



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

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



INFORME N. 0040-EPMT-G-UGV-2025-OF

EL GUABO, 18 DE DICIEMBRE DEL 2025

ABG. WILLIAM VALLE CHAVEZ

GERENTE EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TRANSITO DE EL GUABO

INFORME TÉCNICO PRIORIZACIÓN DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES Y ASIGNACIÓN DE VENTANILLA EXCLUSIVA DE DIGITACIÓN

De mis consideraciones:

Con fundamento en la Ordenanza Municipal para Garantizar los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Cantón El Guabo (Registro Oficial Edición Especial Nº 633), publicada el 29 de septiembre del 2025, y con sustento en los principios constitucionales de igualdad, equidad y atención prioritaria consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, se presenta el siguiente informe técnico con el propósito de promover medidas concretas que aseguren la atención preferente y diferenciada a las personas adultas mayores dentro de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de El Guabo. La normativa referida reconoce que, al envejecer, las personas adultas mayores pueden experimentar limitaciones físicas y de movilidad que dificultan su acceso y permanencia en los servicios públicos. En este contexto, establece la obligación de las autoridades municipales de impulsar mecanismos que garanticen la satisfacción plena de sus derechos, incluyendo facilidades de acceso a servicios, trato preferente y protección integral. El presente informe tiene como objetivo principal proponer la priorización de atención para las personas adultas mayores y la asignación de una ventanilla exclusiva de digitación, que se articule con los procesos de revisión técnica vehicular y otros servicios, con el fin de garantizar una atención pública oportuna, accesible, ágil y respetuosa de sus condiciones físicas, sociales y de movilidad.

Marco normativo aplicable

Las personas adultas mayores se consideran grupo de atención prioritaria tanto en la Constitución de la República del Ecuador como en la normativa municipal vigente, incluida la





EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

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



Ordenanza municipal para garantizar los derechos de las personas adultas mayores en el cantón El Guabo. Esta ordenanza se sustenta en diversos preceptos constitucionales que establecen que el Estado debe garantizar el ejercicio pleno de los derechos sin discriminación alguna, y promover la igualdad real mediante medidas de acción afirmativa para grupos históricamente vulnerables. El texto normativo también hace énfasis en la necesidad de brindar servicios públicos adecuados y adaptados a las necesidades de los adultos mayores, considerando sus condiciones particulares de salud y movilidad.

Las instituciones públicas municipales tienen la obligación de adoptar medidas administrativas y operativas que aseguren una atención preferente y especializada a las personas adultas mayores, conforme a la Constitución de la República del Ecuador, que las reconoce como grupo de atención prioritaria y dispone que el Estado y sus instituciones deberán garantizar el ejercicio pleno de sus derechos mediante acciones afirmativas.

Adicionalmente, en el ordenamiento jurídico nacional, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial establece la atención preferente a las personas adultas mayores, definidas como aquellas mayores de sesenta y cinco (65) años, especialmente en el acceso a los servicios de transporte, tarifas diferenciadas y facilidades administrativas en los trámites relacionados con tránsito y movilidad. Asimismo, la normativa contempla beneficios como la exoneración del impuesto a la propiedad vehicular para personas adultas mayores y personas con discapacidad, así como la obligación de las entidades competentes de propender a la agilidad y simplificación de los trámites.

En este contexto, la Empresa Pública Municipal de Tránsito de El Guabo, en su calidad de entidad prestadora de servicios públicos, tiene la responsabilidad de adecuar sus procesos internos para asegurar el cumplimiento efectivo de estas disposiciones.

2. Análisis de la situación actual

Actualmente, los procesos de atención en las áreas de matriculación, digitación, revisión técnica vehicular y servicios administrativos se realizan bajo un flujo general que no diferencia de manera operativa a las personas adultas mayores del resto de usuarios. Esta situación genera tiempos de espera prolongados, congestión en las áreas de atención y dificultades adicionales para este grupo prioritario, lo cual puede traducirse en incomodidad, riesgos a su salud y posibles reclamos ciudadanos.

La ausencia de una ventanilla exclusiva de digitación y de un protocolo formal de atención prioritaria, así como la falta de articulación entre la digitación y las líneas de revisión técnica





EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

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



vehicular, limita la aplicación efectiva del marco normativo y expone a la institución a observaciones por parte de los organismos de control.

3. Propuesta de priorización y medidas operativas

Con base en el análisis realizado, se propone la implementación de las siguientes acciones concretas:

- Establecer de manera permanente una ventanilla exclusiva de digitación destinada a la atención de personas adultas mayores.
- Designar personal específico para dicha ventanilla, debidamente capacitado en atención preferente, trato humanizado y sensibilización social.
- Implementar señalética visible y accesible que identifique claramente la atención prioritaria desde el ingreso a las instalaciones.
- Elaborar y aprobar un protocolo interno de atención prioritaria, que incluya lineamientos claros sobre tiempos de atención, verificación de la condición de adulto mayor y mecanismos de control.
- Coordinar con las áreas operativas y administrativas para garantizar la continuidad del servicio preferente, incluso en jornadas de alta demanda.
- Alinear la gestión de espera en las líneas de revisión técnica vehicular con la ventanilla exclusiva de digitación, de manera que las personas adultas mayores, una vez identificadas y registradas, sean derivadas de forma inmediata al proceso de revisión correspondiente, permitiendo una revisión con prontitud, reduciendo significativamente los tiempos de espera y evitando exposiciones prolongadas que puedan afectar su salud o integridad física.

4. Impacto institucional y beneficios esperados

La implementación de una ventanilla exclusiva de digitación, articulada con las líneas de revisión técnica vehicular, permitirá optimizar los procesos de atención, reducir los tiempos de espera, mejorar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio y fortalecer la imagen institucional de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de El Guabo. Adicionalmente, estas medidas contribuirán al cumplimiento estricto de la normativa constitucional y legal vigente, minimizando riesgos legales y administrativos derivados del incumplimiento de la atención prioritaria a los grupos vulnerables.

5. Conclusiones

Del análisis efectuado se concluye que la priorización de atención a las personas adultas mayores no constituye únicamente una acción administrativa, sino una obligación legal e institucional. La asignación de una ventanilla exclusiva de digitación y la alineación de las líneas de revisión





EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE EL GUABO

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



técnica vehicular resultan medidas técnicas, viables y necesarias para garantizar un servicio público inclusivo, eficiente y humanizado.

6. Recomendaciones

En virtud de lo expuesto, se recomienda:

- Disponer la implementación inmediata de una ventanilla exclusiva de digitación para personas adultas mayores.
- Emitir una directriz administrativa interna que formalice la atención prioritaria y su articulación con las líneas de revisión técnica vehicular.
- Realizar procesos de capacitación continua al personal involucrado.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del cumplimiento de la atención preferente.

El presente informe se remite para conocimiento, análisis y adopción de las decisiones administrativas que se estimen pertinentes.

Atentamente

Tnlg. Francisco Carpio Sánchez

Jefe de la Unidad de Gestión Vehicular

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRANSITO DE EL GUABO



KIKE ÁLVAREZ
• ALCALDE •