

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 la ciudadanía 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 por ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia 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 período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | 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. 2.- El Departamento responsable busca la información. 3.- El responsable del Departamento asignado elabora respuesta. 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@puertoemeraldadas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT: 402 | gerencia@puertoemeraldadas.gob.ec Oficina: Recepción-Asistencia de Gerencia Teléfono oficina: 062721-355 ext. 402 | No | Formulario de Acceso a la Información Pública | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 95 | 95 | 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 estadía 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: * Terminales * Control Aduanero | 1. Llenar el formulario de la solicitud de entrada de buques. 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. 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@puertoemeraldadas.gob.ec Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444 | controladuanero@puertoemeraldadas.gob.ec Departamento de Control Aduanero Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444 | No | Formato Solicitud de Entrada de buques | "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, previo a haber obtenido el permiso de operación, otorgada por APE. | 1.- Tener un permiso de operación vigente 2. Presentar oficio de requerimiento: * Seguridad * Operaciones | 1.- Calificarse en la Subsecretaría de Puertos Marítimo y Fluvial... Oficina Subsecretaría de Puertos 2. Tener un permiso operación vigente.- Atención al Cliente 3. Constar 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, OPB, OPC, OPSC, Despachadores de Carga, Amarradores de Carga y Consignatarios de la Carga. y/o Agentes afianzados | Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica | segintegral@puertoemeraldadas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | segintegral@puertoemeraldadas.gob.ec Departamento de Seguridad Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | No | Formato de Solicitud de Entrada de Personal y Vehículo | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 2.120 | 2.120 | 100% |
| 4 | Autorización para Operadores Portuarios de Carga, Buque y Servicios Conexos | Emitir el permiso de operación para operadores portuarios (OPC, OPB, OPP 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 2. Acercarse a las instalaciones de APE y entregar los requisitos para la obtención del permiso de operación, en la Gerencia de APE. 3. Acercarse a la firma del contrato 4. Realizar el pago de acreditación como operador portuario | 1. Solicitud dirigida a la Gerencia de Operaciones al IESS 2. Copia de las Planillas de aportación al IESS 3. Póliza de Responsabilidad Civil 4. Póliza de accidentes de trabajo 5. Lista de precios autorizados a cobrar por los servicios prestados 6. Presentación de la Fianza o garantía bancaria a favor de la APE 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 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 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 | montano@puertoemeraldadas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | montano@puertoemeraldadas.gob.ec Departamento de Atención al Cliente Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 470 | No | Formato de Requisitos para Operadores | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 40 | 30 | 70% |
| 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. 2. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación. 3. Certificado médico otorgado por el Ministerio de Salud. 4. Copia del curso de Normas de Seguridad Portuario. 5. Toma de fotografía. | 1. Escanear la documentación presentada y enviar vía email a la SPTMF de Manta. 2. Enviar en físico la documentación a la SPTMF. 3. Una vez que la SPTMF ha recibido la documentación procede a la emisión de la matrícula la misma que es enviada al Departamento de Atención al Cliente de APE. 4. Entrega 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 | montano@puertoemeraldadas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | montano@puertoemeraldadas.gob.ec Departamento de Atención al Cliente Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 580 | No | No | NO APLICA DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON EL PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE | 10 | 20 | 100% |
| 6 | Autorizar para Embarque y Desembarque de Carga General | Autorizar el embarque y desembarque de carga general de exportación o importación a las naves que arriban al terminal portuario. | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a: * Terminales * 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. | depopoperaciones@puertoemeraldadas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | depopoperaciones@puertoemeraldadas.gob.ec Departamento de Operaciones Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 462 | No | Formato Solicitud de Entrada de buques | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 240 | 246 | 97,56% |
| 7 | Autorizar para Embarque y Desembarque de Contenedores | Autorizar el embarque y desembarque de contenedores de exportación e importación de las naves que arriban al terminal portuario. | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a: * Terminales * 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. | depopoperaciones@puertoemeraldadas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | depopoperaciones@puertoemeraldadas.gob.ec Departamento de Operaciones Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | No | Formato Solicitud de Entrada de buques | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 160 | 162 | 98,76% |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

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

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 31/12/2017 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d): | Ing. Gino Ivan Saud Sacoto |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | gsaud@puertoemeraldadas.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (062) 721-355 ext. 403 |