

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio   | Descripción del servicio   | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo                     | Tiempo estimado de respuesta (Horas, días, semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                                   | Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios                           | Link para el servicio por internet (on line)   | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|---|---|---|--|---------------------------|---|--|---|---|--|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1   | Acceso a la Información Pública   | Las personas Naturales o Jurídicas pueden acceder a la Información de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.   | Solicitud del usuario dirigida a Gerencia General   | Solicitud del usuario para acceder a la Información   | 1. Gerente/a revisa, valora y designa el Departamento Responsable.<br>2. El Departamento responsable busca la información.<br>3. El responsable del Departamento asignado elabora respuesta.<br>4. El Gerente revisa y firma respuesta.   | Lunes a viernes de 08:00 a 17:00   | Sin costo para el usuario | 1 día   | Ciudadanía en General  | Gerencia y Departamentos que asigne Gerencia en base a la información solicitada. | gerencia@puertosmeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 402                                  | gerencia@puertosmeraldas.gob.ec<br>Oficina: Recepción-Asistencia de Gerencia<br>Teléfono oficina: 062721-355 ext. 402  | No                            | <a href="#">Formulario de Acceso a la Información Pública</a>            | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 98  | 98   | 100%   |
| 2   | Autorizar el Uso de Muelles para los Buques   | Autorizar el uso de muelles para atraque de los buques y, poner a disposición de ellos, los sitios de atraque que posibilitan la estadia y operación en el puerto, previa presentación de la Solicitud de Atraque por parte de la agencia naviera y/o armador, luego se planifica la operación y se factura una vez concluido el servicio.   | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a:<br>* Terminales<br>* Control Aduanero  | 1. Llenar el formulario de la solicitud de entrada de buques.<br>2. Asistir a las reuniones semanales de planificación de arribo de buques  | 1. Departamento de Operaciones, planifica la asignación de muelle; de acuerdo a las solicitudes presentadas.<br>2. Control Aduanero, verifica en sistemas aduaneros el registro respectivo del buque por arribar, y se registra en sistemas informáticos portuarios.  | 08:00 a 17:00  | Sin costo para el usuario | 3 días  | Agencias Navieras y/o Armadores  | Departamento de Operaciones Control Aduanero                                      | controladuanero@puertosmeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444                           | controladuanero@puertosmeraldas.gob.ec<br>Departamento de Control Aduanero Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444   | No                            | <a href="#">Formulario Solicitud de Entrada de Buques</a>                | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 4   | 6  | 82%  |
| 3   | Permitir el Acceso al Personal de las Operadoras que Brindan sus Servicios en el Puerto y a los Usuarios que tengan la Respectiva Autorización. | Permitir el acceso y el uso de infraestructura a operadores y usuarios que brindan sus servicios en el puerto, previa a haber obtenido el permiso de operación, otorgada por APE.  | 1. Tener un permiso de operación vigente<br>2. Presentar informe de requerimiento:<br>* Seguridad<br>* Operaciones  | 1. Calificarse en la Subsecretaría de Puertos Marítimo y Fluvial.<br>2. Tener un permiso operación vigente. Atención al Cliente<br>3. Constatar como calificados en la APE  | 1. Una vez calificados deben presentar el formulario con el listado de las personas que van a laborar para permitir el ingreso al Departamento de Operaciones y Seguridad Técnica. Documentos habilitantes. (Matrícula).  | 08:00 a 17:00  | Sin costo para el usuario | 1 hora  | Agencias Navieras, Armadores, OPI, OPIC, OPSC, Despachadores de Carga, Amarradores de Carga y Consignatarios de la Carga- y/o Agentes afianzados         | Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica                               | seintegral@puertosmeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351   | seintegral@puertosmeraldas.gob.ec<br>Departamento de Seguridad Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351  | No                            | <a href="#">Formulario de Solicitud de Entrada de Personal- Vehículo</a> | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 8.807   | 8.807  | 100%   |
| 4   | Autorización para Operadores Portuarios de Carga, Buque y Servicios Conexos   | Emttr el permiso de operación para operadores portuarios (OPC, OPIC, OPPI y OPSC) previamente certificados por la SPTMF y consiste en todas las actividades que realiza la Autoridad Portuaria para la aprobación y acreditación de los postulantes a obtener el permiso de operación y básicamente es la constatación física y documental de que el postulante cumple con todo el personal y equipos necesarios para dar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad del puerto. | 1. Acercarse a la SPTMF en la ciudad de Guayaquil y obtener la matrícula de Operador Portuario<br>2. Acercarse a las instalaciones de APE y entregar los requisitos para la obtención del permiso de operación y básicamente es la constatación física y documental de que el postulante cumple con todo el personal y equipos necesarios para dar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad del puerto. | 1. Solicitud dirigida a la Gerencia<br>2. Copia de las Matrículas de Operador Portuario al IESS<br>3. Póliza de Responsabilidad Civil<br>4. Póliza de accidentes de trabajo<br>5. Lista de precios autorizados a cobrar por los servicios prestados<br>6. Presentación de la Fianza o garantía bancaria a favor de la APE<br>7. Pago de la tasa por la acreditación de servicio como operador | 1. Gerencia dispone la revisión de la documentación presentada por la empresa interesada en ser OP<br>2. El Departamento de Atención al Cliente procede a la revisión de la documentación y emite informe favorable si la documentación presentada cumple con los requisitos exigidos<br>3. El Departamento Jurídico procede a la elaboración y suscripción del contrato entre las partes | Lunes a viernes de 08:00 a 17:00   | Sin costo para el usuario | 15 días   | Operadores portuarios de buque, de carga y servicios conexos   | Gerencia Atención al Cliente  | jmontano@puertosmeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351   | jmontano@puertosmeraldas.gob.ec<br>Departamento de Atención al Cliente Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 470   | No                            | <a href="#">Formulario de Requisitos para Operadores</a>                 | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 10  | 70   | 100%   |
| 5   | Tramitación para la obtención y/o renovación de la matrícula de personal marítimo   | Receptar la documentación para la obtención de la matrícula de personal marítimo.  | 1. Acercarse al Departamento de Atención al Cliente presentando la documentación requerida.   | 1. Presentar dos solicitudes que exige la SPTMF.<br>2. Copia de la cédula de identidad y papelería de votación.<br>3. Certificado médico otorgado por el Ministerio de Salud.<br>4. Copia del curso de Normas de Seguridad Portuario.<br>5. Toma de fotografía.   | 1. Escanear la documentación presentada y enviar vía email a la SPTMF de Maná.<br>2. Enviar en físico la documentación a la SPTMF.<br>3. Una vez que la SPTMF ha recibido la documentación procede a la emisión de la matrícula a la misma que es enviada al Departamento de Atención al Cliente de APE.<br>4. Entrego de la matrícula al cliente.  | Lunes a viernes de 08:00 a 17:00   | Sin costo para el usuario | 3 días  | Personas naturales que quieran acceder a operar en calidad de usuarios al puerto de Esmeraldas.  | Gerencia Atención al Cliente  | jmontano@puertosmeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351   | jmontano@puertosmeraldas.gob.ec<br>Departamento de Atención al Cliente Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 500   | No                            | No   | NO APLICA DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON EL PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE     | 60  | 20   | 100%   |
| 6   | Autorizar para Embarque y Desembarque de Carga General  | Autorizar el embarque y desembarque de carga general de exportación o importación de los buques que arriban al terminal portuario.   | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a:<br>* Terminales<br>* Control Aduanero  | Naviera debe enviar a Operaciones: Solicitud de entrada de buque (ETA, carga de importación y exportación, calado, manifiesto electrónico)  | Reunión con equipo de trabajo. Determinar carga a embarcar y desembarcar (tipo volumen, cantidad). Determinar equipos a utilizar en las operaciones. Ejecutar las operaciones.  | Lunes a viernes de 08:00 a 17:00   | Sin costo para el usuario | 2 días  | Agencias Navieras y Consignatarios.  | Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.      | deoperaciones@puertosmeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463                             | deoperaciones@puertosmeraldas.gob.ec<br>Departamento de Operaciones Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463  | No                            | <a href="#">Formulario Solicitud de Entrada de Buques</a>                | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 124   | 130  | 95,38%   |
| 7   | Autorizar para Embarque y Desembarque de Contenedores   | Autorizar el embarque y desembarque de contenedores de exportación o importación de los buques que arriban al terminal portuario.  | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a:<br>* Terminales<br>* Control Aduanero  | Naviera debe enviar a Operaciones: Solicitud de entrada de buque (ETA, carga de importación y exportación, calado, manifiesto electrónico)  | Reunión con equipo de trabajo. Determinar carga a embarcar y desembarcar (cantidad). Determinar equipos a utilizar en las operaciones. Ejecutar las operaciones.  | Lunes a viernes de 08:00 a 17:00   | Sin costo para el usuario | 2 días  | Agencias Navieras y Consignatarios.  | Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.      | deoperaciones@puertosmeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463                             | deoperaciones@puertosmeraldas.gob.ec<br>Departamento de Operaciones Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463  | No                            | <a href="#">Formulario Solicitud de Entrada de Buques</a>                | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 224   | 226  | 99,11%   |

[Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

|   |  |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  | 31/07/2019   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  | MENSUAL  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):                                  | DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):              | Raf. Ingael Intriago Mera  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:rtriago@puertosmeraldas.gob.ec">rtriago@puertosmeraldas.gob.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (062) 721-355 ext. 403   |