



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 1 de 31

**MANUAL DE POLITICAS, NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA**

Septiembre 2017

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento: MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA	Código: MAPOCO001/2017
	Fecha de Elaboración: Septiembre de 2017
Elaborado por: Unidad de Comunicaciones	Página: 2 de 31

INDICE

HOJA DE APROBACION.....	4
INTRODUCCION	6
I. OBJETIVO GENERAL	7
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
III. ALCANCE	7
IV. MARCO LEGAL	7
V. DEFINICIONES	8
VI. POLITICAS.....	8
1. Divulgación	8
2. Prensa	8
3. Relaciones Públicas	9
4. Espacios Publicitarios	9
5. Esquelas Mortuorias	9
6. Atención a Personalidades Importantes y visitantes extranjeros	10
7. Atención a medios de comunicación nacionales y extranjeros en las Empresas de CEPA.....	10
8. En caso de accidentes, amenazas de bombas u otros.	10
VII. NORMAS GENERALES	11
VIII. PROCEDIMIENTOS	15
Procedimiento N° 01 Divulgación de Modificaciones a Organigramas.	15
Procedimiento N° 02 Memoria de Labores.....	16
Procedimiento N° 03 Carta Informativa.....	17
Procedimiento N° 04 Esquelas Mortuorias.....	18
Procedimiento N° 05 Atención a Visitantes	19
Procedimiento N° 06 Atención a medios de Comunicación.	20
Procedimiento N° 07 Atención en Redes Sociales.	21
Procedimiento N° 08 Actualización de las Páginas Web.	22

Número de revisión:	Clasificación de la información: Pública	Fecha de revisión:	Copia controlada:
---------------------	---	--------------------	-------------------



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 3 de 31

Procedimiento N°09 Conferencia de Prensa.....	23
Procedimiento N°10 Contratación de Espacios Publicitarios, Anuncios y otros.	25
IX. NORMATIVA APLICADA	27
X. DISPOSICIONES FINALES	29
XI. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN	30
XII. ANEXOS	31

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA

Elaborado por:
Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOC0001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 4 de 31

HOJA DE APROBACION

El presente Manual de Políticas, Normas y Procedimientos 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”.

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. 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.

Art. 213.- La Unidad de Comunicaciones, como ente rector de las comunicaciones internas y externas de CEPA, será responsable de supervisar la contratación y el contenido de espacios publicitarios, anuncios y otros, de acuerdo al “Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Comunicaciones”.

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 Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicaciones, el cual consta de 27 páginas.

Autorizado:


Ingeniero Emerito 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:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 6 de 31

INTRODUCCION

El presente Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicaciones, tiene como propósito orientar la forma de proceder y la relación con los diversos medios de información, con el fin de elevar la imagen corporativa, la competitividad y el desempeño laboral, contando con los elementos a partir de los cuales se puedan comunicar con eficiencia y eficacia las gerencias y las unidades, con los diferentes públicos de interés.

De la misma forma, la política de comunicaciones orienta en el actuar y accionar del personal y su compromiso con los valores que establece la Institución para lograr cumplir con los objetivos de la Comisión.

La Unidad de Comunicaciones constituye un eje transversal de apoyo técnico-operativo dentro de la macro estructura organizativa de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, CEPA; por lo tanto es responsable de contribuir al fortalecimiento de su Imagen Institucional hacia el interior y exterior, principalmente a través de la implementación de estrategias de comunicación masiva en los medios de difusión existentes y disponibles en el país y otras propias de las Relaciones Públicas, desarrolladas y concretizadas con gran creatividad en función de sus objetivos; de igual modo, realiza las actividades encaminadas al manejo óptimo de las relaciones entre el personal de CEPA y el trabajo armónico y coordinado con las instituciones del Estado, la empresa privada y demás organizaciones nacionales e internacionales.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 7 de 31

I. 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; proyectando la imagen de la CEPA, tanto a nivel interno como externo, como una Institución generadora de polos de desarrollo que planifica y administra la infraestructura portuaria, aeroportuaria y ferroviaria, operando con excelencia para prestar servicios seguros, eficientes y competitivos regionalmente a nuestros clientes y contribuyendo a convertir a El Salvador en un centro logístico de distribución con valor agregado.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Informar a los usuarios, tanto nacionales como internacionales sobre los servicios prestados por nuestra Institución, a través de los medios de comunicación existentes, tales como: Página WEB, revistas, boletines, correo electrónico, cartelera, ferias, convenciones y reuniones, entre otros.
- Establecer una relación de respeto con los medios de comunicación nacionales, cimentada bajo los principios que rigen la libertad de expresión y la transparencia gubernamental.
- Ofrecer con prontitud la información solicitada por los medios de comunicación y redes sociales.
- Mantener una comunicación interna eficiente entre la Administración y las demás áreas de gestión.
- Normar la contratación de publicidad de la Comisión con los lineamientos de la Administración.
- Impulsar una política de comunicación interna que homologue los valores de compromiso, servicio y honestidad de la Comisión.

III. ALCANCE

El presente manual es de aplicación para el personal de la Unidad de Comunicaciones y las áreas de gestión de la Institución involucradas con la divulgación de información interna y/o externa que cause algún impacto en la imagen de la Comisión.

IV. 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.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 8 de 31

Instructivo para la Actualización de Contenidos de la Página WEB de CEPA.

V. DEFINICIONES

AAC: Autoridad de Aviación Civil

AMP: Autoridad Marítima Portuaria

CEPA: Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma

COE: Comité de Emergencias

COEN: Centro de Operaciones de Emergencia Nacional

FENADESAL: Ferrocarriles Nacionales de El Salvador

NTCIE: Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CEPA

PNC: Policía Nacional Civil

VI. POLITICAS.

1. Divulgación

La divulgación a toda la Institución, sobre modificaciones a la estructura organizativa aprobadas por la Junta Directiva de la CEPA, se hará únicamente por medio de la Unidad de Comunicaciones, conforme a lo establecido en el Art. 25 de las Normas Técnicas de Control Interno específicas para la CEPA.

Para garantizar la comunicación efectiva dentro de la Organización, toda información relacionada a políticas de la CEPA, se darán a conocer internamente por la Unidad de Comunicaciones inmediatamente después de su aprobación, por medios escritos, carteleras institucionales y por medios digitales como la WEB institucional, revistas, boletines, correo electrónico, reuniones, entre otros.

La comunicación sobre aspectos específicos relacionados a requisitos, objetivos y desempeño de los Sistemas que se implementen en las empresas de CEPA: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Riesgos, Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, Sistema de Gestión del Medio Ambiente, será brindada a todo el personal, por las áreas a las que les corresponda, mediante reuniones de trabajo, charlas de sensibilización, correos electrónicos y comunicaciones telefónicas, garantizando que se mantiene y facilita la comunicación interna para mejorar la eficacia y eficiencia de los Sistemas.

El vocero oficial de la CEPA para las comunicaciones externas con los medios de comunicación e instituciones gubernamentales y privadas es el titular de la Autónoma o a quien él designe.

2. Prensa

La relación con los medios de comunicación es abierta, sincera y cordial.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 9 de 31

La Presidencia de la Institución o la persona que ésta designe como vocero, atenderá con periodicidad a la prensa escrita, radial o televisiva, con el acompañamiento de la Unidad de Comunicaciones, para mantenerlos informados a través de comunicados de prensa, entrevistas y cualquier otra herramienta comunicacional con que se cuente en el momento, de las diferentes actividades que se realizan en la Institución.

En caso de emergencia, ante un accidente o situaciones fuera del ámbito normal de trabajo, atenderá a los medios de comunicación las veces que sea necesario a fin de llevar tranquilidad a la población o aclarar lo ocurrido.

3. Relaciones Públicas

Para desarrollar y mantener el nivel óptimo de las Relaciones Públicas con Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales, Privadas y todas aquellas con las que tenga relación la Institución, se realizan visitas, invitaciones a eventos propios, participación en Comités Interinstitucionales, así como la asistencia del personal de la Unidad de Comunicaciones a las actividades que realizan cada una de ellas, manteniendo la presencia Institucional.

4. Espacios Publicitarios

Para estandarizar y proteger la Imagen Institucional, la Unidad de Comunicaciones supervisa la contratación y el contenido de espacios publicitarios, promocionales, anuncios y otras herramientas comunicacionales, tales como: brochures, flyers, periódicos de Instituciones Gubernamentales, carteleras institucionales, banners u otro tipo de impresos.

La información en torno al acontecer de la CEPA y sus Empresas es divulgada a través de la Página WEB: www.cepa.gob.sv.

Toda la información relacionada a la publicidad deberá ser homologada con la Secretaria de Comunicaciones de Casa Presidencial, la cual determinará la línea gráfica a seguir.

5. Esquelas Mortuorias

Únicamente se publicarán esquelas mortuorias cuando fallezca un Miembro de Junta Directiva incluyendo al Presidente y al Gerente General o de su círculo familiar, en primer grado de afinidad y consanguinidad.

- 5.1. Cuando muera un empleado o un miembro de su círculo familiar, se actuará enviando esquila electrónica emanada por Recursos Humanos de la empresa que corresponda.
- 5.2. Por fallecimiento de algún miembro de la Junta Directiva de CEPA o algún miembro de su círculo familiar en primer grado de consanguinidad o de afinidad, se publicará una esquila en uno de los periódicos de mayor circulación y redes sociales.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 10 de 31

- 5.3. Por el fallecimiento del Presidente o Vicepresidente de la República o algún miembro de su círculo familiar en primer grado de consanguinidad o de afinidad, se publicará una esquela en uno de los periódicos de mayor circulación y redes sociales.
- 5.4. Por el fallecimiento de cualquier otro miembro del Gabinete de Gobierno no se pautará esquela.

6. Atención a Personalidades Importantes y visitantes extranjeros

Cuando una persona extranjera o funcionario de alto nivel nacional visita cualquiera de las instalaciones de la Comisión en carácter de inversionista o en apoyo a las funciones que se desarrollan, serán acompañados por un delegado del presidente o gerente general en su defecto, y en caso de requerirlo, se les facilitarán los medios necesarios para que realicen con éxito su labor: transporte, equipo, oficina entre otros.

7. Atención a medios de comunicación nacionales y extranjeros en las Empresas de CEPA.

Se proporcionará la información requerida relacionada a la institución, a aquellos medios de comunicación que la soliciten con fines de notas, reportajes, fragmentos, programas, publicaciones espaciales, siempre y cuando ésta no sea catalogada como confidencial o reservada.

Las visitas guiadas a las diferentes empresas queda a discrecionalidad de los respectivos gerentes, dependiendo de las circunstancias en que se trabaje en el momento de la solicitud y de las medidas de seguridad vigentes en cada una de ellas.

8. En caso de accidentes, amenazas de bombas u otros.

• Casos Particulares

- Accidente Aéreo
- Accidente Marítimo
- Accidente Ferroviario
- Amenazas de bomba
- Incendio
- Secuestro
- Huelga o toma de instalaciones

• Acciones a seguir:

1. Establecer los canales de comunicación y definir las personas a quienes se les comunicara de inmediato el hecho

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 11 de 31

2. Brindar información ágil, oportuna y controlada con base a la normativa de la AAC y AMP según corresponda.
3. La unidad de Comunicaciones elaborará un comunicado para visto bueno de los gerentes de las diferentes empresas y el Presidente de la Autónoma comunicando los hechos en el mismo momento de su ocurrencia, de manera específica diciendo Qué, Cuándo, Cómo, a qué hora y por qué sucedieron los hechos.
4. El gerente de cada empresa o quien haga sus veces deberá estar pendiente de cualquier ocurrencia, incidente o novedad que ocurra dentro de su entorno, y que sea informada ya sea de forma digital, la cual será trasladada inmediatamente a Unidad de Comunicaciones para su tratamiento con los titulares.
5. Cuando el vocero designado sea el Gerente portuario, aeroportuario o del ferrocarril el responsable de brindar todas las informaciones o declaraciones a la prensa según sea el acontecimiento o hecho suscitado, la Unidad de comunicaciones apoyará para que se brinden las declaraciones necesarias si fuesen requeridas; de ser una aerolínea o una línea naviera la involucrada, emitirá declaraciones y el comunicado correspondiente en coordinación con la unidad de comunicaciones de CEPA.

• **Instituciones Involucradas:**

- CEPA
- Fuerza Armada
- Líneas Aéreas
- Líneas Navieras
- PNC
- Bomberos Nacionales de El salvador
- COEN
- Dirección General de Migración y Extranjería
- Dirección General de Aduanas, entre otros.

VII. 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. Las notas a Instituciones del Gobierno o Empresas Privadas sobre cualquier temática, serán enviadas únicamente por la Presidencia y/o la Gerencia General, a excepción de

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 12 de 31

aquellas que por la operatividad de las empresas deban gestionarse directamente con los entes reguladores, las cuales serán remitidas por los Gerentes de las Empresas, haciéndolas del conocimiento a la Gerencia General y la Presidencia.

3. La actualización de la imagen gráfica institucional como logotipo, colores, tipografía, formatos de papelería de uso interno y externo de publicación, entre otros, será realizada exclusivamente por la Unidad de Comunicaciones con la aprobación del Presidente de CEPA y Junta Directiva.
4. Las carteleras institucionales y medios de comunicación públicos de todas las Áreas y las Empresas de CEPA deberán seguir los estándares comunicacionales diseñados por la Unidad de Comunicaciones.
5. Las notas a Instituciones del Gobierno o Empresas Privadas sobre el tema de comunicaciones, serán enviadas únicamente por la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones.
6. La Unidad de Comunicaciones de CEPA deberá estructurar el Programa Anual de Entrevistas en Medios de Comunicación Tradicionales y alternativos
7. 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 encargado de social media.
8. La Unidad de Comunicaciones será la encargada de la redacción, edición y divulgación de la información que envía cada dependencia, sin alterar el contexto general de la noticia. De igual manera, podrá decidir si la información se envía a los medios de comunicación o si se divulga a través de las redes sociales o medios corporativos solamente.
9. **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.

9.1. Alerta: Informar al Jefe de Comunicaciones de CEPA o a la persona que haga sus veces.

9.2. Confirmación:

- Acompañando al Comité de seguridad, se establecerá una oficina de información y prensa, que incluya a la Empresa de CEPA involucrada y a todos los directamente

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 13 de 31

afectados, según sea el caso. Se encargará en coordinación con las líneas aéreas o las líneas navieras de dar atención a los familiares de los pasajeros y personas o entidades interesadas.

- Si el caso lo amerita, establecer una base de comunicaciones en la empresa involucrada, para facilitar el manejo de la información.
- Recopilar información sobre las posibles causas del accidente o incidente, para contar con la información objetiva.
- Establecer un área específica (espacio físico) para los medios de comunicación con algunas de las facilidades para su trabajo: líneas telefónicas, fax, acceso a Internet etc.
- Asegurar el lugar para los periodistas; no necesariamente deberá estar cerca del sitio de la emergencia, ni de las instancias involucradas en la situación, evitando que saquen conclusiones erróneas con lo que se pueda ver y/o escuchar en dichos sitios.
- Designar y/o confirmar al vocero oficial por parte de CEPA / Aeropuertos, CEPA / Puertos, CEPA / FENADESAL.
- Coordinar las comunicaciones entre el público interno o el externo, para evitar especulaciones y que se distorsione el hecho.
- Preparar comunicados o boletines informativos, para ser distribuidos a los diferentes medios de comunicación que cubran el hecho y evitar la desinformación.
- Proporcionar a los medios de comunicación la información pertinente sobre el suceso, especialmente cuando ésta no interfiera con labores que se ejecutan durante la emergencia.
- El vocero deberá estar pendiente de cada novedad que se informe, la cual será trasladada a la prensa si las políticas de comunicación de los involucrados lo permiten.

9.3. Aspectos a Considerar en la Conferencia de Prensa:

Por ser instalaciones de CEPA, el vocero oficial será el Presidente, Gerente o la persona que ellos designen, acompañada de la máxima autoridad de la línea aérea o naviera involucrada en el hecho y puntualizando quién, qué, dónde, cuándo y por qué se realiza la conferencia:

1. La declaración deberá darse en conjunto, si son varios involucrados.
2. Aclarar si se ha podido establecer la amenaza; la información deberá ser tan detallada y tan completa como sea posible.
3. Indicar el lugar exacto donde se realizará la conferencia.
4. En caso de ser necesario, indicar los tiempos para actualizar la información, cada cuánto se darán las conferencias o se entregarán comunicados.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 14 de 31

5. Por qué razón se emite el comunicado de prensa y por qué participa la entidad que lo emite en la situación de emergencia.

Después de la conferencia de prensa podrán concederse entrevistas individuales. Esto puede servir para ampliar la divulgación de las noticias o ajustarlas a determinados medios.

En los casos en que la vocería del incidente NO le corresponda a CEPA, la Institución siempre prestará sus servicios y apoyo comunicacional.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 15 de 31

VIII. PROCEDIMIENTOS

Procedimiento N° 01 Divulgación de Modificaciones a Organigramas.

1. **Nombre del Procedimiento:** Divulgación de modificaciones en la Estructura Organizativa de la CEPA.
2. **Objetivo:** Establecer los pasos para la divulgación de las modificaciones de la Estructura Organizativa de la CEPA, autorizadas por Junta Directiva.
3. **Normas que aplican al Procedimiento:** Art. 25 de las Normas Técnicas de Control Interno específicas para la CEPA.
4. **Participantes del Procedimiento:** Secretaria de Junta Directiva, Jefe de Unidad de Comunicaciones, Encargado de prensa.
5. **Formatos utilizados:** N/A.
6. **Frecuencia de uso:** Ocasional.
7. **Descripción del Procedimiento:**

Paso N° Responsable

Descripción De Actividades

01	Secretaria de Junta Directiva	Inicio de procedimiento Informa sobre los cambios en la estructura organizativa autorizados por junta directiva y envía copia del punto de acta al jefe de comunicaciones.
02	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Recibe el punto de acta y gira instrucciones al encargado de prensa para que elabore el comunicado, atendiendo a los lineamientos específicos para su publicación.
03	Encargado de prensa	Elabora el comunicado, atendiendo las instrucciones brindadas por el jefe de la Unidad.
04		Coloca el comunicado en las carteleras informativas y entrega copia del mismo al jefe de la unidad.
05	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Envía el comunicado a las empresas involucradas en los cambios de la organización para que sea colocado en las carteleras de las mismas. Fin del Procedimiento

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 16 de 31

Procedimiento N° 02 Memoria de Labores

- 1. Nombre del Procedimiento: Diseño y Diagramación de la Memoria de Labores**
- 2. Objetivo:** Definir los pasos para la elaboración del disco compacto (CD) conteniendo la Memoria de Labores
- 3. Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capitulo IV Normas relativas a la Información y Comunicación, art. 205 y 213.
- 4. Participantes del Procedimiento:** Gerencia de Planificación, Gerentes de las empresas, Jefe de Comunicaciones, Encargado de Prensa, Presidente
- 5. Formatos utilizados:** N/A.
- 6. Frecuencia de uso:** Ocasional.
- 7. Descripción del procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Jefe de Comunicaciones	Solicita a la Gerencia de Planificación y a las gerencias de las empresas el consolidado de la información.
02	Encargado de Prensa	Redacta y condensa la información que se ha determinado publicar.
03	Encargado de Prensa	Toma Fotografías de las Empresas de la Comisión, Funcionarios y Junta Directiva.
04	Jefe de Comunicaciones	Revisa el material, escoge las fotografías y envía a Presidencia.
05	Presidencia	Valida la información entregada por la Gerencia de Planificación, las Gerencias de Empresas y redactada por la Unidad de Comunicaciones y devuelve el material aprobado o con observaciones
06	Jefe de Comunicaciones	Revisa las observaciones, corrige y entrega al encargado de prensa para su impresión
07	Encargado de Prensa	Diseña gráficamente el CD interactivo de la Memoria de Labores
08	Jefe de Comunicaciones	Aprueba el diseño
09	Encargado de prensa	Reproduce el CD interactivo de la Memoria de Labores
10	Jefe de Comunicaciones	Elabora la carta de envío para el Ministro de Obras Públicas y solicita a la Presidencia su envío formal.
11	Presidencia	Envía la información. Fin del procedimiento.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 17 de 31

Procedimiento N° 03 Carta Informativa

1. **Nombre del Procedimiento:** Elaboración y Publicación de la Carta Informativa de CEPA.
2. **Objetivo:** Contar con una herramienta de difusión de las diferentes actividades llevadas a cabo por las diferentes empresas de CEPA de manera trimestral.
3. **Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capitulo IV Normas relativas a la Información y Comunicación, Art. 205, 212 y 213.
4. **Participantes del Procedimiento:** Gerentes de Empresa, Jefe de Comunicaciones, Encargado de Prensa.
5. **Formatos utilizados:** N/A.
6. **Frecuencia de uso:** Ocasional.
7. **Descripción del procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Jefe de Comunicaciones y Encargado de Prensa	Analizan los temas que se pueden tratar en la Carta Informativa.
02	Jefe de Comunicaciones	Solicita a los Gerentes el envío de la información a la brevedad.
03	Encargado de Prensa	Realiza entrevistas y reportajes exclusivos a publicar en la revista y selecciona el material fotográfico
04	Jefe de Comunicaciones	Valida la información, escoge las fotografías y envía a empresa consultora que imprime la revista.
05	Empresa Consultora	Envía primer borrador para aprobación o cambios
06	Jefe de Comunicaciones	Revisa el material y envía a Presidencia para autorización
07	Presidencia	Valida la información
08	Jefe de comunicaciones	Ordena la impresión de la carta informativa y su distribución.
09	Secretaria	Elabora la Carta que acompañará el material, de acuerdo al banco de datos actualizado y gestiona visto bueno del Jefe de Comunicaciones Contrata a la empresa que distribuirá la Carta Informativa. Revisa los reportes de envío proporcionados por la empresa que distribuye el material Fin del Procedimiento

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 18 de 31

Procedimiento N° 04 Esquelas Mortuorias

1. Nombre del Procedimiento: Publicación de Esquelas Mortuorias.

2. Objetivo: Demostrar a los familiares del fallecido, el afecto que la institución les brinda ante su pérdida.

3. Normas que aplican al Procedimiento: N/A

4. Participantes del Procedimiento: Secretaria de Junta Directiva, Jefe Unidad de Comunicaciones, Secretaria de la unidad de Comunicaciones.

5. Formatos utilizados: N/A.

6. Frecuencia de uso: Ocasional.

7. Descripción del Procedimiento:

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Secretaria de Junta Directiva	Informa sobre el fallecimiento del miembro de Junta Directiva, Presidente, Gerente General, Presidente o Vicepresidente de la República.
02	Jefe de Comunicaciones	Prepara la esquila
03	Secretaria de la Unidad	Solicita las cotizaciones del costo de la esquila a los medios de Comunicación
04		Envía la esquila al medio seleccionado para su publicación y solicita al medio el envío del borrador correspondiente.
05	Medio de comunicación	Envía el borrador de la esquila para aprobación final
06	Jefe de Comunicaciones	Aprueba y autoriza la publicación
07	Secretaria de la Unidad	Inicia las gestiones para el pago del servicio adquirido. Fin del Procedimiento.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 19 de 31

Procedimiento N° 05 Atención a Visitantes

- 1. Nombre del Procedimiento:** Atención a Personalidades Importantes y visitantes extranjeros
- 2. Objetivo:** Facilitar la labor de personalidades y visitantes mientras se encuentren en las instalaciones de cualquiera de las Empresas de CEPA.
- 3. Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capitulo IV Normas relativas a la Información y Comunicación, Art. 205.
- 4. Participantes del Procedimiento:** Secretaria de Presidencia, Jefe de Comunicaciones, Gerentes involucrados.
- 5. Formatos utilizados:** N/A.
- 6. Frecuencia de uso:** Ocasional.
- 7. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Secretaria de la Presidencia	Informa a la unidad de comunicaciones la llegada del visitante
02	Jefe de Comunicaciones	Baja a la entrada principal a recibirle y acompañarle hasta el despacho del Presidente.
03	Presidente	Gira instrucciones al Jefe de Comunicaciones sobre el tipo de atención a brindar al visitante
04	Jefe de Comunicaciones	Atiende las instrucciones de la presidencia. Coordina con las áreas respectivas para proporcionar las facilidades requeridas por el visitante. Fin del Procedimiento

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 20 de 31

Procedimiento N° 06 Atención a medios de Comunicación.

- 1. Nombre del Procedimiento:** Atención a medios de Comunicación
- 2. Objetivo:** Facilitarles su ingreso a nuestras instalaciones.
- 3. Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capitulo IV Normas relativas a la Información y Comunicación, Art. 205 y 212.
- 4. Participantes del Procedimiento:** Secretaria de la Unidad, Jefe de Comunicaciones, Gerente de la Empresa a visitar.
- 5. Formatos utilizados:** N/A.
- 6. Frecuencia de uso:** Ocasional.
- 7. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
01	Secretaria de la Unidad	Inicio de procedimiento Recibe la carta de solicitud de parte de algún miembro de los medios de comunicación.
02	Jefe de Comunicaciones	Se comunica con el representante para obtener mayor información sobre la solicitud
03	Jefe de Comunicaciones	Coordina con los Gerentes de la empresa de CEPA o las áreas de Oficina Central a visitar, exponiéndole las razones de la visita
04	Gerente de Empresa	Confirma o deniega la solicitud
05	Jefe de Comunicaciones	Informa la aprobación o negación de la solicitud al interesado
06		Pone en contacto al solicitante con el Gerente de la empresa a visitar, a fin de coordinar la logística. Atiende al visitante, en caso de que sea en oficina central o apoya con los medios necesarios al gerente de la Empresa, en caso de ser requerido. Fin del Procedimiento

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 21 de 31

Procedimiento N° 07 Atención en Redes Sociales.

- 1. Nombre del Procedimiento:** Atención a usuarios de las Empresas de CEPA mediante Redes Sociales.
- 2. Objetivo:** Facilitar la comunicación entre Institución y Usuario, tiempo de respuesta a preguntas usuales de los mismos.
- 3. Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capítulo IV. Normas Relativas a la Información y Comunicación, Efectiva Comunicación de la Información. Art. 205 y 209.
- 4. Participantes del Procedimiento:** Colaboradores de Comunicaciones, Jefe de Comunicaciones.
- 5. Formatos utilizados:** Facebook y Twitter.
- 6. Frecuencia de uso:** Diariamente.
- 7. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Colaboradores de Comunicaciones.	Reciben consultas mediante INBOX en Facebook y Twitter, Menciones en Twitter, comentarios en publicaciones de Facebook y Correo institucional.
02		Analiza la consulta y verifica en el manual de respuestas.
03	Colaboradores de Comunicaciones y Experto en el área pertinente.	Envía la solicitud de información a los expertos en cada área de las Empresas de CEPA, si el manual de respuesta no brinda una solución.
04	Jefe y Colaboradores de Comunicaciones.	Envían respuesta ya formulada al Jefe de Comunicaciones para autorización de publicación, en caso que el Manual de Respuestas no brinde una solución.
05	Jefe de Comunicaciones	Autoriza o Deniega la respuesta.
06	Agencia de Publicidad o Colaboradores de Comunicaciones	Una vez autorizada la respuesta se procede a publicarla, respuestas no deben exceder un rango de 3 a 8 horas desde la solicitud en redes sociales
		Fin del Procedimiento

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 22 de 31

Procedimiento N° 08 Actualización de las Páginas Web.

- 1. Nombre del Procedimiento:** Actualización de las Páginas Web de CEPA.
- 2. Objetivo:** Mantener actualizada la información de la Institución, de forma dinámica y eficaz.
- 3. Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capítulo IV. Normas Relativas a la Información y Comunicación, Efectiva Comunicación de la Información. Art. 209 y 210. Instructivo de Actualización de Contenidos para la Página Web.
- 4. Participantes del Procedimiento:** Encargado de Prensa, Web Master, generadores de información de las empresas.
- 5. Formatos utilizados:** N/A.
- 6. Frecuencia de uso:** Ocasional.
- 7. Descripción del Procedimiento:** este procedimiento se realizará tomando en cuenta la línea gráfica de Casa Presidencial y conforme a lo establecido en el “Instructivo de Actualización de Contenidos para la Página Web” (Anexo)

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 23 de 31

Procedimiento N°09 Conferencia de Prensa

- 1. Nombre del Procedimiento:** Conferencia de Prensa.
- 2. Objetivo:** Dar a conocer a los diferentes medios de comunicación el qué hacer de la Institución y los proyectos de mayor relevancia que son de interés público.
- 3. Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capítulo IV. Normas Relativas a la Información y Comunicación, Efectiva Comunicación de la Información. Art. 205 y 212.
- 4. Participantes del Procedimiento:** Encargado de Prensa, Jefe de Comunicaciones, Secretaria, Gerente o jefe del área que genera la información, Presidencia.
- 5. Formatos utilizados:** Comunicado de Prensa.
- 6. Frecuencia de uso:** Ocasional.
- 7. Descripción del Procedimiento**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Gerente o Jefe del área que genera la información	Informa al Jefe de la Unidad de Comunicaciones la realización de un proyecto de relevancia e interés público.
02	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Redacta el comunicado de prensa y lo presenta al Jefe de comunicaciones
03	Jefe de la unidad de comunicaciones	Revisa y da su visto bueno o edita el comunicado de prensa y lo remite al Gerente o jefe del área que genera la información y al Presidente de CEPA.
04	Gerente o Jefe del área que genera la información y Presidente de CEPA	Aprueba el comunicado de prensa o emite observaciones.
05	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Imprime el documento para ser distribuido durante la conferencia de prensa
06	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Elabora el documento de convocatoria de prensa
07	Secretaria de Comunicaciones	Envía por cualquier medio la convocatoria de prensa a todos los medios de comunicación, con un día de anticipación.
08	Colaborador de Comunicaciones	Confirma la recepción de la convocatoria de prensa

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 24 de 31

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
09	Jefe de Comunicaciones	Realiza invitación a terceros que participaran en la Conferencia de Prensa
10	Jefe de Comunicaciones, Encargado de Prensa, Secretaria y Sección de Servicios Generales	Coordinan la logística para el montaje del evento
11	Jefe de Comunicaciones	Funge como maestro de ceremonias durante la conferencia de prensa.
12	Encargado de prensa	Atiende a los periodistas, realiza la toma de fotografías o video de la actividad para su posterior divulgación.
13	Colaborador de Comunicaciones	Entrega el comunicado de prensa a los periodistas asistentes.
14	Jefe de Comunicaciones	Acompaña con grabación de voz las interrogantes que los periodistas realicen.
15	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Envía las fotografías y el comunicado de prensa, por correo electrónico, a todos los medios de comunicación
16	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Monitorea la publicación del evento en todos los medios de comunicación.
17	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Publica el comunicado de prensa en la página web de CEPA.
18	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Elabora una noticia de la actividad.
19	Encargado de Prensa o Colaborador de Comunicaciones	Publica la noticia en la página web y en las carteleras informativas, además la envía por correo electrónico a todos los empleados de CEPA y sus empresas.
		Fin del Procedimiento

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 25 de 31

Procedimiento N°10 Contratación de Espacios Publicitarios, Anuncios y otros.

- 1. Nombre del Procedimiento:** Contratación de Espacios Publicitarios, Anuncios y otros.
- 2. Objetivo:** Gestionar un proceso de contratación transparente y competitivo para contar con espacios publicitarios, anuncios, etc., que proyecte la imagen de CEPA posicionándola estratégicamente
- 3. Normas que aplican al Procedimiento:** NTCIE, Capítulo IV. Normas Relativas a la Información y Comunicación, Efectiva Comunicación de la Información. Art. 213.
- 4. Participantes del Procedimiento:** Jefe de Comunicaciones, Encargado de Prensa, Colaborador de Comunicaciones, Secretaria, Presidencia y/o Gerencia General, según requerimiento.
- 5. Formatos utilizados:** Comunicado de Prensa.
- 6. Frecuencia de uso:** Ocasional.
- 7. Descripción del Procedimiento**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
01	Presidencia / Gerencia General	Inicio de procedimiento Informa al Jefe de la Unidad de Comunicaciones la necesidad de contratar espacios publicitarios, anuncios de temas estratégicos a la población, etc.
	Jefe de Comunicaciones	Genera la Estrategia Comunicacional y planifica los requerimientos de posicionamiento de la imagen de CEPA en medios de comunicación o de proyectos estratégicos que impacten al país, así como otros de inversiones relevantes
02	Jefe de Comunicaciones	Presenta a Presidencia, Gerencia General o Admón. Superior, la propuesta comunicacional y recibe retroalimentación o nuevos lineamientos
03	Jefe de Comunicaciones	Gestiona solicitud de contratación del servicio a la UACI de los Espacios Publicitarios, Anuncios y otros requeridos para un período determinado
04	Jefe de Comunicaciones	Da seguimiento al proceso en UACI
05	Jefe de Comunicaciones	Evalúa la parte técnica de los servicios o espacios publicitarios a contratar

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 26 de 31

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
06	Jefe de Comunicaciones	Avala el Proveedor que mejor proyecte la imagen de CEPA y cumpla con los requerimientos establecidos en los documentos de solicitud
07	Jefe de Comunicaciones	Presenta al Presidente, Gerente General y/o Admón. Superior la propuesta de diseños y contenido institucional a comunicar para su aval
08	Presidencia, Gerencia General y/o Admón. Superior	Revisan, corrigen, observan o avalan los diseños y/o contenido a comunicar
09	Jefe de Comunicaciones	Realiza y gestiona observaciones ante la empresa contratada y verifica que se realicen cambios requeridos
10	Jefe de Comunicaciones	Envía aval a la empresa contratada para lanzar la publicidad, anuncios, documentos u otros requeridos
11	Jefe de Comunicaciones	Da seguimiento y monitoreo de la publicidad, anuncios o documentos lanzados

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 27 de 31

IX. 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 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.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 28 de 31

Art. 210.- La elaboración, actualización y publicación de la Página Web de CEPA, se deberá realizar de acuerdo a lo establecido en el “Instructivo de Actualización de Contenidos para la Página Web” y bajo la responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones, pero la Gerencia de Sistemas de Información será responsable de brindar el apoyo técnico oportuno para su buen funcionamiento.

Art. 211.- Anualmente se establecerán las necesidades de equipos y recursos para el efectivo funcionamiento de las comunicaciones, tanto en los procesos operativos esenciales vinculados con riesgos de alto nivel, como en lo gerencial y de apoyo administrativo.

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.

Art. 213.- La Unidad de Comunicaciones, como ente rector de las comunicaciones internas y externas de CEPA, será responsable de supervisar la contratación y el contenido de espacios publicitarios, anuncios y otros, de acuerdo al “Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Comunicaciones”

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada:



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Página: 29 de 31

X. DISPOSICIONES FINALES

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

Este manual se deberá actualizar por lo menos al iniciar cada cinco años a partir del inicio de gestiones del nuevo Gobierno Central, para que se considere la estrategia comunicacional a seguir en ese período, así como lineamientos que gire Casa Presidencial en su Plan de Gobierno

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:

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN
DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTÓNOMA**

Elaborado por:

Unidad de Comunicaciones

Código:

MAPOCO001/2017

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2017

Página: 31 de 31

XII. ANEXOS

1. Instructivo para la Actualización de Contenidos de la página WEB.
2. Manual de Respuestas en Redes Sociales de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma vigente.

Número de revisión:

Clasificación de la información:
Pública

Fecha de revisión:

Copia controlada: