

COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA, en aras de un mejor servicio al ciudadano y de un mejor cumplimiento de su función legal como prestadora de servicios portuarios y aeroportuarios se compromete a la siguiente: Carta de derechos del ciudadano

Derecho a ser atendido por todos los canales disponibles.

El ciudadano tiene derecho a:

1. Ser atendido de forma oral (ya sea personalmente o por teléfono) en el horario de:

Empresa	Horario administrativo	Horario operativo	Asuetos y/o días festivos
Oficina Central	08:00 – 16:45 L – V		
Puerto Acajutla	07:00 – 17:00 L – J 07:00 – 16:00 V	7 x 24 Servicio a los buques	Solicitado por el Cliente.
Aeropuerto Internacional El Salvador	08:00 – 16:45 L – V	7 x 24 Servicio a las aeronaves	Solicitado por el Cliente.
Aeropuerto Internacional de Ilopango	08:00 – 16:45 L – V	7 x 24 Servicio a las aeronaves	Solicitado por el Cliente.
Puerto La Unión	07:00 – 17:00 L – J 07:00 – 16:00 V	7 x 24 Servicio a los buques	Solicitado por el Cliente.

2. Ser atendido por escrito a la mayor brevedad posible, tanto mediante un documento en Papel, el correo electrónico, el fax o el contacto a través del sitio web de la institución.
3. Consultar el sitio web de la institución en <http://www.cepa.gob.sv>; donde encontrará Información relacionada con los servicios y actividades de la misma.

Derecho a recibir atención adecuada.

El ciudadano tiene derecho a:

4. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la institución, con consideración hacia sus intereses e inquietudes y adaptación a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales.
5. Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de sexo, Lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
6. Conocer el nombre, cargo, número telefónico de la oficina y correo electrónico de las Autoridades o funcionarios que lo atienden.
7. Exigir la máxima puntualidad en las actuaciones de la institución en las que resulte Necesaria su comparecencia.

Derecho a obtener información:

El ciudadano tiene derecho a:

8. Obtener toda la información de carácter general que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.
9. Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar y su duración; así como de los aranceles respectivos a cancelar y la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.
10. Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gestión, ya sea de forma personal, por correo electrónico o vía fax.
11. Que la información oral o escrita que reciba de la institución utilice un lenguaje comprensible, empleando una sintaxis, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor técnico.

Derecho a una tramitación eficiente.

El ciudadano tiene derecho a:

12. La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.
13. Una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse en los tiempos establecidos para cada diligencia, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.
14. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.
15. La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal tanto antes, durante y después del trámite como en cualquier comunicación que establezca con la institución.

Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos.

El ciudadano tiene derecho a:

16. Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos, explicaciones detalladas y la atención y resolución inmediata de su queja.
17. Formular reclamaciones, denuncias y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la institución o a la inadecuada tramitación de su solicitud, así como a recibir respuesta a las mismas a la mayor brevedad posible.
18. Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en esta Carta y los que le otorga la ley, aunque esté afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica.

Derecho a participar en el mejoramiento de la institución

El ciudadano tiene derecho a:

19. Proporcionar, por cualquier canal oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la institución.
20. Ser informado sobre las iniciativas que lleva a cabo la institución para su Perfeccionamiento, tanto a través de los medios de comunicación como a través de consultas que desee plantear sobre este tema.

Su colaboración es importante. Ayúdenos a servirle mejor. Informe sobre el cumplimiento de esta carta de derechos al teléfono 2537-1300, la dirección martha.mendoza@cepa.gob.sv o la dirección web <http://www.cepa.gob.sv>.