

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 Tel. 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.	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... 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.	4.365	4.365	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 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.	60	40	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. 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	8	10	60%
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.	300	306	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:	28/02/2018
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