

Defensoría de las Personas Usuarias del Transporte Público



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Informe de Supervisión

**Superintendencia de Transporte Público -STP-
y la Administración de la Central de Transferencias Sur,
Centrasur, en relación a las medidas para disminuir el
hacinamiento en las estaciones del servicio Transmetro**

Guatemala, septiembre de 2020.

I. JUSTIFICACIÓN

El Procurador de los Derechos Humanos, tiene facultades de supervisar la administración pública; ejerce su cargo por un período de cinco años y debe rendir informe anual circunstanciado al pleno del Congreso, con el que se relacionará a través de la Comisión de Derechos Humanos. Por consiguiente en apego a su mandato y al artículo 3 de la Constitución Política de la República de Guatemala indica que es obligación del Estado garantizar la seguridad, la vida y la paz de todos los habitantes de la República de Guatemala¹.

Existe una estrecha relación entre transporte y seguridad ciudadana, por la cantidad de daños y lesiones a la integridad de las personas que genera un sistema de transporte deficiente, hasta ocasionar pérdida de vidas humanas, efectos de la violencia, criminalidad y accidentes de tránsito suscitados en el transporte público. Según el Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil (PNC) ha registrado entre enero de 2013 a agosto de 2019, un total de 39,512 accidentes de tránsito, en donde han muerto 11,012 personas y 55,408 han sufrido algún tipo de lesión.

Lo anterior ha convertido al transporte público, en un problema de salud pública, según la Organización Mundial de la Salud OMS, que alcanza niveles altos y tiene un impacto significativo en los índices de mortalidad. Por lo anterior, el Estado debe atender las causas estructurales relacionadas con este tema, adoptando medidas de prevención hasta de asegurar que en las políticas de seguridad ciudadana se incluyan los servicios de transporte, los cuales deben ser evaluados desde la perspectiva del respeto y garantía de los derechos humanos. La Carta Mundial de Derecho a la Ciudad, indica textualmente en su artículo XIII, que “[l]as ciudades (deben garantizar) el derecho de movilidad y circulación en la ciudad a través de un sistema de transporte público accesible a todas las personas, según un plan de

¹ Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.

desplazamiento urbano e interurbano adecuado a las diferentes necesidades sociales (de género, edad y discapacidad)²

Desde hace un tiempo se ha convertido en una queja constante de los usuarios del servicio de transporte público en general, el hacinamiento y la falta de condiciones adecuadas en las paradas, terminales y centrales de transferencia del sistema de transporte colectivo. En cuanto a la Central de Transferencias Sur, también denominada Centrasur, es notoria la aglomeración de personas provenientes de las áreas de los llamados municipios dormitorio como lo son: Villa Nueva, San Miguel Petapa, Villa Canales y Amatitlán, dentro del departamento de Guatemala. Y otros más distantes como lo son: Escuintla, Santa Rosa y Suchitepéquez, lo que genera un impacto en las instalaciones de la mencionada central de transferencias.

Dado esta circunstancia, con mayor frecuencia es evidente que las condiciones de hacinamiento, se hacen notorias principalmente en las denominadas horas pico. Por esa razón se hace necesario que las autoridades competentes realicen y planifiquen acciones que prevengan estas condiciones, así como tomar en consideración en sus planes los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- y demás normativa nacional y convenios internacionales suscritos y ratificados por el país, que comprenda los aspectos mencionados y que logren una convivencia armoniosa y pacífica entre los diversos actores sociales.

II. OBJETIVOS

General

Verificar las acciones realizadas por la Superintendencia de Transporte Público, STP y la Administración de la Central de Transferencias Sur, Centrasur, en relación a las medidas implementadas para erradicar el hacinamiento en las estaciones del

² https://www.ugr.es/~revpaz/documentacion/rpc_n5_2012_doc1.pdf

servicio Transmetro, en observancia de los estándares internacionales de calidad del servicio de transporte público colectivo.

Específicos

- a. Conocer las acciones realizadas por la Superintendencia de Transporte Público, STP y de la Administración de la Central de Transferencias Sur, Centrasur, relativas a garantizar las condiciones adecuadas de espera en la Centrasur, y para reducir el hacinamiento de personas.
- b. Conocer las acciones realizadas por la Superintendencia de Transporte Público, STP y de la Administración de la Central de Transferencias Sur, relativas a garantizar las condiciones espaciales de bioseguridad adecuadas dentro de las unidades de Transmetro, y observar el distanciamiento de personas en vista de crisis de salud en el marco de la pandemia COVID-19 y otros.
- c. Establecer las acciones emprendidas por la Superintendencia de Transporte Público y la Administración de la Centrasur, para reducir el hacinamiento de los usuarios, intervalos de espera, en observancia de los estándares internacionales de calidad del servicio de transporte público colectivo.

III. HALLAZGOS

Administración de la Central de Transferencias Sur, Centrasur

1. En la entrevista efectuada al señor Pablo Rene Mérida Vásquez, Administración de la Central de Transferencias Sur, CENTRASUR se indicó que se encuentra en un 95% el proceso de señalización de las áreas de abordaje y desabordaje, rampas, sanitarios, estaciones de buses extraurbanos (encontrándose pendiente la instalación del sistema para la toma de temperatura y dispensadores de alcohol en gel para los usuarios).

2. En el recorrido efectuado en las instalaciones de la Centrasur, se observó que se finalizó el proceso de señalización de distanciamiento físico de las áreas de abordaje y desabordaje, rampas, sanitarios, estaciones de buses extraurbanos, para las personas. Dando cumplimiento a lo normado en el Acuerdo Municipal de Guatemala, COM-42-2009.
3. El personal encargado de la administración de la Centrasur, realizan acciones de reorganización de los andenes de abordaje y desabordaje de los autobuses extraurbanos. para dar el cumplimiento al Acuerdo Municipalidad COM 42-2009 con la Dirección de General de Transporte, en cuanto a la coordinación interinstitucional que debe haber para garantizar la adecuada movilidad de las personas en la Centrasur y en particular a las personas mayores y personas con discapacidad.
4. La Superintendencia de Transporte Público como encargada de velar por el funcionamiento de la Central de Transferencias Sur, Centrasur de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Municipalidad COM 42-2009, realiza acciones de verificación de los colaboradores (pilotos y guías ciudadanos) en el cumplimiento de la aplicación de los protocolos de bioseguridad.
5. Ante la emergencia de salud generada por el COVID-19, las instalaciones de la Centrasur presentan algunas deficiencias en cuanto a las condiciones de accesibilidad y distanciamiento físico en el sistema de Transmetro tal como: rotulación insuficiente para una mejor socialización del distanciamiento, para las personas que van de pie en las unidades y pese a las condiciones de aislamiento para los conductores, aún requieren de mayor protección.
6. Se cumple el protocolo de desinfección a la unidad de transporte a su llegada a las estaciones o a la Centrasur, la unidad es desinfectada se limpian los asientos, los tubos colgantes (pasamanos), el piso, así como el área del piloto,

esta actividad es realizada por un aproximado de 8 personas de cada unidad en toda la jornada de funcionamiento del Transmetro.

7. Los usuarios entrevistados del servicio de Transmetro línea 12, con destino a Centrasur y Trébol, manifestaron que las autoridades de la Municipalidad de Guatemala están tomando las medidas necesarias de prevención por el COVID-19, como el distanciamiento físico, tomar la temperatura, aplicación de alcohol gel y la señalización de los asientos en los cuales se pueden sentar las personas; siendo estas suficientes.

Municipalidad de Guatemala-Superintendencia del Transporte Público

Se entrevistó al licenciado Jonatán del Cid en su calidad de Gerente de la Superintendencia del Transporte Público quién indicó lo siguiente

1. La cantidad de autobuses públicos de Transmetro que cuentan con las condiciones de accesibilidad para las personas mayores y personas con discapacidad, es de un total de 240, que supera la cantidad de autobuses convencionales y Transurbano, con accesibilidad. Actualmente realizan esfuerzos para lograr la adquisición de más autobuses.
2. Los asientos de los autobuses que funcionan en cada una de las líneas, y que se encuentran en circulación están debidamente señalizados, así como el distanciamiento de las personas que se mantienen de pie, tomando en cuenta la semaforización indicada en el protocolo de bioseguridad del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
3. En el área de abordaje a las unidades de Transmetro, para mantener el distanciamiento de las personas, se observó que los pasajeros, siguen las recomendaciones dadas por los guías ciudadanos, establecidas por la Organización Mundial de la Salud OMS, de 1.50 a 2 metros de distancia.

IV. CONCLUSIONES

1. Al encontrarse en un 95% de aplicación de medidas de distanciamiento social, el reto se presentará al momento de reactivarse al 100% el transporte público urbano y extraurbano, al ingresar miles de personas por hora, por lo que es urgente que se complete la aplicación de las medidas de distanciamiento social, evitando el hacinamiento de personas.
2. Los usuarios de la Centrasur pueden tener conocimiento de las instrucciones y normas dentro de la Central de Transferencias Sur y en las unidades de transporte público a través de la señalización e información que se encuentra en el lugar, lo que es positivo para cumplir con el propósito de evitar contagios.
3. La Municipalidad de Guatemala ha cumplido con los protocolos de protección siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Han tenido el seguimiento de verificación de la Comisión Presidencial de Atención a la Emergencia del COVID-19 COPREVID, para corroborar los procedimientos y áreas de mejora.
4. La Centrasur ha instalado dispensadores de alcohol en gel manuales, dispensadores automáticos para la desinfección de manos y termómetros de mano para tomar la temperatura de cada persona que espera abordar las unidades de transporte, siendo su cobertura de un 95%, derivado a que no todas las líneas han iniciado operaciones, ya que éstas van por fases, razón por la cual hay paradas en las cuales no se ha instalado este tipo de dispensadores, pues la cobertura de las líneas de Transmetro no está habilitada en su totalidad.
5. La Centrasur cuenta con un puesto móvil de salud pública, que se encuentra alerta; que atiende a los posibles casos de coronavirus y los remite a un centro de bienestar respiratorio de la Municipalidad de Guatemala, o bien a un centro de salud u hospital.

V. RECOMENDACIONES

A la Municipalidad de Guatemala-Superintendencia del Transporte Público

1. Continuar con acciones de fortalecimiento, para dar cumplimiento a la implementación de las recomendaciones o protocolos institucionales y del Ministerio de Salud Pública y Asistencial Social, con el fin de que todas las líneas de Transmetro cuenten con las medidas de protección necesarias para prevenir contagios de COVID-19.
2. Replicar los procedimientos de desinfección y medidas de protección al usuario realizados en la estación del Trébol Norte y Sur, así como la asignación del recurso humano e insumos suficientes, para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, estos podrían ser replicados en las terminales y estaciones de mayor afluencia; puesto que los controles, desinfección de buses, y aplicación de los protocolos a los usuarios, han sido aceptados por la población y se da el pleno cumplimiento a las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
3. Garantizar la asignación de más recurso humano en las paradas y/o estaciones de Transmetro, para asegurar la aplicación óptima de los protocolos de protección siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
4. Continuar con los esfuerzos de coordinación interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, así como con la Comisión Presidencial de Atención a la Emergencia del COVID-19, en seguimiento a la recomendación realizada con anterioridad por parte del Procurador de los Derechos Humanos, en cuanto a la instalación de clínicas móviles, en las estaciones de mayor afluencia de pasajeros, para la pronta atención de posibles casos de personas contagiadas con

el coronavirus y su eventual seguimiento en el sistema de salud pública o en su caso del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS.

5. Instalar dispensador de alcohol en gel, dispensadores automáticos, o personal que distribuya el mismo a las personas, para la desinfección de las manos y tomar la temperatura en las paradas provisionales que se encuentran en su mayoría en el Centro Histórico, así como la señalización para el abordaje de Transmetro.
6. Fortalecer el puesto móvil de salud pública, que se encuentra en alerta en la Centrasur, para prestar atención a los posibles casos del COVID-19, el cual coordina acciones de seguimiento con los Centros de Bienestar Respiratorio de la Municipalidad de Guatemala, así como realizar las acciones necesarias para remitir si fuese el caso a pacientes a un centro de salud u hospital nacional.

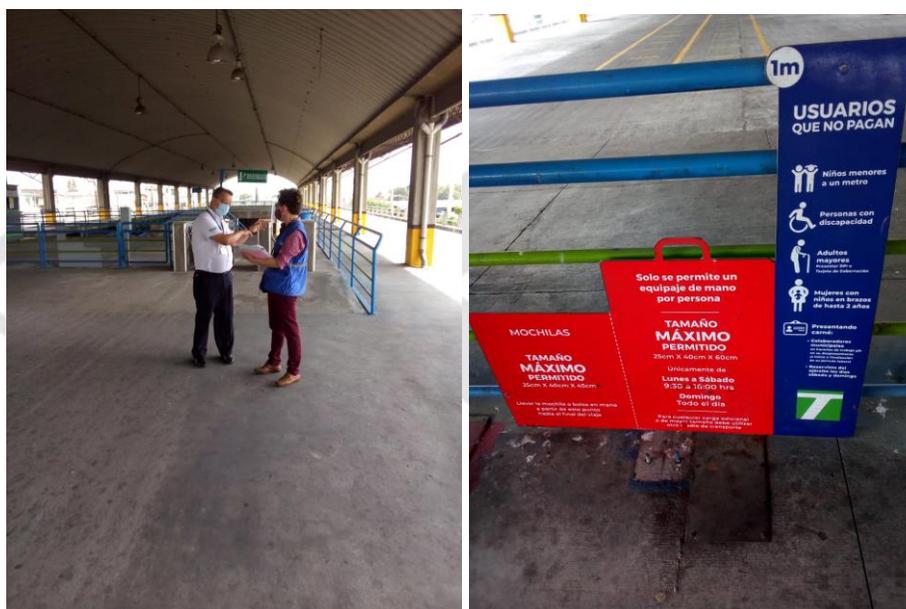
VII. Siglas, Acrónimos o Abreviaturas

1. CENTRASUR Central de Transferencias Sur.
2. COPRECOVID Comisión Presidencial de Atención a la Emergencia del COVID-19.
3. STP Superintendencia del Transporte Público.

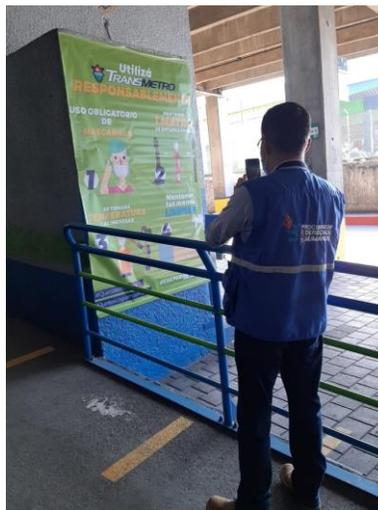
VIII. Anexos Fotografías



Vista de la señalización para el distanciamiento físico en las rampas ubicadas en la Centrasur.



Señalización acerca de las normas para la movilidad para el uso de la Centrasur y las condiciones para personas con discapacidad y personas mayores, entre estas, la gratuidad.



Señalización de distanciamiento físico en autobuses extraurbanos y rampas de la Centrasur.



Distanciamiento físico, señalización y medidas sanitarias en estaciones y dentro de autobuses de Transmetro.



Señalización y mampara de aislamiento en la cabina del piloto.

IX. Proyecto de oficios para notificar las recomendaciones

Guatemala, XX de septiembre de 2020

Ref.CCML-PAII/AESG/ydvp--2020

**Licenciado
Ricardo Quiñonez
Alcalde municipal
Municipalidad de Guatemala
Su despacho**

Reciba un cordial saludo de la Procuraduría de los Derechos Humanos, deseándole éxitos en sus actividades.

De forma respetuosa me permito informarle que, en el marco de las competencias constitucionales y legales del Procurador de los Derechos Humanos para la defensa de los derechos humanos y la supervisión de la administración pública, la Defensoría de las Personas Usuarias del Transporte Público, realizó una supervisión a la Superintendencia de Transporte Público -STP- y a la Administración de la Central de Transferencias Sur, Centrasur, en relación a las medidas para disminuir el hacinamiento en las estaciones del servicio Transmetro. En virtud de lo anterior, le comparto las recomendaciones contenidas en el informe elaborado por la Defensoría:

1. Continuar con acciones de fortalecimiento, para dar cumplimiento a la implementación de las recomendaciones o protocolos institucionales y del Ministerio de Salud Pública y Asistencial Social, con el fin de que todas las líneas de Transmetro cuenten con las medidas de protección necesarias para prevenir contagios de COVID-19.
2. Replicar los procedimientos de desinfección y medidas de protección al usuario realizados en la estación del Trébol Norte y Sur, así como la asignación del recurso humano e insumos suficientes, para el cumplimiento de los protocolos de

bioseguridad, estos podrían ser replicados en las terminales y estaciones de mayor afluencia; puesto que los controles, desinfección de buses, y aplicación de los protocolos a los usuarios, han sido aceptados por la población y se da el pleno cumplimiento a las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

3. Garantizar la asignación de más recurso humano en las paradas y/o estaciones de Transmetro, para asegurar la aplicación óptima de los protocolos de protección siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
4. Continuar con los esfuerzos de coordinación interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, así como con la Comisión Presidencial de Atención a la Emergencia del COVID-19, en seguimiento a la recomendación realizada con anterioridad por parte del Procurador de los Derechos Humanos, en cuanto a la instalación de clínicas móviles, en las estaciones de mayor afluencia de pasajeros, para la pronta atención de posibles casos de personas contagiadas con el coronavirus y su eventual seguimiento en el sistema de salud pública o en su caso del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS.
7. Instalar dispensador de alcohol en gel, dispensadores automáticos, o personal que distribuya el mismo a las personas, para la desinfección de las manos y tomar la temperatura en las paradas provisionales que se encuentran en su mayoría en el Centro Histórico, así como la señalización para el abordaje de Transmetro.
5. Fortalecer el puesto móvil de salud pública, que se encuentra en alerta en la Centrasur, para prestar atención a los posibles casos del COVID-19, el cual coordina acciones de seguimiento con los Centros de Bienestar Respiratorio de la Municipalidad de Guatemala, así como realizar las acciones necesarias para remitir si fuese el caso a pacientes a un centro de salud u hospital nacional.

Es importante mencionar que éstas recomendaciones se comparten en el marco de la

función del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública para promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, para que éstas sean tomadas en cuenta para el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos.

Sin otro particular y con muestras de mi consideración y estima.

Deferentemente,

Licenciada Claudia Caterina Maselli Loaiza
Procurador Adjunto II
Procuraduría de los Derechos Humanos