

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 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 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 usuario del 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 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	1. 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 QUIPUX	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.	informacion@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	informacion@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	No	Formulario de Acceso a la Información	Formulario de Acceso a la Información	17	17	100%
2	Autorizar el uso de muelles para los buques	AUTORIZAR EL USO DE MUELLES PARA ATRÁQUE DE LOS BUQUES. Y, poner a disposición de ellos, los sitios de atraque que posibilitan la estada 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 sistema aduanero 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	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	No	Formulario Solicitud de Entrada de Buques	Formulario Solicitud de Entrada de Buques	6	6	82%
3	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, 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	08:00 a 17:00	Sin costo para el usuario	1 hora	Agencias Navieras, Armadores, OPR, OPC, OPS, Despachadores de Carga, Amarradores de Carga y Consignatarios de la Carga. y/o Agentes afianzados	Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	No	Formulario Solicitud de Permiso de Acceso a Instalación	Formulario Solicitud de Permiso de Acceso a Instalación	6,161	6,161	100%
4	Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos	EMITIR EL PERMISO DE OPERACION PARA OPERADORES PORTUARIOS (OPC,OPB,OPP y OPS) 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 matricula de Operador Portuario 2. Acercarse a las instalaciones de APE y entregar los requisitos para la obtención del emiso de OP. 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 la Planilla 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	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	No	Formulario de Postulación para Operador	Formulario de Postulación para Operador	24	24	55%
5	AUTORIZAR PARA EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE CARGA GENERAL	Autorizar el embarque y desembarque de carga general 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 (I.T.A, 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.	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	No	Formulario Solicitud de Entrada de Buques	Formulario Solicitud de Entrada de Buques	1,710	1,716	75%
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 (I.T.A, 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 y conservación.	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	operaciones@autoridadportuaria.gob.ec Tel: 06 2721 2411 (L-V 8:00-17:00) www.apesmeraldas.gob.ec	No	Formulario Solicitud de Entrada de Buques	Formulario Solicitud de Entrada de Buques	570	572	75%

Para ser Renado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/07/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
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:	pmontano@puertosmeraldas.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(062) 721-355 ext. 403