

MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN



Handwritten signatures and initials:
A large signature at the bottom right.
Two smaller signatures above it.
A circular stamp or mark to the left.

2012

DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE (DINATRAN)

MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

La Dirección Nacional de Transporte (DINATRAN) le dará a la comunicación un carácter estratégico con el propósito de contribuir al logro de su misión, mediante una efectiva comunicación institucional, pública y de rendición de cuenta a la sociedad.

Su aplicación se hará posible mediante procesos y subprocesos que utilizan principios éticos, lineamientos estratégicos, políticas institucionales, planes operativos y definiciones corporativas para la construcción de sentido compartido.

Su propósito es garantizar la circulación fluida y transparente de la información de la Entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, mejorando el nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con los/as ciudadanos/as y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión, de los resultados, para así obtener posicionamiento ante la sociedad.

OBJETIVO

Actuar como una Entidad abierta, visible y buena interlocutora de sus públicos

Líder: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional de Transporte

I. COMUNICACION INSTITUCIONAL (Proceso)

La comunicación institucional está orientada al respeto de los lineamientos estratégicos, los principios y valores del Código de Ética, las Políticas Institucionales y el Plan Operativo Anual, con el objetivo de lograr la concienciación de los/as funcionarios/as con respecto a la misión institucional, una adecuada coordinación de la comunicación, una coherente imagen corporativa y contar con un mecanismo de receptividad institucional de los reclamos ciudadanos.

Para generar un fuerte sentido de pertenencia y de trabajo colaborativo, se llevarán a cabo acciones para la generación de espacios de encuentro y relacionamiento y para el reconocimiento de la labor de los/as funcionarios/as.

Líder: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos.

I.1. Alineamiento estratégico (Subproceso)

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, loopy signature. In the center, there is a signature that appears to be 'M. J. M.'. To the right of this, there are two smaller, more stylized signatures or initials, one of which looks like 'C. J.'.

En la DINATRAN habrá un programa de alineamiento estratégico que tendrá a su cargo los procesos de inducción y de reinducción, así como el plan de difusión de resultados y de la promoción del trabajo colaborativo y la cultura de servicio. Este programa será responsabilidad del Comité de Comunicación.

Líder: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos.

Lineamiento I: (actividad)

Inducción y reinducción

Los procesos de inducción y reinducción estarán a cargo de los/as directivos/as de la DINATRAN y estarán orientados a los/as funcionarios/as con el fin de mantenerlos informados/as sobre la misión institucional y su Plan Estratégico, para que las acciones se ajusten a las metas propuestas.

Se entiende por inducción el proceso dirigido a iniciar a el/la nuevo/a funcionario/a en su integración y adhesión a la cultura y normas institucionales; en tanto que la reinducción es el proceso progresivo de formación y aprendizaje de los/as funcionarios/as de la Institución, tendientes al desarrollo humano para el adecuado cumplimiento de la misión institucional.

Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH

Orientaciones operativas (tareas)

1. Elaboración de materiales informativos

Serán preparados instrumentos que faciliten a los/as funcionarios/as de la Institución las informaciones de interés para la inducción y reinducción.

Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH

2. Programación de la inducción y reinducción

Las jornadas de inducción de los nuevos funcionarios y los encuentros de reinducción serán calendarizados adecuadamente.

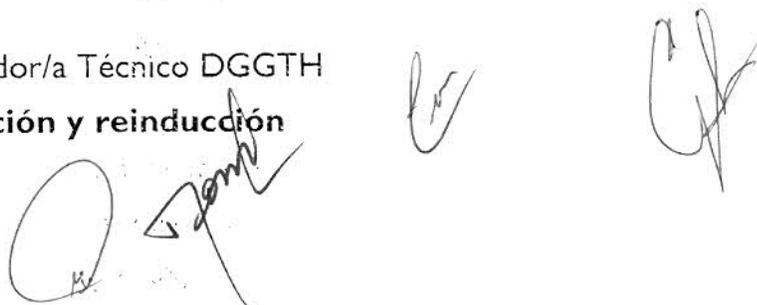
Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH

3. Convocatoria para la inducción y reinducción

Los/as funcionarios/as de la Institución serán convocados/as en forma oportuna para los eventos de inducción y reinducción, con la previa comunicación del motivo del encuentro.

Responsable: Coordinador/a Técnico DGGTH

4. Evento de la inducción y reinducción

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials. On the left, there is a large, stylized signature that appears to be 'Q' followed by a flourish. To its right, there are two smaller, more compact signatures. Further right, there are two distinct initials, one resembling 'L' and the other 'G'.

En el evento de inducción y/o reinducción los/as funcionarios/as serán sensibilizados acerca de los fines misionales de la Institución y serán informados de los resultados de la rendición de cuentas de la DINATRAN.

Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH

5. Evaluación

Se evaluará la actividad de inducción o de reinducción mediante diferentes instrumentos, para determinar el logro de los objetivos.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

Lineamiento 2: (actividad)

Difusión de resultados

Se dará una amplia difusión de la información institucional entre los/as funcionarios/as de los resultados obtenidos en la gestión, con todos los recursos materiales y tecnológicos disponibles.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Relaciones Públicas y comunicaciones

Orientaciones Operativas (tareas)

1. Elaboración de materiales informativos

Serán preparados instrumentos que faciliten a los/as funcionarios/as de la Institución la comprensión de las informaciones de la rendición de cuentas interna.

1. Folletos
2. Trípticos
3. Murales
4. Revistas
5. Gacetillas
6. Página Web de la DINATRAN

Responsable: Jefe/a de División Prensa

2. Definición de medios a utilizar

Se aprovecharán todos los medios internos para la difusión de la rendición de cuentas entre los/as funcionarios/as (Internet e Intranet, correo electrónico, redes sociales, teléfonos, murales, revistas, trípticos, folletos, boletines, etc).

Responsable: Jefe/a de División Prensa



3. Definición de espacios de discusión

Se seleccionarán y prepararán los espacios adecuados para la difusión de la rendición de cuentas al interior de la Institución.

1. Seleccionar el espacio
2. Prever equipos
3. Definir expositores

Responsable: Jefe/a de División Comunicaciones

4. Socialización de la información

Las informaciones de la DINATRAN serán socializadas hacia el interior de la Institución a través de la rendición de cuentas:

1. Recabar la información
2. Elaborarla, resumirla
3. Preparar materiales impresos
4. Preparar proyectos multimedia
5. Difundirla por medios internos
6. Exponerla ante los/as funcionarios/as

Responsable: Jefe/a de División Prensa

Lineamiento 3: (actividad)

Promoción del trabajo colaborativo y cultura de servicio

La comunicación institucional de la DINATRAN apunta a fortalecer el trabajo colaborativo e instalar en la Entidad la cultura del servicio del personal a nivel interno y en especial para con el público externo.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

Orientaciones operativas (tareas)

1. Programación de la labor de sensibilización

Se llevarán a cabo acciones orientadas a la adopción, por parte de los/as funcionarios/as, de actitudes de trabajo solidario y colaborativo, así como un servicio eficiente y un trato cordial a los grupos de interés.

Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH

2. Organización de eventos de sensibilización

Se prepararán adecuadamente los eventos para la sensibilización de funcionarios.

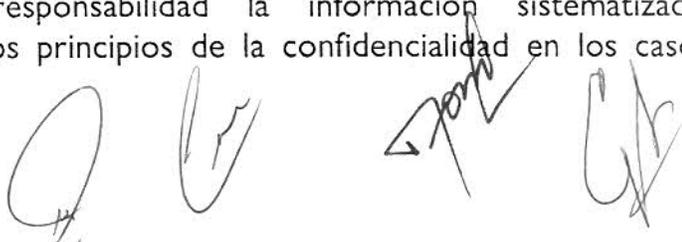


Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH

3. Sensibilización

Los/as funcionarios/as serán entrenados/as y capacitados/as adecuadamente en habilidades comunicativas para su relacionamiento interno y con la ciudadanía. Tendrán en cuenta los siguientes parámetros.

1. Los/as directivos/as deberán dar el ejemplo liderando las actitudes hacia el servicio público y el espíritu colaborativo.
2. En su relación con las personas que requieran de servicios de la Institución, los/as funcionarios/as las asistirán con amabilidad, calidez y espíritu de colaboración.
3. Los/as funcionarios/as serán igualmente amables con aquellas personas que realicen consulta sobre aspectos o lugares que no sean de su competencia.
4. La Dirección General de Gestión de Talentos Humanos, considerará los informes de los jefes/as y las denuncias del buzón de quejas de los/as ciudadanos/as para la promoción o premiación de los/as funcionarios/as más receptivos/as. Las políticas de promoción deben ser justas; estar basadas en criterios objetivos y considerar: el desempeño, la educación, la experiencia, el nivel de responsabilidad, antigüedad en la Institución, trabajo colaborativo y en equipo y cumplimiento de valores éticos (integridad, honestidad, tolerancia, respeto a las personas y a las leyes).
5. Toda información producida en una dirección o departamento será compartida con sus pares. Para el cumplimiento de este objetivo se establecen los siguientes mecanismos y procedimientos:
 1. Los datos e informaciones de interés ciudadano serán remitidos al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones para su socialización.
 2. Los anuncios de eventos de interés interno y externo serán remitidos al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones para su publicación en la página web oficial.
 3. Los datos e informaciones producidos por todas las dependencias serán remitidos al Departamento de Informática para su sistematización y consolidación en una base de datos especialmente confeccionada por el citado Departamento.
 4. El Departamento de Informática habilitará a el/la Presidente/a del Consejo, Directores/as Generales y de Área, vía Internet, un sistema codificado de acceso a la información sistematizada y consolidada.
 5. El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones manejará con prudencia y responsabilidad la información sistematizada, respetando siempre los principios de la confidencialidad en los casos necesarios.



6. Los datos e informaciones elaborados en cualquiera de las oficinas de la DINATRAN podrán ser requeridas por las autoridades de la Dirección Nacional para su sistematización y uso institucional.

Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH.

1.2. Coordinación de la comunicación (subproceso)

Se diseñará un plan de acción para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas realizadas por las diferentes áreas para la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés. Este subproceso estará a cargo del Comité de Comunicación de la DINATRAN, que estará conformado por los/as Directores/as Generales y de Área de la Institución quienes designarán un/a Coordinador/a del Comité de Comunicación de entre sus miembros.

Líder: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

Lineamiento 1: (actividad)

Elaboración de un Plan de Acción de Comunicación

Esta actividad se basará en las Políticas Institucionales, los procesos lineamientos éticos, planes y programas, el contexto y los resultados de la línea de base, para la elaboración de un Plan de Acción de Comunicación en forma anual para la DINATRAN. Esta actividad estará a cargo del Comité de Comunicación.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

Orientaciones operativas (tareas)

1. Diseñar el POAC

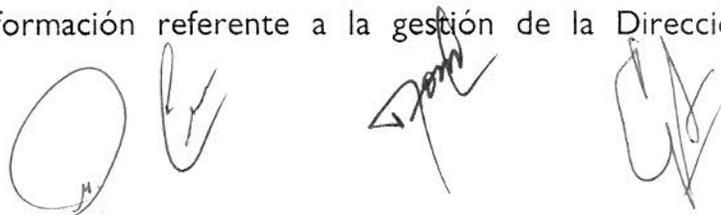
Se elaborará un Plan Operativo de Acciones Comunicativas de la DINATRAN, para calendarizar y planificar las diversas actividades de todo un año.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

2. Diseño de materiales comunicativos (medios internos)

Se diseñarán materiales oportunos y adecuados para la comunicación con los grupos de interés de la Dirección Nacional, de acuerdo con estos parámetros:

1. Documentales fílmicos y producciones multimedia que den cuenta de las acciones de la DINATRAN.
2. CDs que contengan información referente a la gestión de la Dirección Nacional.



3. Murales en sitios estratégicos exhibirán material informativo producido por las dependencias de interés para el/la funcionario/a.
4. La Dirección General de Gestión de Talentos Humanos, supervisará los materiales a ser difundidos en los murales: circulares, resoluciones, decretos, leyes, comunicados, informativos, trípticos, convocatorias, avisos, asambleas, volantes y otros.
5. Medios impresos para la promoción de las actividades y objetivos misionales de la Institución.
6. Los materiales producidos para difusión masiva deberán ajustarse a las pautas del Manual de Ética, de Gestión de Calidad y del Manual de Comunicación Pública de esta Dirección Nacional.
7. El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones orientará a todas las dependencias para la elaboración de materiales impresos a ser difundidos.
8. Sistema de difusión interno Vía Intranet para dar a conocer todo tipo de información. Será un canal de uso diario para la comunicación de todo tipo de información.
9. El Departamento de Informática dará soporte técnico y equipamiento para la interconexión (Intranet) de todas las áreas.
10. El Departamento de Informática asignará correos electrónicos a las dependencias y a funcionarios que por el carácter de sus funciones contribuyan a la canalización adecuada de la información.
11. Se habilitará una página web Institucional con información completa y transparente a los efectos de contar con un medio de comunicación ágil a disposición del personal y de la sociedad. El Dpto. de Informática prestará el soporte técnico correspondiente.

Responsable: Jefe/a de Dpto. Relaciones Públicas y Comunicaciones

3. Evaluación

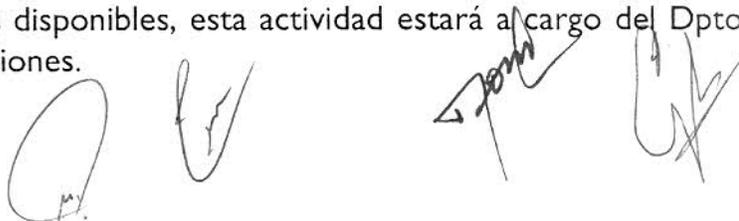
Se realizarán acciones de evaluación del POAC, a través de encuestas, consultas, entrevistas y otras formas de sondeo para conocer las expectativas de los grupos de interés.

Responsable: Jefe/a de Dpto. Relaciones Públicas y Comunicaciones

Lineamiento 2: (actividad)

Implementación del Plan Operativo de Acción de Comunicación (POAC)

Se llevarán a cabo tareas con miras a la implementación del Plan Operativo de Acción de Comunicación (POAC), utilizando los recursos materiales humanos, tecnológicos, los espacios físicos disponibles, esta actividad estará a cargo del Dpto. Relaciones Públicas y Comunicaciones.



Responsable: Jefe/a de Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones

Orientaciones operativas (tareas)

1. Inducción al POAC

Se realizará un conjunto de acciones a efectos de difundir y propiciar el intercambio de opiniones entre los/as funcionarios/as respecto al POAC: Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Elaborar informes
2. Redactar gacetillas informativas
3. Preparar proyecciones
4. Elaborar boletines
5. Organizar charlas
6. Dictar Charlas

Responsable: Jefe/a de Dpto. Relaciones Públicas y Comunicaciones

2. Mantenimiento y actualización de la página web

Se realizará un conjunto de acciones tendientes al mantenimiento y actualización de la página web de la Institución.

Responsables: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Jefe/a de Departamento Informática

3. Instalación de murales

Se llevarán a cabo tareas encaminadas a la distribución y colocación estratégica en las instalaciones de la sede central y en las oficinas habilitadas en el interior del país de murales con fines comunicativos.

Responsable: Jefe/a de Dpto. Relaciones Públicas y Comunicaciones

4. Elaboración de materiales

Se realizarán acciones orientadas a la producción de materiales comunicativos (trípticos, folletos, volantes, videos, revistas, otros).

Responsable: Jefe/a División Prensa

5. Difusión del POAC

Se aplicarán acciones orientadas a la difusión del Plan Operativo de Acciones Comunicativas, a través de materiales comunicativos y los canales, medios o vías disponibles en la Institución.

Responsable: Jefe/a División Comunicación



Lineamiento 3: (actividad)

Evaluación y diagnóstico del POAC.

Se evaluará la efectividad de las acciones comunicativas contenidas en el POAC para su corrección.

Responsables: Directores/as Generales y de Áreas

Orientaciones operativas (tareas)

1. Diagnóstico de resultados obtenidos

Se ejecutarán acciones orientadas a la interpretación de los resultados obtenidos con la implementación del POAC en el último trimestre del año.

Se tendrán en cuenta estos aspectos:

1. El Comité de Comunicación realizará la revisión y ajustará el POAC en el primer trimestre de cada año.
2. La línea base será el diagnóstico de comunicación realizado en el marco del Modelo Estándar de Control Interno MECIP y se utilizará su metodología para los diagnósticos subsiguientes.
3. La revisión anual del POAC será aprobada por el/la Director/a Nacional.

Responsable: Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones

2. Plan de mejoramiento

Los índices, resultados de la ejecución del POAC, serán considerados para el mejoramiento continuo.

Responsable: Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones

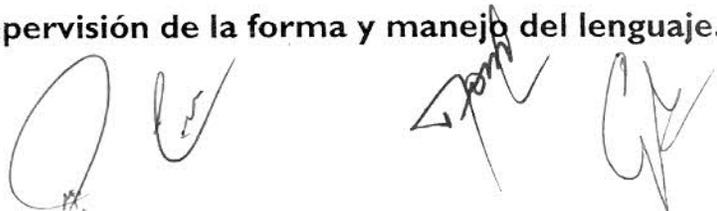
1.3. Imagen corporativa (subproceso)

La Dirección Nacional proyectará una imagen basada en su capacidad de dar respuesta satisfactoria y oportuna a las necesidades de la ciudadanía en cuanto a infraestructura y servicios.

Responsables: Directores/as Generales y de Área

Lineamiento 1: (actividad)

Diseño, implementación y supervisión de la forma y manejo del lenguaje.



Para el relacionamiento y la difusión de informaciones, la DINATRAN adopta un manejo coherente del lenguaje y cuida la forma en que se comunica con sus públicos de interés, considerando siempre la misión institucional, los lineamientos y los valores éticos.

Responsables: Directores/as Generales y de Área

Orientaciones operativas (tareas)

1. Formulación de parámetros del lenguaje

Se realizarán acciones tendientes a establecer la forma del lenguaje básico a utilizar para el relacionamiento de los/as funcionarios/as con los grupos de interés.

2. El Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones elaborará y actualizará un instructivo sobre el manejo del lenguaje y forma.
3. El Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones proveerá a las Dependencias de la DINATRAN los insumos necesarios para un adecuado manejo de una imagen corporativa de las piezas de comunicación: logotipo, tipografías, slogan, etc.
4. Toda pieza comunicativa, materiales gráficos o audiovisuales que se produzca, deberá responder a los siguientes criterios del lenguaje y forma:
 1. La participación de funcionarios de la Institución.
 2. El reconocimiento de los éxitos y logros de los/as funcionarios/as y de la gestión.
 3. La retroalimentación de contenidos.
 4. El uso de logotipos institucionales.
 5. La producción de mensajes, lemas adecuados y ajustados a la misión institucional.
5. Las dependencias de la DINATRAN acudirán al Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones para recibir orientación sobre la forma de encarar las campañas de difusión.
6. Todas las dependencias de la DINATRAN serán adecuadamente informadas sobre los formatos a ser tenidos en cuenta para las campañas de difusión.

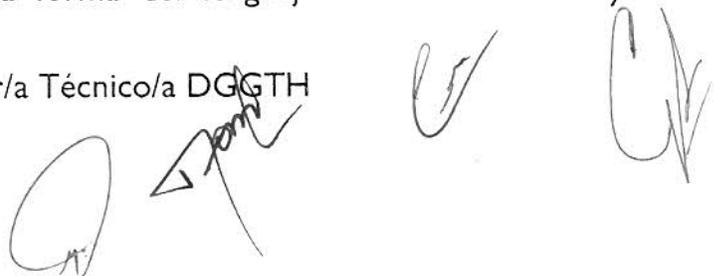
Responsables: Jefe/a de Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones

2. Capacitación

Se realizarán acciones orientadas a realizar eventos para la capacitación de los/as funcionarios/as acerca de la forma del lenguaje a utilizar dentro y fuera de la Institución.

Responsable: Coordinador/a Técnico/a DGGTH

3. Seguimiento

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, stylized signature. In the center, there is a signature that appears to be 'DGGTH' with a checkmark next to it. To the right, there are two more signatures, one of which is a large, bold 'G'.

Se realizarán acciones a los efectos de asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos relacionados al lenguaje a utilizar.

Responsable: Directores/as Generales y de Área

Lineamiento 2: (actividad)

Campañas institucionales

La DINATRAN pondrá en marcha campañas institucionales con los medios a su alcance para movilizar a los públicos de interés y generar confianza en la ciudadanía.

Responsable: Jefe/a de Dpto. Relaciones Públicas y Comunicaciones

Orientaciones operativas (tareas)

1. Planificación de las campañas

Se realizarán tareas que apunten a planificar las campañas institucionales con el objeto de plasmar en un documento el universo de las actividades que se pretende realizar.

Se promoverán mensajes que apunten a generar un cambio de actitud en la ciudadanía.

Para las campañas, se tendrá en cuenta el componente pedagógico a los efectos de generar un proceso de conocimiento o aprobación de contenidos orientados a fomentar las buenas prácticas ciudadanas.

Responsable: Directores/as Generales y de Área

2. Elaboración de materiales

Se llevarán a cabo acciones orientadas a la producción de materiales comunicativos a ser utilizados en las campañas institucionales (trípticos, folletos, volantes, videos, revistas, otros).

Responsable: Jefe/a de División Comunicación

3. Implementación de la campaña

Se realizarán tareas que apunten a la puesta en marcha de la campaña planificada:

a) las campañas de movilización los públicos de interés se harán según los siguientes parámetros:

1. Generar cercanía, es decir, que el público al que está dirigido se reconozca en los mensajes.
2. Ser incluyentes (equidad) en el lenguaje y en los gráfico.
3. Ser comprensibles, ofrecer datos, cifras, ejemplos, analogías.

4. Usar lenguaje coloquial y testimonial.
5. Ser oportunas: que tengan pertinencia, según las circunstancias.
6. Generar confianza: que la gente se sienta tranquila por que cree en lo que allí se dice.
7. Proponer un compromiso a la ciudadanía.
8. Traducir cifras y conceptos técnicos complejos.
9. Explicar las siglas.

Responsable: Jefe/a de Dpto. Relaciones Públicas y Comunicaciones

I.4 Receptividad institucional (subproceso)

En la DINATRAN se llevarán a cabo actividades que permitan la recepción de demandas de los grupos de interés, su procesamiento, consolidación, priorización y direccionamiento, con el fin de ser utilizado en la toma de decisiones y su adecuada difusión. Para ello se contará con un esquema de recepción y direccionamiento de las demandas de los grupos de interés.

Responsable: Director/a General de Gabinete

Lineamiento I: (actividad)

Administración de demandas

La DINATRAN tendrá en cuenta los lineamientos estratégicos, las políticas y procedimientos institucionales para el procesamiento y direccionamiento a las autoridades de las demandas ciudadanas y de los propios funcionarios para la toma de decisiones y su adecuada difusión.

Responsable: Director/a General de Gabinete

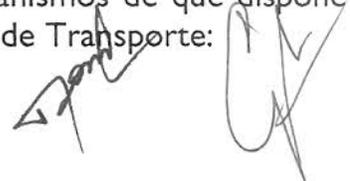
Orientaciones operativas (tareas)

I. Recepción de demandas

Se llevarán a cabo acciones orientadas a poner en marcha procedimientos por los cuales se recibirán los requerimientos y demandas de parte de los grupos de interés.

Se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

1. Se habilitará un Centro de Atención al Ciudadano/a con personal idóneo para este cometido.
2. Se utilizarán medios masivos para promover los mecanismos de que dispone el/la ciudadano/a para dirigirse a la Dirección Nacional de Transporte:



1. Buzones en las diferentes dependencias de la sede central y oficinas del interior del país.
 2. Direcciones de correos electrónicos.
 3. Líneas telefónicas habilitadas para el efecto.
 4. Medios habilitados para mensajes multimedia (texto e imágenes).
 5. Redes sociales (Eje: Facebook, Twitter).
 6. Se determinarán los horarios de atención al ciudadano/a en la sede central y oficinas del interior del país.
3. La información aportada por los/as ciudadanos/as en el programa de receptividad institucional será sistematizada y entregada al Comité de Comunicación para su análisis y consideración en la toma de decisiones.
 4. Los/as funcionarios/as de la DINATRAN interesados en expresar sus denuncias quejas o reclamos sobre el funcionamiento de la Institución podrán realizarlo en el marco de este programa de receptividad institucional.
 5. La Secretaría General, la Dirección General de Gabinete y la Dirección General de Gestión de Talentos Humanos, reportarán al Comité de Comunicación la información recabada en el programa de receptividad institucional y especificarán las quejas y reclamos más comunes y las decisiones que deben ser tomadas.
 6. Será responsabilidad del Comité de Comunicación tomar las decisiones correspondientes y encargarse del seguimiento de su ejecución.
 7. El Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones dará amplia difusión a las decisiones tomadas en el marco del programa de Receptividad Institucional.

Responsable: Dirección General de Gabinete

2. Sistematización y consolidación

Las demandas y requerimientos de los/as ciudadanos/as y funcionarios/as serán clasificados, agrupados y consolidados de acuerdo con su naturaleza e importancia.

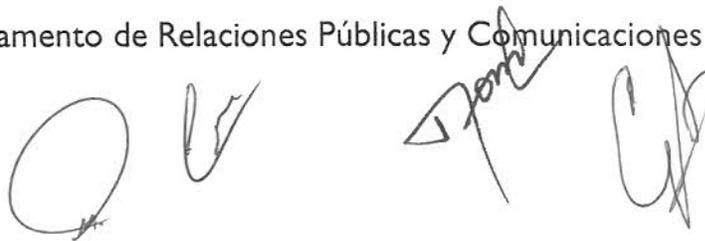
Responsable: Jefe/a Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones

3. Direccionamiento

Se llevarán a cabo acciones tendientes a direccionar las demandas, según su naturaleza hacia los sectores correspondientes para su análisis, tratamiento y consideración.

Responsable: Jefe/a Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones

4. Toma de decisiones



Se realizarán procedimientos orientados al análisis de las informaciones proporcionadas por los responsables de la administración de demandas, para la toma de decisiones que contribuya al mejoramiento de la gestión institucional.

Responsable: Jefe/a del Área destinataria de la demanda

5. Difusión

Se llevarán a cabo acciones orientadas a la difusión efectiva de las decisiones adoptadas en relación con las demandas y los requerimientos recibidos de los grupos de interés.

Responsable: Secretario/a General.

1.5. Espacios de encuentro y relacionamientos (subproceso)

Se crearán las condiciones necesarias para la realización de eventos que posibiliten y faciliten la interrelación del personal, a los efectos de fomentar el espíritu de compañerismo, de solidaridad y de trabajo colaborativo.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

Lineamiento 1: (actividad)

Elaboración del programa de eventos

Se elaborará un programa de eventos orientados a la realización de encuentros participativos entre los/as funcionarios/as que posibiliten el diálogo, el fortalecimiento del espíritu de equipo y el trabajo colaborativo.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

Orientaciones operativas (tarea)

Elaboración del cronograma de actividades

Será elaborado un calendario de actividades que guíe la ejecución del Programa

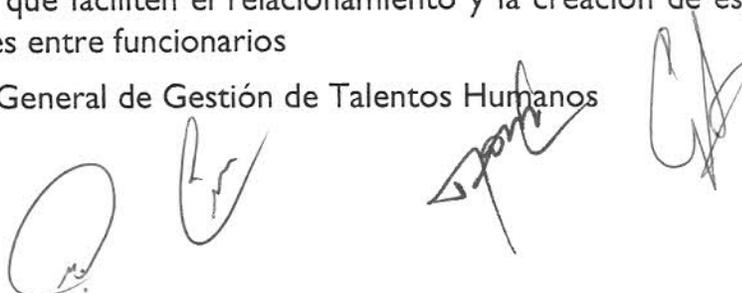
Responsable: Jefe/a de Departamento de Personal

Lineamiento 2: (actividad)

Eventos

Se organizarán encuentros que faciliten el relacionamiento y la creación de espacios de intercambio de opiniones entre funcionarios

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos



Orientaciones operativas (tareas)

1. Elaboración del programa de cada evento

Los temas a ser enfocados en cada encuentro serán previamente elaborados.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

2. Logística

Para el normal desarrollo de las actividades será necesario prever y/o proveer los talentos humanos y materiales.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

3. Desarrollo del evento

Para asegurar la realización de un evento será necesaria una buena coordinación de los talentos humanos e insumos a ser utilizados.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

1.6. Reconocimiento de la labor de los/as funcionarios/as (subproceso)

La DINATRAN establece como norma el reconocimiento público de los/as funcionarios/as que contribuyen con su eficiencia a fortalecer el cumplimiento de la misión institucional.

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

Lineamiento I: (actividad)

Planificación del reconocimiento de funcionarios sobresalientes

Los/as funcionarios/as destacados/as en el cumplimiento de su función serán reconocidos/as o galardonados/as públicamente por las autoridades de la Dirección Nacional de Transporte.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Personal

Orientaciones operativas (tareas)

1. Elaboración del programa de reconocimiento

Se formulara programa anual de reconocimiento de la labor sobresaliente de los/as funcionarios/as, en base a los siguientes criterios básicos:

1. Responsabilidad.
2. Atención al ciudadano/a.
3. Espíritu colaborativo.



4. Respeto al compañero.
5. Cumplimiento de la misión.
6. Respeto al Código de Ética y de Buen Gobierno.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Personal

2. Reconocimiento público de los/as funcionarios/as sobresalientes

La Dirección Nacional de Transporte organizará eventos para la distinción de los/as funcionarios/as que se han destacado en el desempeño de su labor.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Personal

3. Orientaciones operativas (tareas)

Elaboración de la agenda del evento

Responsable: Jefe/a de Departamento de Personal

4. Prever la Logística

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

5. Realización del evento

Responsable: Director/a General de Gestión de Talentos Humanos

2. COMUNICACIÓN PÚBLICA (Proceso)

Siendo la información un bien colectivo y una herramienta indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con la sociedad, la Dirección Nacional de Transporte fomentara la sistematización y socialización de la misma a los efectos de la adecuada administración de la información pública, una buena interacción con los grupos de interés y un mejor relacionamiento con los medios de comunicación.

Líder: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones

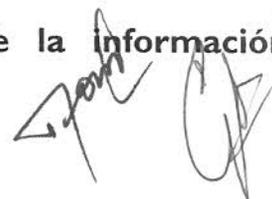
2.1. Sistematización y consolidación de la información a divulgar (subproceso)

La información que se produce en las diferentes dependencias será sistematizada y consolidada a los efectos de su utilización interna y su divulgación.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

Lineamiento I: (actividad)

Desarrollar programas para la sistematización de la información a divulgar



Se diseñará un sistema o programa informático que permita la adecuada sistematización y consolidación de la información de todas las dependencias de la DINATRAN que será divulgada.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

Orientaciones operativas (tareas)

1. Diseñar el programa

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

2. Desarrollar el programa

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

3. Periodo de prueba del programa

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

4. Implementar

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

Lineamiento 2: (actividad)

Consolidación de la información a divulgar

La información consolidada en la DINATRAN será de uso institucional y para su difusión a los diferentes públicos de interés o para la rendición de cuentas a la sociedad.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

Orientaciones operativas (tareas)

1. Recepción de informaciones

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

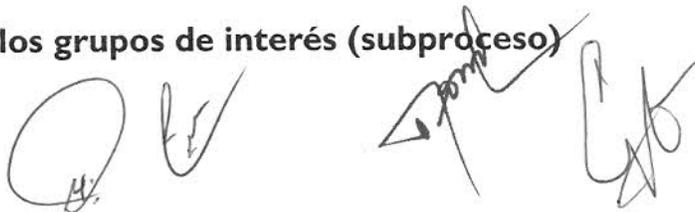
2. Procesamiento de informaciones

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

3. Consolidación de la información

Responsable: Jefe/a de Departamento de Informática

2.2 Interacción con los grupos de interés (subproceso)

The image shows four handwritten signatures or initials in black ink. From left to right: a large circle with a horizontal line through it and the letter 'H' below; a checkmark-like symbol; a signature that appears to be 'J. J. J.'; and another signature that appears to be 'C. J.'.

En la DINATRAN se adopta la modalidad de puertas abiertas a las demandas de los grupos de interés para la construcción conjunta de los Planes y Programas, a los efectos de dar respuesta a los intereses en pugna.

Líderes: Directores/as Generales y de Área

Lineamiento 1: (actividad)

Recibir y direccionar demandas

Las demandas y/o reclamos ciudadanos, así como de los/as funcionarios/as con respecto a los planes y programas de esta Dirección Nacional, serán recibidos y direccionado hacia los responsables de la administración para su atención, análisis y posterior toma de decisiones.

Responsable: Secretario/a General

Orientaciones operativas (tareas)

1. Recepción de demandas

Responsable: Secretario/a General

2. Direccionamiento de las demandas

Responsable: Secretario/a General

Lineamiento 2: (actividad)

Generar espacios de discusión

Se crearán espacios de discusión para la efectiva participación ciudadana y concertación de intereses, a los efectos de atender demandas y necesidades de la población para la toma de decisiones.

Responsable: Directores/as Generales y de Área

Orientaciones operativas: (tareas)

1. Creación de espacios de discusión

Responsable: Secretario/a General

2. Toma de decisiones

Responsable: Coordinador/a del Comité de Comunicación

2.3. Relacionamiento con los medios de comunicación (subproceso)



La DINATRAN fomentará una política de apertura y de buen relacionamiento formal e informal con los representantes de los medios de comunicación masivos a nivel nacional e internacional, para la satisfacción oportuna de las demandas y la difusión estratégica de la información institucional.

Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones

Lineamiento I: (actividad)

Coordinación con los medios de comunicación

Las demandas de los medios de comunicación y las institucionales requieren de una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para encuentros formales o informales con los periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, como la distribución de informes e inclusive la recepción de demandas.

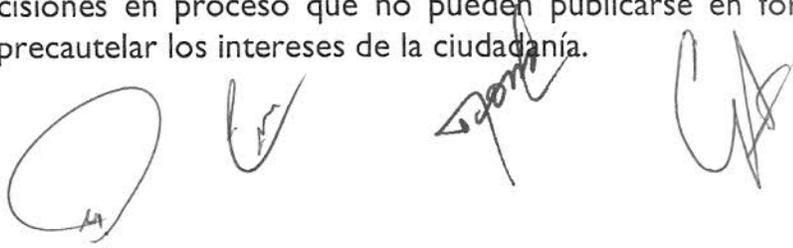
Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones

Orientaciones operativas (tareas)

I. Convocatoria y preparación de eventos

Para la convocatoria a los representantes de los medios de comunicación se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

1. La jefatura del Dpto. de Relaciones Públicas y Comunicaciones es la responsable de la coordinación y convocatoria de los medios de comunicación para la realización de las ruedas de prensa con Autoridades de la Institución.
2. Las ruedas de prensa y las reuniones informales serán realizadas dentro de la Institución cuando las autoridades de la DINATRAN consideren necesario comunicar sus actividades o informar a la ciudadanía de algún acontecimiento de interés ciudadano, dar a publicidad alguna postura sobre un tema determinado, responder a denuncias o acusaciones, entre otros aspectos.
3. Las autoridades de la DINATRAN establecen como mecanismo de diálogo y de espacio de intercambio de información, las reuniones informales con los periodistas.
4. Las ruedas de prensa "*off the record*", o fuera de Micrófono, serán también un recurso válido par ampliar las informaciones consideradas importantes a los periodistas con la reserva de citar la fuente o para ambientar decisiones en proceso que no pueden publicarse en forma "oficial" para precautelar los intereses de la ciudadanía.



5. Las entrevistas y los reportajes concedidos a los medios de comunicación, así como los encuentros informales, se enfocarán siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la Entidad.
6. Los/as directivos/as y/o funcionarios de la DINATRAN que sean entrevistados/as o respondan a reportaje ajustarán su lenguaje y actuación a las pautas establecidas en el Código de Buen Gobierno, El Código de Ética y este Manual de Comunicación.

Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones.

2. Elaboración y distribución de informes

La DINATRAN se apoyará en los medios a su alcance, como medios de comunicación impresa, radial y televisiva, así como documentales y materiales electrónicos, para la difusión de sus actividades, con un lenguaje accesible a todos los niveles. Se tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

1. Se emitirán boletines de prensa oportunos, en forma periódica y sistemática sobre las acciones y actividades del DINATRAN
2. Los boletines de prensa son instrumentos de llegada al público de interés, por lo tanto deberán ajustarse a criterios de responsabilidad en el manejo de las informaciones.
3. Los boletines de prensa serán también difundidos en los murales de la DINATRAN habilitados para la comunicación interna.
4. Todos los boletines de prensa serán difundidos en la web oficial de la DINATRAN.
5. La DINATRAN asumirá un dossier periodístico (acumulación sistemática de datos estadísticos) para la difusión estratégica de su gestión.
6. Es dossier periodístico será producido por los/as directores/as generales y de áreas, respetando siempre las normas establecidas en este manual sobre la producción de materiales gráficos y el manejo de la imagen corporativa, el lenguaje y la forma.
7. La publicación de cada dossier estará sujeta a la aprobación de el/la Director/a Nacional.

Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones.

3. Recepción de demandas

Todas las demandas informativas de parte de los representantes de los medios de comunicación deberán ser recibidas y direccionada a las áreas afectadas para su pronta respuesta.

Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones



2.4 Administración de la información (subproceso)

La DINATRAN facilitará el acceso a la información a sus públicos de interés con respeto a la confidencialidad, delegando a un determinado grupo de funcionarios/as representativos/as, la difusión y el manejo de la información, inclusive en las situaciones de crisis en la Institución.

Líder: Coordinador/a del Comité de Comunicación

Lineamiento I: (actividad)

Vocería institucional

La Institución contará con funcionarios/as de buen nivel que actuarán de portavoces o voceros/as para dirigirse a la sociedad en forma directa o a través de los medios masivos de comunicación, tanto en audiencias públicas o en encuentros nacionales e internacionales que requieran representación de esta Dirección Nacional.

Responsable: Coordinador/a del Comité de Comunicación

Orientaciones operativas (tareas)

1. Designación de vocero/a

El/la Coordinador/a del Comité de Comunicación tendrá en cuenta los siguientes criterios para la definición de los/as voceros/as de la Institución.

1. El/la Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional de Transporte será en todo momento el portavoz oficial y principal de la Institución, dentro y fuera del país.
2. Los/as Directores/as Generales son los/as funcionarios/as de alto rango autorizados/as para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de el/la Director/a Nacional.
3. Es potestad exclusiva de el/la Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional de Transporte, definir quién lo remplazará como vocero/a principal en casos de urgencia o ausencia temporal del país.
4. Ningún funcionario/a está autorizado/a a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda ser lesiva a la imagen corporativa de la Entidad o a sus intereses institucionales.

Responsable: Coordinador/a del Comité de Comunicación

2. Eventos



Los/as voceros/as autorizados/as serán los/as responsables de salir a defender la posición institucional sobre un determinado tema o caso, o simplemente hacer una aclaración.

1. En rueda de prensa.
2. En eventos de rendición de cuentas.
3. En situaciones de crisis.
4. En casos de solicitudes de entrevistas radiales, televisivas o de la prensa escrita.
5. En manifestaciones públicas.
6. En reuniones, congresos o talleres y afines a nivel nacional o internacional que requiera la representación oficial de la DINATRAN.

Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones

Lineamiento 2: (actividad)

Administración de crisis

Para las situaciones de crisis, como catástrofes naturales, explosiones, escándalos o conflictos, las autoridades de la DINATRAN determinarán un sistema de contingencia encaminado al manejo de la información y el establecimiento de un Gabinete de Crisis.

Responsable: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional

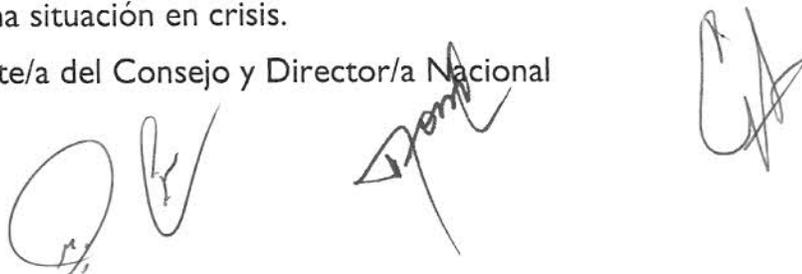
Orientaciones operativas (tareas)

I. Declaración de crisis:

Para los casos que ameriten el análisis de la declaración de un a “situación de crisis”, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- a) El/la Director/a Nacional y los/as directores/as generales se reunirán y definirán si existen fundamentos para la declaración de crisis ante un evento determinado o si corresponde acudir al socorro de otras entidades o ciudadanos/as que puedan estar afectados. Si hay una crisis, se definirá un portavoz o vocero/a.
- b) El Equipo de trabajo de manejo de crisis definirá un plan de acción, un centro de crisis, así como las funciones, tareas y posibles escenarios.
- c) El equipo definirá el mensaje, el objetivo y los medios que deben utilizarse en el momento de afrontar una situación en crisis.

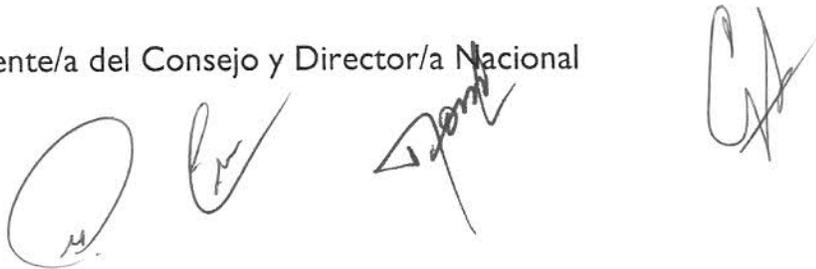
Responsable: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional



Gobierno, lo mismo que la prensa para las

6. Se mantendrá siempre una actitud tranquila, amable y servicial.
7. Se informará sobre las medidas que se vayan adoptando para la solución de la crisis. Cada noticia debe ser verificada antes de ser difundida.
8. De ser posible, se buscará que los medios y la prensa tengan acceso al escenario de la crisis.
9. Se atenderán las necesidades básicas y prácticas de la prensa, como estacionamiento, teléfonos, conexiones eléctricas, computadoras con Internet etc.
10. Se habilitará un espacio en la página web de la Dirección Nacional para informar al público a cada momento sobre el estado de la situación. Allí se publicarán todo los comunicados de prensa, declaraciones, listas de datos y enlaces de interés.
11. Una vez controlada la crisis, se informará a la ciudadanía y al personal de la Institución de inmediato la declaración de levantamiento del estado de crisis.
12. El equipo de trabajo de manejo de crisis evaluará la respuesta institucional para analizar el problema y para corregir los errores buscando reducir al máximo el riesgo de que el suceso se repita en el futuro.

Responsable: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional



Lineamiento 3: (actividad)

Administración de la información confidencial

El personal directivo, profesional y operativo no violentará en ningún caso la Constitución ni la jurisprudencia referente al derecho de acceso a la información pública que tiene todo ciudadano/a. Sin embargo, se ajustará a las pautas del manejo prudente y responsable de la información clasificada o confidencial para su publicación oportuna en concordancia con el Código de Ética de la Institución.

Responsable: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional

Orientaciones operativas (tareas)

1. Designación del representante

Para cada caso, será designada una persona o un grupo técnico de trabajo que manejará en forma prudente una información considerada confidencial.

Responsable: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional

2. Preparación de la información

La persona responsable o el equipo de trabajo, recibirá y procesará la información a ser clasificada, a la espera de la oportunidad de difusión.

Responsable: Director/a General de Gabinete

3. Oportunidad de la difusión

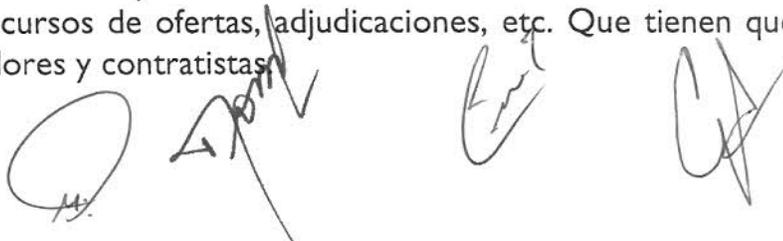
Partiendo de la garantía constitucional de que toda información es considerada un bien público, los informes clasificados o confidenciales en la DINATRAN no serán de ninguna manera censurados al público ni a la prensa, pero en ciertos casos su acceso será restringido temporalmente para precautelar el interés de los/as ciudadanos/as.

Se tendrán en cuenta también estos aspectos:

1. El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
2. En los casos que lo ameriten, El/la Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional de Transporte, clasificará el grado de confidencialidad de determinada información en dos niveles a saber:

Confidencialidad mínima:

Es la información técnica y financiera utilizada a nivel interno referente a las licitaciones, concursos de ofertas, adjudicaciones, etc. Que tienen que ver con los proveedores y contratistas



Este es el tipo de información que no puede ser conocido sin la autorización de una autoridad responsable, ya que su uso o difusión indebida e inoportuna podría impactar negativamente en los costos de las obras o servicios proveídos o a los usuarios o a los sistemas y/o procesos.

Confidencialidad máxima:

Es la información financiera, técnica y manejada por ciertos funcionarios y contratistas, que no puede ser conocida por terceros sin autorización especial de el/la Director/a Nacional.

Es el tipo de información que en caso de ser conocida, utilizada o modificada por terceros sin la debida autorización, podría impactar en forma grave sobre terceros y producir daños a los sistemas y/o procesos de la Institución.

3. En ningún caso una información será considerada confidencial al solo efecto del interés subjetivo o para beneficio propio. La reserva de una información es para precautelar los intereses de la ciudadanía y no de uno o unos pocos.
4. El/la Director/a Nacional y los/as Directores/as Generales son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial. No existe una frontera precisa con respecto al tiempo que tomará hacer pública una información determinada, pero se tendrán en cuenta el interés de la ciudadanía general y el contexto sociopolítico y económico.
5. La información confidencial será almacenada y activada de la siguiente manera: Debe hacerse fuera de la vista de personas no autorizadas; los equipos que manipulen la información reservada o confidencial deben ser administrados y utilizados por personal autorizado; este personal deberá tener acceso individual como password o claves de sistemas de información o bases de datos y llaves seguras de la puerta de acceso a la oficina y/o del archivador donde se guarda la información.
6. Métodos de distribución:
 1. Dentro de la Institución: Sólo se permitirá la entrega directa con firma del destinatario aceptando haber recibido el documento; la documentación deberá ir en sobre cerrado y si se considera conveniente con el texto "CONFIDENCIAL", escrito en forma visible.
 2. Fuera de la Institución: Sólo se permitirá la entrega directa con firma de recepción requerida. Si no se puede realizar una entrega directa, se deberá recurrir a una empresa de transporte de valores o a una empresa de entrega de correspondencia reconocida cuya característica sea equivalente a la empresa de transporte de valores.

3. Restricción de la distribución electrónica: no existirá restricción al ser enviado al destinatario correcto, pero debe enviarse de forma encriptada, se recomienda la utilización de la siguiente leyenda: *“Confidencial Dirección Nacional de Transporte, la información contenida en este mensaje es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida. Si usted no es el receptor autorizado cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje esta prohibida y será sancionada por la Ley. Si por error recibe este mensaje...”*
4. Si un funcionario revela o altera deliberada o inadvertidamente una información considerada confidencial, sin autorización previa, se expone a las sanciones previstas por la Institución y en la Ley.

Responsable: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional

3. RENDICIÓN DE CUENTAS (Proceso)

La DINATRAN elaborará una rendición de cuentas a los/as funcionarios/as y la sociedad por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta los objetivos prioritarios y metas del plan anual presupuestario, con un lenguaje sencillo y comunicativo, a través de encuentros con las organizaciones sociales y /o redes ciudadanas.

Líder: Presidente/a del Consejo y Director/a Nacional

3.1 Preparación de rendición de cuentas (subproceso)

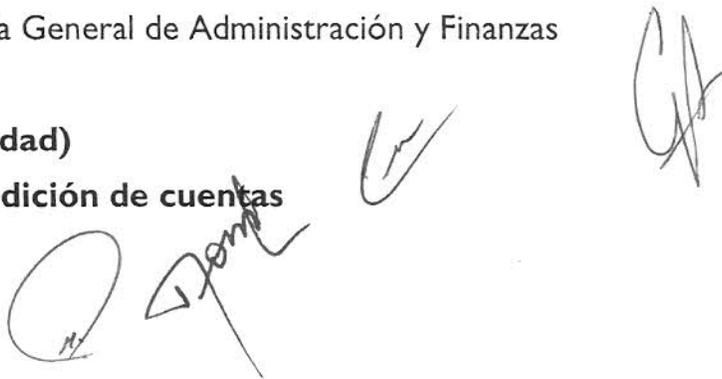
La DINATRAN preparará una rendición de cuentas de su gestión para los/as funcionarios/as y para la sociedad como mínimo una vez al año, en forma planificada, en eventos especialmente preparados y teniendo como base los objetivos y metas del plan anual presupuestario, con un lenguaje sencillo y comunicativo. Se hará según las siguientes pautas:

1. Considerar los propósitos, objetivos y metas del plan anual presupuestario
2. No se trata de una rendición técnica administrativa, sino una dirigida a la ciudadanía, con un lenguaje comunicativo, como en un diálogo con la sociedad.
3. La rendición de cuentas esta orientada y dará prioridad a los/as funcionarios/as, ciudadanos/as y organizaciones sociales. Los medios de comunicación y la prensa podrán cubrir los eventos de rendición de cuentas a la sociedad, pero no son su público destinatario.

Responsable: Director/a General de Administración y Finanzas

Lineamiento I: (actividad)

Planificación de la rendición de cuentas

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. There are three distinct signatures: one on the left that appears to be 'D. J. ...', one in the middle that is more stylized, and one on the right that is a large, bold signature. There are also some smaller initials or marks scattered around the main signatures.

Se planificará la rendición de cuentas en un calendario anual de actividades según el alcance de la información disponible y la selección del público objetivo.

Responsable: Director/a General de Administración y Finanzas

Orientaciones operativas (tareas)

1. Calendarizar actividades

Las rendiciones de cuentas de la DINATRAN, deberán ser programadas en un calendario de actividades en forma consensuada con las principales autoridades.

Responsable: Coordinador/a del Comité de Comunicación

2. Determinar alcance de la información

Un equipo de trabajo analizará el contenido y la matriz de la información para luego determinar su alcance

Responsable: Coordinador/a del Comité de Comunicación

3. Seleccionar el público objetivo

Considerando que el objetivo es llegar a la mayor cantidad de público posible, la DINATRAN tendrá siempre en cuenta el tipo de público de interés para la rendición de cuentas.

Responsable: Coordinador/a del Comité de Comunicación

Lineamiento 2: (actividad)

Edición y tratamiento comunicativo de la información

Las informaciones y datos disponibles serán adecuadamente editados y preparados en materiales comunicativos para su presentación ante el público en el evento de rendición de cuentas, de acuerdo a los lineamientos estratégicos y las pautas del lenguaje y la forma establecidas en este Manual.

Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones

Orientaciones operativas (tareas)

1. Edición de las informaciones

La información sistematizada y consolidada deberá ser interpretada y editada para su difusión según los grupos de interés a los que irán dirigidos.

Responsable: Jefe/a de Departamento Relaciones Públicas y Comunicaciones

2. Tratamiento comunicativo de información



2. Una vez aprobada, la rendición de cuentas será enviada al archivo oficial de la DINATRAN.
3. El/la Director/a Nacional y los/as Directores/as Generales liderarán la presentación de la rendición de cuentas a la sociedad.
4. El informe de rendición de cuentas deberá ser entregado a los medios de comunicación para su difusión masiva.
5. La rendición de cuentas podrá también ser difundida por los medios masivos de comunicación, como la radio, tv, Internet o prensa escrita, pero en todos los casos estará orientada a la participación directa de organizaciones sociales y ciudadanas.

Líder: Director/a General de Administración y Finanzas

Lineamiento I: (actividad)

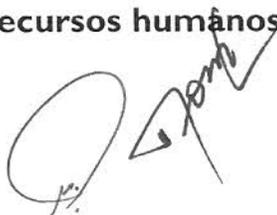
Logística y operación

Serán previstos todos los detalles para la rendición de cuentas con una adecuada planificación de la logística necesaria, como materiales o insumos y los recursos humanos, para que la operación concluya en evento exitoso para la Institución y para los destinatarios.

Responsable: Director/a de Finanzas.

Orientaciones operativas (Tareas)

I. Gestión de recursos humanos



A cada personal destacado a la organización de un evento de rendición de cuentas le será asignada una tarea específica para el logro del objetivo.

Responsable: Jefe/a de Departamento de Personal

2. Gestión de recursos materiales necesarios

Los eventos requerirán de recursos materiales para el cumplimiento de su objetivo, que deberán ser previstos y provistos oportunamente.

Responsable: Director/a de Finanzas.

3. Convocatoria al público objetivo

El público objetivo, destinatario de la rendición de cuentas, será invitado con un margen adecuado de tiempo para asegurar su participación, a través de los medios internos disponibles. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Situación geográfica del evento de rendición de cuentas.
- b) La rendición de cuentas a los/as funcionarios/as de la Institución se hará con la presencia de todas las autoridades institucionales.
- c) En los eventos de rendición de cuentas a la sociedad podrán ser invitados: Autoridades del Poder Ejecutivo, de las gobernaciones, intendencias, sindicatos, ONGs, gremios de empresarios y trabajadores del transporte, organismos contralores públicos y/o privados y otros grupos de interés de la DINATRAN.

Responsable: Director/a de Finanzas

Lineamiento 2: (actividad)

Ejecución del Evento

Los talentos humanos y materiales, en el día del evento de la rendición, deberán estar disponibles para su realización exitosa.

Responsable: Director/a de Finanzas

Orientaciones operativas (tareas)

I. Ejecución

Al momento de la ejecución de un evento se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Disponibilidad de un salón adecuado y seguro



- b) Audio en buen estado
- c) Proyector y pantalla multimedia
- d) Servicio de refrigerio
- e) Presentador, expositores, etc.
- f) Programa de actividades
- g) Apoyo de materiales comunicativos

Responsable: Director/a de Finanzas

2. Evaluación

Se tendrán en cuenta las inquietudes, quejas y reclamos recibidos a nivel interno y externo en los eventos de la rendición de cuentas para documentar el mejoramiento de los servicios de la Dirección Nacional de Transporte.

Serán aplicadas las siguientes pautas:

- a) El equipo de trabajo que elabora la rendición de cuentas sistematizará las inquietudes de los/as funcionarios/as y de la ciudadanía y los presentará a los/as directivos/as de la DINATRAN para su consideración.
- b) Los aportes de los/as funcionarios/as y de la ciudadanía serán tenidos en cuenta al momento de confeccionar el anteproyecto de presupuesto anual de la DINATRAN.
- c) Las propuestas realizadas por los/as funcionarios/as y la ciudadanía en los foros de discusión de la rendición de cuentas serán consideradas para la concreción de los proyectos de mejoramiento de los servicios.

Responsable: Director/a General de Administración y Finanzas.

