

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

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 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 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 (S/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 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. | Luneas 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@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 402 | gerencia@puertoemeraldas.gob.ec Oficina: Recepcion-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. | 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 estadía y operación en el puerto; previa presentación de la Solicitud de Atraque por parte de la agencia naviera y/o armandor, 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@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444 | controladuanero@puertoemeraldas.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. | 5 | 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@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | segintegral@puertoemeraldas.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. | 4.005 | 4.005 | 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 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@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | montano@puertoemeraldas.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. | 25 | 25 | 90% |
| 5 | 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. Deeterminar 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@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | deoperaciones@puertoemeraldas.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. | 480 | 486 | 97,76% |
| 6 | 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. | deoperaciones@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | deoperaciones@puertoemeraldas.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. | 128 | 130 | 98,46% |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) [Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

| | |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 31/01/2017 |
| 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 INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | ING. PATRICK MONTAÑO |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | pmontano@puertoemeraldas.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (062) 721-355 ext. 403 |