



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



No 0037-EPMT-G-UCRP-2025-INF

El Guabo, 23 de diciembre de 2025

Mgs. William Valle Chávez

GERENTE GENERAL

ASUNTO: Informe final de actividades Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.

1. Antecedentes

La Empresa Pública Municipal de Tránsito de El Guabo fue creada mediante Ordenanza Municipal en diciembre de 2023 para gestionar de manera integral el sistema de movilidad del cantón. En el marco del año fiscal 2025, la gestión comunicacional inició su estructuración el 16 de junio, orientándose inicialmente a la creación de bases documentales ante la ausencia previa de protocolos y archivos históricos.

Como pilar fundamental de esta gestión, se entregó el Plan Estratégico de Comunicación (PEC) 2025-2027, el cual fue diseñado para transformar la narrativa institucional y posicionar a la EPMT-G como una entidad cercana, educativa y transparente. Este plan, activado formalmente en junio de 2025, estableció la hoja de ruta estratégica para los cinco ejes fundamentales: Control y Fiscalización; Regulación y Cultura Vial; Gestión y Transparencia; Comunicación Digital y Crisis; y Fortalecimiento Institucional. Durante el periodo reportado, la UCRP ha operado bajo los lineamientos de este instrumento, enfocándose en mitigar la desconfianza ciudadana y promover una cultura vial responsable.

2. Justificación

La elaboración de este informe final de actividades responde a la necesidad estratégica de evaluar el impacto, la eficiencia y la transparencia de la gestión comunicacional durante el ejercicio fiscal 2025. De acuerdo con el Plan Estratégico, la comunicación institucional no es solo un mecanismo de difusión, sino un pilar esencial de la gobernanza que debe ser medido para optimizar procesos internos y fortalecer el vínculo con la ciudadanía de El Guabo.

Este documento justifica el cumplimiento de las metas planteadas en el PEC, tales como:



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



- El fortalecimiento de la legitimidad institucional y la percepción de transparencia.
- La ejecución de proyectos de educación vial que buscan alcanzar a más de 5,000 personas para finales de 2026.
- La gestión proactiva de la reputación digital, garantizando respuestas oportunas a los ciudadanos en menos de 24 horas.
- La demostración del uso eficaz de los recursos públicos asignados a la unidad para generar capital social y mejorar el índice de satisfacción ciudadana.

3. Base Legal

La gestión de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas y la presentación de sus informes de rendición de resultados se fundamentan en el siguiente marco normativo:

Constitución de la República: Garantiza el derecho a una información contrastada, verificada y oportuna, así como el respeto a la no discriminación en la difusión de contenidos.

Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP): Establece la obligación de comunicar periódicamente los resultados de la gestión operativa, demostrando eficacia y cumplimiento de objetivos estratégicos.

Ley Orgánica de Comunicación (LOC): Define la responsabilidad institucional sobre los mensajes e imágenes difundidos y establece protocolos para el derecho a la réplica o rectificación.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP): Exige la actualización permanente de la información institucional en formatos accesibles y comprensibles para el público.

Ordenanza de Creación de la EPMT-G: Faculta a la empresa para ejercer la competencia exclusiva de planificación, regulación y control del tránsito, siendo la comunicación la herramienta para informar sobre dichas competencias.



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



Estatuto Orgánico de la EPMT-G: Designa a la UCRP como la única unidad responsable de la difusión de mensajes institucionales validados por la Gerencia General.

4. Desarrollo

A continuación, se presenta el desarrollo detallado de las actividades realizadas por la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas de la EPMT-G, estructurado de forma narrativa y cronológica desde el 16 de junio hasta el 23 de diciembre de 2025.

Durante el mes de junio, la gestión comunicacional marcó un hito fundamental con el diseño, entrega e implementación del Plan Estratégico de Comunicación Institucional 2025-2027. Este documento se estableció como la hoja de ruta para alinear la comunicación con los objetivos estratégicos de la entidad, enfocándose en la transparencia y la cercanía ciudadana. En este periodo, y extendiéndose durante el mes de julio, se consolidó la gestión operativa diaria que incluyó la redacción de boletines oficiales, comunicados de prensa y discursos para la Gerencia General. La unidad asumió la administración total de las redes sociales y el sitio web institucional, garantizando la difusión de información veraz y oportuna. Se generó un flujo constante de productos gráficos y audiovisuales, tales como flyers informativos y videos institucionales, además de mantener un archivo fotográfico organizado que documenta el crecimiento de la empresa.

En agosto, además de mantener la continuidad de las actividades de gestión digital y relaciones con medios de comunicación, la Unidad lideró la organización y difusión del Día del Peatón, celebrado el 17 de agosto. Esta actividad se enfocó en sensibilizar a la ciudadanía sobre el respeto a los espacios del caminante y las normas básicas de seguridad vial. Para este evento, la unidad brindó todo el soporte logístico y operativo, realizando la cobertura integral (fotografía y video) y la posterior redacción de notas informativas para los canales digitales. Se reforzó la imagen institucional mediante la vinculación directa con los ciudadanos en las calles, utilizando material pedagógico diseñado internamente.

Durante septiembre, la comunicación institucional se centró en la Semana de la Movilidad Sostenible, desarrollada del 16 al 22 de septiembre. Se ejecutó una campaña



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



digital y de campo para promover medios de transporte alternativos y el uso responsable del vehículo particular. Paralelamente, la Unidad desempeñó un rol activo en las festividades por las fiestas de El Guabo, participando en actos públicos y demás actividades. Durante estas fechas, se intensificó el monitoreo de medios de comunicación para evaluar la percepción pública de la institución y se brindó apoyo en la generación de insumos comunicacionales para la presencia de autoridades en eventos locales, asegurando que el mensaje de seguridad vial estuviera presente en la agenda festiva del cantón.

El mes de octubre destacó por la ejecución de capacitaciones, particularmente la dirigida a los docentes de la Unidad Educativa Especializada "San Antonio de Padua". En respuesta a una necesidad de fortalecer la cultura vial desde las aulas, la Unidad de Comunicación coordinó y documentó esta jornada formativa, donde se abordaron temas de normativa y señales de tránsito. Este evento no solo implicó la logística del acto, sino la creación de contenido pedagógico específico y la posterior difusión de los resultados, posicionando a la EPMT-G como un referente en educación ciudadana y demostrando su compromiso con los grupos de atención prioritaria.

En noviembre, se implementó uno de los proyectos de mayor impacto social del año: el proyecto piloto "Pequeños Agentes de Tránsito". Esta iniciativa se desarrolló entre el 13 y el 21 de noviembre en cuatro instituciones educativas del cantón (Esc. Darwin Serrano Correa, Esc. General Manuel Serrano, Esc. Zoila Ugarte de Landívar y Esc. Oscar Efrén Reyes), beneficiando directamente a aproximadamente 200 estudiantes. La Unidad de Comunicación fue la encargada de la estructuración técnica, la metodología lúdica y la coordinación interdisciplinaria con las unidades de Control Operativo y Jurídica. El éxito del proyecto se reflejó en una respuesta masiva en redes sociales, con comentarios positivos y solicitudes de réplica, lo cual fue documentado en un informe técnico detallado que recomendó la formalización del programa para el siguiente año fiscal.

Finalmente, en diciembre, la gestión se enfocó en la transparencia y la inclusión social. El 17 de diciembre se llevó a cabo la socialización de la Ordenanza de Adultos Mayores



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



en la Fundación San Juan Bautista. La Unidad de Comunicación lideró este espacio, utilizando dinámicas de grupo y material visual para informar sobre los derechos a tarifas preferenciales y trato digno en el transporte público. Hasta el 23 de diciembre, la unidad ha continuado con el monitoreo de medios y la actualización de la página web, cerrando el periodo con un sólido respaldo documental de todas las coberturas realizadas y asegurando que la rendición de cuentas institucional cuente con todos los insumos gráficos y estadísticos necesarios para demostrar la eficiencia de la gestión comunicacional durante el 2025.

Como parte integral de este fortalecimiento administrativo, la Unidad no solo se enfocó en la proyección externa, sino que priorizó la comunicación interna mediante la creación de flujos informativos que aseguran que todo el personal de la EPMT-G esté alineado con la misión institucional. En este periodo, se entregó formalmente un Protocolo de Respuesta Estándar, diseñado para unificar el tono y la calidad de la atención al ciudadano en canales digitales, y un Manual de Gestión de Crisis, herramienta técnica indispensable que establece los pasos a seguir ante situaciones que puedan comprometer la reputación de la empresa.

5. Resultados

Los resultados alcanzados durante este periodo reflejan un crecimiento sostenido en el impacto social y la cohesión interna de la institución, destacando la ejecución del Proyecto Piloto de Capacitación "Pequeños Agentes de Tránsito" que intervino con éxito en la Unidad Educativa Darwin Serrano Correa, la Escuela Oscar Efrén Reyes, la Escuela Zoila Ugarte de Landívar y la Escuela Gral. Manuel Serrano Renda, donde se implementó una metodología pedagógica optimizada que incluyó el uso de hasta cuatro personajes temáticos simultáneos y sistemas de audio profesional para maximizar la retención del mensaje vial en la niñez guabeña.

Este esfuerzo educativo se extendió a grupos de atención prioritaria y personal docente, como se evidenció en la capacitación técnica a diez docentes de la Unidad Educativa Especializada "San Antonio de Padua" sobre seguridad adaptada y la jornada de socialización de beneficios tarifarios en la Fundación San Juan Bautista, donde se



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



logró una comprensión efectiva de la normativa vigente mediante dinámicas de grupo que superaron el aforo previsto y fortalecieron la imagen de una empresa pública cercana y humana.

En el ámbito de la comunicación digital, la gestión de la red social Facebook ha experimentado una evolución notable tanto en alcance como en comunidad, registrando un crecimiento exponencial en su base de seguidores, la cual pasó de aproximadamente 750 seguidores en el mes de junio a 1500 seguidores en la actualidad, duplicando la audiencia digital de la institución en tan solo seis meses.

Este posicionamiento externo se complementó con un riguroso sistema de monitoreo interno que documentó una tendencia alcista en el compromiso de los colaboradores, pasando de un registro de 620 interacciones en el mes de agosto a un pico máximo histórico de 902 interacciones en octubre, impulsado principalmente por el aumento en la categoría de contenido compartido por el personal, lo que multiplicó el alcance orgánico institucional.

Este monitoreo no solo identificó a colaboradores líderes en difusión digital, sino que también detectó el uso activo de canales personales como estados de WhatsApp para replicar la gestión de la EPMT-G, permitiendo establecer estrategias de sensibilización para alcanzar la meta institucional del cien por ciento de compromiso.

Finalmente, la unidad garantizó la continuidad operativa mediante la gestión administrativa de activos comunicacionales y la resolución oportuna de incidentes técnicos para salvaguardar la responsabilidad administrativa y proponer mejoras en la seguridad de las áreas compartidas, asegurando que la producción de contenido audiovisual de alta calidad no se viera interrumpida.

La sinergia lograda entre la Unidad de Comunicación y las áreas operativas permitió que cada mensaje difundido contara con un sólido sustento legal y técnico, consolidando una infraestructura de comunicación que no solo informa, sino que educa y protege la reputación institucional de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de El Guabo ante la ciudadanía.



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



6. Conclusión

La gestión de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas durante el periodo 2025 ha consolidado a la Empresa Pública Municipal de Tránsito de El Guabo como una institución con rostro humano, técnicamente solvente y digitalmente activa. El éxito del Proyecto Piloto "Pequeños Agentes de Tránsito" y las jornadas de socialización técnica con docentes y adultos mayores demuestran que la educación vial es la herramienta más eficaz para mitigar la desconfianza ciudadana y fomentar una movilidad responsable desde la niñez.

En el ámbito digital, el crecimiento del 100% en la comunidad de Facebook, pasando de 750 seguidores en junio a 1,500 en la actualidad, no solo refleja un aumento en el alcance de la información, sino una recuperación de la credibilidad institucional. Este posicionamiento externo se ha visto respaldado por un fortalecimiento sin precedentes de la comunicación interna, donde el compromiso del personal alcanzó un pico de 902 interacciones en octubre, evidenciando que los colaboradores se han convertido en los principales embajadores de la marca institucional.

A pesar de los retos operativos enfrentados y la persistencia de brechas de participación en ciertos perfiles de colaboradores, la implementación del Plan Estratégico de Comunicación ha permitido establecer protocolos claros de respuesta y gestión de crisis. En definitiva, la EPMT-G cierra este ciclo anual con una infraestructura comunicacional robusta, archivos históricos debidamente organizados y una estrategia clara que garantiza que cada acción de movilidad en el cantón sea percibida por la ciudadanía como un paso hacia un El Guabo más seguro, educado y transparente.

7. Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda la institucionalización definitiva de los programas de educación vial, tales como el proyecto piloto "Pequeños Agentes de Tránsito". Es fundamental establecer un cronograma anual formal para el ciclo 2026 que permita la intervención constante en las instituciones educativas del cantón, asegurando que los contenidos pedagógicos sean adaptados de manera inclusiva para atender a



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

Creada mediante Ordenanza Municipal, sancionada el 15 de Diciembre del 2023



estudiantes con diversas discapacidades, tomando como referencia el impacto positivo logrado en la Unidad Educativa "San Antonio de Padua".

Respecto al compromiso digital y la cultura institucional, se plantea la necesidad de formalizar la participación de los colaboradores en las redes sociales oficiales. Para mitigar la interacción nula o inconsistente detectada en ciertos funcionarios, se recomienda incluir un indicador de "Cumplimiento de Difusión Digital" dentro de la evaluación de desempeño anual. Esta medida, acompañada de campañas internas de sensibilización, permitirá que la difusión de la gestión institucional en plataformas como Facebook y WhatsApp sea asumida como una responsabilidad laboral compartida, fortaleciendo el alcance orgánico y la imagen pública de la EPMT-G.

Finalmente, se recomienda la expansión de la estrategia comunicacional hacia nuevos canales digitales que permitan conectar con audiencias más jóvenes, tales como TikTok o Instagram, mediante cápsulas de video dinámicas. Asimismo, se debe mantener y optimizar el uso de los recursos lúdicos institucionales, como las botargas y trajes temáticos, los cuales han demostrado ser el factor diferencial más exitoso para garantizar la retención del mensaje y la receptividad ciudadana en los eventos masivos y jornadas educativas.

Atentamente,

Lic. Nathaly Villacís León

**ASISTENTE DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO**

