

EN GUAYAQUIL BRILLAMOS JUNTOS

Manual de excelencia



Queridos colaboradores:

Servir a nuestros visitantes a través de los principales íconos turísticos y de desarrollo de Guayaquil como son el Malecón Simón Bolívar y el Malecón del Salado, más que un trabajo, es un privilegio. La administración que lidero propone reactivarnos y salir adelante marcando la diferencia, con la firme convicción de que podemos mostrar nuestra verdadera esencia de gente amable, cálida, honesta y gentil a Ecuador, Latinoamérica y el mundo.

Que cada uno de nosotros seamos el mejor ejemplo de lo que es un verdadero guayaquileño.

Cuento con ustedes para lograr este reto.

Porque en Guayaquil brillamos juntos!

Lcdo Vicente Almeyda Jalil
Gerente General
Fundación Malecón 2000



Tabla de contenidos

Conozca la fundación Malecón 2000 y los malecones	4
Brille con su actitud: Salude y despídase	10
Brille con sus respuestas.....	15
Horarios de atención.....	18
Personal parques Safari.....	22
Brilla la atención en CinemaMalecón	25
Brilla el personal de parqueos.....	27
Brilla el programa educativo.....	29
Malecones amigables con las mascotas	40
Brilla la atención en Malecón del Salado	38
¿Cómo actuar en situaciones?	44



CONOZCA LA FUNDACIÓN MALECÓN 2000 Y LOS MALECONES

La Fundación Malecón 2000 nació en 1996 para implementar el primer proyecto de “regeneración urbana” del Ecuador que permitiera la recuperación del Malecón Simón Bolívar y su área de influencia, que para ese entonces estaba descuidado, abandonado, era un área totalmente insegura.

El exitoso modelo de gestión marcó la diferencia entre lo que fue y lo que hoy es Guayaquil. Fundación Malecón 2000 es privada y su directorio lo integran representantes de las principales entidades públicas y privadas lideradas en ese entonces por el exAlcalde, Ing. León Febres Cordero, posteriormente por el exAlcalde Abogado Jaime Nebot y hoy en día por la Alcaldesa Dra. Cynthia Viteri.

Misión

Preservar el Malecón Simón Bolívar y Malecón del Estero Salado, como íconos turísticos y de entretenimiento.

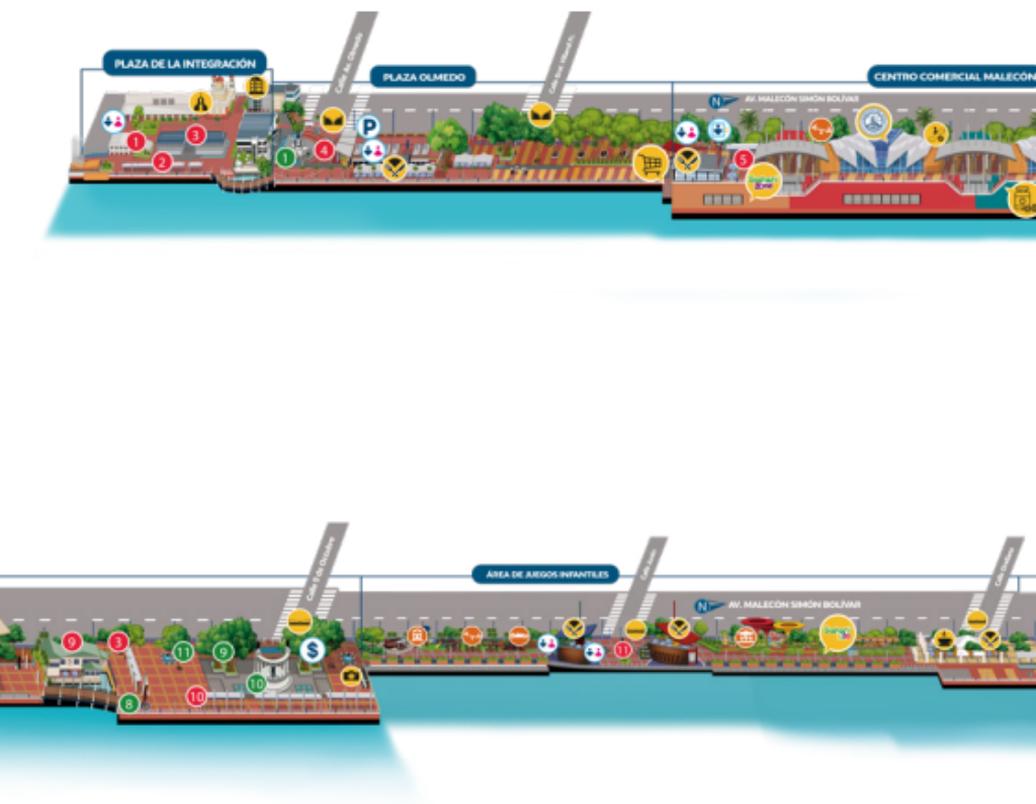
Visión

Ser la primera opción turística y de entretenimiento en Guayaquil y Latinoamérica.

Valores

- ◆ Integridad.
- ◆ Responsabilidad.
- ◆ Hospitalidad.
- ◆ Orientación al servicio.
- ◆ Trabajo en equipo.

MANUAL DE EXCELENCIA



Monumentos y esculturas

- 1 Monumento a Olmedo
- 2 Busto León Febrés Cordero
- 3 Escultura Juan Pueblo
- 4 Torre Morisca
- 5 Elemento Agua
- 6 Elemento Tierra
- 7 Elemento Fuego
- 8 Elemento Aire
- 9 Pensador
- 10 Hemiciclo la Rotonda
- 11 Jabalí
- 12 Plaza Precolombina
- 13 El Fauno y la Bacante
- 14 Plaza Neoclásica
- 15 Monumento de los donantes
- 16 Corazón de Jesús

Entretención

-  Juegos Infantiles
-  Embarcadero
-  Barco Morgan
-  Laguna
-  Ágora
-  Ferrocarril
-  Pista de carros
-  Carrusel

Servicios

-  Baños
-  Cajeros automáticos
-  Parqueos
-  Ascensor

Puntos de interés

-  Iglesia San José
-  Patio de comidas
-  Portones
-  Oficinas Fundación Malecón 2000
-  Farmacia
-  Centro Comercial Malecón
-  Safari Zone
-  Mercado del río
-  Oficinas Administrativas
-  Letras de Guayaquil
-  Aerovía
-  Safari Xtreme
-  CinemaMalecón
-  MAAC
-  La Perla

SALUDE Y DESPÍDASE

USTED ES LA IMAGEN QUE EL TURISTA SE LLEVA DE LA CIUDAD Y LOS MALECONES.



Saludo: Buenos días,
señor/señora/señorita.
Bienvenido/a al
Malecón 2000 o
Malecón del Salado.

Su actitud y desenvolvimiento es importante. Usted debe ser el mejor anfitrión de nuestros huéspedes. Ellos deben sentirse felices con su atención.

Sonreír y mostrar un trato amable actuar respetuoso, servicial, gentil y educado siempre.

Despedida:
Gracias por su visita,
vuelva pronto!



X NO

Yo NO soy su:

- Niña
- Mijita
- Madrecita
- Mi amor
- Corazón
- Reinita
- Amiga
- Amiguita
- Etc



X NO

Yo NO soy su:

- Pana
- Varón
- Padre
- Llave
- Naño
- Amigo
- Body
- Etc





En el caso de mujeres: señora, señorita, niña (en el caso de infantes)

En el caso de hombres: señor, joven, niño (en el caso de infantes).



CONSULTAS FRECUENTES

¿Dónde encuentro los baños?

152 unidades sanitarias (65 para varones y 87 para mujeres) están al servicio de los visitantes.

Estas se encuentran distribuidas en los siguientes sectores: Palacio de Cristal, plaza gastronómica Olmedo, portón Colón, Ágora del portón Aguirre, portón Junín y junto a la plaza gastronómica Loja.



¿Qué opciones de comida encuentro?

Ubique al visitante de acuerdo con lo que busca la persona: Para Malecón 2000: “Tenemos excelentes opciones de comida nacional e internacional. Ej: las plazas gastronómicas de las calles Olmedo y Loja ofrecen comida típica y rápida, así como restaurantes y cafeterías ubicados a lo largo del Malecón.

En Malecón del Salado: “En nuestras instalaciones encontrará diversidad de platos de comida típica en las terrazas y cafeterías en la zona de los jardines. Disfrute su visita”.



¿Dónde encuentro cajeros automáticos?

En Malecón 2000 tenemos 7 cajeros automáticos de diferentes entidades bancarias.

◆ Banco del Pacífico y Banco Guayaquil en el acceso de la calle Colón.

◆ Banco Bolivariano y Cooperativa Policía Nacional, terraza del centro comercial Malecón.

◆ Banco Bolivariano, sector Hemiciclo La Rotonda.

◆ Produbanco y Banco de Guayaquil en la plaza de comidas de la calle Loja.



HORARIOS DE ATENCIÓN

**PORTONES Y ÁREAS AL AIRE LIBRE EN
AMBOS MALECONES:** 07:00 A 00:00.

Para deportistas de 06:00 a 00:00.

CENTRO COMERCIAL

**Viernes, sábados
y feriados**

10:00 a 20:00

**Domingo
a jueves**

10:00 a 19:00

PARQUEOS

MALECÓN 2000

Olmedo 1	07:00 a 19:00
Olmedo 2	08:00 a 18:00
Plaza Olmedo	07:00 a 20:00
Villamil (Centro comercial)	07:00 a 00:00
Aguirre (Plaza cívica)	07:00 a 00:00
Tomás Martínez y Loja	07:00 a 00:00

PLAZAS GASTRONÓMICAS

Centro Comercial Malecón	10:00 a 20:00
-------------------------------------	---------------

Loja	10:00 a 22:00
-------------	---------------

Olmedo	09:00 a 20:00
---------------	---------------

MERCADO DEL RÍO

Lunes, Martes y Miércoles	12:00 a 21:00
--------------------------------------	---------------

Jueves y Viernes	12:00 a 00:00
-------------------------	---------------

Sábado	11:00 a 00:00
---------------	---------------

Domingo	11:00 a 20:00
----------------	---------------

MUSEO MINIATURA GUAYAQUIL EN LA HISTORIA

**Miércoles
a Domingo**

10:00 a 18:00

JUEGOS MECÁNICOS SAFARI

**Viernes a Domingo
y feriados**

09:00 a 23:00

**Lunes a
Jueves**

11:00 a 21:00

PERSONAL PARQUES SAFARI

Usted atiende a niños y adolescentes. Su actitud debe ser amable, alegre, divertida.

SOBRE USO DE TARJETA Y RECARGA



Buenos días, señorita/señora/señor. Nuestros juegos funcionan con tarjetas recargables.

En las cajas puede obtener la tarjeta con \$ 5 para los juegos. Una vez consumido ese saldo, en el mismo lugar puede hacer recargas.

Existen 3 parques en Malecón 2000 y uno en Malecón del Salado.

Safari Zone: Ubicado en el centro comercial Malecón. En éste, se encuentran carros chocones, juegos de video y más atracciones para niños y adolescentes.



Safari Kids: Se encuentra en las cercanías del portón Junín, dispone de carruseles, carritos, trenes. Recomendado para niños de 2 a 8 años.



Safari Xtreme: Tiene juegos mecánicos para todas las edades y sala de videojuegos, ubicado en el sector del portón Loja.





Señor, señora, señorita, buenos días/tardes/noches. Bienvenido a CinemaMolecón.

- ◆ Conocer el horario de la cartelera vigente: "Hoy presentamos (nombres de las películas en cartelera), en estos horarios".
- ◆ Guiar al cliente a su asiento de manera amable y sonriente. Recordarle no usar celulares durante la película.
- ◆ Dar indicaciones de la ubicación de los baños y acompañar a los usuarios con niños pequeños y personas de la tercera edad o con discapacidad.
- ◆ Estar al tanto de las sinopsis de las películas, para poder recomendar al cliente que venga indeciso sobre la censura o contenido del filme.

- ◆ Con una sonrisa, recomendar los snacks disponibles en nuestro bar.

Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo saber la cartelera?

Nuestro horario de atención y programación de películas está disponible en nuestras redes sociales y se actualiza todas las semanas: Facebook (@Malecon2000Gye), Instagram (@malecon2000). Próximamente en nuestra página web.





- ◆ Salude atentamente al visitante: "Bienvenidos a Malecón 2000/ Malecón del Salado (depende del lugar); esperamos que tenga una grata visita".
- ◆ Tenga información actualizada sobre los horarios de atención de los parqueaderos y conocer sobre los atractivos o lugares como puntos gastronómicos y de compras que quedan cercanos a los estacionamientos, de tal manera que si el cliente llega a preguntar sobre un lugar al que quiere dirigirse podamos darle información precisa.
- ◆ Recomiende, de manera cordial, que no se deje objetos de valor a libre exposición dentro del vehículo pues Fundación Malecón 2000 no se hace responsable de pertenencias descuidadas.

MANUAL DE EXCELENCIA

- ◆ Conozca al detalle el procedimiento para el pago del parqueo. Tener claro que muchos usuarios no conocen que se debe cancelar el servicio antes de salir del aparcamiento.
- ◆ Su actitud es importante, evite estar acostado en las casetas, no grite, sea amable, cortés, atento y sonría a los conductores.
- ◆ Deseo un buen día al usuario y agradezca por preferir nuestros servicios.



UBICACIÓN MALECÓN 2000

794 espacios de parqueo distribuidos en seis accesos (Olmedo 1 y 2, Plaza Olmedo, cc. Malecón, Aguirre, Tomás Martínez y Loja).



Programa Educativo

Fundación Malecón 2000

Usted trata con niños, profesores y comunidades. Brille con su actitud, reciba a los visitantes con una sonrisa cálida y amable.

Objetivo: enseñar y concientizar a la ciudadanía en diversos temas. Especialmente estudiantes.

El programa educativo lo integran:

- ◆ Museo Miniatura Guayaquil en la historia
- ◆ Escuela de Reciclaje
- ◆ Auditorio Pablo Graf

MANUAL DE EXCELENCIA

- ◆ Innovalab
- ◆ Documentales proyectados en CinemaMalecón.

ESCUELA DE RECICLAJE

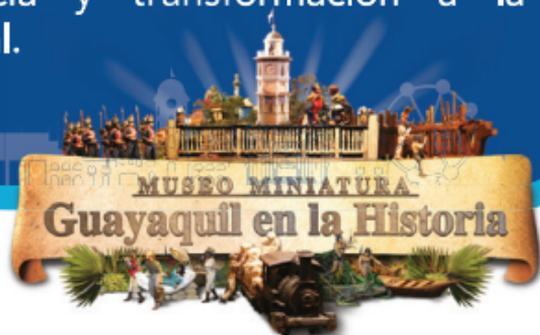
En este espacio, acondicionado junto al auditorio Pablo Graf y el Museo Miniatura se enseña a niños, jóvenes y adultos la importancia del reciclaje y cómo realizar el proceso en sus hogares y lugares de trabajo.

La atención es previa coordinación.



MUSEO MINIATURA GUAYAQUIL EN LA HISTORIA

Buenos días, señorita/señora/señor. Bienvenido al Museo Miniatura "Guayaquil en la Historia". En este lugar, podrá conocer, a través de dioramas, sobre los orígenes de Guayaquil y los hechos trascendentales que marcaron su formación, proceso fundacional, independencia y transformación a la ciudad actual.



AUDITORIO PABLO GRAF

Espacio para capacitaciones y actividades variadas. Su uso se realiza previa coordinación.



DOCUMENTALES

Actualmente se están proyectando los siguientes documentales en la sala de CinemaMalecon:

De vuelta a casa: salvados de la extincion
Robinson Cruso
Naturaleza salvaje
Planet power



INNOVA LAB BY LEGO



Es un centro de innovación, ubicado en la explanada de El Fortín (junto a Las Peñas), que proporcionará los mejores recursos físicos y digitales para la práctica y experiencias de aprendizaje creativo y divertido donde grandes y chicos experimentarán una nueva forma de aprender que es más eficaz, atractiva y motivadora.



Contacto:

programaeducativo@malecon2000.org.ec



MALECONES AMIGABLES

con las mascotas

Malecón 2000 y Malecón del Salado son instalaciones pet friendly (amigable con las mascotas) por lo que los animalitos de nuestros visitantes son también bienvenidos. Tal como las personas, su presencia también tiene reglas; que a continuación las detallamos:

"Buenos días/tardes/noches. Bienvenido a Malecón 2000/Malecón del Salado, nuestras instalaciones son amigables con las mascotas. Por favor, mantenga a su perrito con correa durante su estancia".



- ◆ El ingreso de mascotas a los malecones está permitido de lunes a domingo, excepto feriados.
- ◆ La mascota debe portar collar y placa de identificación; la misma deberá contener la siguiente información: nombre de la mascota y contacto del propietario.
- ◆ La mascota no podrá estar suelta; siempre deberá llevar arnés o collar.
- ◆ Los propietarios o responsables del animal deberán llevar fundas para recoger las deposiciones de sus mascotas.



MANUAL DE EXCELENCIA

- ◆ El propietario o responsable deberá cuidar y evitar que sus mascotas molesten o agredan a otros animales.

De existir daños causados por la mascota en nuestras instalaciones, la responsabilidad es del propietario o tenedor de la mascota.

- ◆ En el caso de mascotas con comportamientos impredecibles o antecedentes de agresividad, es obligación de los propietarios o responsables del animal colocarles bozal de canasta mientras se encuentre en las instalaciones.



Plantas endémicas

- ◆ Anturio Flor Roja (*Anthurium androeanum*)
- ◆ Anturio variegado (*Bronze anthurium*)
- ◆ Araza (*Eugenia Stipitata*)
- ◆ Bromelias (*Guzmania spp*)
- ◆ Lantana Amarilla (*Lantana camara*)
- ◆ Lantana Blanca (*Lantana involucrada*)
- ◆ Lantana Morada (*Lantana megapotamica*)
- ◆ Orquideas (*Orchidaceae*)
- ◆ Palo Santo (*Bursera graveolens*)
- ◆ Yuca (*Manihot esculenta*)

malecón del salado



Parqueos



Baños





Área de comida



Muelle

PARQUEOS

MALECÓN DEL SALADO

**Quisquís (Plaza
Rodolfo Baquerizo)**

Lunes, martes,
miércoles
08:00 a 20:00

**9 de Octubre
(La Bota)**

Jueves, viernes,
sábados,
domingos
y feriados
08:00 a 22:00

Aguirre

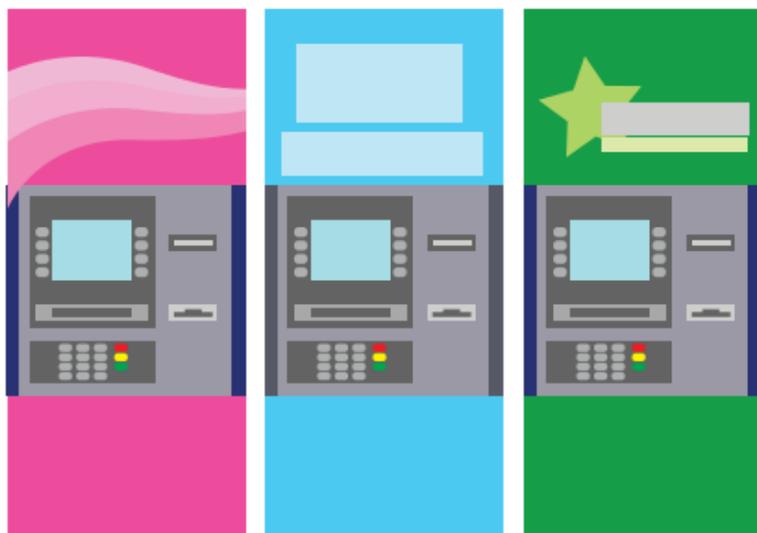


UBICACIÓN DE PARQUEOS MALECÓN DEL SALADO

205 espacios de parqueo disponibles con accesos en la Av. 9 de Octubre, junto al Tennis Club y las calles Quisquís y Aguirre.

Malecón del Salado cuenta con 3 cajeros automáticos:

- ◆ Banco Bolivariano en el acceso de la calle Tungurahua.
- ◆ Banco Guayaquil en el sector de la laguna artificial de los jardines luminosos.
- ◆ Cooperativa JEP, ingreso calle Quisquís.



Baños Malecón del Salado

84 baños para hombres y mujeres y 23 lavamanos, dispuestos en los sectores de las calles Tungurahua, Quisquís, La Bota y Plaza del Marisco.

Safari Park: Juegos mecánicos para todas las edades.





Este complejo cultural acoge a familias que vienen a ver las diversas obras teatrales que se presentan en las salas.

Recibirlos con cordialidad y amabilidad marca el inicio de una grata experiencia para los visitantes.

Se debe estar al tanto de las obras y los horarios en los que estas se presentan. El contenido y su calificación es importante ante cualquier duda que pueda tener el espectador.

HORARIOS

**Jueves a
Domingo**

16:30 en
adelante

¿CÓMO ACTUAR

En situaciones?

EMERGENCIAS MÉDICAS

Por convalecencia física del usuario.

- 1.- Contactarse con central de monitoreo o técnico del Sector.
- 2.- Asegurar el escenario y generar espacio para ventilación.
- 3.- Confirmar tiempo de arribo de ambulancia en caso de efectuarse, si no hay disponibilidad de ambulancia, se solicita al acompañante del usuario el traslado a un centro de atención médico por sus propios medios.



Por accidente en instalaciones de Fundación 2000 con daños a terceros.

1.- Contactarse con central de monitoreo o técnico del Sector.

2.- Notificar a Trabajo Social y Seguridad Industrial.

3.- Asegurar el escenario y generar espacio para ventilación.

4.- Confirmar tiempo de arribo de ambulancia en caso de efectuarse, si no hay disponibilidad de ambulancia, se solicita el traslado a un centro de atención médico por otros medios.

5.- Acompañar al accidentado hasta la casa asistencial médica.



PÉRDIDA DE MENORES

Si quien genera el estado de alerta es el Padre o representante.

1.- Se hace un llamado a central de monitoreo por radio a todos los guardias informando la descripción del menor.

2.- Se avisa a Policía la misma información a través del Grupo de Whatsapp.

3.- Se efectúa la búsqueda.



Si quien genera el estado de alerta es el menor.

- 1.- Se comunica a central y monitoreo por radio.
- 2.- El supervisor de turno de Seguridad, se acerca al punto para sobreguardar al niño/a.
- 3.- Se espera a la Policía Nacional para entregar en custodia.



ROBO O ASALTO

- 1.- Se hace un llamado a central de monitoreo por radio.
- 2.- A través de Grupo de Whatsapp exclusivo de Malecón 2000 a donde se encuentran los policías de turismo de varios turnos (50 Unidades)
- 3.- Se llama en simultáneo alternativo al ECU-911 y se explica la circunstancia.



4.- Se hace la revisión de vídeo y seguimiento hasta la captura del sospechoso.

5.- Se enseña el vídeo al Policía a cargo del operativo de captura, y se tiene lista la información.

6.- Se pide que pongan la denuncia y el fiscal solicite vídeos en cadena de custodia.



ABUSO SEXUAL

- 1.- Se retiene al infractor
- 2.- Se llama a la Policía
- 3.- Se enseña el vídeo al Policía a cargo del operativo de captura, y se tiene lista la información.
- 4.- Se pide que pongan la denuncia y el fiscal solicite vídeos en cadena de custodia.

Actos libidinosos

- 1.- Se detectan a través de cámaras en los baños.
- 2.- Se retienen por parte de Seguridad.
- 3.- Se contacta a la Policía para que intervenga.
- 4.- Se pide cédulas y se los coloca frente a una cámara.

VENEDORES INFORMALES

Ningún miembro, directo o tercerizado por Fundación Malecón 2000, puede permitir que se realice ventas informales en las instalaciones de los malecones.

Se los saca.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Si piden dinero, contactarse con central de monitoreo o técnico del sector. Junto con personal de Policía Nacional se hace el retiro de la persona de las instalaciones.

Si son visitantes, se orienta y guía a las zonas de accesibilidad en caso de ser personas con movilidad reducida.



Si bien usted es la imagen de Guayaquil,
usted no es vocero oficial.

Si algún medio necesita hacer una entrevista,
diríjalo al área de comunicación institucional.

comunicacion@malecon2000.org.ec

◆ Todo ciudadano tiene libertad de hacer
fotos o vídeos mientras no afecte a otros
visitantes.

◆ Si hay una producción grande por favor
avise a operaciones, ellos lo avisan al área
de comunicación para poder darles la
ayuda que requieran.



◆ **Lcdo. Vicente Almeyda**

Gerente General

2524530 Ext. 416

◆ **Arq. Fernando Delgado**

Gerente de Proyectos

2524530 Ext. 408

◆ **Infraestructura, controles y casos fortuitos en las instalaciones:**

Arq. Kelvin Intriago

Gerente de Operaciones

2524530 Ext. 115

◆ **Reservas del Auditorio Pablo Graf o proyeccion de documentales**

Ing. Martha Defilippi

Proyecto Educativo

2563078 Ext. 104



◆ **Safaris, CinemaMalecón, Museo Miniatura "Guayaquil en la Historia":**
Ing. María Grazia Arosemena
Gerente de Entretenimiento
2563078 Ext. 109

◆ **Parqueos:**
Nelson González
Gerente Financiero y Administrativo
2524530 Ext. 502

◆ **Eventos con medios de comunicación:**
Pdta. Marcela Camposano
Gerente de Comunicación
comunicacion@malecon2000.org.ec

◆ **Entrega de hojas de vida o reclamos:**
Abg. María Gracia Abad
Gerente de Talento Humano
2524530 Ext. 123





@malecon2000



Malecón 2000



@malecon_2000