metro Cultura.
- b. Fase: Segunda Fase
- c. Cantidad: 15 estaciones de influencia
- d. Responsables y Funciones: EMC - Dirección de Comunicación - Dirección de Tecnología de EPMMQ. Preparar la estructura y diseño de la propuesta virtual de mensajes de concientización. Difusión de la aplicación al público en general. Conteo de visitas a la plataforma.
- e. Recursos: Convenio MetroCultura - Organizaciones Sociales
- f. Insumos: Guía de uso del Metro de Quito: virtual, comunicacional y difusión. Modelo de Gestión MetroCultura (documento final). Plataforma Web MetroCultura y APP Modelo de Gestión de MetroCultura. El Metro de Quito y la sostenibilidad.
- g. Indicador: Registro de asistencia y/o activaciones a los talleres.

PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

1. Manejo de Residuos

1.1 Actividad: Puntos Limpios

- a. Descripción: Ubicación de puntos limpios en las Zonas Metro para optimizar la separación de desechos y residuos en la fuente y la ubicación de puntos de acopio temporales por estación. Estos puntos serán ubicados de forma estratégica para recibir los recolectados por los puntos limpios de las Zonas Metro. Estos serán los puntos de recolección de los gestores ambientales asociados con el Metro de Quito.
- b. Recurso humano: Personal operador
- c. Insumos: Puntos limpios, puntos de acopio temporal.
- d. Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación
- e. Locación: Zonas Metro.
- f. Responsable: Equipo Ambiental, operador.
- g. Indicador: número de puntos limpios ubicados, número de puntos de acopio ubicados.

1.2 Actividad: Asociación con Gestores Ambientales Autorizados

- a. Descripción: Asociación con gestores ambientales autorizados para la recolección y uso de residuos y garantizar una correcta disposición final de estos. Ej. Botellas Amor, Fundación Hermano Miguel.

b. Responsable: Equipo Ambiental.

c. Indicador: Número de gestores ambientales asociados a Metro de Quito

1.3 Actividad: Levantamiento indicadores

- a. Descripción: Levantamiento de indicadores por tipo de residuo gestionado. Ej. Plásticos, cartones, papeles, botellas, entre otros. Estos serán medidos en peso (Kg), y serán reportados cada vez que exista una recolección por parte de los gestores ambientales.
- b. Recurso humano: Personal operador
- c. Insumos: Balanzas.
- d. Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación.
- e. Frecuencia: Mensual o cada entrega con gestor asociado.
- f. Responsable: Equipo Ambiental, operador.
- g. Indicador: Número de mediciones.

1.4 Actividad: Competencia de botellas:

- a. Descripción: Una vez al año se hace un evento ambiental en el cual se inculca al usuario a llevar la mayor cantidad de botellas a uno de los distintos puntos de acopio temporal. Los competidores que tengan más de cierta cantidad (100-200 botellas, depende de lo que se proponga como meta), se le entrega un reconocimiento ambiental, un kit ambiental (funda reusable de tela, cepillo de bambú, pasta de dientes polvo, esfero reciclado, cuaderno metro) y un boleto válido por 1 mes para usar el sistema de transporte Metro de Quito.
- b. Recurso humano: Equipo logístico, equipo ambiental.
- c. Insumos: kits ambientales para los premios entregados en los eventos (funda reusable de tela, cepillo de bambú, pasta de dientes polvo, esfero reciclado, cuaderno metro), equipos y materiales de logística para evento.
- d. Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación.
- e. Locación: Metro de Quito.
- f. Frecuencia: Anual.
- g. Responsable: Equipo Ambiental.
- h. Indicador: Número de competencias realizadas.

2. Transporte

2.1 Actividad: Levantamiento de mapa alcance MetroQuito

- a. Descripción: Levantamiento de mapa de alcance de un usuario usando el sistema de transporte Metro de Quito complementado con alternativas de movilización sostenibles (bicicletas, Scooter, etc.)
- b. Recurso humano: Equipo técnico.
- c. Insumos: Licencia ArcGIS
- d. Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación
- e. Responsable: Equipo ambiental
- f. Indicador: Número de mapas realizados.

2.2 Actividad: Incentivo uso de alternativas de movilización

- a. Descripción: Incentivo de uso alternativas de movilización sostenibles (bicicletas, Scooter, etc.) con entrega de 1 boleto válido para un uso del sistema de transporte Metro de Quito, por cada 3 veces que se los utilice en la semana.
- b. Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación
- c. Responsable: Equipo ambiental, operador
- d. Indicador: Número de boletos entregados por incentivos

2.3 Actividad: Asociación con comercializadores

- a. Descripción: Asociación con comercializadores de alternativas de movilización sostenibles (bicicletas, Scooter, etc.) para promociones periódicas.
- b. Responsable: Equipo ambiental.
- c. Indicador: Número de asociaciones con comercializadores.

2.4 Actividad: Yincana urbana

- a. Descripción: Yincana urbana usando el Metro como medio de transporte, complementado con alternativas de movilización sostenibles. Evento de frecuencia anual por ediciones. El ganador tiene varios premios, (bicicleta eléctrica, Scooter, boleto válido por 6 meses uso del Metro, entre otros).
- b. Recurso humano: Equipo logístico, equipo ambiental, empresas metropolitanas (AMT, Policía Nacional).
- c. Insumos: Equipos y materiales de logística para evento, premios.
- d. Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación
- e. Locación: Metro de Quito.
- f. Responsable: Equipo ambiental.
- g. Indicador: Número de Yincanas realizadas.

3. Capacitaciones

3.1 Actividad: Talleres Participativos

- a. Descripción: Realizar talleres participativos dirigidos a los usuarios del Metro de Quito enfocados en temáticas de medio ambiente como: cambio climático, uso responsable del agua, de luz, de recursos naturales, estrategias para mitigar el cambio climático, huertos urbanos, manejo de desechos, etc.
- b. Recurso humano: Capacitadores
- c. Insumos: Espacio físico con sillas y pantalla / proyector, computadora.
- d. Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación.
- e. Fecha: Día mundial de la educación ambiental (26 de enero) y el día mundial del medio ambiente (5 de junio).
- f. Público: Usuarios a capacitar, equipo ambiental en formación
- g. Responsable: Equipo Ambiental
- h. Indicadores: Número de capacitaciones realizadas.

3.2 Actividad: Documentales Ambientales

- Descripción: Organizar una semana de transmisión de documentales referentes al daño ambiental y sus consecuencias.
- Recurso humano: Equipo ambiental
- Insumos: Espacio físico, proyector, computadora
- Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación
- Frecuencia: Anual
- Público: Usuarios a capacitar, equipo ambiental en formación
- Responsable: Equipo ambiental
- Indicadores: Número de documentales impartidos.

3.2 Actividad: Concursos ambientales

- Descripción: Realizar concursos entre los usuarios del Metro de Quito con temáticas de medio ambiente como: "Concursos de dibujos para niños" que deberá ser dividido por categorías de edad. El cual deberá contar con un jurado calificador. El ganador tendrá varios premios (bicicletas, pases para uso del Metro, entre otros)
- Recurso humano: Equipo logístico, equipo ambiental
- Insumos: Espacio físico para concursos, premios
- Temporalidad: Entrará en vigencia en la etapa de operación
- Frecuencia: Anual
- Público: Usuarios Metro
- Responsables: Equipo ambiental
- Indicador: Número de concursos realizados

PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIOCULTURAL

PROYECTO		RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN					
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
1. Corredor Cultural	Metro Teatro y MetroTiteres: Activaciones Culturales desde los enfoques y valores de MetroCultura, ambas actividades se basan en la participación ciudadana en las ZonasMetro	Días lunes se espera un público joven y adulto, mientras que los días sábados se espera un público de niños y grupos familiares. Moradores de todas las edades que vivan cerca de las Estaciones. Peatones que circulen cerca de los accesos a las Estaciones.	15/06/2020 y 20/06/2020	1. Guiones revisados previamente por el Comité de MetroCultura conformado por dos miembros de la EPMMQ del área cultural, un miembro de la Secretaría de Cultura, y un miembro de la Secretaría de Inclusión. 2. Set de micrófonos, audio e iluminación, extensiones eléctricas y cables de audio, en cada presentación. 3. Set de Teatrino	1 guión cada mes 4 set de micrófonos, 1 equipo de audio, 2 luminarias, 1 extensión 3 set	1000\$ 250\$ 150\$	9.000,00 2.250,00 450,00 11.700,00
2. MetroConciertos (Virtuales)	Presentación de 1 a 2 horas de duración de artísticos (solistas, duetos o bandas) mediante una plataforma web, que portara mensajes y contenidos del Modelo de MetroCultura.	1. Toda la ciudadanía que tenga acceso a una plataforma web 2. Seguidores de las redes sociales municipales aliadas (Secretaría de Cultura, Secretaría de Inclusión, Secretaría de Educación, Administraciones Zonales, Unidad Patronato San José)	26/06/2020 y 27/06/2020	1. Números musicales revisados previamente por el Comité de MetroCultura, vigilando que contengan líricas y ritmos que empalten con los valores y contenidos de la MetroCultura. 2. Set de micrófonos, audio e iluminación en cada presentación, extensiones eléctricas y cables de audio. 3. Presentador/a	4 conciertos cada mes 4 set de micrófonos, 1 equipo de audio, 2 luminarias, 2 extensiones, 2 cables de audio 1 animador/a para los 4 eventos cada mes	200\$ 350\$ 200\$	7.200,00 3.150,00 7.200,00 17550

PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIOCULTURAL

PROYECTO			RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
3. MetroCuentos	Círculo literario que cuente con las producciones impresas que contengan los valores de la MetroCultura a través de historias relacionadas desde la ciudadanía	1. Ciudadanía en general	15/6/20	1. Cuentos, relatos, ensayos, poesías, guiones, obras de teatro y cualquier otro tipo de producción literaria o científica cuyo respeto serán los instrumentos de la MetroCultura y la difusión de sus valores, revisados previamente por el Comité de MetroCultura	1 libro anual	3000\$	6.000,00
		2. Grupos académicos de Universidades		2. Stand literario	15 stands (1 stand dentro de cada Estación, zona de taquillas)	150\$	2.250,00
		3. Escuelas y Colegios Municipales		3. Evento de lanzamiento de libro	1 evento de lanzamiento	4000\$	4.000,00
				COSTO FINAL			12.250,00

Plan de Formación al Usuario

PROYECTO			RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
1. MetroTalleres	Talleres virtuales y presenciales formativos en valores y enfoques equidad e inclusión de MetroCultura (definir de forma publicitaria el proyecto).	Personal Interno EPMMQ	15/6/20	1. Texto educativo: Guía de uso del Metro de Quito (público en general) Versión Impresa y Digital.	30000	0,72	21600
		Personal Municipal	30/6/20	2. Texto educativo Los Niños y el Metro de Quito: Guía de uso del Metro de Quito. Versión Impresa y Digital.	10000	0,55	5500
		Docentes y estudiantes escuelas, colegios y universidades.	1/6/20	3. Texto educativo: Los abuelitos en el Metro de Quito: Guía de uso del Metro de Quito. Versión Impresa y Digital.	3000	0,55	1650
		Grupos de Atención Prioritaria	1/6/20	4. Tríptico: Guía Rápida de Uso del Metro de Quito. (Lineamiento Covid19). Versión Impresa y Digital.	50000	0,32	16000
		Líderes Barriales y Asociaciones Comunitarias de las áreas de influencia del Metro de Quito.	1/6/20	5. Logística del Taller: Audio parlante y tripode para 25 personas, retroproyector, pantalla despegable, micrófono. Extensiones eléctricas y cables de audio, laptops.	3	7300	21900
				6. Logística del Taller Virtual: Plataforma virtual y velocidad de transmisión en vivo.	1	600	600
						COSTO FINAL	67250

PROYECTO			RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
Mi abuelito va en Metro	Programa de formación en derechos MetroCultura para la inclusión de los adultos mayores en el espacio público a través de los KIOSQUITOS.	1. Adultos mayores y colectivos de adultos mayores en la zona de influencia del Metro de Quito. 2. Adultos Mayores beneficiarios del programa 60ypiquito.	1/6/20	1. Mapeo de Colectivos de Adultos Mayores y de Adultos Mayores en las zonas de influencia. 2. Texto educativo: Los abuelitos en el Metro de Quito: Guía de uso del Metro de Quito, versión impresa. 3. Logística del Taller: Audio parlante y tripode para 25 personas, retroproyector, pantalla despegable, micrófono. Extensiones eléctricas y cables de audio. 4. Kiosquito (diseño y fabricación)	0 (Personal del Metro de Quito)	0	0
					-	-	0
					30	250	7500
						COSTO FINAL	7500

PROYECTO			RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
3. Plataforma Digital MetroCultura	Oferta virtual de los contenidos del Modelo de MetroCultura mediante la participación ciudadana.	1. Ciudadanía en general que tenga acceso a una conexión a internet. 2. Estudiantes de escuelas y colegios municipales. 3. Colectivos culturales. 4. Trabajadores Municipales que participen de las alianzas con la EPMMQ (Secretaría de Cultura, Secretaría de Inclusión, Administraciones Zonales)	15/6/20	1. Diseño, desarrollo, servidor y hosting de plataforma web con UX design y adaptabilidad a móvil y app.	1	200,000\$	200,000\$
						COSTO FINAL	200,000\$

PROYECTO			RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
¡Bienvenido Metro! (campana educativa con activación vial).	Campaña educativa con activaciones sobre la vía pública y vial de la ciudad de Quito para generar apropiación identitaria del sistema Metro de Quito a través de su guía de uso.	1. Moradores de las inmediaciones de las estaciones. 2. Conductores que circulen por avenidas concurridas aledañas a estaciones de Metro. 3. Peatones que circulen cerca de los accesos a las Estaciones.	15/6/20	1. Mimos/Artistas varios 2. Tarjetas/Stickers MetroCultura 3. Promotores educativos (Personal Metro) 3. Kils sistema POP para activaciones: vagón de metro, señalización y apoyo visual. 4. Logística para artistas: botellas de agua, snacks.	30 200000 - 10 150	150 0,12 - 325,8 3,5	180 24000 0 3258 525
						COSTO FINAL	27963
						TOTAL PROGRAMA PLAN DE FORMACIÓN	103313

Plan de Buenas Prácticas Ambientales

PROYECTO				RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN			
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
1. Puntos limpios Zonas Metro	Implementación de puntos limpios en zonas metro para la recolección de residuos aprovechables por los usuarios del Metro de Quito	Usuarios Metro de Quito	Marzo 2021	Puntos limpios	60	\$ 220,00	\$ 13.200,00
				COSTO FINAL			\$13.200,00
PROYECTO				RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN			
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
2. Centros de acopio temporal	Implementación de centros de acopio temporal para los residuos recolectados por los puntos limpios	Usuarios Metro de Quito	Marzo 2021	Centros de acopio temporal	15	\$ 1.000,00	\$ 15.000,00
				COSTO FINAL			\$15.000,00
PROYECTO				RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN			
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
3. Competencia "El Metro Recicla"	Competencia anual "El Metro Recicla" incluyendo el reciclaje a cambio de premios	Usuarios Metro de Quito	Junio 2021	Kits ambientales	100	\$25,00	\$2.500,00
				COSTO FINAL			\$2.500,00
PROYECTO				RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN			
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA DE INICIO	INSUMOS	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
Yincana urbana	Yincana urbana usando el Metro como medio de transporte, complementado con alternativas de movilización sostenibles	Usuarios Metro de Quito	Octubre 2021	Premios Yincana	10	\$ 500,00	\$ 5.000,00
				COSTO FINAL			\$ 5.000,00
TOTAL PROGRAMA BPAS							\$35.700,00