

## Anexo II

# MANUAL DE ESTILO PARA VOCEROS



*Ing. Jacqueline P. de Franco*  
Secretaria Ejecutiva del Consejo  
Dirección Nacional de Transporte



*Lic. Luis Fernando González O.*  
Presidente del Consejo  
Dirección Nacional de Transporte

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE</b> PARAGUAY PARAGUÁI MBA'YRUGUATA TETÁYGUA MOAKÁHAPAVÉ	<b>MANUAL DE ESTILO          PARA VOCEROS</b>	Versión: <b>01</b>
		Resolución N° 1855/2024 Anexo II
		Página <b>2</b> de <b>4</b>

## 1. Introducción

El presente manual tiene como objetivo guiar a los voceros de la Dirección Nacional de Transporte en la comunicación pública, proporcionando pautas para transmitir mensajes claros, consistentes y alineados con la misión institucional. Los voceros representan la voz de la DINATRAN y, como tales, sus mensajes deben proyectar profesionalismo, confianza y transparencia.

## 2. Objetivos de la Comunicación de Vocería

- **Transmitir confianza y credibilidad:** Fortalecer la imagen institucional mediante una comunicación clara y respetuosa.
- **Fomentar la transparencia:** Garantizar que la información proporcionada sea veraz, accesible y en línea con los principios de transparencia de la institución.
- **Reflejar los valores de la DINATRAN:** Proyectar los valores institucionales de integridad, responsabilidad social y compromiso con la seguridad y el transporte regulado.

## 3. Principios Generales

Los voceros deben seguir estos principios en sus comunicaciones:

1. **Claridad y Precisión:** Transmitir mensajes con lenguaje sencillo, evitando tecnicismos excesivos que puedan dificultar la comprensión.
2. **Consistencia:** Mantener coherencia en el mensaje a través de todos los canales de comunicación, independientemente del vocero o la plataforma utilizada.
3. **Profesionalismo:** Responder de manera respetuosa y mantener la compostura en toda interacción pública.
4. **Proactividad en la Transparencia:** Proporcionar información relevante, anticipando las necesidades y preocupaciones del público.

## 4. Lineamientos de Comunicación

### 4.1. Lenguaje y Tono

- **Lenguaje Claro y Accesible:** Usar términos comprensibles para el público general. Los mensajes deben ser informativos, evitando tecnicismos complejos.
- **Tono Profesional y Empático:** Mostrar comprensión hacia las inquietudes de los ciudadanos, reflejando el compromiso de la DINATRAN con la seguridad y la calidad del transporte.
- **Evitar Lenguaje Sensacionalista:** Ser objetivos en la presentación de los hechos, especialmente en situaciones de crisis o accidentes.



Ing. Jacqueline Paola Franco J.  
 Rubén Darío Fernández C. Alberdi, San Lorenzo  
 Dirección Nacional de Transporte



Lic. Luis Fernando González O.  
 dinatran@dinatran.gov.py  
 Dirección Nacional de Transporte

 DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE PARAGUAY PARAGUAY MBA'YRUGUATA TETÁYGUA MOAKĀHAPAVÉ	<b>MANUAL DE ESTILO PARA VOCEROS</b>	Versión: <b>01</b>
		Resolución N° 1855/2024 Anexo II
		Página <b>3</b> de <b>4</b>

## 4.2. Formatos de Comunicación

- **Entrevistas y Declaraciones en Medios:** Las respuestas deben ser breves y claras, evitando largas explicaciones. El vocero debe guiar el mensaje hacia los temas de interés de la DINATRAN.
- **Redes Sociales y Comunicados Escritos:** En las redes sociales, el mensaje debe ser aún más directo y visual, si es posible. Mantener un tono uniforme con el mensaje institucional en otras plataformas.
- **Conferencias de Prensa:** Preparar declaraciones y anticipar posibles preguntas. Llevar mensajes clave preparados y asegurarse de que estos sean los ejes de la comunicación.

## 5. Protocolo en Situaciones de Crisis

1. **Primero la Verificación:** Antes de cualquier declaración, asegurarse de que la información sea verificada y respaldada por datos.
2. **Coordinación Interna:** Asegurarse de que todos los voceros y miembros clave estén al tanto de la situación para evitar mensajes contradictorios.
3. **Actualización Continua:** Proporcionar actualizaciones a medida que surja nueva información, evitando así la especulación o desinformación.
4. **Mensajes Centrales en Crisis:** En situaciones de crisis, como accidentes o incidentes de seguridad, enfocar la comunicación en:
  - La **seguridad de los ciudadanos** y las medidas inmediatas tomadas.
  - Los pasos de **investigación** en curso y la **colaboración interinstitucional**.
  - La **transparencia en el proceso** y la **disposición de la DINATRAN a colaborar con las autoridades pertinentes**.

## 6. Directrices de Imagen Pública

Los voceros deben cuidar su apariencia profesional y conducta en todas sus intervenciones públicas. Esto incluye:

- **Vestimenta Apropiaada:** Usar vestimenta formal y sobria, adecuada a la naturaleza institucional de la DINATRAN.
- **Lenguaje Corporal Positivo:** Mantener contacto visual, una postura abierta y gestos controlados que reflejen seguridad y accesibilidad.
- **Evitar Distracciones:** Durante la comunicación en medios, evitar el uso de dispositivos o interacciones que puedan distraer del mensaje.



Ing. Jacqueline Paola Franco J.  
Secretaría Ejecutiva del Consejo  
Dirección Nacional de Transporte



Luis Fernando González O.  
Presidente del Consejo  
Dirección Nacional de Transporte

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE</b> PARAGUAY	PARAGUÁI MBA'YRUGUATA TETÁYGA MOAKÁHAPAVÉ	<b>MANUAL DE ESTILO          PARA VOCEROS</b>	Versión: <b>01</b>
			Resolución N° 1855/2024
			Anexo II
			Página <b>4</b> de <b>4</b>

## 7. Vocería en Redes Sociales

Para intervenciones en redes sociales, los voceros deben seguir estas pautas:

1. **Respuestas Rápidas y Medidas:** Responder de manera oportuna, pero sin apresurarse, asegurando que la información compartida es correcta.
2. **Tono de Colaboración y Resolución:** Enfrentar comentarios negativos con un enfoque constructivo, mostrando disposición a resolver inquietudes.
3. **Evitar Diálogos Extensos Públicos:** Si un tema requiere una discusión detallada, se recomienda invitar al usuario a un canal privado (correo o WhatsApp) para continuar la conversación.

## 8. Mensajes Clave

Los voceros deben tener claros los **mensajes clave** que se alinean con la misión y los objetivos de la DINATRAN:

- **Compromiso con la Seguridad y la Transparencia:** “La Dirección Nacional de Transporte trabaja para garantizar un transporte seguro y regulado para todos los ciudadanos.”
- **Apertura a la Participación Ciudadana:** “Estamos abiertos a las consultas, denuncias y sugerencias de los ciudadanos, promoviendo una comunicación continua y transparente.”
- **Rigor y Cumplimiento Normativo:** “Como ente regulador, nuestra prioridad es cumplir y hacer cumplir las normas de transporte, con un enfoque en la seguridad y el servicio de calidad.”

## 9. Evaluación y Retroalimentación

La Dirección de Comunicación Institucional revisará periódicamente las intervenciones de los voceros para evaluar el cumplimiento del manual de estilo y realizar ajustes o capacitaciones si es necesario. Se utilizarán indicadores como:

- **Claridad y Consistencia** en los mensajes emitidos.
- **Satisfacción Ciudadana** mediante encuestas y análisis de comentarios en redes sociales.
- **Impacto en la Percepción Pública** evaluando el alcance y la recepción de los mensajes en medios de comunicación y plataformas sociales.



Ing. *Jacqueline Paola Franco J.*  
 Secretaria Ejecutiva del Consejo  
 Dirección Nacional de Transporte



*Luis Bernardino Gonzalez O.*  
 Presidente del Consejo  
 Dirección Nacional de Transporte