

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

e) 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 dónde 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 (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Tipo 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/N/A)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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 el QUIPLA	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Sin costo para el usuario	1 día	Ciudadanía en General	Gerencia y Departamentos que asigna Gerencia en base a la información solicitada.	comunicacion-social@puerto-esmeraldas.gov.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT: 473	comunicacion-social@puerto-esmeraldas.gov.ec Oficina: Departamento de Comunicación Social Teléfono oficina: 062721-355 ext. 473	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	23	23	100%
2	Autorizar el uso de muelles para los buques	AUTORIZAR EL USO DE MUELLES PARA ATAQUE DE LOS BUQUES, y, poner a disposición de ellos, los sitios de atraque que permitan la actividad 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 autorización de buques a: * Terminal * Control Aduanero	1. Llenar el formulario de solicitud de autorización de buques. 2. Asistir a las reuniones semanales de planificación de arribo de buques en el puerto.	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/o 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@puerto-esmeraldas.gov.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT: 444	controladuanero@puerto-esmeraldas.gov.ec Departamento de Control Aduanero Tel: 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	5	6	82%
3	Autorizar el acceso al personal de los operadores que brindan sus servicios en el puerto.	AUTORIZAR EL ACCESO Y EL USO DE INFRAESTRUCTURA OPERADORA DE SERVICIOS CONEXOS 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 Presentar oficina de requerimiento: * Seguridad * Operaciones	1. Calificarse en la Subsecretaría de Puerto Marino y Fluvial - Oficina Subsecretaría de Puertos. 2. Tener un permiso operación vigente - Atención al Cliente 3. Contar 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	08:00 a 17:00	Sin costo para el usuario	1 hora	Agencias Navieras, Armadores, OPE, OIC, OISC, Despachadores de Carga, Armadores de Carga y Consignatarios de la Carga, y/o Agencias afiliasadas	Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica	segintra@puerto-esmeraldas.gov.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351	segintra@puerto-esmeraldas.gov.ec Departamento de Seguridad Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351	No	<a href="#">Formulario de Solicitud de Entrada de Personal y Vehículo</a>	"NO APLICA" DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON EL PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	6,212	6,212	100%
4	Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos	EMITIR EL PERMISO DE OPERACION PARA OPERADORES PORTUARIOS (OPE, OIC, OPE y OISC) previamente certificados por la SPTMF consiste en todas las actividades que realiza la Autoridad Portuaria para la aprobación y acreditación de los operadores 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 a 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 acreditación como operador portuario	1. Solicitud dirigida a la Gerencia 2. Copia de las Planillas de Operación al IESS 3. Nota de Responsabilidad Civil 4. Poliza de accidentes de trabajo 5. Listo de precios autorizados a cobrar por los servicios prestados 6. Presentación de la Firma 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	accliente@puerto-esmeraldas.gov.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351	accliente@puerto-esmeraldas.gov.ec Departamento de Atención al Cliente Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 470	No	<a href="#">Formulario de Registro para Operadores</a>	"NO APLICA" DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON EL PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE	28	28	60%
5	AUTORIZAR PARA EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE CARGA GENERAL	Autorizar el embarque y desembarque de carga general de exportación e importación a las navas que arriban al terminal portuario.	1. Entregar la solicitud de entrada de buques a: * Terminal * Control Aduanero	Naviera debe enviar a Operaciones: Solicitud de entrada de buque (ETA, carga de importación y exportación, catásto, manifiesto electrónico)	Reunión con equipo de trabajo. Desembarcar carga a embarcar y desembarcar (tipos volúmenes, cantidades). Determinar equipo 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@puerto-esmeraldas.gov.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463	deoperaciones@puerto-esmeraldas.gov.ec Departamento de Operaciones Tel: 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	714	720	75%
6	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: * Terminal * Control Aduanero	Naviera debe enviar a Operaciones: Solicitud de entrada de buque (ETA, carga de importación y exportación, catásto, manifiesto electrónico)	Reunión con equipo de trabajo. Desembarcar carga a embarcar y desembarcar (cantidades). Desembarcar equipo 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@puerto-esmeraldas.gov.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Tel: 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463	deoperaciones@puerto-esmeraldas.gov.ec Departamento de Operaciones Tel: 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	252	254	75%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																		
											<b>Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</b>							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
31/08/2015																		
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. PATRICK MONTAÑO																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
<a href="mailto:montaop@puerto-esmeraldas.gov.ec">montaop@puerto-esmeraldas.gov.ec</a>																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
(062) 721 355 ext. 463																		