



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE  
LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y  
Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 1 de 20

**ANEXO 2:  
INSTRUCTIVO DE RESPUESTA EN REDES SOCIALES**

Octubre de 2017

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE  
LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:

**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:

**Unidad de Comunicaciones y  
Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 2 de 20

## INDICE

I.	HOJA DE APROBACION	3
II.	INTRODUCCION	5
III.	OBJETIVO GENERAL	6
IV.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
V.	ALCANCE	6
VI.	MARCO LEGAL	6
VII.	DEFINICIONES	7
VIII.	NORMATIVA APLICADA	7
IX.	NORMAS GENERALES	9
X.	PROCEDIMIENTOS	9
	<b>Procedimiento: Respuesta en Redes Sociales</b>	9
XI.	RESPUESTAS PRECLASIFICADAS POR CADA EMPRESA.	12
	<b>AIES MOARG.</b>	12
	<b>FENADESAL.</b>	14
	<b>PUERTO DE ACAJUTLA.</b>	15
	<b>PUERTO DE LA UNIÓN.</b>	16
	<b>CEPA OFICINA CENTRAL:</b>	16
XII.	DISPOSICIONES FINALES.	19
XIII.	BITACORA DE ACTUALIZACIÓN	20

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 3 de 20

## I. HOJA DE APROBACION

El presente Instructivo de Respuesta en Redes Sociales de la Unidad de Comunicaciones, tiene su fundamento en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, que en lo pertinente especifican lo siguiente:

### **NTCIE, Capítulo III: Normas Relativas al Ambiente de Control. Actividades de Control. Procesos y Procedimientos**

Art. 49.- Los procesos y procedimientos, tanto en su diseño como en su ejecución, deberán incorporar sus propias actividades de control interno, de tal manera que permitan asegurar, que los empleados las cumplan como parte de sus responsabilidades y obligaciones, que se están ejecutando los controles internos previo, concurrente y posterior según corresponda, en armonía con los propósitos institucionales y directrices administrativas o en su defecto, tomar las acciones necesarias para minimizar riesgos”.

### **Sistemas de información y comunicación**

**Art. 205.-**El sistema de información de CEPA, será responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones, como ente rector de las comunicaciones internas y externas, el que comprenderá además las relaciones públicas de la institución, el cual estará sustentado en los planes estratégicos y operativos y sus resultados de operación. El flujo informativo deberá circular en todos los sentidos, comunicado en tiempo y formas adecuadas, para facilitar a los servidores cumplir con sus obligaciones y responsabilidades y a los mandos gerenciales la toma de decisiones y rendición de cuentas.


### **Efectiva Comunicación de la Información**

**Art. 209.-** La información deberá ser comunicada al usuario interno y externo que la necesite, en la forma y plazo requeridos para el cumplimiento de sus competencias.

Se utilizarán diferentes canales de comunicación, el que sea más apropiado de acuerdo a la naturaleza y propósito de la comunicación; tales como: Página WEB, revistas, boletines, correo electrónico, cartelera, reuniones, entre otros.

En razón de lo anterior y de conformidad al acuerdo de Junta Directiva contenido en el Acta 1622, Punto VI, de fecha 29 de abril de 1997, por medio del cual se autoriza al Gerente General de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), para que apruebe y se implanten, actualicen y realicen los cambios y ajustes a los manuales administrativos; el Gerente General de esta Comisión oficializa y da validez en todas sus partes el presente Instructivo de Respuesta en Redes Sociales

Autorizado:

  
Ing. Emérito Velásquez  
Gerente General



Fecha de Aprobación y vigencia

03 NOV 2017

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 5 de 20

## II. INTRODUCCION

El presente Instructivo de Respuesta en Redes Sociales es parte de los anexos incluidos en el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicaciones y establece las relaciones de coordinación y emisión de mensajes pre clasificados por la Unidad en mención, los cuales han sido validados con las diferentes empresas de la Comisión para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios de redes sociales oficiales de CEPA.

El Servicio público es nuestra razón de ser. Por esta razón, la comunicación a través de las redes sociales entre el usuario y la Comisión, debe ser tan eficaz como la presencial, y a su vez, debe ser más eficiente y dar mejores resultados sin requerir demasiados recursos. Procura además, mostrar en todo momento una predisposición para escuchar y para ayudar al cliente, usuario y público en general en todo lo que sea posible, así como para ofrecer soluciones a todas sus dudas.

De la misma forma, las Normas Técnica de Control Interno en lo referido a las comunicaciones orientan en el actuar y accionar Institucional para optimizar las relaciones públicas con entes públicos o privados que contribuya al logro de objetivos y metas.

Se detallan a continuación las respuestas preclasificadas de acuerdo a las consultas más frecuentes que desarrollas los usuarios y cliente por cada una de las empresas de CEPA y que debe publicarse en las redes sociales por requerimiento.

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 6 de 20

### III. OBJETIVO GENERAL

Regular por medio de los lineamientos respectivos, lo relacionado a la comunicación e información institucional al interior y exterior de CEPA, tanto en situaciones normales como de crisis.

### IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Responder a los usuarios y público en general tanto nacional como internacional sobre consultas específicas acerca de los servicios prestados por nuestra Institución, a través de las redes sociales oficiales de la Comisión.
- Ofrecer con prontitud la información solicitada por redes sociales.
- Contestar en un periodo máximo de dos días hábiles al ciudadano, independientemente de la complejidad de la solicitud

### V. ALCANCE

El presente Instructivo es de aplicación para el personal de la Unidad de Comunicaciones y específicamente al responsable de redes sociales de la institución.

### VI. MARCO LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas para CEPA
- Ley Especial del Ejercicio del Derecho de Rectificación o Respuesta. Decreto N° 422
- Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicaciones.
- Instructivo para la Actualización de Contenidos de la Página WEB de CEPA.

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 7 de 20

## VII. DEFINICIONES

- CEPA: Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma
- AIES-MOARG: Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez
- PLU: Puerto de La Unión
- AAC: Autoridad de Aviación Civil
- FENADESAL: Ferrocarriles Nacionales de El Salvador
- NTCIE: Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CEPA

## VIII. NORMATIVA APLICADA

### **Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CEPA, Capítulo IV, Normas Relativas a la Información y Comunicación**

#### **Sistemas de Información y Comunicación**

Art. 205.- El Sistema de Información de CEPA, será responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones, como ente rector de las comunicaciones internas y externas, el que comprenderá además las relaciones públicas de la Institución, el cual estará sustentado en los planes estratégicos y operativos y sus resultados de operación.

El flujo informativo deberá circular en todos los sentidos, comunicado en tiempo y formas adecuadas, para facilitar a los servidores cumplir con sus obligaciones y responsabilidades y a los mandos gerenciales la toma de decisiones y rendición de cuentas.

#### **Proceso de Identificación, Registro y Recuperación de la Información**

Art. 206.- El Sistema de Información y Comunicación, deberá incluir los procesos que permitirán identificar, registrar y recuperar la información de interés Institucional necesaria para satisfacer

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 8 de 20

las demandas de los usuarios internos y externos, para la consecución de los objetivos y metas institucionales.

Las operaciones que afecten la toma de decisiones y acciones sobre los procesos y transacciones, deberán clasificarse y registrarse por los empleados, de forma adecuada e inmediata, para garantizar que continuamente se produzca y transmita a los tomadores de decisiones, información fiable, útil y relevante.

### **Características de la Información**

Art. 207.- La información generada en las diversas áreas de la Institución deberá ser confiable, oportuna, suficiente, exacta, actualizada y pertinente, para lo cual establecerán puntos de verificación que aseguren estas características en cada uno de sus procedimientos documentados.

### **Efectiva Comunicación de la Información**

Art. 208.- El “Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Comunicaciones”, será el documento marco que regulará y dará lineamientos en lo que se refiere a la comunicación e información institucional al interior y exterior de CEPA, tanto en situaciones normales como de crisis.

Art. 209.- La información deberá ser comunicada al usuario interno y externo que la necesite, en la forma y plazo requeridos para el cumplimiento de sus competencias.

Se utilizarán diferentes canales de comunicación, el que sea más apropiado de acuerdo a la naturaleza y propósito de la comunicación; tales como: Página WEB, revistas, boletines, correo electrónico, cartelera, reuniones, entre otros.

### **Relaciones Interinstitucionales**

Art. 212.- La Administración Superior, por medio de la Unidad de Comunicaciones, en coordinación con las empresas o unidades organizativas que corresponda, tendrán la responsabilidad de desarrollar y mantener en nivel óptimo las relaciones públicas con las instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales (ONGs) o privadas, a efecto de integrar esfuerzos para una mejor gestión institucional.

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:





Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 9 de 20

## IX. NORMAS GENERALES

1. Toda información que deba ser comunicada a las diferentes Áreas y/o Empresas de CEPA deberá ser sometida a revisión de la Unidad de Comunicaciones, con el propósito de estandarizar la manera de notificar ya sea actividades sociales, culturales, notas informativas o cualquier otra información que deba hacerse del conocimiento de los empleados.
2. La Creación y manejo de redes sociales y pagina web es exclusiva de la Unidad de Comunicaciones CEPA, coordinando con el Jefe de Comunicaciones y colaborador encargado de redes sociales.
3. La Unidad de Comunicaciones será la encargada de la redacción, edición y divulgación de la información que envía o se divulga a través de las redes sociales.
4. En los casos particulares:

La autoridad de seguridad competente tanto en los puertos como en los aeropuertos dictará normas y políticas a través de circulares, notas oficiales, informes, entre otros que comprendan particularmente las reglas que deban adoptarse según la legislación dictada por la Autoridad de Aviación Civil (AAC) y la Autoridad Marítima Portuaria (AMP) a fin de no incumplir dichos tratados al momento de realizar labores de comunicaciones.

## X. PROCEDIMIENTOS

### Procedimiento: Respuesta en Redes Sociales

#### Nombre del Procedimiento:

Respuesta en Redes Sociales a Usuarios de CEPA y Público en General

#### Objetivo:

Aprovechar las ventajas de las redes sociales, fortaleciendo los canales de comunicación y acercamiento con los clientes, proveedores, usuarios y público en general, y que facilite una mejor interacción y conexión con aliados y empresas afines a los negocios de CEPA en el ámbito portuario, aeroportuario y ferroviario.

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:





Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 10 de 20

**Normas que aplican al Procedimiento:**

NTCIE, Capítulo IV. Normas Relativas a la Información y Comunicación, Efectiva Comunicación de la Información. Art. 205 y 209.

**Participantes del Procedimiento:**

Colaboradores de Comunicaciones, Jefe de Comunicaciones y áreas técnicas relacionadas con consultas específicas que se generan en las redes sociales

**Formatos utilizados:**

Facebook y Twitter

**Frecuencia de uso:**

De acuerdo a requerimiento del cliente/usuario o público en general.

**Descripción del Procedimiento:**

Este procedimiento se establece con la finalidad de poder contar con herramientas que permitan agilizar la respuesta a los usuarios de CEPA y público en general, para lo cual se considera además lo establecido en el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicaciones, específicamente en el Procedimiento No. 7 denominado "Atención en Redes Sociales"

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 11 de 20

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	Inicio de procedimiento	
01	Colaboradores de Comunicaciones.	Reciben consultas mediante INBOX en Facebook y Twitter, Menciones en Twitter y comentarios en publicaciones de Facebook
02	Colaboradores de Comunicaciones	Analiza la consulta y verifica en el instructivo de respuestas
03	Jefe de Comunicaciones	Si el instructivo de respuesta no brinda una solución, se envía la solicitud de información a los expertos en cada área de las empresas de CEPA
04	Jefe y/o técnico del área responsable del tema	Prepara respuesta técnica y la envía al Jefe de Comunicaciones
05	Jefe de Comunicaciones	Autoriza publicar respuesta brindada por el área técnica responsable del tema
06	Colaboradores de Comunicaciones	Publican entre 3 y 8 la respuesta sobre consulta realizada
	Fin del procedimiento	

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
 Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE  
LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**  
Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y  
Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 12 de 20

## **XI. RESPUESTAS PRECLASIFICADAS POR CADA EMPRESA.**

### **AIES MOARG.**

#### **a) Alquiler de locales en el Aeropuerto.**

Al respecto le informamos que por el momento no tenemos locales comerciales disponibles en el Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-MOARG); sin embargo, le invitamos a estar pendiente y participar en futuros procesos, los cuales serán expuestos en los periódicos de mayor circulación y en nuestra página WEB institucional [www.cepa.gob.sv](http://www.cepa.gob.sv); o si usted desea ampliar de forma verbal sobre este mismo aspecto comercial puede hacerlo llamando al teléfono: 2537-1420 con la Lic. Ingrid Rodríguez, encargada de comercialización, quien gustosamente le orientará al respecto.

#### **b) Acceso parqueo.**

- Respecto a su consulta del Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (AIES-MOARG) le informamos que usted cuenta con dos entradas principales, las cuales están señalizadas con carteles de color amarillo y flechas negras las cuales son:
  - ✓ La Primera la encontrará justo en la curva, a lado izquierdo, en un estimado de 200 metros, antes de llegar a la terminal de pasajeros.
  - ✓ La Segunda entrada, la encontrará frente a la entrada Principal de la terminal aérea.
  - ✓ Respecto al costo del parqueo general en el Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez AIES-MOARG, tiene un costo de \$1.25 la hora, 2 horas \$2.50. y de 3 horas en adelante hasta un máximo diario de \$3.75.
- Si desea un servicio de parqueo VIP el cual es techado, el costo es de \$8.00 por día. Agradeceremos notificarlo con 24 horas de antelación al teléfono: 2375-2408 con Wendy Marxelly, o llenar el formulario electrónico en el siguiente link: <http://cepaweb.cepa.gob.sv/RedSV/reservaciones-de-estacionamiento-vip-aies-moarg>

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 13 de 20

- Con el propósito de solventarle su inconveniente de pago de parqueo, agradeceremos envíe un correo dirigido a: Wendy Marxelly e-mail: wendy.marxelly@cepa.gob.sv, indicando en el asunto: Ticket de Parqueo AIES-MOARG, enviando en adjunto una copia (escaneada) del recibo emitido ese día para brindarte una respuesta, y para su seguimiento puede contactarle de forma directa al teléfono: 2375-2408.

**c) Autoridad de Aviación Civil (AAC):**

Respecto a su tema concerniente con Aviación Civil le sugiero se comunique directamente con dicha Autoridad o que visite su página web al <http://www.aac.gob.sv/> que es la institución encargada con temas relacionados al desarrollo de la Aviación Civil.

**d) Información sobre vuelo de personas deportadas AIES-MOARG:**

- I. La información sobre vuelo de personas deportadas que ingresan al aeropuerto, es proporcionada por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), ya que CEPA solamente es un facilitador de la infraestructura, por lo que cualquier consulta o inquietud puede realizarla de forma directa con la DGM y/o con el Ministerio de Justicia
- II. Respecto a consultas de vuelo, nuestro Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez AIES-MOARG cuenta con sistema de Información de Vuelos (llegadas y salidas) ubicadas en zonas estratégicas de la terminal de pasajeros. Si conoce la aerolínea en la que viaja su pasajero pueda realizar la consulta del itinerario del vuelo directamente con la aerolínea

**e) Maletas perdidas:**

Favor póngase en ~~que se ponga en~~ contacto con la aerolínea con quien realizó su viaje, ya que solamente ellos tienen información de su(s) maleta(s) perdida(s), no olvide que en su boleto aéreo encontrará un ticket, que es una colilla de rastreo de equipaje, el cual le solicitará sin duda para ayudarle a rastrear su maleta.

**f) Quejas personal aeropuerto:**

Lamentamos que haya tenido inconveniente al visitar las instalaciones del Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez AIES, al respecto agradeceremos su queja sea enviada de forma directa al correo electrónico:

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 14 de 20

[dina.saca@cepa.gob.sv](mailto:dina.saca@cepa.gob.sv), Jefe del Depto. Administrativo del Aeropuerto (AIES/MOARG para evitarte futuros contratiempos. Le reiteramos nuestras disculpas.

**g) Transportar mascotas:**

Con mucho gusto hacemos de su conocimiento los requisitos que debe cumplir: Presentar constancia de sanidad otorgada por un veterinario del departamento de Agricultura en los Estados Unidos, constancia de vacunas y desparasitaciones, al llegar al aeropuerto debe presentarse a la oficina de cuarentena, ahí emitirán la debida autorización de ingreso y cancelar US\$9.04 por dicho trámite, el documento tiene validez por 30 días. Si la mascota estará menos de 30 días, podrá salir con el documento anterior, si su estadía supera los 30 días, debe presentarse al Ministerio de Agricultura y Ganadería y hacer el trámite. Es recomendable consultar con la línea aérea el peso máximo para traer la mascota en cabina, de lo contrario, lo tendrá que traer en un kennel especial para su mascota. Saludos.

**h) Viajar con menores de edad:**

Para viajar con un menor de edad, debe tramitar su permiso con un notario salvadoreño y debe realizarse con el consentimiento de ambos padres. Saludos.

**i) Solicitud visita aeropuertos:**

Enviar una carta al Boulevard de Los Héroes Edificio Torre Roble, 11º Nivel, Metrocentro, San Salvador, dirigida a la Gerencia General, en la cual solicite la autorización para visitar al Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez AIES-MOARG, indicando el objetivo de su visita y la fecha que quisiera realizar el recorrido. Le debemos manifestar que todo ingreso está sujeto a evaluación, dependiendo el objeto del mismo por medidas de seguridad de los pasajeros.

**FENADESAL.**

**a) Queja museo**

Respecto a su queja agradeceremos por escriba al correo: [esteban.rodriguez@cepa.gob.sv](mailto:esteban.rodriguez@cepa.gob.sv), Coordinador de FENADESAL para conocer más acerca de tu caso, agradeceremos que en el

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 15 de 20

mismo nos haga saber a dónde contactar vía telefónica, así mismo brindar la fecha y hora en que visitaste las instalaciones del museo, para brindarle una mejor respuesta.

**b) Reactivar el tren:**

Hola, "XXX". Gracias por escribirnos y hacernos saber tus inquietudes. Actualmente estamos trabajando en la elaboración de los términos de referencia para la implementación de la propuesta del tren de pasajeros de ruta corta entre San Salvador y Sitio del Niño. Te agradecemos mantenerte pendiente para disfrutar en un corto plazo el inicio de este proyecto. Saludos.

**c) Línea del tren:**

Respecto a su solicitud, le manifiesto que dentro de la institución ninguna persona está autorizada para realizar cobros, por lo que le solicito se comunique a la brevedad con el Licenciado Esteban Rodríguez, Coordinador de FENADESAL al teléfono: 2259-4105 / 2259-4103 quien con mucho gusto dará seguimiento a tu caso. Saludos.

**d) Consultas museo:**

Saludos "XXX", Lo invitamos a que visite nuestra página de Facebook del museo del Ferrocarril y parque temático en el siguiente link:

<https://www.facebook.com/MuseodelFerrocarrilyParqueTematico/>

**PUERTO DE ACAJUTLA.**

**a) Visitas académicas al Puerto de Acajutla:**

Respecto a su solicitud de visita académica, agradeceremos envíe una nota al nivel once de la Torre Roble, en Metrocentro dirigida a la Gerencia General de CEPA solicitando autorización y el propósito educativo de su visita. Esta nota, tras ser recibida en la Gerencia General puede ser enviada su copia escaneada a los correos: [roberto.mendoza@cepa.gob.sv](mailto:roberto.mendoza@cepa.gob.sv), (gerente del Puerto de Acajutla) con copia a su asistente: [mariaeugenia.gutierrez@cepa.gob.sv](mailto:mariaeugenia.gutierrez@cepa.gob.sv).

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 16 de 20

## **PUERTO DE LA UNIÓN.**

### **a) Visitas académicas al Puerto de La Unión:**

Respecto a su solicitud de visita académica, agradeceremos envíe una nota dirigida a la Gerencia General de CEPA ya sea por correo postal o correo electrónico o a la Jefe de Recursos Humanos del Puerto de La Unión, Lic. Hazel Castrillo, quien gestionará las autorizaciones respectivas.

Puede enviar su nota de solicitud a la Lic. Hazel Castrillo al correo [hazel.castrillo@cepa.gob.sv](mailto:hazel.castrillo@cepa.gob.sv)

### **CEPA OFICINA CENTRAL:**

#### **a) Consulta trabajo:**

- I. Gracias por consultar, pero lamentamos informarle que por el momento no tenemos vacantes disponibles; pero al presentarse la oportunidad se publicará en los periódicos de mayor circulación y en nuestra página WEB institucional [www.cepa.gob.sv](http://www.cepa.gob.sv).
- II. Respecto a su solicitud de avances sobre su proceso de entrega y seguimiento de su hoja de vida, agradeceremos consulte con el área de Recursos Humanos de la empresa de CEPA donde entregó su documentación, o escribir al correo [carmen.serrano@cepa.gob.sv](mailto:carmen.serrano@cepa.gob.sv) en San Salvador, [alma.henriquez@cepa.gob.sv](mailto:alma.henriquez@cepa.gob.sv) en el Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, [mauricio.rivera@cepa.gob.sv](mailto:mauricio.rivera@cepa.gob.sv) en el Puerto de Acajutla, [hazel.henriquez@cepa.gob.sv](mailto:hazel.henriquez@cepa.gob.sv) en el Puerto de La Unión; encargada, sobre dicho proceso ó llamar al teléfono 2537-1300, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 m y de 1:15 pm. a 4:45 p.m. Será un gusto atenderte.
- III. Por favor escríbenos a nuestra área de Comunicaciones al correo [comunicaciones@cepa.gob.sv](mailto:comunicaciones@cepa.gob.sv), o llámanos al 2537-1459. También puedes comunicarte con nuestra área de RR.HH. llamando al 2537-1325.

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:





Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 17 de 20

**b) Dirección / teléfono, oficinas centrales:**

I. Las oficinas corporativas de CEPA, conocida también como Oficina Central, se encuentra ubicada en el Boulevard de Los Héroes, Edificio Torre Roble, 1er. Nivel, Metrocentro, San Salvador.

II. Gracias por escribirnos. Le comentamos que nuestro PBX es el 2537-1300.

**c) Prácticas profesionales o Pasantías:**

Respecto su solicitud de Prácticas profesionales o Pasantías agradeceremos envíe correo a [patricia.callejas@cepa.gob.sv](mailto:patricia.callejas@cepa.gob.sv), indicando: la institución de procedencia, el tiempo disponible para realizar sus prácticas, y área de interés en el cual desea realizarlas, y para dar seguimiento a su trámite al teléfono 2537-1213.

**d) Dudas y/o Quejas para cualquiera de las diferentes empresas de CEPA:**

Favor accese a nuestro sitio web: [www.cepa.gob.sv](http://www.cepa.gob.sv) e ingrese su inquietud, queja o reclamo en nuestro portal de transparencia

**f) Contribución de temas:**

¡Excelentes fotografías! Si tienes más imágenes que desees compartir, será un gusto publicarlas en nuestra página haciendo un álbum con tu nombre.

**g) Proveedores:**

- Para formar parte de nuestra base de proveedores, es necesario el registro de su empresa y el giro de la misma mediante la presentación física de documentos en Boulevard de Los Héroes, Edificio Torre Roble, Sótano, Metrocentro, San Salvador, en el área de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) de CEPA
- Le agradeceremos que se comunique al teléfono 2537-1212 y seleccione la ext. 1229 o llama directamente al 2537-1229 y 2537-1370.

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:  
**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:  
**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:  
**Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 18 de 20

- Le informamos que actualmente se han desarrollado varias obras de infraestructura y modernización dentro del Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez AIES-MOARG, para ello le invitamos a que nos siga en nuestra página de Facebook: CEPA.SV, donde puede enterarse de cada una de nuestras obras ejecutadas.

**h) Días festivos:**

Le comentamos que tanto nuestro Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez AIES-MOARG y El Puerto de Acajutla trabajan con horarios operativos 7/24 (24 horas, los 7 días de la semana) solamente para la atención de aeronaves y buques. Para ampliar información de horarios puede consultar en el Régimen Tarifario Vigente.

**i) Solicitud de información:**

Gracias por tu consulta. Te invitamos a visitar nuestra oficina de acceso a la información y hacer por escrito tu solicitud o puedes ingresar a los portales web de las siguientes entidades [www.transparencia.gob.sv](http://www.transparencia.gob.sv).

**j) Información sobre nuestros servicios y sus empresas:**

Para conocer más información sobre nuestros servicios y sus empresas, le invito a visitar el sitio web: [www.cepa.gob.sv](http://www.cepa.gob.sv) ¡Feliz día!

**k) Departamento de comunicaciones:**

- Recuerda que toda consulta puedes realizarla llamando a los teléfonos 2537-1459 o al 7070-8022.
- Para comunicarte con nosotros, por favor marca los teléfonos 2537-1459 o escríbenos a los correos electrónicos [comunicaciones@cepa.gob.sv](mailto:comunicaciones@cepa.gob.sv)

**l) Notas aclaratorias:**

Le manifestamos que, de acuerdo a las investigaciones realizadas por nuestra Institución, la información que nos reporta es solo un rumor mal intencionado, realizado probablemente por

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento: <b>INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA</b>
Elaborado por: <b>Unidad de Comunicaciones y Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos</b>

Código: <b>INUCOR01/2017</b>
Fecha de Elaboración: <b>09 de octubre de 2017</b>
Página: 19 de 20

personas que solo buscan desprestigiar el trabajo de CEPA. Gracias por habernos realizado el comentario y poder aclararle su inquietud.

## **XII. DISPOSICIONES FINALES.**

Para el mantenimiento o actualización del presente Instructivo, la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones deberá informar cualquier cambio en los procedimientos, solicitando la actualización del Instructivo o enviando propuesta de mejoramiento de los procedimientos al área de Desarrollo y Gestión de Procesos, quienes, en forma conjunta con el solicitante, analizarán los cambios a fin de determinar las mejoras y aplicar las modificaciones.

Este documento es propiedad de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) y se realizará la respectiva divulgación por vía electrónica y/o física, posterior a la aprobación del presente documento, a fin de que el personal involucrado tenga acceso a dicho documento de manera oportuna y cuente con una copia para el cumplimiento de los procedimientos que competen a su área de trabajo.

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**INSTRUCTIVO DE RESPUESTAS EN REDES SOCIALES DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Código:

**INUCOR01/2017**

Fecha de Elaboración:  
**09 de octubre de 2017**

Elaborado por:

**Unidad de Comunicaciones y  
Depto. de Desarrollo y Gestión de Procesos**

Página: 20 de 20

**XIII. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN**

<b>REV./E DIC</b>	<b>FECHA</b>	<b>APDO. MODIFICADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
0	Enero 2017		Edición inicial

Número de revisión:

Clasificación de la información:  
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada: