

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

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 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 (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 (S/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 acumulado | 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.<br>2.- El Departamento responsable busca la información.<br>3.- El responsable del Departamento asignado elabora respuesta.<br>4.- El Gerente revisa y firma respuesta.  | 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. | gerencia@puertoemeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Rodóñez Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 402                                | gerencia@puertoemeraldas.gob.ec<br>Oficina: Recepción-Asistencia de Gerencia<br>Teléfono/oficina: 062721 355 ext. 402  | 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. | 98  | 98   | 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 posibilite 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:<br>* Terminales<br>* Control Aduanero   | 1. Llenar el formulario de la solicitud de entrada de buques.<br>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.<br>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                                      | controladuanero@puertoemeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Rodóñez Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444                         | controladuanero@puertoemeraldas.gob.ec<br>Departamento de Control Aduanero<br>Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444  | No                           | <a href="#">Formulario de Solicitud de Entrada de buques</a>              | "NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con el Portal de Servicios ON-LINE. | 4   | 6  | 82%  |
| 3   | Permitir el Acceso al Personal de las Operaciones que Brinden sus Servicios en el Puerto y a los Usuarios que tengan la Respectiva Autorización. | Permitir el acceso y el uso de infraestructura a operadores y usuarios que brinden sus servicios en el puerto, previo a haber obtenido el permiso de operación, otorgada por APE.  | 1. Tener un permiso de operación vigente<br>2. Presentar oficina de requerimiento:<br>* Seguridad<br>* Operaciones   | 1. Calificarse en la Subsecretaría de Puertos Marítimo y Fluvial - Oficina Subsecretaría de Puertos.<br>2. Tener un permiso operación vigente. Atención al Cliente<br>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 y Documentos habilitantes (Matriculas).   | 08:00 a 17:00  | Sin costo para el usuario | 1 hora  | Agencias Navieras, Armadores, OPA, OFC, OPS, Despachadores de Carga, Armadores de Carga y Consignatarios de la Carga y/o Agentes afianzados              | Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica                               | apemgmt@puertoemeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Rodóñez Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351  | apemgmt@puertoemeraldas.gob.ec<br>Departamento de Seguridad<br>Telf. 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. | 8.864   | 8.864  | 100%   |
| 4   | Autorización para Operadores Portuarios de Carga, Buque y Servicios Conexos  | Entér el permiso de operación para operadores portuarios que brindan sus servicios en el puerto y a los Usuarios que tengan la Respectiva Autorización.  | 1. Acercarse a la SPTMF en la ciudad de Guayaquil y obtener la matrícula de Operador Portuario<br>2. Acercarse a las instalaciones de APE y entregar los requisitos para la obtención del 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.<br>3. Acercarse a la firma del contrato<br>4. Realizar el pago de acreditación como operador portuario | 1. Solicitud dirigida a la Gerencia<br>2. Copia de las Planillas de aportación al ESS<br>3. Póliza de Responsabilidad Civil<br>4. Póliza de accidentes de trabajo<br>5. Lista de precios autorizados a cobrar por los servicios prestados<br>6. Presentación de la fianza o garantía bancaria a favor de la APE<br>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<br>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<br>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  | operario@puertoemeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Rodóñez Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351   | operario@puertoemeraldas.gob.ec<br>Departamento de Atención al Cliente<br>Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 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. | 40  | 40   | 100%   |
| 5   | Tramitación para la obtención o/yo renovación de la matrícula de personal marítimo   | Receptar la documentación para la obtención de la matrícula de personal marítimo.  | 1. Acercarse al Departamento de Atención al Cliente presentando la documentación requerida.  | 1. Presentar dos solicitudes que exige la SPTMF.<br>2. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación.<br>3. Certificado médico otorgado por el Ministerio de Salud.<br>4. Copia del curso de Normas de Seguridad Portuario.<br>5. Toma de fotografía.  | 1. Escanear la documentación presentada y enviar vía email a la SPTMF de Manta.<br>2. Enviar en físico la documentación a la SPTMF.<br>3. Una vez que la SPTMF ha recibido la documentación procede a la emisión de la matrícula la misma que es enviada al Departamento de Atención al Cliente de APE.<br>4. Entrega de la matrícula al cliente.   | Lunes a viernes de 08:00 a 17:00   | Sin costo para el usuario | 3 días  | Personas naturales que quieran acceder a operar en calidad de usuarios al puerto de Esmeraldas.  | Gerencia Atención al Cliente  | matricia@puertoemeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Rodóñez Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351   | matricia@puertoemeraldas.gob.ec<br>Departamento de Atención al Cliente<br>Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 400  | No                           | No  | NO APLICA DEBIDO A QUE LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON EL PORTAL DE SERVICIOS ON-LINE     | 50  | 50   | 100%   |
| 6   | Autorizar para Embarque y Desembarque de Carga General   | Autorizar el embarque y desembarque de carga general de exportación o importación de las naves que arriban al terminal portuario   | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a:<br>* Terminales<br>* 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 volúmenes, 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@puertoemeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Rodóñez Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463                             | operaciones@puertoemeraldas.gob.ec<br>Departamento de Operaciones<br>Telf. 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. | 240   | 246  | 97,50%   |
| 7   | Autorizar para Embarque y Desembarque de Contenedores  | Autorizar el embarque y desembarque de contenedores de exportación o importación de las naves que arriban al terminal portuario  | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a:<br>* Terminales<br>* 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@puertoemeraldas.gob.ec<br>Av. Jaime Rodóñez Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463                             | operaciones@puertoemeraldas.gob.ec<br>Departamento de Operaciones<br>Telf. 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. | 128   | 130  | 98,46%   |

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  | 31/10/2018                          |
| 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. Gino Ivan Saúd Sacoto          |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | gisaud@puertoemeraldas.gob.ec       |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (062) 721-355 ext. 403              |