



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Providencia

Número:

Referencia: MANUAL DE PROCEDIMIENTO COMUNICACION Y PRENSA

SEÑOR AUDITOR INTERNO

DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE LA

COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE

Cdor. Néstor Miguel Fernández

S/D

Me dirijo a Ud. a fin de someter a consideración de esa Unidad de Auditoría el Manual de Procedimientos de Comunicación y Prensa, que establecen los circuitos administrativos relativos al área.

El presente manual, ha sido corregidos conforme las indicaciones brindadas por esa Auditoría en distintas reuniones presenciales y virtuales.

Sin otro particular saluda atte.

COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

ÁREA COMUNICACIÓN Y PRENSA

Documento elaborado por Natalia Percario. Revisado por Agustín Favre.

Versión 1 - Marzo 2021

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		

Índice

Introducción	1
Procesos con planificación	1
1. Gacetillas de Prensa	1
2. Notas en medios de Prensa.	4
3. Efemérides o hitos del transporte o pertinentes y agenda.	7
4. Confección de síntesis matutina de medios.	9
5. Confección de informes de gestión semanales.....	11
6. Gestión de redes sociales.	13
Pedidos al área de Comunicación y Prensa.	17
7. Solicitud de pedidos al área de Comunicación.	17
8. Solicitud de Prensa.	19
9. Gestión de la página web oficial de la CNRT.....	22
10. Gestión del canal oficial de YouTube.....	24
Glosario	27

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

Introducción

Tanto Comunicación como Prensa son áreas de servicio dentro de CNRT. Esto significa que por un lado, trabajamos con planificación propia según la calendarización¹ de hitos, efemérides y actividades (en coordinación con las agendas de Dirección Ejecutiva), y por otro lado, cubrimos la demanda interna del organismo, recibiendo pedidos concretos y específicos de parte de las distintas áreas que lo conforman.

Por lo anterior, se pueden separar los procedimientos en dos grandes grupos, en los procesos internos y planificados de las áreas de Prensa y Comunicación y en los pedidos recibidos.

Procesos con planificación

1. Gacetillas de Prensa

- **Objetivos:**

El principal objetivo es posicionar a la CNRT como organismo de control por excelencia. Para ello, nos orientamos a visibilizar el trabajo que la CNRT realiza en todo el territorio nacional, con un mensaje unificado del organismo.

- **Alcance:**

Puede ser local, regional o nacional según sea la naturaleza de la gacetilla.


- **Áreas responsables:**

- Prensa
- Planificación y Contenidos.


- **Proceso (de inicio a fin)**

- 1) Planificación elabora un calendario anual con las principales efemérides e hitos del transporte en todo el país.
- 2) La planificación anual es compartida con Prensa.
- 3) Prensa organiza y ordena su agenda con base troncal en dicha planificación.
- 4) Prensa establece los recursos necesarios para cada fecha importante a cubrir, decidiendo la manera más adecuada según el caso y la sensibilidad de la temática.

¹Comunicación y Prensa contiene una subárea denominada “Planificación y Contenidos”, encargada de proveer la información veraz y actualizada para ser utilizada por el toda el área. También es la que realiza la planificación y calendarización anual de efemérides del transporte.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- 5) Prensa solicita la información necesaria:
 - a. A Contenidos:
 - i. Contenidos contacta a sus nexos dentro de cada gerencia y solicita la información necesaria.
 - ii. Contenidos recibe la información de fuente de primera línea.
 - iii. Contenidos envía la información a Prensa.
 - b. A las áreas involucradas del organismo::
 - i. Las áreas en cuestión le brindan la información solicitada.
 - 6) Prensa elabora la gacetilla.
 - 7) Prensa envía a revisión la gacetilla. Según la temática, se envía a:
 - a. Dirección Ejecutiva.
 - i. Dirección Ejecutiva aprueba la gacetilla.
 - ii. Dirección Ejecutiva solicita modificaciones.
 - iii. Prensa realiza las modificaciones señaladas por la Dirección.
 - b. Ministerio de Transporte (MT).
 - i. MT aprueba la gacetilla.
 - ii. MT solicita modificaciones.
 - iii. Prensa realiza las modificaciones señaladas por MT.
 - 8) Prensa tiene terminada y aprobada la gacetilla y procede a su programación.
 - 9) Se programa la publicación de la gacetilla.
 - 10) Se publica la gacetilla en la sección “Noticias” de la página web oficial de CNRT www.argentina.gobar/transporte/cnrt y se envía a los medios
 - 11) Prensa realiza un informe interno de reporte de la acción. Se calcula el alcance de la nota en el medio.
 - 12) Finaliza el proceso.
- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

Según la planificación anual.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

En las notas en medios, se realiza y envía a Dirección Ejecutiva un informe que señala principales fortalezas y debilidades discursivas detectadas, y se brindan herramientas para mejorar estas últimas en notas futuras. Se envía en formato Word por correo electrónico.

- **Interacción con otras áreas:**

- Dirección Ejecutiva,
- Subdirección Ejecutiva,
- Unidad de Auditoría Interna,
- Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
- Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
- Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
- Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
- Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
- Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
- Secretaría General,
- Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
- Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.

- **Interacción con otros organismos:**

- Ministerio de Transporte: área de Prensa y Protocolo.

- **Interacción con otras organizaciones:**

- Productores de medios de comunicación nacionales, regionales y locales; ya sean televisivos, radiales o gráficos.

- **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

No se utiliza ningún sistema de registro oficial.

- **Fase: operativa o de gestión/reporte o información**

Prensa realiza *clippings* mensuales donde se registra la cantidad de menciones del organismo y de sus directivos a nivel nacional, provincial y local. Además, genera un cálculo estimativo del valor que cada nota tuviere en los medios (en caso de se hubiera tenido que pagar). Esto permite entender la magnitud del esfuerzo que representa realizar estas notas sin contar con presupuesto, y ver el impacto directo del ahorro de ese dinero al organismo.

Se realizan informes de gestión del área de Prensa cada 6 meses, utilizando estos clippings, cálculos estimativos del valor de las notas, alcance, entre otros.

2. Notas en medios de Prensa.

- **Objetivos:**

El principal objetivo es posicionar a la CNRT como organismo de control por excelencia. Para ello, nos orientamos a visibilizar el trabajo que la CNRT realiza en todo el territorio nacional, con un mensaje unificado del organismo en los principales medios nacionales, provinciales y locales en sus soportes televisivos y radiales.

- **Alcance:**

Puede ser local, regional o nacional según sea la naturaleza del medio donde se realice la nota.

- **Áreas responsables:**

- Prensa


- Planificación y Contenidos.

- **Proceso (de inicio a fin)**

- 1) Planificación elabora un calendario anual con las principales efemérides e hitos del transporte en todo el país.
- 2) La planificación anual es compartida con Prensa.
- 3) Prensa organiza y ordena su agenda con base troncal en dicha planificación.
- 4) Prensa establece los recursos necesarios para cada fecha importante a cubrir, decidiendo la manera más adecuada según el caso y la sensibilidad de la temática.
- 5) Prensa coordina la nota con los productores del medio.
- 6) Prensa solicita la información necesaria para la nota:

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- a) A Contenidos:
 - i. Contenidos contacta a sus nexos dentro de cada gerencia y solicita la información necesaria.
 - ii. Contenidos recibe la información de fuente de primera línea.
 - iii. Contenidos envía la información a Prensa.
 - b) A las áreas involucradas del organismo.
 - i. Las áreas en cuestión le brindan la información solicitada.
- 7) Prensa elabora un plan de acción para la nota.
- 8) Este plan de acción, o guión, es brindado a la o las persona/s que dará/n la nota en los medios.
- 9) Llegado el día, Prensa coordina los últimos detalles.
- a) Si es nota televisiva:
 - i. Prensa coordina con los productores la locación y el horario.
 - ii. Prensa informa a la/s persona/s representantes que dará/n la nota representando al organismo.
 - iii. Prensa repasa los detalles con la/s persona/s involucradas momentos previos a la nota.
 - b) Si es nota radial:
 - i. Prensa coordina con los productores la locación y el horario.
 - ii. Prensa informa a la/s persona/s representantes que dará/n la nota representando al organismo.
 - iii. Prensa repasa los detalles con la/s persona/s involucradas momentos previos a la nota.
- 10) Se realiza la nota.
- 11) Prensa monitorea la nota en vivo, ya sea por televisión o por radio.
- 12) Prensa realiza un informe de la nota, donde se señalan las principales fortalezas y debilidades discursivas de la/s persona/s participantes en cuestión y elabora con ello oportunidades de mejora para próximas notas. Es de uso interno.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

13) Finaliza el proceso.

- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

Según la planificación anual.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

En las notas en medios, se realiza y envía un informe que señala principales fortalezas y debilidades discursivas detectadas, y se brindan herramientas para mejorar estas últimas en notas futuras. Se envía en formato Word por correo electrónico a quien/es halla/n realizado la nota.

- **Interacción con otras áreas:**

- Dirección Ejecutiva,
- Subdirección Ejecutiva,
- Unidad de Auditoría Interna,
- Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
- Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
- Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
- Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
- Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
- Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
- Secretaría General,
- Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
- Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.

- **Interacción con otros organismos:**

- Ministerio de Transporte: área de Prensa y Protocolo.
- Productores de medios de comunicación nacionales, regionales y locales; ya sean televisivos, radiales o gráficos.

- **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

No se utiliza ningún sistema de registro oficial.

- **Fase: operativa o de gestión/reporte o información**

Prensa realiza *clippings* mensuales donde se registra la cantidad de menciones del organismo y de sus directivos a nivel nacional, provincial y local. Además, genera un cálculo estimativo del valor que cada nota tuviere en los medios (en caso de se hubiera tenido que pagar). Esto permite entender la magnitud del esfuerzo que representa realizar estas notas sin contar con presupuesto, y ver el impacto directo del ahorro de ese dinero al organismo.

Se realizan informes de gestión del área de Prensa cada 6 meses, utilizando estos clippings, cálculos estimativos del valor de las notas, alcance, entre otros.

3. Efemérides o hitos del transporte o pertinentes y agenda.

- **Objetivo:**


Comunicar de manera simple y con claridad un mensaje en la efeméride destacada, a través de la cual el organismo participa de manera directa en la agenda nacional.

- **Áreas responsables:**

Contenidos, Producción Audiovisual y Prensa.

- **Proceso (de inicio a fin)**

- 1) Planificación elabora el calendario con las fechas importantes del año (efemérides y agenda directiva).
- 2) Planificación recuerda las fechas venideras con pocos días de antelación a Prensa y a Comunicación.
- 3) Prensa y Comunicación deciden de qué manera participarán en la fecha.
 - a. Prensa decide redactar una gacetilla.
 - i. Prensa sigue los pasos detallados en el proceso N° 1, desde el paso 5 hasta su finalización.
 - b. Prensa decide dar una nota en un medio televisivo o radial.
 - i. Prensa sigue los pasos detallados en el proceso N° 2, desde el paso 5 hasta su finalización.
 - c. Comunicación decide realizar una pieza audiovisual.
 - d. Comunicación sigue los pasos detallados en el proceso N°7 en el paso 3 F.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- e. Comunicación decide realizar un comunicado.
 - i. Contenidos decide qué contar y cómo.
 - ii. Contenidos recopila la información más reciente sobre la temática.
 - iii. Contenidos elabora el comunicado.
 - iv. Si el comunicado incluye información específica de otro sector de CNRT, se envía el comunicado a dicho sector previamente a ser publicado.
 - 1. Si el sector lo confirma se publica el comunicado.
 - 2. Si el sector hace observaciones.
 - a. Contenidos modifica las observaciones señaladas.
 - b. Contenidos publica el comunicado.

4) Finaliza el proceso.

- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

Diaria.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**


Según sea el tipo de soporte es el registro de la pieza: Word, Excel, Video, Flyer, MailChimp, entre otros.

- **Cambios sobre la versión anterior del procedimiento:**

Lo novedoso es la calendarización de las fechas y la programación de la agenda.

- **Interacción con otras áreas:**

- Dirección Ejecutiva,
- Subdirección Ejecutiva,
- Unidad de Auditoría Interna,
- Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
- Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
 - Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
 - Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
 - Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
 - Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
 - Secretaría General,
 - Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
 - Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.
- **Interacción con otros organismos:**
 - Ministerio de Transporte: área de contenidos y comunicación institucional.
 - **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

No se utiliza ningún sistema de registro oficial. Se utiliza el formulario de Google, correos electrónicos de CNRT y otros dominios, herramientas externas como WeTransfer, MailChimp, documentos de Word, Excel, PPT, Illustrator y AfterFx.

4. Confección de síntesis matutina de medios.

- **Objetivos:**

El principal objetivo es posicionar a la CNRT como organismo de control por excelencia. Para ello, nos orientamos a monitorear el trabajo que la CNRT realiza en todo el territorio nacional, con un mensaje unificado del organismo en los principales medios nacionales, provinciales y locales en sus soportes televisivos y radiales.

- **Alcance:**

Puede ser local, regional o nacional según sea la naturaleza de la gacetilla.

- **Áreas responsables:**

- Prensa
- Planificación y Contenidos.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- **Proceso (de inicio a fin)**

- 1) Prensa realiza un monitoreo de medios.
 - a. Prensa realiza búsquedas específicas y rastrea las menciones que se hicieron en los medios del organismo y de las principales autoridades.
- 2) Prensa elabora un informe diario con la información recopilada.
- 3) Prensa utiliza ese informe para crear una síntesis matutina de las menciones de CNRT en los medios.
- 4) Prensa envía la síntesis matutina a la Dirección Ejecutiva y a los gerentes del organismo.
 - a. Prensa envía la síntesis matutina por correo electrónico.
 - b. Prensa envía la síntesis matutina por *Whatsapp* a la audiencia mencionada.
- 5) Finaliza el proceso.

- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**


Diaria.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

La síntesis matutina de medios es enviada por Prensa por correo electrónico y por *Whatsapp* en formato Word.

- **Interacción con otras áreas:**

- Dirección Ejecutiva,
- Subdirección Ejecutiva,
- Unidad de Auditoría Interna,
- Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
- Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
- Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
- Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
- Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
- Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Secretaría General,
- Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
- Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.

- **Interacción con otros organismos:**

No aplica.

- **Interacción con otras organizaciones:**

No aplica.

- **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

No se utiliza ningún sistema de registro oficial. Se utiliza una cuenta de Ejes para realizar los reportes y síntesis matutina de medios.

- **Fase: operativa o de gestión/reporte o información**

Prensa realiza *clippings* mensuales donde se registra la cantidad de menciones del organismo y de sus directivos a nivel nacional, provincial y local. Además, genera un cálculo estimativo del valor que cada nota tuviere en los medios (en caso de se hubiera tenido que pagar). Esto permite entender la magnitud del esfuerzo que representa realizar estas notas sin contar con presupuesto, y ver el impacto directo del ahorro de ese dinero al organismo.

Se realizan informes de gestión del área de Prensa cada 6 meses, utilizando estos clippings, cálculos estimativos del valor de las notas, alcance, entre otros.

5. Confección de informes de gestión semanales.

- **Objetivos:**

El principal objetivo es mantener informado al Ministerio de Transporte con las novedades e hitos más importantes de la gestión de CNRT. Para ello, se confeccionan estos informes que contemplan la actualidad en materia de gestión (abarcando las delegaciones y subdelegaciones) y los controles automotores y ferroviarios en todo el país.

- **Alcance:**

En un primer momento el alcance es interno, para el Ministerio de Transporte. El cual luego utiliza la información presente en los informes elaborados para realizar todo tipo de acciones comunicacionales.

- **Áreas responsables:**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Prensa.

-Comunicación.

- Planificación y Contenidos.

- **Proceso (de inicio a fin)**

1) Prensa recopila las gacetillas de la semana y las envía a Comunicación.

2) Contenidos receptiona por correo electrónico los informes semanales del sector automotor enviados por el Área de Monitoreo.

3) Contenidos receptiona por correo electrónico los informes semanales del sector ferroviario enviados por el área de Fiscalización de Gestión de Servicio Ferroviario Metropolitano.

4) Contenidos envía por correo electrónico los informes semanales de automotor y ferroviario a Comunicación.

5) Comunicación elabora el informe semanal.

6) Comunicación envía por correo electrónico el informe semanal a Contenidos.

7) Contenidos verifica completamente el informe semanal.

a. Si el informe semanal no tiene observaciones se envía a Prensa por correo electrónico.

b. Si el informe tiene observaciones se modifican desde Contenidos

i. Se envía a Prensa por correo electrónico.

8) Prensa envía por correo electrónico a Ministerio de Transporte el informe semanal.

9) Finaliza el proceso.

- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

Semanal.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

El informe semanal es enviado por Prensa por correo electrónico.

- **Interacción con otras áreas:**

- Dirección Ejecutiva,

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Subdirección Ejecutiva,
- Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
- Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
- Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
- Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
- Secretaría General,
- Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
- Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.

- **Interacción con otros organismos:**

Ministerio de Transporte: área de Prensa.

- **Interacción con otras organizaciones:**

No aplica.

- **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

No se utiliza ningún sistema de registro oficial. Se utiliza Word y Excel para realizar los reportes e informes.

- **Fase: operativa o de gestión/reporte o información**

Contenidos tiene un compendio con todos los informes semanales enviados.


6. Gestión de redes sociales.

Cuenta de Twitter @infoCNRT.

- **Objetivos:**

El principal objetivo es utilizar las redes sociales para mostrar la gestión del organismo y para asistir a los usuarios en las consultas de trámites y denuncias en nuestros canales.

- **Alcance:**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30


El alcance se proyecta a toda la ciudadanía que reside en la República Argentina.

- **Áreas responsables:**

- Planificación y Contenidos.
- Comunicación.

- **Proceso (de inicio a fin)**

- 1) Planificación elabora un calendario anual con las principales efemérides e hitos del transporte en todo el país y la agenda de la Dirección Ejecutiva.
- 2) La planificación anual es compartida con Comunicación.
- 3) Comunicación organiza y ordena el calendario de publicaciones en Twitter con base troncal en dicha planificación.
- 4) Comunicación establece el contenido necesario para cada fecha importante a cubrir, decidiendo la manera más adecuada según el caso y la sensibilidad de la temática.
- 5) Comunicación solicita la información necesaria:
 - a) A Contenidos:
 - i. Si está relacionado a la agenda del organismo:
 1. Comunicación le solicita a Contenidos la información necesaria para la realización de la publicación.
 2. Contenidos contacta a sus nexos dentro de cada gerencia y solicita la información necesaria.
 3. Contenidos recibe la información de fuente de primera línea.
 4. Contenidos envía la información a Comunicación.
 - ii. Si está relacionado con efemérides:
 1. Comunicación le solicita a Contenidos la información necesaria para la realización de la publicación.
 2. Contenidos investiga y consigue la información sobre la temática y fecha a cubrir.
 3. Contenidos envía la información chequeada a Comunicación.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- 6) Comunicación organiza la planificación semanal de las publicaciones.
- 7) Comunicación define el contenido de la publicación.
 - a. Si es una pieza audiovisual.
 - i. Comunicación le solicita a Contenidos la realización de una pieza audiovisual (flyer, video, animación, entre otras).
 - ii. Contenidos coordina con el área Audiovisual el contenido de la pieza.
 - iii. El área Audiovisual elabora la pieza.
 - iv. El área Audiovisual envía a Contenidos la pieza terminada para su revisión.
 - v. Contenidos verifica la pieza.
 1. Si hay algo a modificar.
 - a. Contenidos solicita la modificación al área audiovisual.
 - b. El área audiovisual modifica la pieza.
 - c. El área audiovisual envía la pieza modificada a Contenidos.
 - d. Contenidos envía la pieza terminada a Comunicación.
 2. Si la pieza está correcta.
 - i) Contenidos envía la pieza terminada a Comunicación.
 - b. Si es un tuit.
 - i. Comunicación redacta el tuit.
 - ii. Comunicación programa la publicación del tuit.
- 8) Comunicación recibe las piezas finalizadas.
- 9) Comunicación envía la programación completa de sus publicaciones al Ministerio de Transporte.
 - a. Ministerio de transporte realiza la revisión de las publicaciones.
 - i. Si Ministerio realiza correcciones.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

1. Contenidos realiza las correcciones señaladas y vuelve a enviar el material a Ministerio para su aprobación.

ii. Si Ministerio lo aprueba.

1. Contenidos da aviso a Comunicación de que puede realizar las publicaciones.

10) Comunicación programa las publicaciones en las redes sociales con fecha y hora de publicación

11) En la fecha y hora programada Comunicación publica el posteo.

12) Finaliza el proceso.

- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

Diaria.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

La elaboración de las publicaciones se realiza en Word. La programación de las mismas se realiza a través de Twitter.

- **Interacción con otras áreas:**

- Dirección Ejecutiva,
- Subdirección Ejecutiva,
- Unidad de Auditoría Interna,
- Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
- Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
- Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
- Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
- Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
- Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
- Secretaría General,

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
- Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.

- **Interacción con otros organismos:**

- Ministerio de Transporte: área de Prensa y Protocolo.

- **Interacción con otras organizaciones:**

- En la interacción virtual, solemos interactuar con diversas entidades del sector del transporte.

- **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

No se utiliza ningún sistema de registro oficial

- **Fase: operativa o de gestión/reporte o información**

Comunicación elabora KPI's con los números de Twitter: interacciones, alcance, impresiones, respuestas, menciones, entre otros. Además, realiza un seguimiento de los tuits realizados.

Se realizan informes de gestión del área de Prensa y Comunicación cada 6 meses, utilizando entre otros informes, estos KPI's de Twitter.

Pedidos al área de Comunicación y Prensa.

7. Solicitud de pedidos al área de Comunicación.

- **Objetivo:**

Cumplir con la demanda de requerimientos al área de Comunicación realizados por el resto de las áreas del organismo.

- **Áreas responsables:**

- Contenidos.
- Producción Audiovisual.


- **Proceso (de inicio a fin)**

1) Recepción del pedido a través del formulario de Google:


https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1hjXdjFF_vn39UbbJJuud1VHE_RTLko9ZkDbD6Qfa_Px2Dw/viewform?vc=0&c=0&w=1

- a. Si Comunicación recibe un correo electrónico con la solicitud de un pedido en comunicación@cnrt.gob.ar o en los correos electrónicos de los miembros del área, solicita la carga del pedido en el formulario de Google mencionado en el paso 1 de este proceso.

2) Contenidos verifica y controla el pedido requerido.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- 3) Contenidos lo deriva para su realización al área que corresponda, de acuerdo a la siguiente estructura.
 - a. Lanzamiento de producto o servicio:
 - i. Contenidos evalúa la información con Calidad y Prestación de servicios.
 - b. Información institucional:
 - i. Contenidos corrobora la información con dirección ejecutiva o RR.HH. según el caso.
 - c. Actualización de página web.
 - i. Contenidos adapta los textos según el manual de Estilo y lo modifica en la web.
 - d. Cobertura de evento / viaje (fotografía y video):
 - i. Contenidos deriva la solicitud al área de Producción Audiovisual.
 - e. Comunicados internos.
 - i. Contenidos redacta la información aplicando el estilo institucional.
 - f. Elaboración de material con imagen de marca (presentaciones PPT, manuales para transportistas, manuales para usuarios, folletería en general):
 - i. Contenidos elabora junto a Producción Audiovisual la pieza.
 - 4) Contenidos gestiona la pieza.
 - a. Recibe la pieza terminada de parte del área encargada de la elaboración, o;
 - b. Contenidos realiza la pieza solicitada.
 - 5) Contenidos verifica que toda la información esté correcta y aplica el manual de estilos e imagen de marca en vigencia.
 - a. En caso de ser un video o animación:
 - i. Contenidos envía a nexos de Ministerio de Transporte la pieza.
 - b. Si el nexo indica alguna modificación:
 - i. Contenidos reenvía la pieza a Producción Audiovisual con las observaciones pertinentes.
 - ii. Luego reenvía al nexo la pieza modificada.
 - c. Si el nexo aprueba la pieza:
 - i. Contenidos tiene licencia para publicar la pieza.
 - 6) Contenidos envía el pedido realizado a la persona solicitante por correo electrónico.
 - 7) Finaliza el proceso.
- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**
A requerimiento de las áreas.
 - **Documentos entregables (nota, informe, registro)**
Se entregan las piezas finalizadas por correo electrónico
 - **Interacción con otras áreas:**
 - Dirección Ejecutiva,
 - Subdirección Ejecutiva,

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Unidad de Auditoría Interna,
 - Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
 - Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
 - Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
 - Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
 - Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
 - Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
 - Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
 - Secretaría General,
 - Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
 - Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.
- **Interacción con otros organismos:**
 - Ministerio de Transporte: área de contenidos y comunicación institucional.
 - **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

No se utiliza ningún sistema de registro oficial. Se utiliza formulario de Google, correos electrónicos de CNRT y otros dominios, herramientas externas como WeTransfer, MailChimp, documentos de Word, Excel, PPT, Illustrator y AfterFx.

- **Fase: operativa o de gestión/reporte o información**

Comunicación elabora KPI's de la cantidad de pedidos a Comunicación recepcionados, la cantidad de realizados y no realizados, el porcentaje de cumplimiento en los plazos establecidos. Además cuenta con estadísticas: cuáles son las gerencias que más pedidos solicitan y cuáles son las solicitudes más frecuentes. Esto permite trabajar con una base estimativa proyectada sobre la cual se optimizan tanto el tiempo como los recursos.

8. Solicitud de Prensa.


- **Objetivos:**
 - El principal objetivo es posicionar a la CNRT como organismo de control por excelencia. Para ello, nos orientamos a visibilizar el trabajo que la CNRT realiza en todo el territorio nacional, con un mensaje unificado del organismo.
 - Cumplir con las demandas de prensa de las diferentes áreas del organismo.
- **Áreas responsables:**
 - Prensa

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Planificación y Contenidos.

- **Proceso (de inicio a fin)**

- 1) Recepción del pedido de prensa a través de correo electrónico o Whatsapp al jefe de Prensa.
 - a. Si es gacetilla:
 - Prensa la redacta consultando diversas fuentes de información: Área de Monitoreo, delegaciones regionales, Calidad y Prestación de Servicios, Control Técnico Automotor, Control Técnico Ferroviario, Contenidos, entre otras según sea la temática involucrada.
 - b. Si es la cobertura de un medio
 - Prensa gestiona con el delegado provincial y medios locales.
- 2) Se realiza la acción solicitada, gacetilla o cobertura de medios.
- 3) Se valida la información con Dirección Ejecutiva.
- 4) Se envía pendiente de aprobación al nexo de Prensa del Ministerio de Transporte.
 - a. Si no se aprueba:
 - Prensa realiza las modificaciones sugeridas
 - Se reanuda el proceso.
- 5) Prensa coordina la realización de la acción.
 - a. Si es gacetilla
 - Prensa coordina la publicación en medios y página web.
 - b. Si es cobertura de medios
 - Prensa coordina la entrevista con los medios involucrados: televisivos o radiales.
- 6) Se realiza la acción.
 - a. Si es gacetilla:
 - a) Prensa la publica en la página web, o
 - b) Prensa la envía a productores de medios.
 - b. Si es cobertura de medios:
 - a) Se realiza la entrevista en el medio y horario estipulado.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

7) Prensa realiza un informe de reporte de la acción.

a. Si es gacetilla:

- Prensa calcula el alcance de la nota en el medio.

b. Si es cobertura de medios:

- Prensa analiza el discurso del interlocutor y se elabora y envía un informe que señala principales fortalezas y debilidades discursivas detectadas, y se brindan herramientas para mejorar estas últimas en notas futuras.

8) Finaliza el proceso.

- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

Cuando se considere oportuno ante el requerimiento de las áreas.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

En las notas en medios, se realiza y envía un informe que señala principales fortalezas y debilidades discursivas detectadas, y se brindan herramientas para mejorar estas últimas en notas futuras. Se envía en formato Word.

- **Interacción con otras áreas:**

- Dirección Ejecutiva,
- Subdirección Ejecutiva,
- Unidad de Auditoría Interna,
- Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
- Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
- Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
- Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
- Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
- Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
- Secretaría General,

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
- Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.

- **Interacción con otros organismos:**

Ministerio de Transporte: área de Prensa y Protocolo.

- **Interacción con otras organizaciones:**

Productores de medios de comunicación nacionales, regionales y locales; de televisión, radio y gráfica.

- **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

No se utiliza ningún sistema de registro oficial. Se utiliza una cuenta de Ejes para realizar los reportes y *clippings* en medios.

- **Fase: operativa o de gestión/reporte o información**

Prensa realiza *clippings* mensuales donde se registra la cantidad de menciones del organismo y de sus directivos a nivel nacional, provincial y local. Además, genera un cálculo estimativo del valor que cada nota tuviere en los medios (en caso de se hubiera tenido que pagar). Esto permite entender la magnitud del esfuerzo que representa realizar estas notas sin contar con presupuesto, y ver el impacto directo del ahorro de ese dinero al organismo.

9. Gestión de la página web oficial de la CNRT.

- **Objetivos:**

El principal objetivo es gestionar y mantener actualizado el contenido de la página web de la CNRT www.argentina.gob.ar/transporte/cnrt.


- **Alcance:**

Si bien puede accederse desde cualquier parte del mundo a la página web, desde el organismo la audiencia gestionada es la ciudadanía residente en la República Argentina.

- **Áreas responsables:**

- Planificación y Contenidos.
- Comunicación.

- **Proceso (de inicio a fin)**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- 1) Contenidos recibe la solicitud para actualizar la página web según se detalla en el proceso Nº 7.
- 2) Contenidos accede a la información enviada y la verifica, en caso de ser necesario.
- 3) Contenidos realiza el pedido, que puede incluir:
 - a. Editar información:
 - i. Reemplazar archivos adjuntos.
 - ii. Actualizar información sobre alertas, trámites y servicios preexistentes.
 - b. Generar nueva información.
 - i. Subir una noticia.
 - ii. Crear un trámite.
 - iii. Crear una alerta.
 - iv. Cargar un nuevo servicio.
- 4) Contenidos notifica por correo electrónico que la solicitud fue realizada conforme el pedido detallado en el formulario de Pedidos a Comunicación.
 - a. La gerencia solicitante confirma la realización del pedido.
 - b. La gerencia solicitante realiza una observación sobre el pedido.
 - i. Contenidos realiza las modificaciones pertinentes.
 - ii. Contenidos notifica nuevamente la realización de lo solicitado.
 - iii. La gerencia solicitante confirma la realización del pedido.
- 5) Finaliza del proceso.

- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

Cuando se considere oportuno ante el requerimiento de las áreas.

- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

La elaboración de las publicaciones se realiza en la plataforma web de argentina.gov.ar. La realización de los pedidos es confirmada por correo electrónico.

- **Interacción con otras áreas:**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30


- Dirección Ejecutiva,
 - Subdirección Ejecutiva,
 - Unidad de Auditoría Interna,
 - Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
 - Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
 - Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
 - Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,
 - Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
 - Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
 - Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
 - Secretaría General,
 - Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
 - Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.
- **Interacción con otros organismos:**
 - Ministerio de Transporte: área de Prensa y Protocolo.
 - Jefatura de Gabinete: Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital.
 - **Interacción con otras organizaciones:**
 - En los casos en los que se publica información sobre Personas Con Discapacidad, se consulta siempre con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) u organizaciones afines.
 - **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

En el portal de argentina.gob.ar todos los procedimientos quedan registrados bajo el nombre del usuario editor y del usuario maquetador: en la actualidad, ambos roles digitales son realizados por npercario@cnrt.gob.ar.

10. Gestión del canal oficial de YouTube.

YouTube: infoCNRT.

- **Objetivos:**

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

El principal objetivo es gestionar y compartir el contenido audiovisual generado por el organismo a través del canal oficial de YouTube de la CNRT https://www.youtube.com/channel/UC_skf-NfTn1wQWi-qJxmF_Q

- **Alcance:**

Si bien puede accederse a YouTube desde cualquier parte del mundo, la audiencia gestionada es la ciudadanía residente en la Republica Argentina.


- **Áreas responsables:**

- Planificación y Contenidos.

- Comunicación.

- **Proceso (de inicio a fin)**


- 1) Comunicación recibe la solicitud para subir un video en YouTube, según se detalla en el proceso N° 7.
- 2) Comunicación accede a la información enviada y junto a Contenidos la verifica, en caso de ser necesario.
- 3) Contenidos realiza el pedido, que puede incluir:
 - a. Editar información:
 - i. Eliminar videos ya subidos a YouTube.
 - ii. Actualizar videos ya subidos a YouTube.
 - b. Generar nueva información.
 - i. Subir un video a YouTube.
 - c. Realizar un video:
 - i. Contenidos revisa la propuesta recibida.
 - ii. Contenidos junto al área de Producción Audiovisual trabajan en conjunto para pensar la pieza conceptualmente.
 1. Contenidos elabora el guión del video.
 2. Producción Audiovisual realiza el video:
 - a. Filma el material específicamente.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- b. Busca material ya producido.
3. Producción envía el video a Contenidos para su revisión.
4. Contenidos revisa el video.
 - a. Contenidos aprueba el video.
 - b. Contenidos hace observaciones.
 - i. Producción Audiovisual edita el video según las observaciones realizadas.
 - ii. Producción reenvía a Contenidos el video editado.
- 4) Contenidos envía el video a Prensa para su aprobación.
- 5) Prensa aprueba el video.
- 6) Contenidos sube el video al canal oficial de CNRT en la plataforma de YouTube.
- 7) Finaliza el proceso.
- **Periodicidad de ejecución del procedimiento:**

A demanda, según solicitud de las gerencias
- **Documentos entregables (nota, informe, registro)**

La elaboración de las publicaciones se realiza en la plataforma web https://www.youtube.com/channel/UC_skf-NfTn1wQWi-qJxmF_Q . La realización de los pedidos es confirmada por correo electrónico.
- **Interacción con otras áreas:**
 - Dirección Ejecutiva,
 - Subdirección Ejecutiva,
 - Unidad de Auditoría Interna,
 - Gerencia de Administración y Recursos Humanos,
 - Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos,
 - Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor,
 - Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria,

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

- Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria,
 - Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios,
 - Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información,
 - Secretaría General,
 - Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales,
 - Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor.
- **Interacción con otros organismos:**
 - Ministerio de Transporte: área de contenidos digitales.
 - **Interacción con otras organizaciones:**
 - En los casos en los que se publica información sobre Personas Con Discapacidad, se consulta siempre con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) u organizaciones afines.
 - **Sistemas y registros oficiales utilizados para el procedimiento:**

Actualmente las solicitudes quedan registradas a través del formulario de Google Forms llamado Pedidos al área de Comunicación.

Importante:

A fin de optimizar los registros de los procedimientos de los procesos internos de las áreas de Comunicación y Prensa, los procesos aquí detallados son a nivel amplio. Es preciso comprender que, al interior de cada proceso y con cada decisión que se toma, se abren nuevos procedimientos internos que se orientan a la especificidad de la producción propia del área.

Glosario

Adobe After Fx: software de *motion graphics* y composición digital para posproducción de imágenes en movimiento, que permite entre otras cosas, animar, alterar y componer creaciones en espacios 2D y 3D.

Adobe Illustrator: herramienta para el dibujo vectorial y el diseño de elementos gráficos.

Clipping: recopilación específica de artículos o recortes de prensa en los que una empresa u organización determinada ha aparecido en forma de noticia.

Ejes: plataforma que rastrea y busca palabras claves en medios de comunicación gráficos, audiovisuales y radiales.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	CÓDIGO	MP-DE-ACyP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	PÁGINAS	30

KPI: Key Performance Indicator (o Indicador Clave de Desempeño, en castellano) indica una serie de métricas utilizadas al momento de sintetizar información referida a la eficacia y productividad de las actividades de referencia.

MailChimp: plataforma de automatización de marketing para compartir campañas de correo electrónico y publicitarias.

MT: Ministerio de Transporte de la Nación.

Tuit: mensaje digital que se envía a través de la red social Twitter.

Twitter: red social que brinda un servicio de microblogueo.

Whatsapp: aplicación de servicio de mensajería instantánea de teléfonos celulares.

We Transfer: servicio de transferencia de archivos informáticos por Internet de gran tamaño.

Word, Excel, Power Point (PPT): herramientas de Microsoft Office.

YouTube: sitio web dedicado a compartir videos.