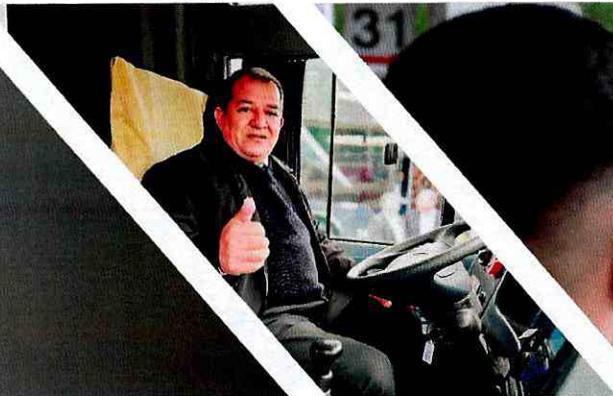




DIRECCIÓN NACIONAL DE
TRANSPORTE
PARAGUAY

PARAGUÁI
MBA'YRUGUATA
TETÄYGUA MOAKĀHAPAVÉ

WWW.DINATRAN.GOV.PY



MANUAL DE **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN**



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

Ruta PY 02 Esc. 10
San Lorenzo - Paraguay

(021) 582 145



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



Anexo I

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE

Versión 02

Año 2024



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



Lic. Luis Porfirio Gonzalez O.
Presidente del Consejo
Dirección Nacional de Transporte

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.....	3
2. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	4
3. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	4
Orientaciones operativas:	4
Canales de comunicación:	5
Canales de comunicación internos:	5
4. POLÍTICA DE INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL.....	5
Orientaciones operativas:	5
5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	6
Orientaciones operativas:	6
6. COMUNICACIÓN PÚBLICA.....	6
7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	7
Orientaciones operativas:	7
8. POLÍTICA DE SISTEMAS DE VOCERÍAS	7
Orientaciones operativas:	7
9. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
Orientaciones operativas:	8
10. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
Orientaciones operativas:	8
11. POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	8
Orientaciones operativas:	8
Orientaciones operativas:	9
13. ESTRATEGIA DE MEDIOS Y CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN.....	9




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




Lic. Luis Efraim Gonzalez D.
 Presidente del Consejo
 Dirección Nacional de Transporte

 DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE PARAGUAY	PARAGUAI MBA'YRUGUATA TETÁYGUA MOAKÁHAPAVÉ	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	Versión: 02
			Resolución N° 1855/2024 Anexo: 01.
			Página 3 de 9

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Política de Comunicación de la **Dirección Nacional de Transporte** es de carácter estratégico y tiene el propósito fundamental de promover la transparencia de su gestión en el cumplimiento de sus fines misionales.

La **Dirección Nacional de Transporte**, como Ente regulador del sistema nacional de transporte, innovadora, visible y buena interlocutora de sus públicos internos y externos, obrará siempre conforme con los parámetros que establezcan sus procesos comunicacionales.

La Política de Comunicación de la **Dirección Nacional de Transporte** se enmarca en el cumplimiento de lo establecido en la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (MECIP 2015), en el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética Institucional y en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Así también se consideran las siguientes normativas:

- **Ley 5189/2014:** “Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay”.
- **Ley N° 5282/2014:** “De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental”.
- **Ley 6.207/2018:** Crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC).
- **Resolución MITIC N° 396/2020:** Aprueba e implementa el reglamento de los lineamientos sobre acciones de comunicación de Organismos y Entidades del Estado (OEE), de la instancia de coordinación de comunicadores de OEE, su capacitación y los flujos de información entre el MITIC y los OEE, conforme a los artículos 15, 16 y 17 del Decreto N° 2.274/2019.

La **Dirección Nacional de Transporte** reconoce que la comunicación institucional es el elemento más importante para difundir información y/o actividades de interés para la Institución y, a su vez, adquirir conocimientos sobre la percepción que los clientes internos y externos manifiestan sobre la gestión de la Institución. Por tanto, adopta su Política de Comunicación.

Para asegurar la efectividad de esta política, se establecen indicadores de desempeño que permitirán evaluar su impacto en términos de transparencia y percepción pública. Esto incluirá encuestas de satisfacción y métricas de participación en redes sociales, facilitando una evaluación continua del cumplimiento de sus objetivos de comunicación.




Ing. Jacquelin Paola Franco
 Secretaria Ejecutiva del Consejo
 Dirección Nacional de Transporte




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

 DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE PARAGUAY PARAGUÁI MBA'YRUGUATA TETAYGUA MOAKÁHAPAVÉ	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	Versión: 02
		Resolución N° 1855/2024 Anexo: 01.
		Página 4 de 9

2. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Comunicación Institucional está orientada a propiciar la coherencia en la actuación de los funcionarios de la **Dirección Nacional de Transporte** con respecto a la Misión y Visión institucional, a la consolidación de la cultura y los valores asumidos, a afirmar el sentido de pertenencia y el relacionamiento, fortaleciendo su imagen institucional y la visibilidad social mediante la implementación de un plan de comunicación.

Para apoyar este compromiso, se desarrollarán talleres periódicos para los empleados, orientados a alinear sus labores con la misión y visión institucional y reforzar la cultura organizacional.

3. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna es un eje transversal de todas las dimensiones organizacionales; mientras que la comunicación externa es aquella destinada a las partes interesadas (grupos de interés y público en general). La estrategia de comunicación y la política de manejo de información y medios de comunicación son definidas por el **Director Nacional de Transporte**.

La administración y gestión del flujo de información institucional, tanto interna como externa, está a cargo de la Dirección General del Gabinete y la Dirección de Comunicación Institucional, que impulsará las acciones comunicativas apropiadas para favorecer la creación de condiciones que faciliten el cumplimiento de la misión de la **Dirección Nacional de Transporte**.

Los pedidos de acceso a la información pública son atendidos por la Dirección General de Control, Prevención, Integridad y Anticorrupción, encargada de fomentar la transparencia, integridad, medidas preventivas, correctivas y demás mecanismos de lucha contra la corrupción, así como fomentar la ética pública al interior de la Institución e impulsar la actualización continua del portal de transparencia institucional en la página web.

Orientaciones operativas:

La producción de información y su canalización a través de medios de comunicación institucional será unificada, armónica y coherente con los principios institucionales, tanto en el lenguaje como en la forma.

Información Interna y Externa

Los tipos de información INTERNA y EXTERNA a ser consolidadas serán de carácter:



Ing. *Jacqueline María Franco*
Secretaría Ejecutiva del Consejo
Dirección Nacional de Transporte



[Signature]
Presidente del Consejo
Dirección Nacional de Transporte

 DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE PARAGUAY	PARAGUAY MBA'YRUGUATA TETÁYGUA MOAKÁHAPAYÉ	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	Versión: 02
			Resolución N° 1855/2024 Anexo: 01.
			Página 5 de 9

- **Normativo:** Aquella relacionada con disposiciones de carácter regulatorio y de cumplimiento obligatorio.
- **Misional, Operativo y Organizacional:** Aquella generada por las unidades organizacionales, la cual guarda relación con la estructura orgánica y funcional.

La información interna será procesada y socializada por medio de la Intranet y la información externa por medio del sitio web de la **Dirección Nacional de Transporte**.

Toda información institucional que se desee utilizar para difusión mediática (redes sociales en general) debe ser aprobada por la Dirección General de Gabinete del Director Nacional de Transporte, a través de las Direcciones de Comunicación Institucional.

Canales de comunicación:

- **Página web institucional:** Es el principal canal de comunicación con las partes interesadas externas, que ofrece información sobre los productos de la **DNT**, noticias de interés, y acceso público, fomentando la creación de nuevos conocimientos y la transparencia.
- **Redes Sociales:** La **DNT** posee cuentas en Instagram, Facebook, YouTube, X y Tiktok, administradas por la Dirección General de Gabinete del **Director Nacional de Transporte y la Dirección de Comunicación Institucional**.
- **Gacetillas:** Información clara y concisa sobre actividades institucionales.
- **Notas de radio y televisión:** Realizadas generalmente por el **Director Nacional de Transporte** o un designado.
- **La Dirección Nacional de Transporte expande sus canales de comunicación a plataformas adicionales, incluyendo LinkedIn.** En esta red, se buscará **posicionar la institución como referente del sector**, y los funcionarios podrán reflejar su vinculación con la institución en sus perfiles profesionales, fortaleciendo su identidad laboral y promoviendo el prestigio de la Dirección Nacional de Transporte.

Canales de comunicación internos:

- **Intranet:** Canal principal de comunicación interna, actualizado constantemente.
- **Correo Electrónico Institucional:** Canal ágil y masivo para la difusión de información de interés general.

4. POLÍTICA DE INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL

La **Dirección Nacional de Transporte** establece un fluido diálogo con el público interno y externo.

Orientaciones operativas:

A nivel externo, se realizarán actividades de difusión sobre el deber constitucional de la **Dirección Nacional de Transporte**. En el marco de la cooperación mutua con



Ruta PY0 2 Mcal. Estigarribia c/ Alberdi, San Lorenzo
Ing. Jacqueline Paola Franco J.
Secretaria Ejecutiva del Consejo
Dirección Nacional de Transporte



Dr. Luis Fernando González G.
Presidente del Consejo
Dirección Nacional de Transporte

dinatran@dinatran.gov.py

organizaciones de la sociedad civil, se desarrollarán planes de promoción de participación ciudadana.

A nivel interno, se llevarán a cabo jornadas de inducción y reinducción para proporcionar a los funcionarios información relativa a su trabajo, la misión y visión institucional, y otros elementos clave para su desempeño.

Se reforzarán los canales de retroalimentación mediante encuestas periódicas y herramientas digitales para recopilar la percepción de los funcionarios y la eficiencia de las políticas internas.

5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La recepción y canalización de consultas, reclamos y sugerencias (CRS) acerca de los servicios prestados por la **Dirección Nacional de Transporte** se realizará a través del Proceso de “Satisfacción del Ciudadano”.

Orientaciones operativas:

Se promueve la participación ciudadana a través de organizaciones de la sociedad civil. Además, se habilitó el **BUZÓN CIUDADANO** y se dispone de una línea telefónica y correo electrónico para recibir consultas, reclamos y sugerencias.

Además, destaca el **servicio de atención vía WhatsApp**, administrado por la Dirección de Comunicación Institucional, que permite recibir diariamente denuncias, consultas y sugerencias de manera ágil. Este canal de WhatsApp facilita una respuesta rápida a las inquietudes de los ciudadanos y también recolecta información valiosa sobre sus necesidades y percepciones, reforzando la **participación ciudadana** y el **contacto permanente** con los usuarios.

Todos estos canales —WhatsApp, teléfono, correo electrónico y buzón ciudadano— son fundamentales para promover una **relación transparente y accesible** con el público. Con esta red de comunicación, la Dirección Nacional de Transporte asegura una gestión orientada a la mejora continua, en línea con sus objetivos de **transparencia y responsabilidad social**.

6. COMUNICACIÓN PÚBLICA

Se fomenta la interacción comunicativa con los diferentes grupos de interés, garantizando el acceso y la difusión de información de manera fluida y oportuna, respetando los criterios de confidencialidad establecidos por las normativas.

Para mejorar la accesibilidad y eficiencia en la atención ciudadana, se implementará un sistema automatizado en la página web y en el canal de whatsapp (chatbot) para responder preguntas frecuentes y canalizar solicitudes de información. También se



Ruta PY0 2 Mcal. Estigarribia c/ Alberdi, San Lorenzo

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



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

dinatran@dinatran.gov.py

promoverá una sección dedicada a consultas y sugerencias, facilitando la interacción ciudadana y optimizando el tiempo de respuesta.

7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La **Dirección Nacional de Transporte** promueve una conducta ética en sus funcionarios para el manejo adecuado de la información confidencial.

Orientaciones operativas:

Se observarán criterios para manejar la información confidencial, tanto interna como externa, en términos generales y específicamente en situaciones de crisis.

Sugerencia: **Se detallan procedimientos específicos para la gestión de comunicación en situaciones de crisis**, incluyendo lineamientos sobre el manejo de información sensible y la coordinación entre áreas clave, garantizando así la coherencia en los mensajes institucionales.

8. POLÍTICA DE SISTEMAS DE VOCERÍAS

La Dirección General del Gabinete del **Director Nacional de Transporte** es el canal oficial de la comunicación, aunque en situaciones especiales, funcionarios del nivel estratégico pueden transmitir información especializada.

Orientaciones operativas:

Se establecen las siguientes vocerías:

- **Vocero Principal:** El **Director Nacional de Transporte** o quien él designe.
- La coordinación de las vocerías está a cargo de la Dirección General del Gabinete del Director Nacional de Transporte, a través de la Dirección de Comunicación Institucional con base en los lineamientos del Vocero Principal.
- **Se establece un manual de estilo para los voceros** que incluye lenguaje y formato para la transmisión de información pública. En situaciones de crisis o emergencias, los voceros contarán con guías claras sobre el contenido, tono y temas específicos, asegurando una comunicación precisa y profesional.

9. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se fomenta la participación de la ciudadanía para asegurar la correcta y transparente utilización de los recursos del Estado y apoyar a la **Dirección Nacional de Transporte** en el cumplimiento de su misión institucional.



Ruta PY0 2 Mcal. Estigarribia c/ Alberdi, San Lorenzo • dinatran@dinatran.gov.py

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



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

 DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE PARAGUAY	PARAGUAI MBA'YRUGUATA TETÁYGUA MOAKÁHAPAVÉ	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	Versión: 02
			Resolución N° 1855/2024 Anexo: 01.
			Página 8 de 9

Orientaciones operativas:

Se realizarán charlas, entrenamientos, talleres y otros eventos formativos para concienciar a la ciudadanía sobre el rol que debe ejercer ante las instituciones públicas. La Dirección General de Control, Prevención, Integridad y Anticorrupción, a través de su Departamento de Transparencia, es la responsable de coordinar estas actividades.

Se implementarán estrategias de transparencia proactiva mediante informes periódicos que serán compartidos visualmente en redes sociales para una mayor accesibilidad y comprensión pública.

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Dirección Nacional de Transporte rinde cuentas de su gestión a la ciudadanía en general, promoviendo actividades de rendición de cuentas.

Orientaciones operativas:

La Dirección General de Control Gubernamental se encarga de la consolidación de la información para la elaboración de dichos informes.

11. POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información generada por las distintas unidades organizacionales servirá para generar información estructurada, implementando el uso adecuado del Sitio Web e Intranet.

Orientaciones operativas:

El sitio web se actualizará constantemente con los resultados de las distintas actividades encaradas por las distintas Direcciones de la Institución. La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, es la responsable.

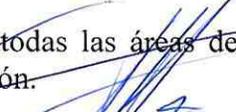
12. POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

Con la información organizada de las actividades de todas las áreas de la Dirección Nacional de Transporte, se prepararán informes de gestión.




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




E. Luis Fernando Gonzalez O.
 Presidente del Consejo
 Dirección Nacional de Transporte

Orientaciones operativas:

Los informes de gestión serán elaborados por las Áreas Misionales, Estratégicas y de Apoyo, conforme se establezca en un cronograma de presentación, permitiendo que el público acceda a estos en el sitio web y redes sociales.

**13. ESTRATEGIA DE MEDIOS Y CAMPAÑAS DE
CONCIENCIACIÓN**

Se fortalecerán las alianzas con medios tradicionales, como la radio y la televisión, y se explorarán formatos educativos para promover la seguridad en el transporte. Además, se lanzarán campañas temáticas sobre prevención de accidentes, el uso de transporte público seguro y la regulación del transporte de cargas.



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



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