

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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan 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 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	Solicitud del usuario para acceder a la información	1. Gerente/a realiza, valida y designa el Departamento Responsable. 2. El Departamento responsable busca la información. 3. El responsable del Departamento asignado elabora el DUI/UX	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Sin costo para el usuario	1 día	Ciudadanía en General	Serencia y Departamentos que asigna Gerencia en base a la información solicitada.	informacion@autoridadportuaria.gob.ec Av. Jaime Roldán Aguirre (Rectoría Portuario) Fon: 063 721 054 / 063 721051 EXT: 473	informacion@autoridadportuaria.gob.ec Oficina: Departamento de Comunicación Social Teléfono: 06271-355 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	19	19	100%
2	Autorizar el uso de muelles para atracar los buques	Autorizar el uso de muelles para atracar de los buques y, generar a disposición de ellos, los otros de atracar que posibilitan la estada y operación en el puerto, previa presentación de la Solicitud de Atracaje por parte de la agencia naviera y/o armador, luego se planifica la operación y se factura una vez concluido el servicio.	1. Entrar la solicitud de entrada 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, genera la asignación de muelle, de acuerdo a los 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	Sin costo para el usuario	3 días	Agencias Navieras y/o Armadores	Departamento de Operaciones Control Aduanero	autorizacion@autoridadportuaria.gob.ec Av. Jaime Roldán Aguirre (Rectoría Portuario) Tel: 063 721 054 / 063 721051 EXT: 444	autorizacion@autoridadportuaria.gob.ec Oficina: Departamento de Operaciones Tel: 063 721 054 / 063 721051 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	6	6	82%
3	Permitir el acceso al personal de las operadoras que brindan sus servicios en el puerto.	Permitir el acceso y el uso de infraestructura de servicios conexos que brindan sus servicios en el puerto Puerto, previa a haber obtenido el permiso de operación, otorgados por APE.	1. Tener un permiso de operación vigente Presentar oficio de requerimiento * Seguridad * Operaciones	1. Calificarse en la Subsecretaría de Operación Vigente 2. Puertos Marítimos y Fluvial - Oficina Subsecretaría de Operación 3. 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 estado 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, OPE, OPE, Desplazadores de Carga, Amarradores de Carga y Comisarios de la Carga, y/o Agencias afiliadas	Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica	permiso@autoridadportuaria.gob.ec Av. Jaime Roldán Aguirre (Rectoría Portuario) Fon: 063 721 054 / 063 721051	permiso@autoridadportuaria.gob.ec Departamento de Seguridad y Control Aduanero Tel: 063 721 054 / 063 721051	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	4,998	4,998	100%
4	Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos	EMITIR EL PERMISO DE OPERACION PARA OPERADORES PORTUARIOS (OPC, OPE, OPI y OPE) previamente calificados por la SPTMF y consta en todas las actividades que realiza la Autoridad Portuaria para la inscripción y acreditación de los operadores a obtener el permiso de operación y básicamente es la constatación física y documental de que el postulado 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 y entregar los requisitos para la obtención del permiso 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 inscripción al IESS 3. Póliza de Responsabilidad Civil 4. Póliza de accidentes de trabajo 5. Lista de áreas autorizadas a cobrar por los servicios prestados 6. Presentación de la Fianza o garantía bancaria al 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	acredit@autoridadportuaria.gob.ec Av. Jaime Roldán Aguirre (Rectoría Portuario) Tel: 063 721 054 / 063 721051	acredit@autoridadportuaria.gob.ec Departamento de Atención al Cliente Tel: 063 721 054 / 063 721051 ext. 470	No	<a href="#">Formulario de Requisitos 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 de los buques que arriban al terminal portuario.	1. Entrar 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, estado, manifiesto electrónico)	Reunión con equipo de trabajo. Desembarcar carga a embarcar y desembarcar (contenedor), 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 Comisarios.	Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.	autorizacion@autoridadportuaria.gob.ec Av. Jaime Roldán Aguirre (Rectoría Portuario) Tel: 063 721 054 / 063 721051 ext. 443	autorizacion@autoridadportuaria.gob.ec Departamento de Operaciones Tel: 063 721 054 / 063 721051 ext. 443	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	496	502	80%
6	AUTORIZAR PARA EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE CONTENEDORES	Autorizar el embarque y desembarque de contenedores de exportación e importación de los buques que arriban al terminal portuario.	1. Entrar 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, estado, manifiesto electrónico)	Reunión con equipo de trabajo. Desembarcar carga a embarcar y desembarcar (contenedor). 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 Comisarios.	Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación.	autorizacion@autoridadportuaria.gob.ec Av. Jaime Roldán Aguirre (Rectoría Portuario) Tel: 063 721 054 / 063 721051 ext. 443	autorizacion@autoridadportuaria.gob.ec Departamento de Operaciones Tel: 063 721 054 / 063 721051 ext. 443	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	186	188	85%

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

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2015
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:informacion@autoridadportuaria.gob.ec">informacion@autoridadportuaria.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(062) 721-355 ext. 463