

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

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 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 (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	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 posibilitan la estada 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 arbo 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	Gratuito	3 días	Agencias Navieras y/o Armadores	Departamento de Operaciones Control Aduanero	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444 bsabando@puertosmeraldas.gob.ec	Ventanilla de oficina, correo electrónico	No	http://www.puertosmeraldas.gob.ec/informacion/operaciones/operaciones.html	www.puertosmeraldas.gob.ec	6 navieras	0	82%
3	Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos	EMITIR EL PERMISO DE OPERACIÓN PARA OPERADORES PORTUARIOS (OPC, OPB, OPY Y OPS) previamente certificados por la SPFMF 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 equipo necesarios para dar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad del puerto.	1. Acercarse a la SPFMF 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 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	Gratuito	15 días	Operadores portuarios de buque, de carga y servicios conexos	Gerencia Atención al Cliente	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 470 cmontenegro@puertosmeraldas.gob.ec	Oficina	No	http://www.puertosmeraldas.gob.ec/informacion/operaciones/operaciones.html	www.puertosmeraldas.gob.ec	Operadores portuarios interesados	24 operadores	60%
4	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 * Terminales * Control Aduanero 2. Bill of Lading (conocimiento de embarque) 3. Plano de Exhiba 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	Gratuito	2 días	Agencias Navieras y Consignatarios.	Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 463 ufedoperaciones@puertosmeraldas.gob.ec	Oficina y correo electrónico	No	http://www.puertosmeraldas.gob.ec/informacion/operaciones/operaciones.html	www.puertosmeraldas.gob.ec	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 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	Gratuito	2 días	Agencias Navieras y Consignatarios.	Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.	Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 463 ufedoperaciones@puertosmeraldas.gob.ec	Oficina y correo electrónico	No	http://www.puertosmeraldas.gob.ec/informacion/operaciones/operaciones.html	www.puertosmeraldas.gob.ec	2 navieras	0	75%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/03/2015						
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						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												bsabando@puertosmeraldas.gob.ec / cmontenegro@puertosmeraldas.gob.ec / mrdiaz@puertosmeraldas.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(062) 724-939 EXTENSIÓN 444-470-463						