



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**DIPLOMADO EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**TEMA**

***“USO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN DE LA DIRECCION NACIONAL DE CONTROL DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR”.***

Tesis de Grado previo la obtención del  
Diplomado en Comunicación Corporativa

**AUTORES:**

Martha Susana Vilatuña Vallejo

Jaime Rodrigo Tubón Agualongo

Lenin Marcelo Molina Calvache.

**DIRECTORA:** Ing. Andrea Victoria Velásquez

Centro Universitario Quito

2010

**Ing. Andrea Victoria Velásquez B.**

**DIRECTORA DE LA TESINA**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación realizada por los estudiantes Martha Susana Vilatuña Vallejo, Jaime Rodrigo Tubón Agualongo, Lenin Marcelo Molina Calvache, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, noviembre 22 del 2010

**DIRECTORA**

## II

### AUTORIA

Nosotros, Martha Susana Vilatuña Vallejo, Jaime Rodrigo Tubón Agualongo, Lenin Marcelo Molina Calvache, como autores del presente trabajo de investigación, somos responsables de las ideas, conceptos, procedimientos y procedimientos y resultados vertidos en la misma.

Martha Susana Vilatuña Vallejo

C.I. 1708843006

Jaime Rodrigo Tubón Agualongo

C.I. 1802366276

Lenin Marcelo Molina Calvache

C.I. 1712920972

### III

## CESION DE DERECHOS

Nosotros, Martha Susana Vilatuña Vallejo, Jaime Rodrigo Tubón Agualongo, Marcelo Molina Calvache, declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Formen parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la universidad”.

Loja, noviembre 21 del 2010

Martha Susana Vilatuña Vallejo

C.I. 1708843006

Jaime Rodrigo Tubón Agualongo

C.I. 1802366276

Lenin Marcelo Molina Calvache

C.I. 1712920972

---

# AGRADECIMIENTO

*Muestro eterno agradecimiento a quienes han plasmado  
en nuestros corazones, los mejores recuerdos y  
enseñanzas.*

*Gratitud a nuestros distinguidos maestros, guías  
incasables del saber, la justicia y la libertad.*

*A nuestros amigos gracias por alentar en nosotros los  
deseos de esfuerzo y superación que hoy impulsan  
nuestras vidas*

# DEDICATORIA

*Una nueva etapa de nuestras vidas termina y por eso dedicamos con mucho amor y cariño este trabajo a nuestros Padres, esposas y familiares quienes con su esfuerzo y sacrificio hicieron posible este logro.*

*Son ustedes para nosotros un ejemplo a seguir en cada momento y sobre todo la fuerza que nos impulso a un futuro mejor*

## VI

### INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DEL DIRECTOR	II
AUTORIA	III
CESION DE LOS DERECHOS	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI

### **CAPÍTULO I**

#### **GENERALIDADES DEL PROYECTO**

1.1 IMPORTANCIA DE UTILIZAR LAS TIC'S COMO HERRAMIENTAS ACTUALES DE COMUNICACIÓN	1
1.2 IMPLEMENTACION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA	3
1-3 SITUACION ACTUAL DE LAS TIC'S EN EL PAIS	8

### **CAPITULO II**

#### **ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN A INVESTIGAR**

2.1 TIPO DE ENTIDAD, MISION, VISION DE LA MISMA	
2.1.1 TIPO DE ENTIDAD	12
2.1.2 MISION	12
2.1.3 VISION	12

2.2 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN, A QUIEN ESTA DIRIGIDA	
QUE TIPO DE COMUNICACIÓN REALIZA	
2.2.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	13
PRIMERAS DISPOSICIONES SOBRE TRANSITO	16
PRESENCIA DE LOS VEHICULOS MOTORIZADOS	18
PRIMERAS MEDIDAS DE CONTROL	21
NUEVAS DISPOSICIONES	24
EL TRANSITO EN CARABINEROS	28
2.2.2 A QUIEN ESTA DIRIGIDA LA INSTIRUCION	30
2.2.3 QUE TIPO DE COMUNICACIÓN REALIZA	31
CONCIERTOS UN CANTO POR LA VIDA	32
2.3 COMO SE ENCUENTRA ESTRUCTURADO EL DEPARTAMENTO	
DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA	36

### **CAPITULO III**

#### **USO DE LAS TIC'S EN LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA**

3.1 COMO ES LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA	
ANTECEDENTES	38
FUNCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL	39
PROCESOS	39
ESTRUCTURA	42
BASES	42
MODELOS DE ATENCION	43
VENTAJAS	43
ANALISIS	44

ACCIONES DE COMUNICACIÓN	45
IMAGEN INSTITUCIONAL	46
CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD, OBJETIVOS	46
ESTRATEGIA PUBLICITARIA, PRENSA, RADIO	47
TELEVISION, IMPRESOS, REVISTAS, CD, DVD, PANCARTAS, GRUPO INTERNET	48
PRODUCTOS, VENTAJAS EN COMUNICACIÓN QUE MANTIEN LA DIRECCION	49
DESVENTAJAS	50
RADIO VIGIA	50
RADIO A NIVEL NACIONAL	51
TRATICOS A SER IMPRESOS	52
CAMPAÑA TELEVISIVA, PRENSA, ALTERNATIVA PUBLICITARIA	53
3-2 QUE HERRAMIENTA WEB 2, UTILIZA LA ORGANIZACIÓN, INCLUYENDO EL POR QUÉ. LA FRECUENCIA DEL USO, LOS OBJETIVOS POR LO QUE FUERON IMPLEMENTANDOS, PUBLICO META	54
3.3 TIPO DE CONTENIDOS DIFUNDIDOS A TRAVES DE HERRAMIENTA WEB 2.0	55
3.4 ESTRATEGIA DE TIC´S EN COMUNICACIÓN QUE HAN RESULTADO EXITOSAS	57
INVERTIR PARA GANAR	58
3.5 FUTURAS PROYECCIONES A TRAVES DEL INTERNET COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN	59

## **CAPITULO IV**

### **PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC'S EN LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

4.1 DEFINA LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	61
4.2 RELACIONE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS EXPECTATIVAS DEL TRABAJO SOBRE LAS TIC'S	62
4-3 ANALIZAR LA SITUACION EN CUANTO AL USO DE LAS TIC'S INCLUYENDO UNA PROYECCION FUTURA	63
4.4 CONCLUSIONES	64
4-5 RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	

## INTRODUCCION

El presente informe, procura establecer la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial, entidad perteneciente a la Policía Nacional del Ecuador, como herramienta para la obtención del título en Diplomado de Comunicación Corporativa.

En un mundo dinámico y competitivo, es obligación de las instituciones públicas o privadas, establecer Políticas de Comunicación que les permita configurar una excelente imagen, acorde con los objetivos de la Institución. La Policía Nacional no podía evadir este reto ya que Las TIC's han producido un cambio espectacular y drástico en todas las organizaciones y, en este sentido, es Internet el elemento más revolucionario. El uso creciente de Internet como instrumento de comunicación y de distribución de la información ha propiciado que su tecnología se adopte a nivel institucional mediante la utilización de diversas herramientas informáticas propicias para la colaboración. De esta forma, por la necesidad de gestionar grandes volúmenes de datos y de comunicarse e interactuar eficiente y efectivamente en el interior y exterior de la entidad ha sido muy importante.

La utilización del internet en la entidad es una consecuencia de interés por ensanchar los horizontes críticos de la institución uniformada. Uno es buscar espacios de recepción de intercambio de información, conocer la necesidad de público interno y externo, de comentarios específicos y críticos, que le permitan, generar cambios internos para servir a la sociedad ecuatoriana y de esta forma consolidar la identidad de la institución guardiana del orden la paz y la seguridad como lo establece la Constitución de la República.

Una de las dificultades más importantes, al elaborar este trabajo fue que no se disponía de material necesario y la creación de un solo dominio por pedido del Señor Presidente de la República con el objetivo de que todas las dependencias de la Institución solo tenga una página y no cada Dirección, sino que sea un solo portal, es por ello que se

detuvo el desarrollo , pero en la actualidad la Dirección Nacional de Comunicaciones es quienes están al frente de este único portal y se coordina con todas las dependencias de la Institución generando el cambio de servicio interno y externo, además el factor jerarquizado de la institución que le vuelve muy disciplinada, vertical y estratifica los niveles de acceso a la información.

El presente trabajo empieza con la Importancia de las TIC's como Herramientas de Comunicación en organizaciones del Ecuador en el cual se destaca la utilización de las mismas como verdaderas herramientas de comunicación es así como nuestras instituciones tanto públicas como privadas fomentan la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), tomando en cuenta que los avances tecnológicos que se ha tenido durante los últimos años han sido de mucha ayuda.

El II Capítulo se aborda sobre la estructura de la Dirección Nacional de Control de tránsito y Seguridad Vial, que a lo largo de su historia ha ido cambiando u sentido de servicio y reajustando a las leyes y reglamentos como disposiciones que han sido elaborados acorde al desarrollo del país y al incremento del parque automotor. Igualmente se da a conocer su Misión, Visión, la estructuración del departamento de comunicación, que en la actualidad coordinará la Dirección de Comunicación de la Policía Nacional.

Para luego en el III Capítulo enfocar la utilización de las Tecnologías de la Información en la Institución los éxitos obtenidos con la Web 2.0 sus proyecciones futuras a través del Internet como medio de comunicación.

Y por último se ha definido los resultados de la investigación conclusiones y recomendaciones que son muy importantes que servirán para a reforzar las políticas de comunicación en esta institución y de esta manera satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

# **CAPITULO I**

## **GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **IMPORTANCIA DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES ECUATORIANAS**

#### **1.1 IMPORTANCIA DE UTILIZAR LAS TIC´s COMO HERRAMIENTAS ACTUALES DE COMUNICACIÓN**

La informática tiene la potencialidad de facilitar y ampliar en forma continua las capacidades de los individuos en el contexto de las instituciones, empresas, organizaciones y gobiernos en los que trabajan. Las tecnologías de la sociedad de la información (informática y comunicaciones – TIC´s), permean todas las actividades de producción, consumo, intercambios, administración, gobierno, recreación, finanzas, el comercio y la educación. Se revela una necesidad emergente en todos los sectores de la sociedad de hallar los medios y las maneras de optimizar las oportunidades que presentan las TIC´s para mejorar la gobernabilidad, para implementar nuevos canales de comunicación entre gobiernos y ciudadanos, para tejer y reforzar redes comunitarias, para ingresar en forma proactiva a la Sociedad de la Información. “Redes ciudadanas”, “Gobierno electrónico”, “Ciudades digitales” son expresiones que suenan frecuentemente en nuestros días, todas ellas se refieren a nuevas formas de interacción entre ciudadanos y gobernantes locales, a nuevas concepciones de la política, la utilizando de medios electrónicos, es parte de un proceso de globalización cultural y económica que constituyen nuevos campos de juego que se están reproduciendo y expandiéndose en la sociedad

El desarrollo de las técnicas y de la tecnología de las comunicaciones ha sido a lo largo de la historia de la humanidad un factor modernizador, no sólo de los sectores productivos, sino de la sociedad y por supuesto, también de la educación, la cultura y el diario vivir <sup>1</sup>

La capacidad de adoptar las TIC's ha demostrado ser clave para mantener la competitividad a largo plazo, además de suponer una herramienta para los países en desarrollo para facilitar las reformas estructurales en las economías e impulsar su eficiencia.

Además, las TIC's resultan cruciales para fomentar una economía sostenible, el desarrollo de las mismas ha contribuido en una gran proporción, a los cambios que afectan a las ciudades y a las sociedades contemporáneas.

En lo que se refiere a las políticas locales, las transformaciones de las ciudades en nodos de comunicación por medios telemáticos, y los cambios de los gobiernos municipales en redes informáticas que facilitan la administración, la comunicación y la interacción con otros niveles de gobierno y con los ciudadanos, se combinan con intentos y experiencias de la sociedad civil y de las autoridades regionales y nacionales de incorporar diversas versiones del "gobierno electrónico".

Es importante conocer cómo las instituciones tanto públicas como privadas de nuestro país fomentan al desarrollo de proyectos en lo que se refiere a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), tomando en cuenta que los avances tecnológicos que se ha tenido durante los últimos años han sido de mucha ayuda en otros países para llevar a cabo este tipo de proyectos con excelentes resultados.

---

<sup>1</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/nuevas-tecnologias-de-informacion-y-comunicaciones>

## **1.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA.**

Vivimos en una época en la cual la incertidumbre domina los escenarios, donde la única certeza está en el cambio constante, en la ruptura de los viejos paradigmas hacia otros nuevos. En este marco, se observa cómo Internet, y sus nuevas tendencias, se presentan como una herramienta estratégica para la comunicación de pequeñas y medianas empresas (PYMES), organizaciones.

Las TIC's han producido un cambio espectacular y drástico en todas las organizaciones y, en este sentido, es Internet el elemento más revolucionario. El uso creciente de Internet como instrumento de comunicación y de distribución de la información ha propiciado que su tecnología se adopte a nivel empresarial mediante la utilización de diversas herramientas informáticas propicias para la colaboración. De esta forma, por la necesidad de gestionar grandes volúmenes de datos y de comunicarse e interactuar eficiente y efectivamente en el interior y exterior de las organizaciones, surgió la intranet.<sup>2</sup>

Entonces, puede decirse que las intranets son una derivación de Internet, fruto de la aplicación de sus tecnologías en el interior de la organización, que surgen como respuesta a la necesidad de mejorar la productividad, reducir los costes y mantener los sistemas de información existentes. Su facilidad de uso y acceso ha permitido que una gran cantidad de usuarios la acepten como medio para obtener información confiable, de calidad y de sencilla manipulación, que posibilita la integración de gente, procesos, procedimientos y principios para formar una cultura intelectualmente creativa que permita la implantación de la efectividad total de la organización

La implementación de una Intranet, como toda tecnología, en cualquier contexto, constituye un cambio radical, y por medio de ella aumenta la productividad, la eficacia y se crean nuevas exigencias en materia de conocimientos. Es por estas

---

<sup>2</sup><http://www.micentroweb.com/es/info/ticpymes.php>

razones que es necesario, en primer lugar, realizar mejoras en la formación de los trabajadores y prepararlos para el cambio al que se van a enfrentar, así como generar un desarrollo en el ámbito organizacional que sirva de base a dicha herramienta, este proceso puede ahorrar tiempo y dinero, porque reduce drásticamente los costos y el tiempo de los procesos de generación, duplicación y uso de los datos. Es una forma muy eficiente y económica de distribuir la información interna y externa sustituye los medios clásicos y se adapta a las necesidades de diferentes niveles. Su uso facilita a la organización informar de sus actividades, proyectos, propuestas, incentivos y todo lo que ofrece a los usuarios, como también intercambiar inquietudes, solicitadas, brindar el servicio directo a la sociedad, acortar distancia entre la organización y el público objetivo, incrementar sus usuarios, etc. Todo ello estará determinado, en gran medida, por la actividad y estrategia de la organización. Pero por su definición y composición puede permitir, entre otras, las siguientes funciones:

- Canalizar y soportar la información, documentación y conocimientos necesarios para las actividades de los empleados, con el consiguiente aumento de su productividad.
- Definir y transmitir la cultura de la entidad, al reflejar sus valores en su diseño y contenidos.
- Mostrar la imagen que los empleados poseen de la organización, porque ellos la construyen al utilizarla, actualizan sus contenidos y la persona según sus necesidades.
- Gestionar el trabajo interno de los colaboradores y externo de los usuarios.
- Promover la comunicación y participación de la comunidad.
- Facilitar la formación.
- De los empleados y usuarios el aprendizaje organizacional y los procesos de gestión de conocimiento.

De forma general, una intranet bien diseñada facilita la comunicación interna, la gestión de la información de la organización, la divulgación de las prácticas y procedimientos, la formación virtual y también presencial o el trabajo colaborativo. Todo lo anterior, hace posible mejorar los procesos de trabajo y el

flujo de comunicación en la organización; así como compartir el conocimiento, propiciar una mayor identificación con los usuarios y favorecer su participación, tanto activa como positiva, en la mejora de la organización.

Por todo lo anterior, las ventajas, según González Ugarte, pueden resumirse en cuatro grupos fundamentales:

1. Para la comunicación:

- Contacto directo entre los miembros de una organización.
- Comunicación entre “expertos”.

2. Para la gestión de la información:

- Edición y publicación rápida de la información interna.
- Eliminación de información innecesaria y redundante.
- Creación de datos críticos.

3. Para la gestión del conocimiento:

- Permite la captura fácil de conocimiento no estructurado e implícito.
- Incrementa el conocimiento y la capacidad de utilizar y compartir los recursos disponibles.
- Promueve una cultura organizativa común.
- Posibilita dibujar el conocimiento colectivo y la experiencia del personal, actual y pretérita.
- Permite tomar decisiones rápidas y bien documentadas con una reducción de los costos.

4. Como infraestructura:

Reducción de los costos en tecnologías de la información y la comunicación.

Por lo expuesto las nuevas tecnologías Web 2.0 están cambiando las relaciones entre los consumidores y las empresas. La facilidad de uso de estas nuevas herramientas de comunicación social (blogs, wikis, podcast, redes sociales, vídeos, etc.), pero sobre todo su gratuidad, ha hecho que el consumidor se haya convertido en el principal protagonista de la Red.<sup>3</sup>

En los últimos años hemos visto cómo ha evolucionado la web 2.0, a tal punto que los directivos de empresas, organizaciones e instituciones se han visto en la necesidad de formar parte de esa plataforma interactiva global, que permite al usuario interactuar y obtener información valiosa acerca de lo que la gente quiere realmente conocer.

Hay que tomar en cuenta que los datos que aportan los visitantes son de vital importancia para el crecimiento de un sitio web, por ello, estos espacios deben ser lo suficientemente flexibles para permitir que la gente colabore y participe activamente, por ello, me parece muy acertado que lleven el nombre de red social.

Lo fundamental de este sitio es la interactividad, es decir, que todos somos generadores de información, todos participamos de manera sencilla a través de diferentes servicios que ofrece este sistema, donde las comunidades virtuales son las que ponen el link hacia el futuro hacia la construcción de una cultura de identidad y sobre todo de agregar valor de cambio. Si las cosas han cambiado ahora, mucho más se transformará en la próxima década.

Hoy en día, todos queremos estar conectados, tener redes más amplias y avanzar hacia otros derroteros como es la red participativa.

El Internet ha permitido a todo tamaño de empresas estar presente en todos los mercados y la identificación tanto de la empresa como de los públicos o consumidores.

---

<sup>3</sup><http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>.

Actualmente el posicionamiento de buscadores y el análisis y la adopción de una actitud proactiva, redundan en la obtención de información estratégica para la actuación on-line de las empresas, sino también para el mundo real.

Así los RSS (Really Simple Syndication). Una serie de feeds que automáticamente actualizan la información que el usuario desee. Las redes sociales como facebook, myspace... Una tecnología de mensajería rápida, como twitter, que permite a la gente saber al instante lo que el otro desea comunicarle. Las tecnologías de avanzada aplicados a las redes sociales, como friendfeed, que permite a los usuarios compartir páginas Web, fotos, video y música con amigos y familiares. Los wikis y blogs y posicionadores de noticias, que nos brinda la posibilidad de compartir, recoger y editar información feedback la Bitácora Corporativa que constituye una excelente sala de prensa virtual, donde pueden ponerse las herramientas 2.0 al servicio de la información periodística. Al estilo de SHIFT: post noticiosos, imágenes en Flickr, videos en Youtube, antecedentes en del.icio.us, perfiles en LinkedIn, suscripciones RSS, etiquetas de Technorat. El clipping dictaminará su éxito. <sup>4</sup>

#### ALGUNOS TIC`S

- Multimedia
- Televisión por satélite
- CD-ROM en diferentes formatos
- Hipertextos
- Video interactivos
- Teletexto
- Informática
- Tele y video conferencias
- Los sistemas de expertos
- Correo electrónico
- Telemática
- Realidad Virtual

---

<sup>4</sup><http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/nuevas-tecnologias-de-informacion-y-comunicaciones>

Un mal de las organizaciones actuales es el solapamiento y la saturación de la información existente. La información se crea y gestiona por aquellos que la producen, sin tener que depender de programadores para crear datos de entrada y programas de informe. Con los nuevos navegadores, un usuario puede solicitar, ver y aportar información sobre fuentes distribuidas y sistemas diferentes, mediante una interfaz común sin necesidad de conocer nada sobre los servidores a los que se accede. Sin embargo, este cambio tan simple en la tecnología cambia y revoluciona las infraestructuras de información existentes y por tanto, transforma la forma de concebir las organizaciones.

Como conclusión podemos mencionar que en la actualidad el proceso de publicación de información se ha simplificado y los usuarios se han dotado de medios para crear y compartir información y conocimiento. La facilidad de edición de los contenidos se ha visto acentuada con herramientas como los blogs y los wikis, aún poco extendidos en las organizaciones a nivel interno y que ilustran la sencillez para publicar y compartir contenidos digitales en la red.

Se hace incuestionable que las Tecnologías de la Información y las Comunicación están presentes formando parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Han tenido un amplio impacto en todas las esferas de la sociedad, ampliando nuestras capacidades físicas, mentales y sociales y su evolución avanza a pasos agigantados nunca antes sospechados.

### **1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS TIC´S EN EL PAÍS.**

Ecuador como país Latinoamericano aún se encuentra en una fase de desarrollo y aplicación de las TIC`s, aunque se han adoptado varias estrategias para la implementación de tecnología tanto en educación, Salud y en el sector empresarial, obteniendo como resultado grandes logros., por lo que el Gobierno Nacional debe establecer estrategias que ayude a nuestro país a una inclusión de uso de las TIC`s, de igual manera la generación de una políticas públicas de TIC`s que garanticen el impacto en la sociedad y el uso con sentido de estas herramientas, sin embargo en los últimos meses se está

favoreciendo el acceso a herramientas tecnológicas (computador, Internet, uso de software, telecomunicaciones), con el fin de aumentar posibilidades de acceso a TIC`s.

Sin embargo, la brecha digital en nuestro país es bastante amplia la posesión de computadores, el acceso al servicio de Internet vía banda ancha en la población son entre otros datos los determinantes de cuan limitado es el uso de herramientas tecnológicas en nuestro país en comparación con países latinoamericanos y a nivel mundial en donde el acceso a estas herramientas está más cerca de los usuarios.

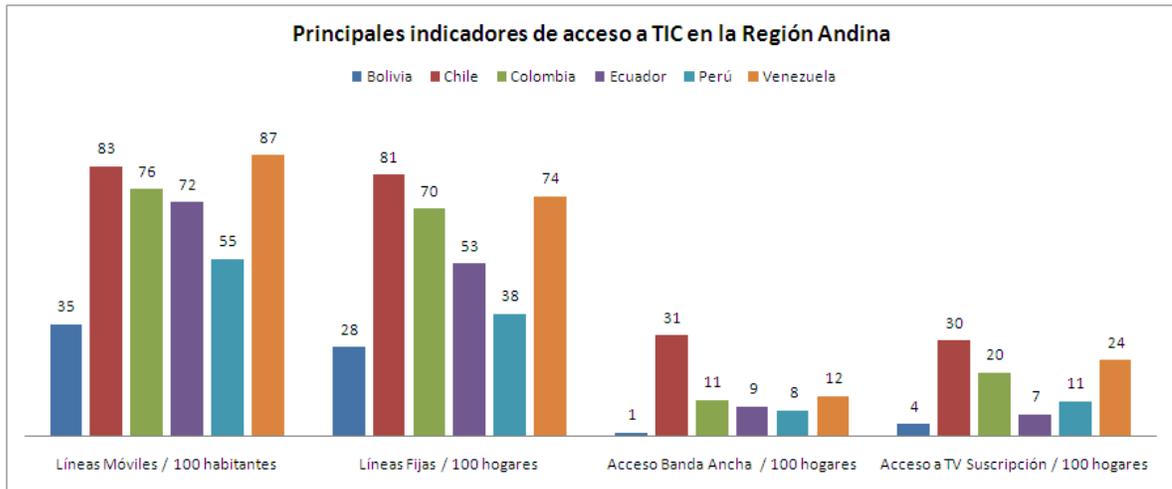
En Ecuador el sector que más ha introducido las TIC`s en sus prácticas profesionales e investigativas es el Financiero, seguido de las Telecomunicaciones, inmediatamente está el de la Construcción y luego de otros 25 sectores más está el de la Educación quedando prácticamente en el penúltimo lugar solo un puesto antes del sector Judicial. Esta es un situación reveladora de cuan insuficientes son todavía las acciones tomadas para mejorar el acceso a las TIC`s en el país.

Ecuador, que el año pasado ocupó el puesto 116, este año ascendió dos puntos, y se ubica por debajo de Venezuela, que se encuentra en el lugar 112; pero por encima de Nicaragua, que está en el 125.

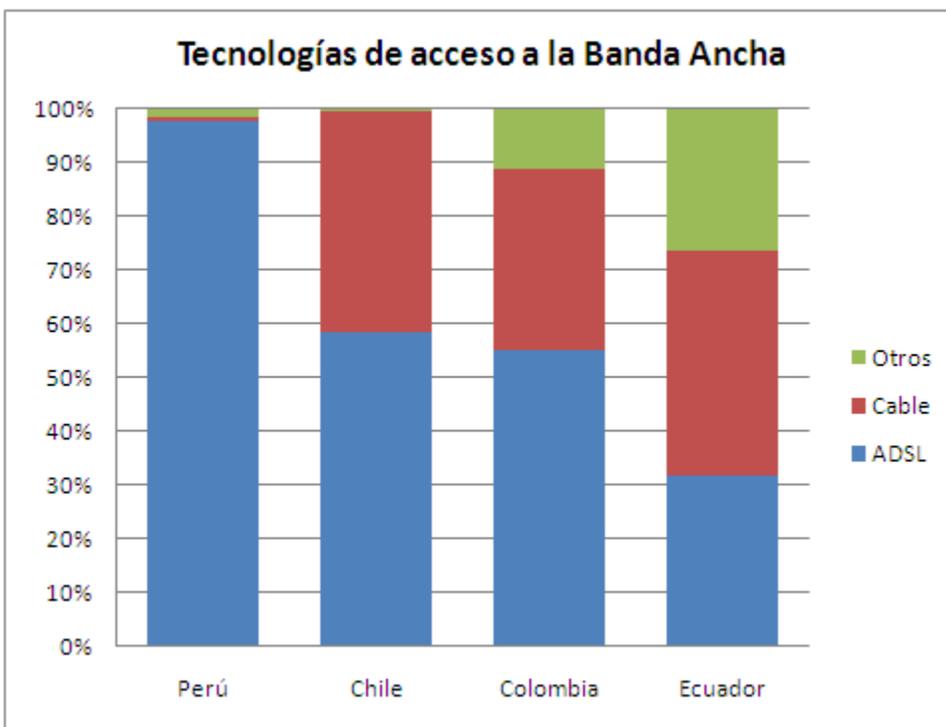
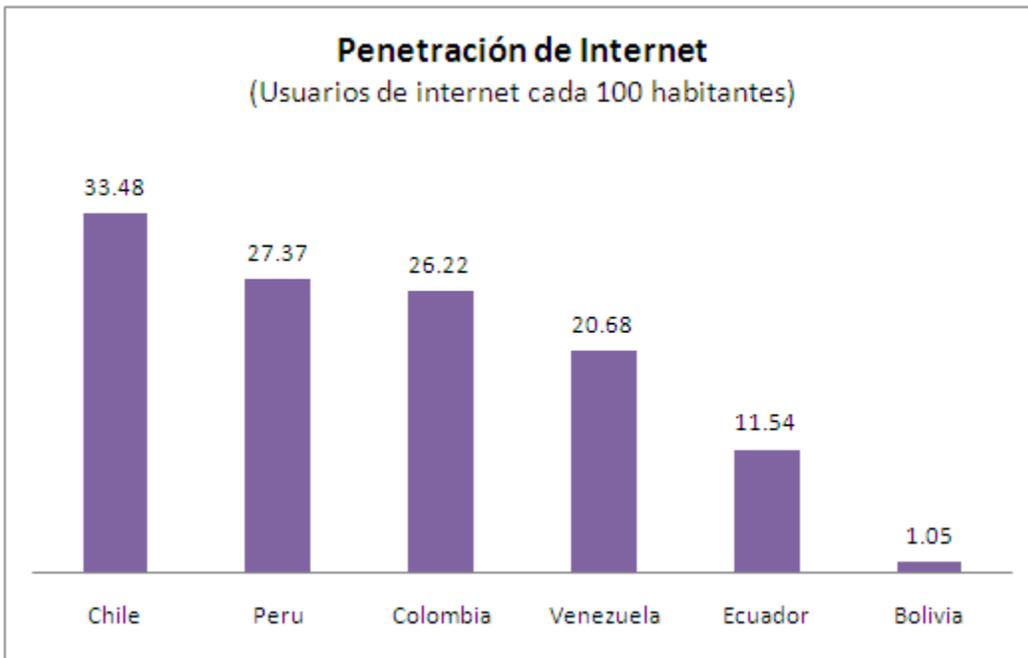
En la región andina y en general en el Latinoamérica, existe una ausencia estructural de datos consistentes y actualizados respecto a TIC`s.

Los países andinos se encuentran retrasados con respecto al resto de Sudamérica. Mantienen niveles dentro de rangos que posibilitan realizar un benchmarking adecuados, con miras, por ejemplo a establecer políticas de regulación tarifaria, identificación de estrategias regionales de acceso o armonización regional de regulación.

La infraestructura es un eslabón clave en la construcción de la sociedad de la información, no obstante el desarrollo de capacidades así como la disponibilidad de contenidos adecuados, son dos aspectos que no pueden dejarse de lado.<sup>5</sup>



<sup>5</sup>[http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico\\_tic.pdf](http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico_tic.pdf)



6

<sup>6</sup>Suptel. (2009). Internet en Ecuador. Superintendencia de telecomunicaciones.1 (1). 7-7

## **CAPITULO II**

### **ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN A INVESTIGAR**

La Organización a investigarse es la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial, perteneciente a la Policía Nacional del Ecuador.

#### **2.1 TIPO DE ENTIDAD, MISIÓN, VISIÓN DE LA MISMA**

##### **2.1.1 TIPO DE ENTIDAD**

La Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial, es un organismo del sector público con personería jurídica, anteriormente mantenía su mismo presupuesto pero en la actualidad es la Comisión Nacional de Tránsito quien entrega el presupuesto respectivo cada cuatro meses, de igual manera mantiene un patrimonio propio de organización, planificación, ejecución y control de las actividades de tránsito y transporte terrestre a nivel nacional a excepción de la provincia del Guayas.

##### **2.1.2 MISIÓN**

La Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial - DNCTSV, es un organismo especializado de la Policía Nacional, encargada de la planificación y ejecución de las actividades de control del tránsito y seguridad vial a nivel nacional.

##### **2.1.3 VISIÓN**

En los próximos años la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial - DNCTSV, será un modelo de la planificación, control y seguridad vial del tránsito a nivel nacional.

## **OBJETIVOS**

Alcanzar el más alto grado de eficiencia y eficacia en el control del tránsito y seguridad vial a nivel nacional;

Establecer y ejecutar políticas con la finalidad de administrar eficientemente los procesos de seguridad vial, en su jurisdicción;

Fomentar y concienciar una cultura de servicio al ciudadano;

Coadyuvar a la preservación del medio ambiente y disminución de los índices de accidentes de tránsito;

Procurar la modernización constante de los sistemas de control del tránsito, brindando seguridad y confianza a la ciudadanía.

## **2.2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN, A QUIEN ESTA DIRIGIDA, QUE TIPO DE COMUNICACIÓN REALIZA**

### **.2.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN**

Un trascendental hecho en el marco de la historia policial ecuatoriana se produce el 14 de junio de 1884, cuando el presidente José María Plácido Caamaño decreta la creación oficial de la Policía de la República, con estructura de carácter civil, conformada en cuerpos provinciales, dependiente directamente del Ministerio de lo Interior y separada definitivamente de los municipios. Esta entidad, identificada como "Policía de Orden y Seguridad" en su creación, se constituye en el genuino origen de la actual Policía Nacional del Ecuador.

Al organizarse militarmente la Policía de Orden y Seguridad el 15 de agosto de 1885, entre las amplias funciones asignadas le correspondía también el control y organización del tránsito, y por ende, tomar conocimiento de las siguientes contravenciones, en términos del Código Penal.

- Inobservancia de las ordenanzas sobre rapidez, dirección, carga de vehículos de transporte y sus condiciones de seguridad.
- Descuido en la custodia o conducción de carruajes y bestias de carga.
- Disputa en el encuentro y paso de transeúntes en calles y demás lugares públicos.
- Daños causados por la rapidez, mala dirección o carga excesiva de los vehículos.
- Soltura de animales en las vías públicas.
- Excavaciones en las calles o lugares públicos, sin las precauciones o señales respectivas.
- Obstrucción de las vías públicas sin el permiso y precauciones pertinentes.

Pero la formación de la Policía de Orden y Seguridad tuvo aciertos y deficiencias. Aciertos, por ejemplo, al separarla en forma definitiva de la Policía Municipal con la que compartió su actividad desde la época colonial y al crearse cuerpos de policía en todas las provincias del país existentes a la fecha, comandados por un Intendente General, Intendente o Comisario General, según la importancia, el 1 de noviembre de 1898 se

decreta la creación de la "Dirección General de Policía", orientada a atender debidamente este servicio en toda la república.

Finalizando el siglo XIX, según el "Reglamento General para la Policía de Orden y Seguridad" sancionado el 19 de marzo de 1899 por Manuel B. Cueva, vicepresidente de la República encargado del Poder, el control de las actividades del tránsito, animal y vehicular se refunde en la función genérica de los inspectores, sub inspectores y celadores de los cuerpos de policía; medios de transporte cuya mayor concentración se hallaba en Quito y Guayaquil, ciudades que contaban con un significativo número de carretas, carrozas, coches de todo tipo, diligencias, bicicletas, carretones y carretillas de mano, así como bestias de silla, tiro y carga, pues aún no aparecían en nuestro medio los vehículos automotores.

Según el mismo reglamento, entre las funciones policiales relativas a la vigilancia del tránsito se contaban las siguientes:

- Prohibir que por las aceras caminen bestias o individuos que conduzcan bultos, así como que en ellas ni en las esquinas permanezcan personas que dificulten el tránsito.
- Capturar a los ebrios escandalosos que se encontrare en la calle y retirar a los que sin causar escándalo puedan caminar por sí mismos.
- Impedir que se deposite en las calles madera o cualquier otro objeto que estorbe el tránsito, salvo el caso de licencia concedida por el Intendente de Policía-Comandante del Cuerpo.
- Cuidar de que no se abran hoyos en los acueductos sin licencia y por más tiempo del que en ella se indique, sin olvidar de disponer las precauciones debidas para impedir desgracias.

- Cuidar de que no se lleven galopando los caballos de silla, carruajes o carretas, y no permitir que jinetes, carreteros, arrieros, etc., maltraten con crueldad a los animales que conducen.
- Recoger y llevar al cuartel cualquier bestia que se encuentre extraviada en la calle.
- Indicar a los transeúntes, cuando lo necesitaren, la dirección de casas y calles.<sup>7</sup>

### **PRIMERAS DISPOSICIONES SOBRE EL TRÁNSITO**

Por otra parte, con el objeto de evitar las frecuentes averías, retardos y perjuicios que sufrían los viajeros en los carruajes destinados al servicio público en Quito, ya sea por la mala calidad de éstos o por faltas de los cocheros, el ministro de Gobierno, don Abelardo Moncayo, dicta el 22 de diciembre de 1900 algunas disposiciones al respecto, cuya ejecución encarga al Intendente General de Policía de Pichincha -Comandante del Cuerpo de Policía. Estas normas fueron:

- Realizar por parte de la Policía la numeración de todos los carruajes.
- Impedir que todos los empresarios puedan emplear como cocheros a personas que no hayan recibido para ello autorización de la Policía.
- Prohibir el uso de animales no acostumbrados a este servicio, o que estuvieren enfermos o demasiado viejos.
- Obligar a que cuando vayan en rotación dos o más coches, unos tras otros, el cochero que fuere adelante no pare su coche sin dar aviso al

---

<sup>7</sup> TRANSITO Y TRASPORTE TERRESTRE, Edición Especial 32 años, pg. 16,17,18,19 Quito-Ecuador

siguiente.

- Cuidar de que siempre que se encontraran dos carruajes, cada uno tome su derecha, cediendo su izquierda al contrario y dejando libre la mitad de la calle.
- Vigilar que en las bajadas, puntos peligrosos, esquinas y puentes se disminuya el movimiento o andar de los carruajes.
- Obligar a que desde las seis de la noche todo carruaje en servicio lleve sus lámparas encendidas.

Dictado por el Intendente General de Policía de Pichincha, el 23 de mayo de 1901 se expide el "Reglamento para el Servicio de Coches en Quito", por el que se ordena la formación del "Gremio de Cocheros" dirigido por un maestro mayor y un suplente. Uno y otro debían ser elegidos cada año y su registro confirmado gratuitamente por la Policía de Orden y Seguridad. Como requisitos para ser cochero se establecen los siguientes:

- Tener buena reputación moral.
- Ser apto para el servicio, a juicio de dos personas idóneas en la materia.
- Ser mayor de 18 años, y haber obtenido matrícula de tal en la Intendencia General de Policía.

Según el mismo reglamento, los cocheros debían llevar uniforme y una placa de metal con el número del cochero y el de la empresa a que pertenecía; también debían llevar un reloj y una cartera para anotar el momento en que el viajero tomaba y dejaba el coche.

En el "Reglamento General para la Organización y Servicio de la Policía de la República", aprobado el 16 de mayo de 1902 por el general Leónidas Plaza Gutiérrez, consta como obligación de las Intendencias de Policía -a través de sus secretarios- llevar libros de registro de matrículas de coches, de carretas, de empresas de transporte público y de conductores de vehículos, asimismo se faculta la dotación de un coche para uso oficial de los intendentes de Quito y Guayaquil, que serviría también para conducir a las personas que por su sexo o condición social merecieran tales consideraciones. El coche para la Intendencia de Pichincha halado por caballo fue adquirido el 12 de abril de 1902 en la suma de 2.400 sucres.

Con la aprobación el 17 de febrero de 1903 del "Reglamento Interno para el Cuerpo de Policía de Orden y Seguridad de Quito", elaborado por el Intendente de Pichincha don Alcides Iturralde, a los celadores y más empleados de policía se les impone la obligación de cuidar que los carros y ómnibus que hacen viajes largos no partan antes de las cinco de la mañana y que no lleven galopando a los caballos.<sup>8</sup>

## **PRESENCIA DE LOS VEHÍCULOS MOTORIZADOS**

En julio de 1904 se realiza en Quito la demostración del primer vehículo automotor: un automóvil de dos plazas marca Dion-Bouton, de origen francés, cuyo propietario era el señor Carlos Álvarez Gangotena, particular que da inicio en la Capital a la era automotriz en la transportación, reemplazando paulatinamente a los tradicionales coches de tracción animal. Importación que proliferaría en los años subsiguientes y que, de la mano del progreso, originaría las consiguientes molestias, desacuerdos y otras desagradables circunstancias en el marco del tránsito vehicular en esta franciscana ciudad.

---

<sup>8</sup>POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR, (1994), pg. 22,23 Quito-Ecuador

La demostración del primer automóvil en Quito se efectuó en la calle del Correo, actualmente denominada Venezuela, trascendental acto que contó con la presencia de un delegado del Presidente de la República, varias autoridades, prestantes ciudadanos y, por supuesto, innumerables curiosos.

En los años subsiguientes, particularmente después de 1908 en que el ferrocarril trasandino llegó a Quito, la importación de vehículos a motor se tomó en extremo proliferante con marcas procedentes de Europa y Estados Unidos.

El automóvil era un artículo de lujo que solamente podía ser adquirido por personas particulares pudientes y empresarios de excelentes recursos económicos novedoso y moderno medio de transportación.

La presencia de estas máquinas originó inmediatamente la formación de agencias de transporte público urbano, que reemplazaron paulatinamente a los coches de tracción animal igualmente, fomentó la reorganización del transporte público interparroquial e interprovincial, concretamente al valle de Los Chillos y a la ciudad de Ambato, cuyas rutas fueron servidas indistintamente por los flamantes automotores y las tradicionales diligencias. Este significativo pero también heterogéneo conjunto de medios de transporte, produjo inminentes molestias y circunstancias no previsibles en el tráfico vehicular, animal y peatonal de la ciudad, rompiendo su habitual tranquilidad y sosiego.

A pesar de las diligentes precauciones adoptadas por los miembros del Cuerpo de Policía de Quito, la era del automóvil comenzó a producir sus consecuencias, y el primer accidente de proporciones ocurrió ya en 1909, provocado por dos automotores. Esto repercutió en las autoridades y propició el que se tomen las medidas apropiadas para su organización y control imperante necesidad que no se vería concretada sino en 1912, al

disponerse la obligación de matricular a todos los vehículos con patente expedida por el municipio capitalino, por lo que debieron cumplir con este requisito los propietarios de automóviles, coches, diligencias, carrozas y carretas de todo tipo que circulaban por la ciudad y el cantón, con una multa de cinco sucres y el impedimento de circular a quien no cumpla con esta disposición.

Los agentes del orden, por su parte, también fueron instruidos sobre la forma de proceder en las situaciones generadas por la presencia de los vehículos a motor sin embargo, la solución total al problema no estaba en sus manos. En 1913 se produjo el primer choque con fatales consecuencias a causa del exceso de velocidad y la relativa impericia de sus conductores, denominados "chaufferes" en aquellos tiempos.

Al margen de lo anotado, es oportuno destacar el aparecimiento de los tranvías en la ciudad de Quito otro símbolo de progreso compartido con el automóvil, que también aportó al conflictivo panorama de la transportación moderna a pesar de constituirse en una solución para la locomoción colectiva. El primer servicio de tranvías fue establecido en el año 1911 con un recorrido desde la estación de Chimbacalle hasta la terminal ubicada en el Carmen Bajo, pero accionado exclusivamente con tracción animal. Similar medio de transporte masivo fue también adoptado en Guayaquil varios años atrás. El tranvía eléctrico de Quito fue inaugurado oficialmente el año 1914, enlazando en su recorrido a la estación de Chimbacalle al sur con la avenida Colón al norte de la ciudad, sitio comúnmente conocido como "La Colón de a Perro".

En ese mismo año, 1914, el 19 de agosto el Intendente General de Policía de Pichincha y Comandante del Cuerpo de Policía de Quito, don Antonio Gil, al volante de un automóvil de su propiedad, pues el de uso oficial era un coche balado por caballos, hizo los primeros recorridos de patrullaje por las calles quiteñas, acompañado de un ayudante de la misma

dependencia policial, aunque solamente diurnos particular que lo acredita como "pionero" del patrullaje policial motorizado en el país. Innovación vista con sumo agrado por parte de la ciudadanía, pues desde aquel entonces la vigilancia policial se alternaría con el antiguo sistema del caballo y el recorrido a pie "halando candados".

## **PRIMERAS MEDIDAS DE CONTROL**

Transformada la Policía de Orden y Seguridad en "Policía Nacional" el 12 de diciembre de 1923, con la expedición del "Reglamento General para su Organización y Servicio", así también suficientemente acumuladas las experiencias y necesidades sobre la problemática, el control y organización del tráfico vehicular se le atribuye a los "Ayudantes Jefes de Tráfico" dependientes de las Intendencias Generales de Policía de Pichincha y Guayas, con extensas y específicas funciones al tenor de lo prescrito en el "Reglamento de Tráfico" aprobado en la misma fecha y también inserto en el documento citado.

En las ciudades de Quito y Guayaquil, donde el volumen del tránsito vehicular, peatonal y animal era bastante significativo, pues incluía coches de todo tipo, carrozas, diligencias, tranvías de tracción animal, bicicletas, carretas, carretones y carretillas de mano, así como tranvías eléctricos, vehículos automotores y el ferrocarril, que aparecieron a principios del siglo XX, la presencia de este singular y heterogéneo conjunto de medios de transporte, con sus consiguientes consecuencias en la integridad física de las personas y su propiedad, impuso la necesidad de estructurar un mejor servicio policial para su organización y control.

Efectivamente, con la expedición del mencionado reglamento general, el control de la actividad del tránsito vehicular paso a cargo de las

Intendencias de Policía a través de los Ayudantes Jefes de Tráfico, cuyas funciones específicas eran las siguientes:

- Organizar el tráfico de la ciudad de acuerdo con las prescripciones del reglamento pertinente.
- Obligar a transitar por la mitad derecha de la calle al conductor de cualquier vehículo de transporte pasajeros, sea cual fuere la dirección que lleve.
- Prohibir que cualquier vehículo marche a mayor velocidad de la que en cada caso señale el reglamento.
- Obligar que los automóviles lleven encendidos por la noche los faros y luces reglamentarias.
- Exigir que todo vehículo lleve adelante y atrás, en sitios visibles y en buen estado, su numeración correspondiente.
- Prohibir el tráfico de vehículos tirados por animales enfermos o estropeados; de los manejados por menores de edad o inexpertos; de los patentados y numerados; y, de aquellos cuyos conductores se encontraren en estado de embriaguez.
- Vigilar en las intersecciones de las calles la marcha de los vehículos, para prevenir los choques y accidentes, haciendo la seña de parada cuando el caso lo requiera.
- Prohibir que los recuantes se estacionen en la vía pública para descargar sus acémilas.
- Cuidar de que ningún vehículo lleve un número de personas mayor del que lo permita su capacidad y la comodidad de los pasajeros.

- Prohibir que los conductores maltraten exageradamente o en forma inútil a los animales.
- Impedir que los jinetes lleven sus caballos al galope, que les hagan asustar y que los picadores ensayen sus caballos en la vía pública.
- Cuidar de que por las aceras no circulen carretas de mano, vayan o no con niños.
- Dar parte a la autoridad respectiva de las infracciones al reglamento cometidas por los conductores de vehículos, anotando su número y de ser posible el nombre de los infractores.
- Vigilar que se cumplan estrictamente las disposiciones del Reglamento de Tráfico.

Además, el Reglamento de Tráfico en referencia contemplaba disposiciones relacionadas con las autoridades, conductores y propietarios de los vehículos y acémilas. Como autoridades para el Tráfico fueron designados el Ministro de Gobierno y Policía, el Intendente General y los Comisarios Nacionales, a quienes correspondía el conocimiento de las infracciones y demás actos determinados en el reglamento. Su autoridad debía ser ejercida por medio de los intendentes, jefes de sección, inspectores, sub inspectores y celadores de policía y, donde hubieren, por los Ayudantes Jefes de Tráfico, como era el caso de Quito y Guayaquil. Para ser conductor se requería: ser mayor de edad; haber obtenido el título que acredite su profesión, previo examen teórico-práctico rendido ante un tribunal nombrado por las autoridades de Tráfico; haber obtenido la licencia anual respectiva, otorgada por la Policía, previa la comprobación de la buena conducta y honradez del conductor y un detenido examen acerca del reglamento; asimismo, era necesario el

conocimiento pleno de la nomenclatura de las calles, de la residencia de los empleados públicos y de las representaciones diplomáticas.

No podían ser conductores los ebrios reincidentes, los escandalosos, los rufianes, los menores de edad, los que adolecieren de enfermedades infecto-contagiosas o defectos físicos incompatibles con la profesión, y los que, por su mala conducta, hubieren sido expulsados de sus respectivos gremios.

Los choferes y cocheros estaban obligados a llevar el uniforme reglamentario que acordaren las autoridades; en cambio, los carretoneros, conductores de camiones, de vehículos de carga y dueños de acémilas, quedaban exentos de este requisito pero no de la inscripción en los registros policiales del número de orden que debían llevar consigo, ya sea en una placa metálica o en una cinta adherida al sombrero. También estaban obligados los conductores a prestar sus servicios a las autoridades policiales y sanitarias en los casos emergentes de beneficencia pública, como auxilios contra incendios, transporte de heridos y otros relacionados con la seguridad y el orden.<sup>9</sup>

## **NUEVAS DISPOSICIONES**

El 27 de septiembre de 1928, en la necesidad de reglamentar el tránsito animal en Quito, el Intendente General de Policía de Pichincha prohíbe a partir de la fecha el libre tránsito de acémilas de carga desde las ocho de la mañana hasta las doce de la noche en todas las calles del centro de la ciudad; así mismo, el 8 de diciembre dicta normas para regular el tráfico de vehículos destinados a la conducción de pasajeros, disponiendo a la par que los autocamiones destinados para transporte de carga no podrán emplearse por ningún motivo en el servicio de conducción de pasajeros sin permiso escrito otorgado por la Comisaría de Tráfico, en cuyo permiso

---

<sup>9</sup>POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR, 56 años, pg. 24, 25. Quito-Ecuador

debía constar el número máximo de pasajeros que podían ser conducidos con la seguridad y comodidad debida.

En la misma fecha y por igual autoridad se dictan disposiciones tendientes a regular la velocidad de los vehículos que transitan por las calles de la Capital, en la consideración de "que el exceso de velocidad, por falta de un aparato registrador, causa lamentables accidentes de tránsito"; para ello, todos los automóviles, autobuses y autocamiones que transitaban por la provincia de Pichincha, debían estar provistos de un aparato registrador de velocidad, denominado "taxímetro". Los propietarios de los vehículos que no cumplieren con lo dispuesto debían ser juzgados de acuerdo con el código respectivo, debiendo la Policía Impedir que éstos se pongan al servicio en tales condiciones, ordenando inclusive su captura ante la negativa, de cuyo cumplimiento se encargó exclusivamente a las autoridades y agentes de policía.

El Intendente de Policía de Pichincha, Luis F. Andrade, considerando "Que los choferes de ómnibus urbanos trabajan durante 13 horas diarias, llegando a adquirir el agotamiento físico, razón por la cual no tienen el dominio de sus actos, ya que en este tiempo un chofer emplea 3.600 cambios de marcha y 900 paradas", decreta el 1 de junio de 1933 que los empresarios de ómnibus urbanos hagan trabajar a cada chofer solamente de 5 de la mañana hasta las 12 del día ó de 12 del día hasta las 7 de la noche, poniendo el correspondiente reemplazo al término de este horario.

Con esta oportunidad también se cambia el sentido de circulación vehicular en varias calles del centro de la ciudad de Quito, a fin de que el tránsito fluya eficiente y organizado.

El 12 de diciembre de 1935, el Intendente General de Policía de Pichincha, Coronel Filemón Borja, reglamenta el uso de placas numéricas para toda clase de vehículos motorizados y de tracción de sangre que

transitan por la provincia, decreto que debía tener vigencia a partir del 1 de enero de 1936. En su parte medular el documento decía textualmente: "Todos los automóviles, autocamiones, ómnibus, motocicletas, auto-carrozas, coches, tranvías eléctricos, carretas, bicicletas y carretillas de mano, ostentarán placas numeradas de identificación, sin serie. Los vehículos a motor perteneciente al Estado, Cuerpo Diplomático, Cruz Roja y similar, Policía y Poder Judicial, ostentarán placas con el nombre de la Oficina o Departamento a que pertenecen, además del número que llevarán en la parte posterior, con excepción del auto presidencial, que exhibirá solamente el sello de la República. Todas las placas serán' del tamaño y condiciones que determine la Comisaría de Tráfico. El número de orden del vehículo será el que corresponda a su turno de llegada, para la inscripción en los libros respectivos. Para los automóviles, autocamiones, ómnibus y auto-carrozas de todo servicio, las chapas serán de fierro tol pintadas con fondo azul, letras y números blancos motocicletas, fondo plomo, letras y números negros carretas, fondo verde, letras y números blancos carretillas de mano, fondo blanco, letras y números azules; coches, fondo azul, letras y números anaranjados bicicletas, fondo blanco, letras y números rojos carrozas, fondo blanco, letras y números negros".

Al expedirse la primera Ley Orgánica de la Policía Nacional el 11 de enero de 1936, en su artículo 6 se determina que la institución contará con 3 secciones: Urbana-Sanitaria, Rural y Judicial cada una de las cuales estará a cargo de un jefe, a quien le corresponde la organización técnica y administrativa del servicio, todas ellas dependientes de la Dirección General de Policía, creada el 1 de noviembre de 1898. Respecto de la Policía Urbana-Sanitaria, la ley señala que, entre otras actividades, le correspondía además "la reglamentación y supervigilancia del tránsito". En tal virtud, dentro del orgánico institucional aprobado el 9 de agosto de 1937, en el que se crea la Inspección General de Policía en reemplazo de la Dirección General, las Jefaturas Provinciales de Policía de Pichincha y

Guayas ya incluyen en su estructura orgánica el "Servicio de Tránsito", conformado por un jefe, 4 ayudantes de primera, 4 ayudantes de segunda, 10 ayudantes de tercera y un amanuense, amén de la Plana Mayor, Cuerpo de Policía, Policía Montada, Comisarías, Oficina de Investigaciones, Oficina de Inmigración, Oficina de Identificación, Servicio de Seguridad Nacional y otras dependencias menores.

Transformada la Policía Nacional en "Fuerzas de Policía" el 4 de enero de 1938, mediante la expedición de una nueva ley orgánica, el control y organización del tránsito vehicular se mantiene en el Servicio Urbano, pero identificado esta vez como "Pelotón de Tránsito" e integrado por un teniente, como jefe; 4 subtenientes, ayudantes de primera; 4 sargentos primeros, ayudantes de segunda; y 10 sargentos segundos, ayudantes de tercera. Cabe mencionar que, según la nueva ley, la institución policial fue organizada y estructurada militarmente, cambiando la nomenclatura jerárquica de su personal y la identidad de los cuerpos policiales, que en adelante se denominarían Batallones y Compañías. En la provincia de Pichincha la unidad se identificaría entonces como "Batallón de Policía Quito", y en la del Guayas como "Batallón de Policía Guayaquil", asignándoles los números 1 y 2, respectivamente, el 16 de junio de 1939.

"Debido a que las autoridades encargadas del Servicio de Tráfico no alcanzan a controlar las irregularidades del servicio urbano de autobuses en Quito", mediante comunicación de 8 de febrero de 1938 el ministro de Gobierno, Teniente Coronel Jorge Quintana Dueñas, se dirige al Inspector General de Policía disponiéndole nombre inspectores para que vigilen el estricto cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el tránsito vehicular, particular que se efectiviza en forma inmediata.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR, (1994), pg. 26, 27. Quito-Ecuador

## **EL TRÁNSITO EN CARABINEROS**

El 8 de julio de 1938 el jefe supremo de la República, general Alberto Enríquez Gallo, dicta la "Ley Orgánica del Cuerpo de Carabineros", con cuya vigencia desaparece el membrete de Fuerzas de Policía y la institución se transforma en "Cuerpo de Carabineros", con la misma estructura y organización de carácter militar establecida a principios de año. Desaparece la Inspección General de Policía y se crea en su lugar la Comandancia General de Carabineros. Las unidades policiales, identificadas como Jefaturas Provinciales, continúan con la denominación de Batallones y Compañías. El control y organización de la actividad del tránsito vehicular se mantiene en el Servicio Urbano de las unidades, especialmente en Quito y Guayaquil, bajo la batuta del Departamento de Orden y Seguridad creado en la Comandancia General de Carabineros.

Acordadas por la Comandancia General de Carabineros, el 15 de septiembre de 1938 se dictan varias disposiciones apropiadas para la dirección del tránsito vehicular, a fin de que se contemple su instrucción entre el personal de carabineros encargados del Tráfico. De su texto original se extraen las siguientes:

- Para proceder a la detención del tránsito, el Carabinero dará el frente a los vehículos que se propone detener, levantando el bastón a la altura de los ojos y manteniéndolo en esta posición durante algunos segundos.
- Una vez en la posición de alto, con el brazo izquierdo hará un semicírculo del lado izquierdo hacia el hombro derecho, llegando a colocar el brazo oblicuamente sobre el pecho, a fin de que crucen los peatones por su frente.

- Después de haber hecho la señal anterior, el Carabinero llevará el bastón a la posición de descanso, apoyándolo sobre su brazo derecho.
- Una vez que hayan pasado los vehículos a los cuales daba su costado, hará un giro y procederá a detener el tránsito del lado contrario, haciendo las mismas señales contempladas anteriormente.
- Para facilitar el cruce de los peatones en las boca-calles, el Carabinero abrirá sus brazos horizontalmente, dejando el bastón pendiente de su muñeca; con esta señal se detendrá por completo el tránsito de vehículos en cualquier dirección, pudiendo los peatones atravesar la calzada en todo sentido, menos diagonalmente.
- El Carabinero irá alternando las señales para dejar pasar a los vehículos y peatones, según las circunstancias que se le presenten, tratando siempre que su desempeño sea lo más acertado y correcto.
- El Carabinero debe dar especial preferencia de tránsito a los vehículos del Cuerpo de Bomberos, Asistencia Pública, Cruz Roja, ambulancias y camiones de Carabineros que conduzcan tropa en actos del servicio, adoptando para ello todas las precauciones necesarias a objeto de evitar colisiones o atropellos con consecuencias graves.

Por igual conducto, el 3 de octubre del mismo año se dictan nuevas disposiciones con instrucciones sobre la forma de dirigir el tránsito vehicular, de cuyo texto extractamos las siguientes:

- El Carabinero se instalará en el centro del cruce de las calles, y, para cortar el tránsito en una de ellas, levantará su bastón hasta colocarlo en posición vertical, con la empuñadura a la altura de la barba.

- Una vez paralizada la circulación, el Carabinero, con la mano izquierda y sin moverse del puesto, indicará a los peatones que pueden pasar de una vereda a otra.
- Para detener la circulación en la calle contraria, el Carabinero no tendrá más que hacer un giro, poniéndose de cara a ella, y. repetir las indicaciones expresadas anteriormente.
- En las calles en que la intensidad del tránsito lo haga necesario, deberá colocarse en la vereda un Carabinero auxiliar, a fin de que haga respetar las indicaciones del Carabinero de Tránsito, tome nota de las infracciones o detenga a los que las cometen.
- A la vez, el Carabinero auxiliar se encargará de educar al público en la obediencia de las indicaciones del Carabinero de Tránsito, en dar facilidades para la circulación por las veredas, procurando que los peatones tomen su derecha, y que el cruce de la calzada se haga por las esquinas.

Una nueva ley orgánica para el Cuerpo de Carabineros se expide el 17 de febrero de 1939, la misma que, en lo relacionado al control y organización del tránsito, ratifica la existencia de Pelotones de. Tránsito en las ciudades de Quito y Guayaquil, así también un minúsculo grupo de carabineros en las restantes ciudades capitales de provincia.<sup>11</sup>

### **2.2.2 A QUIEN ESTÁ DIRIGIDA**

Esta dirección está dirigida a toda la población del país, en virtud de que todos hacemos tránsito tanto peatones y conductores en todas las edades por lo que DNCTSV ha emprendida grandes campañas de concienciación con la finalidad de disminuir los accidentes de tránsito que se producen en nuestro país.

---

<sup>11</sup>POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR, (1994), pg. 26, 27. Quito-Ecuador,

### **2.2.3 QUÉ TIPO DE COMUNICACIÓN REALIZA**

Realiza una comunicación directa en virtud de que a través de los diferentes departamentos se imparte conocimientos y campañas que van dirigidas a la ciudadanía en general ya que la seguridad vial como parte importante del mejoramiento de las condiciones del tránsito, y en la búsqueda continua de la reducción de los índices de accidentabilidad en el Ecuador, principalmente el de víctimas fatales generadas por accidentes de tránsito, desarrolla campañas de prevención y concienciación de seguridad vial.

Así también la campaña en su campo de acción contempla la aplicación de medidas de gestión de tránsito en puntos de mayor vulnerabilidad como escuelas colegios y centros de concentración de personas.

La concienciación ciudadana es el principal camino para conseguir los objetivos de convertir al Ecuador en un país culto vialmente y respetuoso de la Ley de Tránsito. Las campañas de Educación Vial son muy importantes, es por ello que gracias a la aplicación de esta estrategia en el Distrito Metropolitano de Quito teniendo se ha logrado una reducción de 18,6% de víctimas fatales , los éxitos de la campaña no solo cubrieron el territorio nacional sino que rebasaron las fronteras patrias llamando la atención de países iberoamericanos como Colombia Argentina, Chile , Perú, República de el Salvador , Nicaragua Honduras, Guatemala, Panamá, Venezuela y España haciendo que la campaña obtenga reconocimiento en esta última, a través de la Dirección General de Tráfico como el “ Mejor Proyecto de Prevención para América Latina”

La campaña corazones azules se desarrolla de la necesidad de reducir las altas tasas de accidentabilidad en el país, y especialmente las víctimas fatales por accidentes de tránsito actualmente, 1.353 víctimas fatales en el 2008. La Campaña está formada con una estrategia eminentemente

emocional denominada “No más corazones perdidos en las vías” que consiste en pintar corazones azules en los lugares en donde ocurrió un accidente de tránsito con al menos una víctima fatal, el corazón azul fue escogido por representar lo que fisiológicamente pasa con el corazón de una víctima de accidente de tránsito por el corte violento de oxígeno, es decir adopta un color azulado.

La campaña “No Más Corazones Perdidos en las Vías” en virtud del posicionamiento del país se transformó en un programa dentro de los cuales se busca diferentes estrategias:

### **CONCIERTOS UN CANTO POR LA VIDA**

Consiste en masificar la concienciación a través de la música ofreciendo conciertos en los que se difunden mensajes de seguridad vial, estos conciertos se realizan en las principales ciudades del país, a través del proyecto denominado “Un Tour por la Vida” en el año 2008 lo que va del 2009 han desarrollado 8 eventos que han agrupado a 178.000 personas convirtiéndose en la campaña de mayor convocatoria a nivel nacional y de mejor posicionamiento, dicho esto por los mismos medios de comunicación; eventos con costos teóricos aproximados de US.100.000 cada uno se debe considerar que la Policía Nacional no tiene un presupuesto asignado para cubrir este tipo de eventos por lo que, mediante autogestión ha logrado financiar la ejecución de conciertos sin costo alguno para la institución, todo se realiza mediante coordinaciones sin que estos incluyan la participación de auspiciantes por lo que no se cuenta con ninguna publicidad privada, durante todo el evento ni en los afiches promocionales, lo cual ha permitido un acercamiento directo de la Policía y la comunidad y ha fortalecido la Imagen y prestigio Institucional.

Las acciones complementarias que ha presentado la Campaña de Corazones Azules, como estrategia para posicionarse en uno de los

primeros lugares y lograr el objetivo fundamental de reducir las víctimas fatales por accidentes de tránsito, así como la creación de zonas de seguridad y capacitación de los usuarios de las vías, se presentan a continuación:

Organización y participación en el **“PRIMER CONGRESO IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD VIAL”** mediante el cual se logra intercambiar experiencias y políticas en materia de seguridad vial que han dado resultado en la prevención y reducción de estadísticas de accidentabilidad en otros países iberoamericanos.

El crecimiento y aceptación de la campaña a nivel nacional ha sido referente para que en la Provincia de Loja se realice la primera **“Película de Corazones Azules”**, la misma que es utilizada en Cine-Foros para concienciar a estudiantes en centros educativos, así también es exportada a países como España y Estados Unidos a través de las Embajadas Respectivas;

De igual manera “Corazones azules” gana el concurso de **“Tarjetas de Navidad de Olimpiadas Especiales”**, mediante una pintura referente a Corazones azules, realizada por una niña discapacitada de la ciudad de Tulcán.

En el campo de la concienciación mediante charlas con objetivos dirigidos y tomando como base legal lo establecido en la nueva Ley de Tránsito, la misma que garantiza la enseñanza de Educación Vial en todos los niveles, se realiza charlas de manera gratuita a la comunidad llegando a capacitar a más de 3000 personas entre estudiantes y habitantes a nivel nacional, así como también a 8.000 taxistas pertenecientes a las federaciones de taxis.

Con la Vicepresidencia de la República se genera la firma de un Convenio para la realización del Proyecto Taxi Solidario , con la finalidad de apoyar a que personas con capacidades diferentes reciban un trato preferencial en taxis afiliados a este proyecto, igualmente en los eventos masivos de Esmeraldas y Galápagos fusionamos los dos proyectos Ecuador Sin Barreras y Un Canto por la Vida, muchas personas tienen que utilizar sillas de ruedas por accidentes de tránsito, es por eso que se fusiono los dos conceptos con resultados extraordinarios.

El domingo 22 de marzo del presente año, se realizó la primera actividad con Olimpiadas Especiales con la presencia del señor Vicepresidente de la República Lcdo. Lenin Moreno, con motivo del día del Síndrome de Down, en virtud de que se cohesionan estos dos programas de mayor reconocimiento nacional como son Corazones Azules y Olimpiadas Especiales y el 9 de mayo se realizará el evento Corazones Azules Corazones Especiales.

Proyecto “**Plan Mil Escuelas**”, consiste en dar charlas de seguridad vial, normas de tránsito y en general una capacitación tendiente a crear una cultura de Seguridad Vial en la ciudadanía. Plan de Señalización “**Pinta tu Barrio por la Seguridad Vial**” , Plan Piloto en la ciudad de Quito, busca la participación ciudadana en la ejecución de proyectos de señalización mediante el pedido oportuno de los moradores de distintos barrios de la ciudad, a fin de cumplir con el objetivo fundamental, que es llegar a señalar la totalidad de la ciudad, en una primera etapa se obtuvieron 630 pedidos de diferentes sectores, barrios y puntos conflictivos, lo cual demuestra la gran aceptación de la ciudadanía y de los medios de comunicación, Campaña “**No más peatones imprudentes**”, orientada a la concienciación de peatones para la utilización de zonas y dispositivos de seguridad como pasos peatonales, bajo nivel y sobre nivel, pasos cebra y cruces peatonales.

Campaña “Cinturones de seguridad” y sensibilización para el respeto a las normas de tránsito, se utiliza publicidad no convencional como el caso de los mimos

**RESULTADOS:** aproximadamente el 90% de conductores ya utilizan el cinturón de seguridad.

Como parte de la integración y apoyo a campañas de carácter social a través de la Vicepresidencia, se coordinó con mimos que tienen discapacidades como entes multiplicadores de consejos de seguridad vial en las vías urbanas, campaña denominada “**contra el ruido y respeto a las normas**”

**RESULTADOS:** Se logró la meta propuesta sobre todo en conductores y peatones la misma que fue felicitada por la Vicepresidencia de la República y por la Asociación de y para La Discapacidad.

Campaña “**Conductor Elegido**” el proyecto tiene como grupo objetivo a todos los ciudadanos, se lo utiliza por medio de la Web para masificar la Campaña, en tan solo cuatro meses desde su lanzamiento se han capacitado 2500 estudiantes, se cuenta con 3600 inscritos y 68 bares, discotecas y Karaokes registrados como parte del proyecto, por tal razón la Campaña “Conductor Elegido” recibió el 29 de enero su primer premio nacional por el ISOC como la mejor estrategia de seguridad vial por Internet; a la vez está nominada para el concurso internacional en representación del Ecuador , como estrategia mundial para lo cual cuenta con el apadrinamiento de Embajada de Estados Unidos para el premio a la **Excelencia Internacional.**

**RESULTADOS:** Reducción del 23% de detenidos por embriaguez; 56.7% de reducción de accidentes de tránsito por embriaguez en Fiestas de Quito; donde se intensificó la Campaña<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR, año 2009, pg. 32

## **2.3 CÓMO SE ENCUENTRA ESTRUCTURADA EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA.**

El Departamento de Comunicación de la Dirección Nacional de Tránsito ha unificado acciones de las oficinas de Fotografía, Diseño Gráfico, Imprenta y Radio Vigía conformando así un gran departamento de Comunicación Social que beneficia a la Institución Policial y sobre todo con el trabajo conjunto se fortalece la imagen de la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad.

El fortalecimiento de las relaciones recíprocas entre la Dirección de Control y la sociedad se realiza en la oficina de Comunicación con el objetivo de brindar eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia.

Cuenta con Diseño Gráfico, Imprenta con un equipamiento de alta tecnología lo que sirve para realizar las campañas de concienciación y cultura de tránsito que son distribuidos tanto en escuelas, colegios gremios de transporte, y público en general.

Cuenta con la oficina de Televisión y fotografía con el objetivo de entregar a los medios y alimentar la página web imágenes actualizadas.<sup>13</sup>

### **RADIO VIGIA**

Radio Vigía, desde hace veintiocho años se identifica con la Policía Nacional del Ecuador. A la estación radial se sintoniza en los 840 Kilociclos de Amplitud Modulada y es la voz oficial de la Institución del Orden y Seguridad del país.

La emisora llega diariamente a miles de oyentes con una programación que orienta, informa, educa y entretiene. Inicia sus actividades diarias a las 05h00 y concluye su amena programación a las 24h00.

Cada uno de los espacios de la Estación son dirigidos por profesionales del periodismo ecuatoriano, quienes con su amplia experiencia académica y trayectoria profesional conducen programas especializados en diferentes áreas

---

<sup>13</sup>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA DNCTSV

como son del ámbito policial, seguridad, deportes, noticias, música de todo género, programas familiares y comunitarios, entre otros.

Radio Vigía, es la única emisora institucional en el país, que por veintiocho años consecutivos apoya al desarrollo armónico de la comunidad, con programas noticiosos e intercalando informaciones instantáneas sobre el desenvolvimiento del tráfico vehicular en las diferentes calles, avenidas y carreteras del país; este tipo de información es la característica de este medio de comunicación radial, tan apreciado por los ecuatorianos.

La Estación radial, es moderna, activa, musical, noticiosa y cuenta con modernos equipos computarizados para ofrecer una señal digitalizada. Los espacios de mayor sintonía a nivel nacional son: “Polinoticias” con tres emisiones diarias, a las 06h00, 12h00 y 18h00; y cada hora la emisora informa sobre el desenvolvimiento del tráfico a nivel nacional y especialmente lo que sucede en las horas “pico”, en la capital de la república.

Los reportes noticiosos vía telefónica que se generan en los comandos provinciales de la Policía Nacional del Ecuador, mantienen a los oyentes informados del trabajo arduo que cumple la entidad, con la finalidad de ofrecer seguridad y paz en la colectividad.

Radio Vigía, es una emisora muy tradicional para los oyentes del país, porque su identificación con el tránsito, transporte terrestre, circulación vehicular, educación vial y la difusión de las normas, leyes y reglamentos de tránsito, permiten a los oyentes el conocer sobre lo que tienen que hacer para una buena conducción de sus automotores y el respeto que deben tener con los peatones, así como también el respetar las Leyes de Tránsito.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>25 AÑOS SIRVIENDO A LA COMUNIDAD, Revista Institucional, pg. 4,5,6

## **CAPITULO III**

### **USO DE LAS “TIC’S” EN LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA**

#### **3.1.- ¿CÓMO ES LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA?**

##### **ANTECEDENTES:**

La Dirección de Comunicación Social de la Dirección Nacional de Control de Tránsito, es una Unidad creada para la difusión periodística de las actividades que cumplen las autoridades a nivel nacional, que van enmarcadas a brindar la seguridad de todo el país, realizando operativos de tránsito como también impartiendo normas y reglamentos de tránsito tanto a conductores y peatones con el objetivo de disminuir la accidentabilidad del país, esta dirección pertenece a la Policía Nacional del Ecuador, por lo que debe cumplir ciertas normas e instrucciones dispuestas por el Alto Mando Institucional.

La Unidad de Comunicación Social emplea todos los medios periodísticos comunicacionales modernos para difundir las actividades institucionales, las campañas que se realizan para crear una cultura de tránsito en los usuarios de las vías. Para ello se diseñan planes y programas de comunicación para impartir estos conocimientos, tanto a gremios de conductores, estudiantes, público en general.

##### **COMUNICACIÓN MODERNA**

Dentro de la nueva concepción la Unidad de Comunicación Social está lista para el manejo de relaciones públicas, campañas de imagen institucional y publicidad; marketing directo, marketing social, promociones, comunicación estratégica y difusión periodística permanente.

Entre las funciones de esta Unidad, está el realizar Auditorías de Opinión, que son variantes de la investigación en profundidad. Se utiliza para conocer las opiniones, actitudes y percepciones de líderes de opinión sobre el trabajo que realiza la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial.

También realiza consultorías de opinión, tomando en cuenta que las relaciones públicas ayudan a influir sobre todos los elementos que actúan en el entorno de la prensa, instituciones públicas y privadas, autoridades gubernamentales, sectores productivos, asociaciones, gremios, entre otros.

## **FUNCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Estas las actividades que desarrolla Comunicación Social y son el apoyo para las campañas publicitarias que son ejecutadas por la Entidad:

## **PROCESOS**

- Organizar, dirigir, planificar, ejecutar y controlar las actividades de comunicación interna y externa que permiten proyectar hacia los diferentes públicos, las políticas, planes y realizaciones de la Institución, con el propósito de conseguir una imagen positiva en la opinión pública.
- Proponer e implementar las políticas de comunicación institucional para conocimiento y aprobación del Sr. Director Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial.
- Asesorar a las autoridades de la Dirección, en materia de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- Elaborar boletines informativos, revistas institucionales, publicaciones de índole informativo, memorias de la entidad, material de difusión y promoción institucional.
- Programar y ejecutar actividades relacionadas a foros, mesas redondas y conferencias, que disponen las máximas autoridades de la Entidad.

- Cumplir actividades de protocolo en actos y eventos que dispone organizar la Institución, así como también los actos oficiales sobre la recategorización de las Jefatura y Subjefaturas de Control y todas las Unidades pertenecientes a esta Dirección.
- Coordinar las reuniones con los gremios y sectores de transportes y otros del país, en los diferentes cantones y poblaciones del Ecuador.
- Elaborar y difundir información institucional en la opinión pública, a través de los medios de comunicación social del país, mediante ruedas de prensa, boletines informativos, entrevistas y otros servicios de comunicación.
- Mantener estadísticas, archivos digitales e impresos del material difundido, relacionado con labores informativas de la Institución.
- Realizar investigaciones de opinión para orientar la difusión Institucional.
- Coordinar la producción, edición y circulación de documentos y publicaciones de la Institución.
- Realizar el control de la información institucional a escala nacional.
- Manejar y controlar la publicidad que realiza la Institución en los diferentes medios de comunicación del país.
- Elaborar y supervigilar la publicación del material promocional de la Dirección.
- Planificar y coordinar la agenda de entrevistas y visitas a medios de comunicación social por parte del señor Director Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial, u otras autoridades pertenecientes a la Dirección, o del funcionario dispuesto por las autoridades de la Dirección para que brinden información en los medios de comunicación social del país.

- Mantener la publicación interna, en el que se da a conocer a los empleados en todo el país sobre las actividades que cumplen las autoridades de la Entidad.
- Publicar un periódico, que es el órgano informativo oficial de la Dirección.
- Preparar material informativo audiovisual para la publicación interna.
- Publicar y actualizar los directorios telefónicos de la Entidad a nivel nacional.
- Proporcionar información para difundir en la Página Web de la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial.
- Utilizar el correo electrónico como medio positivo para remitir información.
- Y, las demás establecidas en las Leyes, Reglamentos, Acuerdos y Resoluciones en materia de Comunicación Social y las que le asigne la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial o las dispuestas por el Gobierno Nacional.
- Comunicación Social preparará un “Programa de Motivación, Atención al Cliente y Relaciones Humanas”, para dictar conferencias a los funcionarios y empleados de la Entidad a nivel nacional, de acuerdo a un calendario pre establecido para el presente año
- En los últimos días se trabaja en forma coordinada con todas las dependencias de la Institución policial para la elaboración de la nueva imagen institucional, como también llegar al público interno para motivar al personal de la Institucional y al público externo para lograr la aceptabilidad y la credibilidad en la Institución policial, para ello se emprenderá campañas de concienciación internas y externas, material impreso, afiches, programas especiales a través de la emisora de la Policía Nacional, la utilización del página web para llegar a toda la comunidad nacional e internacional.

## **ESTRUCTURA**

A las oficinas de Comunicación Social en el ámbito de la Administración Pública también se las identifican como “La Unidad de Manejo Comunicacional”, “Gerencia de Imagen Institucional”, “Imagen Corporativa”, “Gerencia de Marketing”, las mismas que se dedican a la difusión de la información que generan las máximas autoridades administrativas de la institución.

Su punto central de trabajo es la organización de ruedas de prensa, conferencias de prensa y otros actos inherentes a la difusión en base a la emisión de boletines de prensa, fotografías y videos; información que no tiene costo alguno en los medios de comunicación social del país.

En este tipo de oficina se desarrolla el trabajo sobre Publicidad, Difusión de la Información, Publicaciones, impresos, videos digitalizados y se maneja técnicamente la imagen de la institución y de las máximas autoridades de la entidad.

Las oficinas de Relaciones Públicas, en la actualidad más se dedican a todo lo concerniente a protocolo, actos sociales y cívicos; organización de eventos, seminarios, conferencias, etc.

Las unidades comunicacionales, están estructuradas generalmente de acuerdo al presupuesto que les asignen para el pago de personal, para publicidad en medios, equipos y movilización; así como también están relacionadas en forma directamente proporcional a la dimensión de cobertura que tienen en el país.

**BASES.-** Siempre enmarcado en el Plan del actual Gobierno Nacional, en el que se identifica el Desarrollo del Ecuador y en el que se destaca la Comunicación del Estado, Seguridad ciudadana, Mejoramiento de la Imagen Pública, Elaboración de Mensajes Cruzados y Fortalecimiento Informativo por todos los medios posibles.

**COMUNICACIÓN GENERAL.-** Dentro de las características generales las acciones de comunicación se tomará en cuenta: La transparencia en la información, libre acceso a la información y Rendición de Cuentas.

**MODELO DE ATENCIÓN.-** De la premisa que los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de la Dirección, trámites que puede realizar, operativos que se ejecutan, etc. se ha tomado en consideración lo siguiente:

- Se entrega información de interés general de manera presencial, telefónica, escrita, por correo electrónico o mediante el Servidor Web.
- Se atiende al público directa y personalmente, fundamentalmente cuando requieren información sobre los servicios que presta la Dirección.
- Se entrega información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Se entrega información administrativa real, veraz y pública y se brindan orientación positiva de los servicios que presta la Dirección.
- Las instituciones del Estado y particularmente las oficinas de Comunicación Social asumen como valores éticos del servicio público, la integridad, la imparcialidad, la objetividad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

**VENTAJAS.-** Los parámetros enunciados brindan muchas ventajas a la Institución, porque se hace explícita la responsabilidad que tiene la Dirección Nacional de Control de Tránsito, frente a las necesidades que tienen la comunidad de estar informada.

Lo nuevo en comunicación es LA CARTA DE SERVICIOS, que la Dirección entregará a los ciudadanos, con una gama de información sencilla y útil a través de medios impresos: como son los dípticos, trípticos, folletería en general, publicidad en medios radiales, escritos y televisivos; también se entrega la información por medios informáticos electrónicos.

**ANÁLISIS.**- Después de realizar un análisis de la Comunicación Estratégica de la Dirección Nacional de Control, se aplican acciones de comunicación alternativa que redundarán en la Comunicación directa y personalizada. Se toma en consideración a los medios que no tienen la notoriedad que disponen los que lideran la información en el país. En otras zonas del país, existen medios locales que tienen amplia aceptación en comunidades de bajo índice poblacional.

Se remitirá Información adecuada para los medios. Se realizará Investigación científica interna y externa, Relaciones Públicas, Difusión de Información y Publicidad

Se pone especial atención a los medios a nivel interno y a los medios de comunicación del país en general. Se focaliza o se intensifica la difusión en los sectores en donde existe mayor índice de accidentabilidad.

## **ACCIONES**

Mantener sesiones de trabajo con los representantes de los medios de comunicación impresos, televisivos y radiales para exponer ideas y temas de interés de la Dirección de Control.

Realizar sesiones de trabajo semanal en el día y hora que señale el Sr. Director de Control con el Departamento de Comunicación Social, para planificar el trabajo por desarrollarse semanal, quincenal o mensualmente. O dependiendo de la trascendencia de la información que se deba difundir en los medios, la acción será inmediata con el seguimiento adecuado hasta su difusión total o parcial.

Convocar a Conferencias de Prensa en las que se expondrán tópicos de interés institucional o sobre temas especiales que desee comunicar. A este tipo de reuniones asisten periodistas de diferentes áreas y de variados medios de comunicación colectiva.

Realizar Ruedas de Prensa, de acuerdo a la importancia de la noticia a ser proporcionada por los señores jefes departamentales de la Dirección. A las

Ruedas de Prensa se invitarán a los señores Periodistas que cubren exclusivamente la fuente de información de la DNCTSV.

**ACCIONES DE COMUNICACIÓN:** Preparación de un documento técnico (PLAN ESTRATÉGICO) que contendrá las políticas a seguirse por la Dirección, las que se darán a conocer solamente a Directores de Periódicos, Editorialistas, Jefes de área y a Periodistas que cubren la fuente de la Dirección de Control de Tránsito con lo cual se esperará conseguir el apoyo para la difusión positiva sobre lo que hace y cumple la Dirección.<sup>15</sup>

**ACCIONES DE INFORMACION:** Visitas periódicas del Sr. Director de Control a los medios de comunicación de Quito y del país de acuerdo a un calendario preestablecido.

Dentro del calendario se debe incluir visitas a los medios impresos, estaciones de radio y estaciones de televisión de las ciudades pequeñas de nuestro país. En este tipo de sectores tiene muy buena aceptación por parte de los medios de comunicación social, porque la información es novedosa y sobre todo se torna trascendental para la posible prevención en tránsito.

**CON LA SOCIEDAD CIVIL.-** Se establecerá un canal directo y permanente con la Sociedad Civil para que el mensaje llegue de manera especial a todos los estratos sociales. Para esto se está preparando una Base de Datos, de entidades de transporte público, privado, escolar, etc. que nos permitirá hacerles llegar nuestros mensajes de manera oportuna y permanente.

## **LA IMAGEN**

La imagen es la realidad que se percibe diariamente de la Dirección de Control de Tránsito. El desafío de Comunicación Social, es la de mantener y superar la buena imagen institucional y construir constantemente la positiva imagen personal de las diferentes autoridades, para lo cual basa su accionar en Imagen

---

<sup>15</sup> DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS

Corporativa, Manejo de crisis y Temas Controversiales, Manejo estratégico y Táctico de las campañas sobre los actuales y nuevos procesos que ofrece la Dirección.

Comunicación Social al contar con un creativo y/o diseñador gráfico permanente para la elaboración de los impresos, sugiere temas, diseño y entrega el material informativo y gráfico para la elaboración de boletines de prensa, revistas institucionales, trípticos, dípticos, folletos y material publicitario.

## **IMAGEN INSTITUCIONAL**

La Dirección Nacional de Control de Tránsito implementará un plan institucional con la finalidad de tornarle más eficiente y a través de ello brindar un mejor servicio a los conductores, peatones y a toda la comunidad.

En la publicidad impresa se resaltarán la Imagen Institucional, en la que se reflejarán los mensajes institucionales sobre la base de los objetivos positivos que tiene la Dirección en beneficio de la comunidad.

Se resaltarán la misión de la Dirección Nacional de Control, cual es la de contribuir al control del tránsito vehicular en el país a aceptación de la provincia del Guayas.

## **CAMPAÑA PUBLICITARIA**

### **OBJETIVOS.-**

Para cumplir con las campañas publicitarias es necesario plantear los objetivos, el presupuesto económico, el plan de acción de información no pagada y los medios técnicos con que se cuentan para poner en marcha una campaña publicitaria basada en los siguientes puntos, y sobre todo utilizando el sitio web de la Dirección.

- 1.- Revitalizar y reposicionar la imagen de la Dirección.
- 2.- Difundir los servicios, beneficios y políticas innovadoras.
- 3.- Estructurar estrategias publicitarias internas y externas adecuadas.
- 4.- Reforzar la información generada por la Dirección, con la publicación de un periódico o revistas bimensuales y semestrales, en la que se irá resaltando el trabajo desarrollado por cada una de las administraciones de la entidad, en los períodos en que les corresponda estar al frente de la Institución.

### **ESTRATEGIA PUBLICITARIA.-**

El objetivo es establecer un plan de publicidad coherente y dentro del plan una estrategia adecuada para motivar a los funcionarios y empleados a mejorar el servicio a los clientes; acrecentar la imagen institucional.

### **ESTRATEGIA CREATIVA.-**

La estrategia tendrá que delinearse en base a la información que se obtendría a nivel nacional del trabajo que desarrolle la Dirección.

### **MEDIOS A SER UTILIZADOS.-**

**PRENSA.-** Seleccionada en cada zona del país. Para grandes campañas publicitarias se utilizarán a periódicos de alta circulación nacional.

En los diarios de mayor circulación nacional se publicarán suplementos con información promocional de las actividades

Se focalizarán a los medios locales de las pequeñas zonas del país, para difundir información o realizar las campañas de publicitarias puntuales para cada sector.

**RADIO.-** Mensajes publicitarios (cuñas) a difundirse en todos los medios de comunicación social (radio) por cuanto a través de ellos se educa al peatón, al conductor, y se está creando una cultura de tránsito en la sociedad ecuatoriana, para lo cual sería necesario firmar convenios con AER y otras entidades, para que la publicidad sea gratuita, caso contrario convenir precios bajos de publicidad porque se está educando a la sociedad con el afán de disminuir la accidentabilidad de tránsito en el país.

**TELEVISIÓN.-** Spots publicitarios de 30, 45 y 60 segundos a difundirse en estaciones que tienen cobertura nacional, como son Gama, Telesistema, Telecentro, ECUAVISA, Teleamazonas, etc.; en horarios puntuales

**IMPRESOS.-** En las campañas publicitarias dan buenos resultados la utilización sistemática de trípticos, dípticos, gigantografías, útiles de escritorio con el logotipo, llaveros, gorras, camisetas, etc.

**REVISTAS.-** La publicación de una revista o periódico trimestral, permite recopilar información importante de las actividades y gestiones realizadas por la Dirección.

**CD y DVD PROMOCIONALES.-** Con la informática moderna, es más económico el producir información para medios electrónicos y que ahora son de mejor y mayor acceso, de igual manera la pg. . WEB, actualizada de la Dirección lo que significa que es un medio idóneo y moderno a ser explotada con más frecuencia.

**PANCARTAS Y VALLAS PUBLICITARIAS.-** La forma directa de visualizar los mensajes publicitarios a ser emitidos, son las vallas publicitarias instaladas en determinadas carreteras del país con mensajes puntuales, actualizar los mensajes existentes en las vallas que se utilizan en diferentes operativos de control en nuestra ciudad y extender esta iniciativa al país.

**GRUPOS.-** Los grupos objetivos a los que debe llegar el mensaje de la campaña publicitaria para hombres y mujeres de todas las edades, porque se toda la sociedad y a todos los gremios interesados.

**INTERNET.-**A través de este se llegará en forma directa a la población nacional e internacional, con las campañas de concientización en cuanto a tránsito y a todo lo que se refiere a autoprotección y seguridad ciudadana.

### **PRODUCTOS A SER PROMOCIONADOS**

1.- Campañas (el conductor elegido, Corazones Azules, Manejo a la Defensiva, abrir campañas de acuerdo a la temporada (invierno, vacaciones, ingreso a clases, etc.)

### **VENTAJAS EN COMUNICACIÓN QUE MANTIENE LA DIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO**

La Dirección Nacional de Tránsito mantiene grandes y serias ventajas de información para la comunidad:

- 1.- Jefaturas, Subjefaturas y Unidades Operativas en todo el país que general información diaria.
- 2.- Operativos constantes que despliega a nivel nacional en beneficio de la sociedad.
- 3.- Campañas educativas que son dirigidas a la comunidad.
- 4.- Departamentos conformados con personal capacitado.
- 5.- Monitoreo permanente del trabajo que realizan las unidades de la Dirección.

- 6.- Alto grado de recuperación de imagen institucional.
- 7.- Seriedad en el trabajo encomendado.
- 8.- Constante creación de campañas de información y motivación de concienciación ciudadana.
- 9.- Apoyo del Alto Mando Policial.
- 10.- Presupuesto propio para ejercer su función

### **DESVENTAJAS.-**

- 1.- Falta de concentración de información
- 2.- información oportuna y veraz hacia los medios de comunicación social.
- 3.- Ineficacia en informar todas las actividades.
- 4.- Falta de coordinación con las Unidades de la entidad.

### **CAMPAÑA DE PUBLICIDAD**

La campaña de publicidad que implementará Comunicación Social, se ejecutará previa la aprobación de los del Sr. Director de Control de Tránsito, canalizando por realizarse en Radio, Prensa, Televisión, vallas en carreteras, publicación de afiches, folletos, dípticos, trípticos y demás artículos promocionales que se utilizan para una campaña de publicidad.

## **CAMPAÑA DE PUBLICIDAD EN RADIOS**

Previa aprobación del presupuesto y el contenido de los textos de las “cuñas”, se pondrá en ejecución la campaña publicitaria, previa la coordinación con las dependencias como Educación Vial, Corazones Azules, Conductor Elegido ya que muchas de ellas mantienen convenios interinstitucionales pero que no se les ha ejecutado en su totalidad.

### **RADIO VIGIA**

La emisora de la Policía Nacional debe ser la primera emisora en la información policial y más aún en la información que emite la Dirección de Control por pertenecer a esta última. Deberá ser la fuente de información para otros medios de comunicación social en cuanto a vías, operativos, que se ejecutan, campañas a emitirse, entre otras, y contar con la colaboración de todas las dependencias para que se realiza una campaña indirecta de sintonizar esta estación de radio, utilizando en cada folleto, vallas, dípticos, trípticos, anuncios, el logotipo de la emisora e invitando a ser sintonizada, radio Vigía por mucho años ha siendo la dependencia en la cual se han creado, grabado y ejecutado campañas de concienciación, dirige y orienta a los usuarios de las vías e informa el trabajo de la Policía Nacional.

### **RADIO A NIVEL NACIONAL**

El listado de emisoras en las que se difundirán las “cuñas” se elaborará en base a la información proporcionada por los funcionarios de la Institución a escala nacional, quienes estimaron que las emisoras que mayor sintonía tienen al momento y serán las más idóneas para pautar la publicidad .

Las campañas en radio podrán desarrollarse durante treinta, sesenta y noventa días consecutivos, en las emisoras de mayor sintonía local o con alcance regional y nacional. Desde luego se procederá de acuerdo a instrucciones finales dispuestas por las autoridades de la Dirección.

Cabe señalar que las tarifas proporcionadas por los diferentes medios de comunicación radial del país, varían mensualmente, por lo que los precios señalados en el plan de difusión podrían sufrir incrementos que pueden ser congelados por la Dirección de Comunicación Social.

## **TRIPTICOS A SER IMPRESOS**

Para abastecer a todas las jefaturas, Subjefaturas, Unidades descentralizadas y oficinas especiales en el país, se deberán imprimir lo suficiente de cada trípticos o trípticos, afiches, posters que podrían versar sobre los siguientes temas:

- Objetivos de la Dirección de Control de Tránsito.
- Misión, Visión, Servicio, Números Telefónicos a nivel nacional porque es una entidad de servicio.
- Hacía una nueva Dirección que estamos construyendo.
- Nueva imagen más ventajas y servicios.
- Leyes y Reglamentos de Tránsito para conductores.
- Leyes y Reglamentos de Tránsito para peatones.
- Normas de seguridad en el tránsito.
- Leyes y reglamentos de Tránsito para peatones.
- Campañas de uso de cinturón, manejo a la defensiva, utilización del teléfono celular, documentos en la conducción, conducción en mal tiempo, etc.
- Trámites para los usuarios.
- Plan estratégico de la Dirección, etc.

Todos los impresos a realizarse son efectivos para llegar a la ciudadanía con información, orientación y campañas ya que la Dirección de Control cuenta con una imprenta a la cual se le deberá tecnificar y equiparle adecuadamente para este trabajo oportuno.

### **CAMPAÑA TELEVISIVA**

Los textos para la elaboración de la campaña publicitaria en televisión proporcionaran Comunicación Social y el Departamento de Televisión y Fotografía que mantiene la Dirección de Control Nacional de Tránsito y Seguridad Vial.

La selección de los canales de televisión y los espacios a ser contratados podrían ser escogidos por Comunicación Social. Desde luego toda información a ser difundida contará con el respectivo análisis y aprobación del Sr. Director Nacional de Control de Tránsito.

### **CAMPAÑA EN PRENSA**

La campaña publicitaria en prensa escrita, por sus altos costos de publicación en los medios de Quito y Guayaquil deberá ser muy selectiva y puntual en los tópicos a ser publicados.

### **ALTERNATIVA PUBLICITARIA**

La información impresa que prepara Comunicación Social, también será “subida” a la Pág. Web de la Institución. De igual manera será enviada a correos electrónicos de organismos gubernamentales y privados, así como a los diferentes gremios de nuestro país que constara en la base de datos de Comunicación Social.

### **3.2.- ¿QUÉ HERRAMIENTAS WEB 2, UTILIZA LA ORGANIZACIÓN, INCLUYENDO EL POR QUÉ. LA FRECUENCIA DE USO, LOS OBJETIVOS POR LO QUE FUERON IMPLEMENTADOS, PÚBLICO META.**

En la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial, hace cinco años aproximadamente se puso al servicio del público en general el Sitio Web, en el que constantemente se sube información clasificada, codificada y las que exigen las leyes del país.

El sitio Web, sirvió para estar interconectado con el público. Existe una mejor comunicación, porque a través de ella se envía información oportuna de operativos, servicios para los usuarios, conferencias a ser emitidas, intercambio de opiniones, campañas que se difunden la conductores y peatones, a través del sitio se puede acceder a información sobre trámites de la entidad.

La frecuencia de uso de este servicio por parte de los interesados es aproximadamente de 27 mil visitas al Sitio Web, lo que permite deducir que el público en general siempre está requiriendo datos, noticias y servicios.

Para la Dirección Nacional de Control de Tránsito, la tecnología es de mucha utilidad, porque está puede entregar mejores servicios y atención a los usuarios a nivel nacional e internacional, por los emigrantes ecuatorianos; que también piensan en su retorno para obtener su licencia, conocer las Leyes y Reglamentos de Tránsito, conoce lo que para en el país en materia de tránsito, etc.

La comunicación social digital a través de tácticas digitales son las más innovadoras porque llegan a un sin número de personas y públicos de manera instantánea. En la actualidad la información es poder ya que se ha convertido en un motor del sistema económico y social.

El incremento del internet ha creado una forma de comunicación de masas distintas a las demás. por ello la entidad cuenta con su sitio web el mismo que se

viene ajustando a las necesidades de la institución policial donde se combina gráficos, textos, sonidos e imágenes que consiste en un medio de presentación, promoción, servicio al usuario , pero sobre todo la retroalimentación permanente gracias a la interactividad que beneficia a la Dirección.

Es importante destacar que a la Policía Nacional del Ecuador en la actualidad le interesa conocer e influir sobre las opiniones que circulan en internet acerca de la entidad, que más bien se han vuelto desfavorables, por lo que se ha dispuesto la creación de blog para replicar, establecer con ellos un diálogo que va a ser instructivo para la dirección., a través de ello se recabará opiniones , se enviará mensajes ante la crisis que vive la Policía Nacional, los mismos que serán información positiva sobre la entidad, ya que mucha información que se difunde puede ser distorsionada.

Constantemente se utiliza el sitio web para enviar información oportuna a los medios de comunicación social, invitación a ruedas y conferencias de prensa, ya que la mayoría de directores y periodistas prefieren material por correo electrónico por ello se envía dicho material con la brevedad, intercambiar opiniones con la ciudadanía que requiere de información y orientación, todo esto es a diario en esta entidad de la Policía Nacional, para llenar las expectativas de los usuarios y agilizar los procesos..

Sin embargo al momento se está trabajando en una Web institucional para dar a conocer al público de manera total que hace, realiza, ejecuta la Policía Nacional del Ecuador a través de sus direcciones con ello emitir una sola información en un solo sitio web para que la comunidad pueda acceder a todos los servicios que presta la Policía Nacional.

### **3.3.- TIPO DE CONTENIDOS DIFUNDIDOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS WEB 2.0.**

La información que se difunde empleando el sitio Web, es sobre los trámites que pueden realizar en la Dirección Nacional de Tránsito, campañas que se difunden

a nivel nacional e internacional sobre leyes y reglamentos de tránsito, dirigidos a conductores y peatones, corazones azules, peatones imprudentes, la información de Educación Vial, capacitación a conductores, peatones, escolares, solicitudes directas para ello, trámites en la Unidad de Investigaciones de Accidentes de Tránsito, estadísticas de accidentabilidad en el país, intercambio de información de otras direcciones de tránsito del mundo, leyes y Reglamentos de Tránsito, proceso de renovación de matrículas y licencia que hasta la actualidad se mantiene, preguntas claves para conductores, exámenes de conducir, radio On line, recomendaciones para conductores y peatones y para toda la comunidad sobre Educación Vial, (viajes largos, vacaciones, conducción a la defensiva, manejo en lluvia, respecto a peatones, etc.)

La información se difunde periódicamente y se actualiza de acuerdo a las disposiciones gubernamentales o de los organismos de control. La información es amplia y suficientemente clara para conocimiento de los usuarios del Sitio Web y de los clientes de la entidad.

Con la utilización del Internet se desprende la capacidad para estimular el desarrollo de instancias autónomas y descentralizadas de información. Cualquier usuario de Internet puede expresar sus puntos de vista sobre algún tópico en particular; e incluso puede orientar su actividad en la red a la tarea de diseminar sus ideas entre otros usuarios, evitando la agobiante mediación que pudieran mostrarse dispuestas a censurarle en cualquier otro medio de comunicación.

Podría afirmarse que todo usuario de Internet dispone de las condiciones necesarias para desarrollar su propia "prensa". Ese tipo de privilegios convierten a Internet en un medio sumamente atractivo para sus usuarios. A diferencia de los medios de comunicación masiva, el usuario de Internet se constituye como un auténtico emisor.

Por ello la Dirección Nacional de Control de Tránsito ha podido interactuar con sus públicos internos y externos a través de la red, es importante para manejar la imagen y difusión de la institución tanto en el manejo de contenido participativos como en la generación de redes informativas.

Esta estrategia de comunicación atrae suficiente tráfico de calidad hacia los portales web.

Utilizar las herramientas on line para mejorar la presencia institucional en internet, su posicionamiento web y difusión por medios digitales, estos nuevos canales de comunicación e información ha permitido en este último mes a la institución y a los públicos internos y externos, expresarse libremente sin ningún tipo de censura, lo que le convierte en un medio adicional idóneo para compartir opiniones sobre la Policía Nacional.

Este medio actúa como una fuente complementaría al trabajo periodístico de Radio Vigía o también a las notas de prensa publicadas en los medios de comunicación social.

### **3.4.- ESTRATEGIAS DE “TIC’S”, EN COMUNICACIÓN QUE HAN RESULTADO EXITOSAS.**

El Sitio Web, el de mayor éxito para la Entidad, porque es la manera más sencilla y efectiva de estar en contacto con los clientes y usuarios en general.

La distribución por correo electrónico ha dado mucho éxito a la dirección para enviar mensajes individuales y boletines informativos al personal, transmitir comunicados de prensa y dossier de prensa a los medios de comunicación social, así como despachar y recibir información interna, se edita boletines de prensa, correos directos a través del internet a una selección de periodistas y editores de medios.

La Dirección a través del sitio web expone públicamente lo que es, su historia, sus campañas de concienciación, divulga sus proyectos orienta a los usuarios de las vías, defiende sus políticas.

Lista de distribución, se ha utilizado para enviar mensajes masivos a los miembros con fines periodísticos.

La utilización de Twinter dentro de la entidad ha permitido últimamente comunicar de forma ágil diferentes actividades como convocatorias, creación de un sistema de alerta para situaciones de crisis, envío de información, distribución interna de noticias publicadas, cambios, ascensos, etc. Es una herramienta de comunicación instantánea cortos para el personal de la entidad.

El correo electrónico es, sin duda, la principal táctica de relaciones públicas muy utilizada por la institución ya que se transmite a través de este mensajes de destinatarios seleccionados mediante técnicas telemáticas por la rapidez de transmisión en tiempo real, interactividad, el mensaje es transmitido a quien tienen derecho de recibirlo sin inconveniente y sobre todo por la confidencialidad que guarda.

Las noticias a través de los medios de comunicación social, que son tradicionales pero efectivos, con relación a la nueva tecnología sirven también para difundir noticias y nuevos productos

## **INVERTIR PARA GANAR**

En el Marketing y Publicidad, se asegura que indistintamente del producto que se ofrezca en el mercado, todos los negocios necesitan realizar un estudio de mercado y conocer las herramientas del marketing para conseguir el éxito.

Una de las razones, es que por medio de estas técnicas se pueden conocer no solamente las debilidades y fortalezas de la competencia, sino también reconocer a que segmento del mercado pertenecen los clientes.

Si bien la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial, está en un proceso de transición prácticamente no tiene competencia, pero sí requiere de estos medios para mejorar su imagen en base a la atención que brinde a los usuarios de las vías.

Debemos saber en dónde publicar o dar a conocer nuestros servicios. Y campañas de concienciación para los usuarios de las vías del país, con el objetivo de crear una cultura de tránsito que tan necesaria nos hace a los

ecuatorianos ya que la mortalidad en el país por accidentes de tránsito ocupa el tercer lugar.

Este punto es fundamental por lo que se escoge las herramientas más idóneas que están dentro del marketing, comunicación estratégica y publicidad para llegar a la ciudadanía.

Uno de los elementos a ser utilizado con mayor frecuencia es el tecnológico, principalmente el referente al Internet. Mediante esta herramienta la dirección podrá optimizará su información a nivel local, nacional e internacional.

### **3.5.- FUTURAS PROYECCIONES A TRAVÉS DEL INTERNET COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN.**

Las introducción a la utilización de redes sociales dentro de la Institución es importante por cuanto la comunicación entre las personas y la institución dejaría de ser lineal y pasiva, acortaría la distancia con los usuarios externos a quienes servimos diariamente y se les aportaría con todos sus requerimientos instantáneamente, se informaría directamente, y completamente ya que a más de texto se adjunta videos (You Tube) que aportaría a solucionar inconvenientes o a transmitir nuestras campañas de concienciación.

El emitir e intercambiar fotografías ilustrativas, educativas del quehacer de tránsito o de toda la institución policial.

La posibilidad está en crear y publicar videos sobre la Institución, autoprotección, seguridad, eventos, etc., con sus correspondientes etiquetas para incrementar la visibilidad del sitio web de la entidad policial en la Red.

En el ámbito interno la Policía Nacional puede crear canales propicios de televisión por internet para dar a conocer las noticias de interés que se producen en la entidad, convocatorias, informaciones, pases, desempeño de funciones,

todo lo que necesita conocer el usuario interno es decir quienes pertenecen a la Policía Nacional.

La red se ha convertido en una gran alternativa para las videoconferencias que serán muy acogidas para la institución con el objetivo de informar en forma directa el trabajo que se desarrolla (skipe).

El intranet por el cual solo accedan los miembros de la Institución, esto permitirá llegar con foros, debates, charlas, on line, buzón de sugerencias, quejas, boletines de noticias.

Se creará un Observatorio de accidentabilidad de tránsito en internet y se realizará educación en línea, que será aprovechada por toda la ciudadanía.

La creación de un periódico electrónico en el cual se brinde la información oportuna y veraz del acontecer policial.

Estas nuevas herramientas sociales permitirán a la Institución abrir estrategias de comunicación, más flexibles y menos jerárquicas entre la entidad y el público objetivo.

Hay que considerar que los medios de comunicación social y el uso de las TIC's en la organización, constituyen un vínculo efectivo para transmitir los mensajes a la sociedad deseosa de conocer el desarrollo de la actividad diaria de un país y de una institución policial que busca reinsertarse a través del Plan Estratégico de Modernización y Transformación Integral de la Policía Nacional del Ecuador para el Siglo XXI, 2004-2014.

## **CAPITULO IV**

# **PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC'S EN LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

### **4.1 DEFINA LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han permitido que las diferentes formas de comunicación usadas por el ser humano, alcancen proporciones, tal vez, nunca antes imaginadas y a un nivel de complejidad mínimo, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial y eliminando barreras espaciales y temporales.

La revolución tecnológica que vive la humanidad actualmente es debida en buena parte a los avances significativos en las tecnologías de la información y la comunicación. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información.

Por lo expuesto anteriormente los resultados de la investigación desarrollada a la Dirección Nacional de Control de Tránsito, perteneciente a la Policía Nacional del Ecuador, han permitido orientar a las altas autoridades para reorientar las funciones que mantiene el Departamento de Relaciones Públicas con el que cuenta y enfocar las prioridades de información que necesita conocer el público a nivel mundial, de igual manera esta ha contribuido a trabajar coordinadamente entre todas las dependencias de la Policía Nacional con el objetivo de recuperar la imagen de la entidad y que la ciudadanía vuelva a confiar en la Policía Nacional y en quienes conforman esta Institución que vela por la seguridad de los ecuatorianos, se ha puesto ya en ejecución algunas alternativas de utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación que permiten la producción, el almacenamiento, el tratamiento, la comunicación, el registro y la presentación

de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética, para ello se está coordinando acciones con el Ministerio del Interior quienes pondrán en ejecución un periódico electrónico Institucional dedicado a la Policía Nacional (7-3 CORDIALES), se emitió por primera vez una Video Conferencia, que llegó a la mayor parte de los miembros de la Policía Nacional para que conozcan sus beneficios y el trabajo del Mando Policial y con ello mantener la información oportuna y veraz e intercambiar inquietudes tanto con el personal de Señores Oficiales, Clases y Policías en todo el país.

#### **4.2 RELACIONES LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS EXPECTATIVAS DEL TRABAJO SOBRE LAS TIC'S.**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) se han convertido en una dimensión estructural de las sociedades jugando un papel central tanto en el nuevo paradigma productivo como en la transformación cultural, social y educativa. En la institución policial, en la Dirección Nacional de Control de Tránsito han dado buenos resultados ya que se ha brindado a la ciudadanía espacios para que puedan poner sus denuncias sobre el servicio que presta la entidad, sugerencias para el mejoramiento del servicio o denuncias en casos de corrupción que puede existir con el personal del servicio.

La página de la dirección tiene mucha acogida, actualmente se rebasa los 37 mil visitantes lo que se considera que tiene una buena acogida por parte de la ciudadanía, luego del 30 de septiembre la entidad trabaja arduamente en las TIC's para llegar al personal interno con información veraz y oportuna, de igual manera a la comunidad a quien nos debemos.

### **4.3 ANALIZAR LA SITUACION EN CUANTO AL USO DE LOS TIC'S INCLUYENDO UNA PROYECCION FUTURA.**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) se han convertido en una dimensión estructural de las sociedades jugando un papel central tanto en el nuevo paradigma productivo como en la transformación cultural, social, educativa y de seguridad.

Sin embargo, la incorporación de las TIC's. en las instituciones públicas se van incorporando paulatinamente en la Policía Nacional luego del 30 de septiembre en todas las direcciones se ha visto esta necesidad de la utilización de tecnologías para llegar al público interno y externo con la finalidad de que se informe oportunamente, ya el manejo de una mala información interna especialmente, la falta de una verdadera política de comunicación estratégica, la entidad perdió la confianza y credibilidad de su gestión y los uniformados no hayan contado con una verdadera comunicación y se hayan llevado de rumores, que se espera se supere en el transcurso del tiempo.

La utilización de las TIC's en la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial como mencionábamos en el Capítulo anterior es importante por cuanto la comunicación entre las personas y la institución dejaría de ser lineal y pasiva, acortaría la distancia con los usuarios externos a quienes servimos diariamente y se les aportaría con todos sus requerimientos instantáneamente, se informaría directamente y se mantendría retroalimentación con la ciudadanía y más aún llegar a los 42.0000 mujeres y hombres que conforman la institución con la información institucional, servicio social, bienestar social, Ordenes Generales, Disposiciones, Beneficios, etc., que es necesario ya que quienes conforman la Policía Nacional están en todos los rincones de la patria y a través del internet ellos también tuviesen la oportunidad de emitir sus criterios, necesidades, expectativas, aplicando las tecnologías de información y comunicación con solvencia y sean capaces de introducir innovaciones en toda la institución .

#### 4.4 CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION

- Con la utilización de los TIC's en la Institución Policial y en la Dirección Nacional de Control de Tránsito mejorará la comunicación con la ciudadanía a quienes nos debemos. Se empleará como generadora de cambios como Entidad que trabaja por la seguridad de la ciudadanía y la colectividad.
- Es una organización que aplica tecnologías para crear una conducta positiva sobre el conocimiento del tránsito en los usuarios de las vías, avenidas y carreteras del país con la finalidad de llegar a la conciencia de la población ecuatoriana que confía en la Policía Nacional del Ecuador, para llegar a tal objetivo se trabaja en el mejoramiento de la imagen de la Entidad.
- Para difundir el trabajo comunicacional se utiliza campañas publicitarias, promociones, marketing social que sirven para hacer conocer las actividades relacionadas al tránsito dentro del país.
- Esta comunicación ayuda a conocer opiniones de todos los sectores que están de una u otra manera relacionados con el tránsito y circulación vehicular en el país.
- La principal actividad del departamento de Comunicación Social, es organizar ruedas de prensa, conferencias, foros, y otras actividades de difusión de información utilizando boletines de prensa, fotografías, videos, impresos y suplementos relacionados al tema que se publican periódicamente en los diarios de mayor circulación en el Ecuador y se difunde a través del Internet.
- La comunicación bien dirigida ayuda a mantener y mejorar la buena imagen de la Institución.

- Los Sitios Web, son nuevas herramientas tecnológicas que utiliza la Institución con la finalidad que el público navegue en estos Sitios para lograr información adecuada y actualizada sobre la Entidad.
- Últimamente la frecuencia de visitas a los Sitios Web son altos, lo que indica que el público ingresa en la búsqueda de información.
- Los medios de comunicación social son los mejores vínculos para transmitir mensajes a la comunidad, con oportunidad y solvencia.

#### **4.5 RECOMENDACIONES**

- Impulsar el empleo completo de los TIC´s como estrategia de comunicación para lograr posesionar a la Institución y que la ciudadanía vuelva a confiar en el trabajo importante que desarrolla en el país por precautelar el orden y la seguridad.
- Impulsar campañas de concienciación utilizando las herramientas tecnológicas, que permitirán divulgar acertadamente los mensajes a ser emitidos.
- Recibir las opiniones de todos los sectores estratégicos de la colectividad con la finalidad de mejorar la atención al público en las dependencias relacionadas con la Policía Nacional.
- Utilización de las TIC'S para llegar al público con la certeza de conocer sus necesidades y requerimientos.

- Reposicionar la imagen de la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial, en base a campañas y estrategias publicitarias difundiendo los servicios, beneficios y políticas innovadoras.
- Actualizar y mejorar constantemente el Sitio Web de la Institución, por cuanto es utilizado y requerido por los ciudadanos que se encuentra dentro y fuera del país.
- Utilización sistemática de las redes sociales, que es la nueva vía para llegar con efectividad a diferentes estratos sociales del país y del mundo. Es lo nuevo para la Institución en la línea de la comunicación en la red.

## BIBLIOGRAFIA

### BIBLIOGRAFIA DE REVISTAS

- 1.- Policía nacional del ecuador. (1996). Nuevas unidades en circulación. Tránsito y transporte terrestre 32 años. 1(1). 16-19.
- 2.- Policía nacional del ecuador. (1995). Modernas oficinas para la atención al público (jefaturas y subjefaturas). Tránsito y transporte terrestre 1(1). 29-31.
- 3.- Policía nacional del ecuador. (1994). Historia de la Policía de Tránsito. Policía nacional. 1(1). 22.23.
- 4.- Policía nacional del ecuador. (1994). Tránsito en el Ecuador. Policía nacional 56 años. 1(1). 24-25.
- 5.- Policía nacional del ecuador. (1994). Análisis de tránsito. Policía nacional. 1(1). 26-29.
- 6.- Dirección nacional de tránsito y transporte terrestre. (2004). 25 años sirviendo a la comunidad. Radio vigía en sus bodas de plata. 1(1). 4-6.
- 7.- Suptel. (2009). Internet en ecuador. Superintendencia de telecomunicaciones. 1(1). 7-7

## BIBLIOGRAFIA DE PAGINAS DE INTERNET

- 1.- <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/nuevas-tecnologias-de-informacion-y-comunicaciones>
2. <http://www.micentroweb.com/es/info/ticpymes.php>  
<http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>.
3. <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/nuevas-tecnologias-de-informacion-y-comunicaciones>
- 4.- [http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico\\_tic.pdf](http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico_tic.pdf)

**ANEXO**

## **Entrevista al Sr. Teniente de Policía Ingeniero José Luis Silva, Jefe del Departamento de Sistemas de la Dirección Nacional de Control de Tránsito y Seguridad Vial.**

### **1. ¿Cómo está funcionando la Página Web de esta importante Dirección?**

Nuestra página Web al momento se encuentra albergado en el dominio <http://www.dnctsv.gov.ec/> verdaderamente consideramos o considero yo en este Departamento un éxito el desarrollo de esta Página, en el año 2009 nosotros tuvimos sobre las 70 mil visitas, actualmente estamos rebasando las 37mil lo que consideramos que ha tenido una buena acogida por parte de la ciudadanía.

### **2. ¿Cuál ha sido el objetivo de la creación de esta Página?**

El objetivo principal de la creación de esta Página es poner la información más cerca de los ciudadanos aplicando todas las normas que están vigentes en el país en el cual es transparentar la información, es poner en conocimiento de los ciudadanos los proyectos que se están realizando, los objetivos, las metas que tiene la Dirección, los diferentes operativos que se realizan en la ciudad, así como también brindarles una herramienta en la cual ellos puedan consultar información de su licencia, información de su vehículo.

### **3. Sobre todo una ayuda para la comunidad ecuatoriana y a nivel mundial.**

Si, nosotros hemos tenido bastantes peticiones de información de ciudadanos ecuatorianos que se encuentran en el extranjero, han felicitado mucho esta idea innovadora pues ellos, mucha gente de España consultan la información de su licencia para hacer el proceso de su renovación, para la obtención de las licencias en España, de igual manera de Estados Unidos se ha obtenido felicitaciones, de Tailandia, que han escuchada la radio, algunas felicitaciones a nivel del extranjero.

### **4. ¿Cuáles son las Herramientas que viene utilizando la Dirección Nacional de Control de tránsito?**

Nosotros estamos apegados estrictamente a lo que está dictando las leyes del Gobierno actualmente, las herramientas que nosotros ocupamos para el desarrollo son herramientas de software Wall, utilizamos parte del jaguar y utilizamos una base de datos USB que son licencias liberadas y gratuitas en las cuales nosotros trabajamos.

### **5. ¿Cuál ha sido la acogida de la comunidad con estas herramientas que está trabajando la Dirección Nacional de Tránsito?**

Bastante...yo considero que la acogida que ha tenido la ciudadanía es bastante fuerte, hemos recibido muchas felicitaciones, hemos brindado espacios a los

ciudadanos para que puedan poner sus denuncias sobre el servicio, porque nosotros queremos que esta herramienta sea el nexo entre la Dirección y los ciudadanos, a veces las oficinas son muy frías, las paredes son muy cerradas y a veces como le ven a uno con el uniforme y, sienten recelo o miedo y al tener esta herramienta en la cual ellos puedan ampararse nos hacen llegar muchas sugerencias para el mejoramiento del servicio o denuncias en casos de corrupción que existen a veces en el Servicio de Tránsito.

#### **6. ¿Cómo se está trabajando con la Web 2.0?**

Nosotros tenemos proyectos que están encaminados a subir hacia esta nueva plataforma de Web 2.0, al momento nos encontramos limitados porque existe de igual manera un pedido del Sr. Presidente de la República de que sea un solo dominio y que ya no estemos con páginas de Policía Judicial, Migración, Servicio de Tránsito, etc. Sino que sea un solo Portal, es por eso que nosotros hemos detenido nuestro desarrollo como Dirección y estamos encaminando todo a la Dirección Nacional de Comunicaciones para el desarrollo de este único portal, entiendo que este portal va a soportar la Web 2.0.

#### **7. ¿Para cuándo se tiene previsto la implementación de la Web 2.0, y abarcar en un solo portal los Servicios que tiene la Policía Nacional?**

Al momento se encuentran en desarrollo yo tengo entendido que se instalen en el primer trimestre del próximo año.

#### **8. ¿Estas herramientas permitirá que la ciudadanía tenga contacto con el trabajo que desarrolla la Policía Nacional?**

Justamente, el objetivo que están persiguiendo ellos es que las personas ingresen con el dominio Policía Nacional del Ecuador, mas no estén buscando que Página será la DINAPEN, Migración, sino que ingresen a un solo portal y estén ahí todos los servicios Policiales en un solo portal.

#### **9. ¿Se está trabajando con las Redes Sociales?**

En lo que respecta a las Redes Sociales nosotros hemos implementado un sistema de noticias en línea el cual es alimentado directamente por Radio Vigía y por las comunicaciones Policiales internas, escuchamos las novedades que tenemos y publicamos en la Web para que la gente lo pueda sociabilizar y esto al estar sociabilizado con las Radios Difusoras, con los canales de televisión, con las centrales de los Taxis, nosotros ocupamos esta manera de Red social para publicar vehículos que han sido robados y les pasamos a las centrales de radio para multiplicar la cantidad de patrulleros que nosotros tenemos, si nosotros vemos 200 patrulleros y son 500 patrulleros y 500 taxis los que tienen radiofrecuencia ellos también nos ayuda a ubicar y a localizar el vehículo.

**10. Cuáles serían las recomendaciones para todos los usuarios para todos quienes ocupan el internet y para quienes ingresan a la página Web de la DNCTSV?**

Dentro de las recomendaciones de toda página Web es poder obtener las sugerencias de las personas, nosotros estamos abiertos y las sugerencias de los ciudadanos que ingresan que ingresen a nuestra Página utilizarla solo que nos van a permitir la mejorar, el desarrollo de esta página está encaminada todos los ciudadanos no a la Dirección, sino a los ciudadanos a servir a ellos, si ellos nos dan mejores sugerencias nosotros podemos mejorar los servicios.