

MEMORÁNDUM N° 021

A : **ABOG. VÍCTOR DANIEL ARCE**, Director Nacional
Dirección Nacional de Transporte

DE : **LIC. AMÍLCAR NOGUERA**, Coordinador General MECIP
ABOG. MIGUEL OJEDA, Gerente de Ética
PROF. ROBERTO DUARTE, Líder de Ética

ASUNTO : Presentación de Informe sobre Fomento de la Gestión Ética en la
Dirección Nacional de Transporte.

FECHA : 5 de setiembre de 2011



Señor Director Nacional, por el presente se cumple en presentar un Informe Ejecutivo, sobre el "1er Taller de Fomento de la Gestión Ética", realizado en la DINATRAN del 17 al 31 de agosto de 2011. En total se realizaron (10) diez eventos que contó con la participación de (262) doscientos sesenta y dos funcionarios nombrados, contratados y comisionados que prestan servicios en la distintas Direcciones de la Entidad.

La participación fue altamente satisfactoria, a pesar de que no se pudo contar con la presencia de algunos funcionarios de la Unidad Fronteriza de Encarnación, de Ciudad del Este e incluso de la oficina central, pero sin embargo el auditorio superó ampliamente con las expectativas. Lo que sí faltó fue el acompañamiento de algunos Directores Generales, especialmente en el momento de los debates.

La organización estuvo a cargo del Gerente de Ética, Abog. Miguel Ojeda, Director General de Gestión de Talentos Humanos; el Líder de Ética, Prof. Roberto Duarte, Jefe de Departamento de Costos de Transporte, dependiente de la Dirección de Ingeniería de Transporte, el Coordinador General del MECIP, Lic. Amílcar Noguera, Sra. Fátima Adorno, Coordinadora de Implementación del MECIP y el Equipo MECIP.

Los temas abordados en este primer taller consistieron en: Principios, Valores y Directrices Éticas, que se desarrollaron en cuatro partes: "Sensibilización, Principios Éticos, Valores Éticos y Directrices Éticas", con énfasis en conceptos de dichos puntos. Los participantes trabajaron en grupos y realizaron tareas de reflexión de la DINATRAN actual y elaboraron los Principios, Valores y Directrices que quieren practicar en la Institución.

En ese orden de cosas se instalaron escenarios de debates sobre los temas referidos, donde cada uno de los funcionarios tuvo su espacio de expresión. Se rescata que, los funcionarios de la DINATRAN desean mejorar la imagen Institucional, a partir de prácticas conductuales que promuevan los PRINCIPIOS y los VALORES, para el efecto puntualizaron algunas cuestiones

interesantes que pueden ser analizadas e implementadas en la Institución para potenciar la Gestión Ética de la Entidad que a continuación se detalla brevemente:

1) MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Una de las cuestiones que ha merecido varias críticas del plantel de funcionarios en los talleres realizado, fue la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos en la Entidad. Coincidieron en manifestar que dicha falencia hace inseguro el quehacer diario de los mismos, contribuyendo en muchos casos a excesos y malas prácticas en las funciones que realiza cada funcionario, al no existir reglas claras y establecidos los límites respectivos.

2) CONDICIONES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En casi todos los debates los participantes reflexionaron sobre la imperiosa necesidad de contar con un seguro contra accidentes para todos los funcionarios y en especial a los que realizan controles o fiscalización en las rutas del país. Se hizo referencia al accidente sufrido por el Señor Juan Ramón Galeano, en la Ruta Nacional N° 3, quien fue atropellado por un camión. Plantearon concretamente al Director General de Gestión de Talentos Humanos, la gestión de carácter urgente de la cobertura de un seguro para estos casos de accidente. En ese sentido, algunos funcionarios que conforman un comité especial para la incorporación de la DINATRAN al sistema de salud del Instituto de Previsión Social (I.P.S.) solicitaron reimpulsar las gestiones para dicho efecto considerando que la entidad se encuentra obligada por ley a incorporarse al mismo.

Asimismo, reflexionaron sobre las condiciones de trabajo de los fiscalizadores en las rutas, quienes manifestaron que actualmente están trabajando en condiciones muy precarias. Falta de capacitación, alojamiento, medidas de seguridad, iluminación, señalización, insumos y herramientas de locomoción, e inclusive en algunos casos realizan controles con sus vehículos particulares.

3) CAPACITACIÓN

Un planteamiento generalizado de parte del auditorio es la necesidad de encarar programas de capacitación planificada, dirigida a todos los niveles del funcionariado. A razón de que la mayoría de los funcionarios permanentes y antiguos manifestaron el desconocimiento, inclusive, de las funciones que cumple la Dirección Nacional de Transporte en la sociedad y ni que decir de los funcionarios recién incorporados por la falta de una política de inserción laboral que facilite una rápida adaptación para cumplir con eficiencia los objetivos de la Entidad.

Igualmente se manifestó la necesidad de potenciar a los funcionarios en el manejo tecnológico, desde la informática hasta cuestiones técnicas, para cumplir una mejor gestión.

4) ATENCIÓN AL PÚBLICO E IMAGEN INSTITUCIONAL

Otro tema recurrente en los debates fue la Imagen Institucional. La necesidad de mejorar la Atención al Cliente, desde el Contribuyente, Usuario, e inclusive la atención entre los propios funcionarios.

Visión: "Consolidar a la DINATRAN por medio de la implementación, gestión y mejoramiento de sus procesos, generando la confiabilidad de los usuarios y operadores del sistema".

Trajeron en referencia, la necesidad de que en la Atención al Público, el Interés General, prime sobre el particular. En ese orden de cosas, reflexionaron sobre las conductas reflejadas en antivalores de algunos compañeros de la DINATRAN, que se sientan a tomar mate en horario de atención al público. Es una imagen que la mayoría del Auditorio condenó y urge la necesidad de tomar medidas recordatorias del papel real del funcionario público.

Asimismo, se planteó la necesidad de implementar un sistema de atención al público funcional, desde atención telefónica hasta la utilización de nuevas herramientas de comunicación, como ser Intranet, medios de prensa, e inclusive redes sociales.

5) INFRAESTRUCTURA

Otro de los reclamos comunes en cada uno de los talleres fue la imperiosa necesidad de crear un espacio destinado para comedor en la DINATRAN a fin de mejorar la incomoda situación de comer en el lugar de trabajo o salir de la institución para dicho efecto. Además de ofrecer una imagen no muy agradable de las oficinas, no existe una reglamentación sobre el tiempo que los funcionarios deben destinar para dicho efecto. Inclusive se planteó la posibilidad de que la DINATRAN pueda subvencionar dicho comedor.

Asimismo, se hizo énfasis de tener un local propio para asiento de la Institución a fin de dar mayor comodidad y funcionalidad a todos los grupos de intereses con quienes se interactúa, ya que actualmente el espacio es inadecuado para ofrecer un servicio que apunte a la excelencia.

6) USO RESPONSABLE DE LOS BIENES DE LA DINATRAN

También los participantes plantearon al auditorio el uso razonable de los recursos de los Bienes de la DINATRAN, que va desde la impresión de una nota hasta el uso correcto de los vehículos de la Entidad.

Finalmente, es importante mencionar, que un equipo de redactores tendrá a su cargo la compilación del Código que será puesto a consideración del Consejo de la DINATRAN, previo debate con los funcionarios.

En conclusión, estos son algunos de los puntos más resaltantes abordados durante los días que se realizaron los talleres, y que consideramos de atención prioritaria para el mejoramiento de la gestión institucional.

Se adjunta al presente, todos los antecedentes de los talleres realizados .