

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 la 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 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	Autorizar el uso de muelles para los buques	AUTORIZAR EL USO DE MUELLES PARA ATRACHE 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: * Terminales * Control Aduanero	1. Llenar el formulario de la 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 arribo, y se registra en sistemas informáticos portuarios.	08:00 a 17:00	Gratis	3 días	Agencias Navieras y/o Armadores	Departamento de Operaciones Control Aduanero	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444 bsabando@puertoemeraldas.gob.ec	Ventanilla de oficina, correo electrónico	No	SOLICITUD DE ENTRADA	"NO APLICA", DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON UN PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	6 navieras	0	82%
3	Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos	EMITIR EL PERMISO DE OPERACIÓN PARA OPERADORES PORTUARIOS (OPC,OPR,OPV Y OPS) previamente certificados por la SPTM 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 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 SPTM 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 OP, en la Gerencia de APE. 3. Acercarse a la firma del contrato 4. Realizar el pago de acuerdo a los estándares de calidad del puerto	1. Solicitud dirigida a la Gerencia 2. Copia de las Planillas de aportación al ISS 3. Póliza de Responsabilidad Civil de APE 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 viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Operadores portuarios de buque, de carga y servicios conexos	Gerencia Atención al Cliente	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 470 cmontenegro@puertoemeraldas.gob.ec	Oficina	No	REQUISITOS PARA OPERADORES	"NO APLICA", DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON UN PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	Operadores portuarios interesados	24 operadoras	60%
4	Autorizar para Embarque y desembarque de carga general	Autorizar el embarque y desembarque de carga general de exportación o importación de las navas que arriban al terminal portuario.	1. Entregar la solicitud de entrada de buques * Terminales * Control Aduanero 2. Bill of Loading (conocimiento de embarque) 3. Plano de Estiba 4.- Packing List	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	Gratis	2 días	Agencias Navieras y Consignatarios.	Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 463 infooperaciones@puertoemeraldas.gob.ec	Oficina y correo electrónico	No	SOLICITUD DE ENTRADA	"NO APLICA", DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON UN PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	6 navieras	0	75%
5	Autorizar para embarque y desembarque de contenedores	Autorizar el embarque y desembarque de contenedores de exportación e importación de las navas 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	Gratis	2 días	Agencias Navieras y Consignatarios.	Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 463 infooperaciones@puertoemeraldas.gob.ec	Oficina y correo electrónico	No	SOLICITUD DE ENTRADA	"NO APLICA", DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON UN PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	2 navieras	0	75%
6	Autorizar el acceso al personal de las operadoras que brindan sus servicios en el puerto.	AUTORIZAR EL ACCESO Y EL USO DE INFRAESTRUCTURA A OPERADORES DE SERVICIOS CONEXOS QUE BRINDAN SUS SERVICIOS EN EL PUERTO, previo a haber obtenido el permiso de operación, otorgado por APE.	1.- Tener un permiso de operación vigente 2. Presentar oficio de requerimiento. * Seguridad * Operaciones	1.- Calificar en la Subsecretaría de Puertos Marítimo y Fluvial - Oficina Subsecretaría de Puertos 2. Tener un permiso operación vigente. Atención al Cliente 3. Contar con calificación de la	1. Una vez calificados deben presentar el formulario con el listado de las personas que van a laborar para permitir el ingreso a: * Departamento de Operaciones y Seguridad Técnica	8:00 a 17:00	Gratis	Inmediato	Agencias Navieras, Armadores, OPC, OPR, OPS, Despachadores de Carga, Armadores de Carga y Consignatarios de la Carga, y/o Agentes Añanzados	Operaciones Atención al Cliente Seguridad Técnica	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 seg@puertoemeraldas.gob.ec seguridad@puertoemeraldas.gob.ec	Oficina y correo electrónico	No	SOLICITUD DE ENTRADA DE PERSONAL Y VEHICULO	"NO APLICA", DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON UN PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	2.556	0	100%
7	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. Gerencia/a remit, valora y dirige el Departamento Responsable. 2.- El Departamento responsable busca la información. 3.- El responsable del Departamento accede a la información en el PUNTO DE ACCESO	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Dependiendo el requerimiento. El tiempo de respuesta.	Ciudadanía en General	Gerencia y Departamentos que asigna Gerencia en base a la información solicitada.	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 400-402	Oficina	No	FORMATO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	"NO APLICA", DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON UN PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	2	0	100%

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2015
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):	ING. BELINDA SABANDO/ING. CRISTHINA MONTENEGRO /ING. MARIO DÍAZ/ TNYT. IVAN RHOR Y ING. MANUEL DE LA ESSE
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	bsabando@puertoemeraldas.gob.ec / cmontenegro@puertoemeraldas.gob.ec / mdiaz@puertoemeraldas.gob.ec / irhor@puertoemeraldas.gob.ec / mdelaesse@puertoemeraldas.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(062) 724-939 EXTENSIÓN 444-470-463