

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

4) 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 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 (Link para descargar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 (por línea)	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 Gerencia General	Solicitud del usuario para acceder a la información	1. Gerente/a revisa, valida y designa el Departamento responsable. 2. El Departamento responsable busca la información. - 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 sigue Gerencia en base a la información solicitada.	informacion@puartermaldas.gub.ec Pu. Jaime Roldán Aguiar (Recibo Personalizado) Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 EXT: 473	comunicacion@puartermaldas.gub.ec Oficina Departamento de Comunicación Social Teléfono oficina: 062721-955 ext. 473	No	<a href="#">Formulario de Acceso a la Información Pública</a>	<a href="#">Portal de Servicios ON-LINE</a>	39	39	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 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 operación. * Formularios de buques. * 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	comobuques@puartermaldas.gub.ec Pu. Jaime Roldán Aguiar (Recibo Personalizado) Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 EXT: 444	comobuques@puartermaldas.gub.ec Departamento de Control Aduanero Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 EXT: 444	No	<a href="#">Formulario de Solicitud de Entrada de Buques</a>	<a href="#">Portal de Servicios ON-LINE</a>	6	6	82%
3	Permitir el acceso al personal de los operadores que brindan sus servicios en el puerto y a los usuarios que tienen la respectiva autorización.	Permitir el acceso y el uso de infraestructura u operadores y usuarios 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. * Presentar ficha 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. Contar como calificados en la APE.	1. Una vez calificados deben presentar formulario con el listado de las personas que van a laborar para permitir el ingreso al Departamento de Operaciones y Seguridad Técnica. Documento habilitatorio (Métricas).	08:00 a 17:00	Sin costo para el usuario	1 hora	Agencias Navieras, Armadores, OPE, OHC, OPCS, Despachadores de Carga, Armadores de Carga y Consignatarios de la Carga, y/o Agentes afianzados	Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica	seguridad@puartermaldas.gub.ec Pu. Jaime Roldán Aguiar (Recibo Personalizado) Tel: 06 2721 994 / 06 2721551	seguridad@puartermaldas.gub.ec Departamento de Seguridad Tel: 06 2721 994 / 06 2721551	No	<a href="#">Formulario de Solicitud de Acceso al Puerto</a>	<a href="#">Portal de Servicios ON-LINE</a>	4.760	4.760	100%
4	Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos	EMITIR EL PERMISO DE OPERACIÓN PARA OPERACIONES PORTUARIAS (OPE, OHC, OPCS) previamente certificados por la SPTM, consiste en todas las actividades que realiza la Autoridad Portuaria para la aprobación y autorización de los postulantes a obtener el permiso de operación y básicamente es la consideración 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 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 OPE en la Gerencia de APE. 3. Acercarse a la firma del contrato. 4. Realizar el pago de arrendamiento como operador portuario.	1. Solicitud dirigida a la Gerencia de Operaciones. 2. El Departamento de Atención al Cliente procede a la revisión de la documentación y entrega informe por escrito de la documentación presentada cumple con los requisitos exigidos. 3. El Departamento Jurídico procede a la elaboración y inscripción del contrato entre las partes.	1. Gerencia dispone la revisión de la documentación presentada por la empresa interesada en ser OPE. 2. El Departamento de Atención al Cliente procede a la revisión de la documentación y entrega informe por escrito de la documentación presentada cumple con los requisitos exigidos. 3. El Departamento Jurídico procede a la elaboración y inscripción 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	admine@puartermaldas.gub.ec Pu. Jaime Roldán Aguiar (Recibo Personalizado) Tel: 06 2721 994 / 06 2721551	admine@puartermaldas.gub.ec Departamento de Atención al Cliente Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 ext. 470	No	<a href="#">Formulario de Postulación Operador</a>	<a href="#">Portal de Servicios ON-LINE</a>	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 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.	operaciones@puartermaldas.gub.ec Pu. Jaime Roldán Aguiar (Recibo Personalizado) Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 ext. 463	operaciones@puartermaldas.gub.ec Departamento de Operaciones Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 ext. 463	No	<a href="#">Formulario de Entrada de Buques</a>	<a href="#">Portal de Servicios ON-LINE</a>	496	502	80%
6	AUTORIZAR PARA EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE CONTENEDORES	Autorizar el embarque y desembarque de contenedores de exportación e 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 (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@puartermaldas.gub.ec Pu. Jaime Roldán Aguiar (Recibo Personalizado) Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 ext. 463	operaciones@puartermaldas.gub.ec Departamento de Operaciones Tel: 06 2721 994 / 06 2721551 ext. 463	No	<a href="#">Formulario de Entrada de Buques</a>	<a href="#">Portal de Servicios ON-LINE</a>	186	188	86%

Para ser Remado 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:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 4):	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4):	ING. PATRICK MONTAÑO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:comunicacion@puartermaldas.gub.ec">comunicacion@puartermaldas.gub.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(062) 721-555 ext. 403