

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 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 (S/N)	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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este servicio le permite solicitar información pública, que se genere o se encuentre en poder de la institución, de conformidad con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAP (ARTS. 9 Y 10).	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Esperar dentro de los 10 días hábiles de la recepción de la solicitud de acceso a la información pública, o si no se recibe respuesta en ese plazo, se entenderá que la solicitud de acceso a la información pública ha sido recibida. 3. Recibir la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (correo electrónico o físico).	1. Tener el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o si no se recibe respuesta en ese plazo, se entenderá que la solicitud de acceso a la información pública ha sido recibida. 2. Pagar el costo de la solicitud de acceso a la información pública, o si no se recibe respuesta en ese plazo, se entenderá que la solicitud de acceso a la información pública ha sido recibida. 3. Recibir la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya elegido (correo electrónico o físico).	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	08:00 a 17:00	Gratis	3 Días	Ciudadanía en general	Atención a nivel Nacional	DEPENDENCIA: Ministerio de Transporte y Obras Públicas DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Juan Leon Meru 920-220-Y Av. Chileana 19527-10, MTOP (2) 3974600 Extensión 17053	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	SI	Formulario de acceso a la información pública	"NO APLICA", el Ministerio de Transporte y Obras Públicas no tiene este servicio disponible en línea	175.709	856.493	100%
2	Certificado de Importaciones	Certificado de Importaciones	1. Entregar la solicitud de autorización para la importación de carga pesada. 2. Especificaciones técnicas consultadas en el país de origen. 3. Pago de tasa en el Bto. Guayaquil. 4. Generación de licencia	1. Tener la solicitud de autorización para la importación de carga pesada. 2. Especificaciones técnicas consultadas en el país de origen. 3. Pago de tasa en el Bto. Guayaquil. 4. Generación de licencia	1. De conformidad con la Ley de Camiones y su reglamento regente, publicado en el D.O. N° 699 de mayo del 2012. 2. Pasa a la unidad de la documentación entregada. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	08:00 a 16:30	De conformidad R.O 125 Acuerdo Ministerial 066, Art. 1	2 días	Transportistas de carga pesada	Se atiende en las oficinas en: Palmira, Temuco, Valdivia, Temuco, Imbabura, Cuzco, Esmeraldas, Chiriquí, Manabí, El Oro, Azuay y Guayaquil, en Chile oficinas MTOP en el subsector 1.	DEPENDENCIA: Ministerio de Transporte y Obras Públicas DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Juan Leon Meru 920-220-Y Av. Chileana 19527-10, MTOP (2) 3974600 Extensión 17053	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	SI	"NO APLICA", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	"NO APLICA", el Ministerio de Transporte y Obras Públicas no tiene este servicio disponible en línea	60	613	80%
3	Certificado de Operaciones Especiales	Certificado de Operaciones Especiales	1. Bajar el formulario del sitio web: www.mtop.gob.cl 2. Tener el formulario y pagar en ventanilla de pesos y dimensiones MTOP	1. Tener el formulario y pagar en ventanilla de pesos y dimensiones MTOP	1. El usuario deberá acercarse a las oficinas de atención de certificados. 2. Tener la solicitud del evento correspondiente y completar los requisitos necesarios, que se encuentran debidamente constituidos y registrados en la MTOP. 3. Pasa a la aprobación correspondiente. 4. Notificación de resultados del servicio solicitado.	8:00 a 16:30	De conformidad R.O 125 Acuerdo Ministerial 066, Art. 1	1 hora	Transportistas de carga pesada	Se atiende en las oficinas en: Palmira, Temuco, Valdivia, Temuco, Imbabura, Cuzco, Esmeraldas, Chiriquí, Manabí, El Oro, Azuay y Guayaquil, en Chile oficinas MTOP en el subsector 1.	DEPENDENCIA: Ministerio de Transporte y Obras Públicas DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Juan Leon Meru 920-220-Y Av. Chileana 19527-10, MTOP (2) 3974600 Extensión 17053	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	SI	"NO APLICA", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	"NO APLICA", el Ministerio de Transporte y Obras Públicas no tiene este servicio disponible en línea	60	394	80%
4	Certificado de Operaciones Regulares	Certificado de Operaciones Regulares	1. Bajar el formulario del sitio web: www.mtop.gob.cl 2. Tener el formulario y pagar en ventanilla de pesos y dimensiones MTOP	1. Tener el formulario y pagar en ventanilla de pesos y dimensiones MTOP	1. Una vez revisado el vehículo en las estaciones de Pesos y Dimensiones, el usuario podrá acercarse a las oficinas de emisión de certificados del MTOP, adjuntar los requisitos requeridos. 2. Pasa a la aprobación correspondiente. 3. Notificación de resultados del servicio solicitado.	8:00 a 16:30	De conformidad R.O 125 Acuerdo Ministerial 066, Art. 1	1 hora	Transportistas de carga pesada	Se atiende en las oficinas en: Palmira, Temuco, Valdivia, Temuco, Imbabura, Cuzco, Esmeraldas, Chiriquí, Manabí, El Oro, Azuay y Guayaquil, en Chile oficinas MTOP en el subsector 1.	DEPENDENCIA: Ministerio de Transporte y Obras Públicas DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Juan Leon Meru 920-220-Y Av. Chileana 19527-10, MTOP (2) 3974600 Extensión 17053	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	SI	"NO APLICA", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	"NO APLICA", el Ministerio de Transporte y Obras Públicas no tiene este servicio disponible en línea	1.200	10.790	80%
5	Reportajes especiales	Reportajes especiales	Una visita ampliada de los sitios que impulsan el Gobierno Nacional a través del MTOP, donde se incluyen una breve revisión de la obra, los beneficios, las plazas de empleo que se generan, las especificaciones técnicas, los niveles de seguridad y, más importante, la opinión de los ciudadanos respecto al trabajo realizado.	Este reportaje gráfico muestra una información ampliada, datos e imágenes al centro que se genera en las poblaciones donde se aplican cada uno de los proyectos que se cumplen en la actual administración. Se elabora video compañía y resume lo realizado en el especial.	De conformidad con la Ley de Transparencia	24 horas	Gratis	inmediata	Ciudadanía en general	disponibles en la página web MTOP www.mtop.gob.cl	DEPENDENCIA: Ministerio de Transporte y Obras Públicas DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Juan Leon Meru 920-220-Y Av. Chileana 19527-10, MTOP (2) 3974600 Extensión 17053	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	SI	"NO APLICA", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	www.mtop.gob.cl	70	1.025	90%

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 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 del servicio (Describir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de oficina o 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 (Y/N)
6	Autorizar el uso de muelles para los buques	Autorización uso de muelles para atracar de los Buques	1. Entregar la solicitud de entrada de buques a: * Terminales * Control Aduanero	1. Llenar el formulario de la solicitud de entrada de buques 2. Control Aduanero, verifica en sistemas aduaneros el registro respectivo del buque por arribar, y se registra en sistemas informáticos portuarios.	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	Gratis	3 días	Agencias Navieras y/o Armadores	Departamento de Operaciones Control Aduanero	DEPENDENCIA: Subsecretaría de Puertos DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Av. Del Bombero y Lengua 65, Carrera Ciudadela Celios 65, EP PETROCUADOR (04) 250280 Extensión 125	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	No
7	Autorizar el acceso al personal de las operadoras al puerto de Esmeraldas.	Autorizar el acceso y uso de la infraestructura a operadoras de servicios conexos APE.	1. Tener un permiso de operación vigente. 2. Presentar oficina de requerimiento: "Seguridad" * Operaciones	1. Calificación en la Subsecretaría de Puertos Medios y Puertos - 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	Gratis	1 hora	Agencias Navieras, Armadores, OBR, OGC, OPGC, Desapachadores de Carga, Armadores de Carga y Congeneradores de la Carga y/o Agencias afiliaadas	Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica	DEPENDENCIA: Subsecretaría de Puertos DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Av. Del Bombero y Lengua 65, Carrera Ciudadela Celios 65, EP PETROCUADOR (04) 250280 Extensión 125	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	No
8	Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos	Permiso de cooperación para operadores portuarios conexos	1. Acuerdos a la OPIAT en la ciudad de Quito y a obtener la matrícula de Operador Portuario. 2. Acuerdos a las instalaciones de APE. 3. Entregar los requisitos para la obtención del permiso de OP, en la Gerencia de APE. 4. Acuerdos a la firma del contrato. 5. Realizar el pago de acreditación como operador portuario	1. Solicitud dirigida a la Gerencia. 2. Copia de las Planillas de Operador Portuario. 3. Oficina de Responsabilidad Civil 4. Póliza de accidentes de trabajo 5. Lista de personas autorizadas a operar por los servicios prestados 6. Presentación de la Firma o garantía bancaria a favor de la APE. 7. Pago de la base por la acreditación de servicios 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 presenta a la revisión de la documentación y emite informe favorable o 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	Gratis	15 días	Operadores portuarios de buque, de carga y servicios conexos	Gerencia Atención al Cliente Puerto de Esmeraldas	DEPENDENCIA: Subsecretaría de Puertos DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Av. Del Bombero y Lengua 65, Carrera Ciudadela Celios 65, EP PETROCUADOR (04) 250280 Extensión 125	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	No
9	Autorización para embarque y desembarque de carga general	Autorizar el embarque y desembarque de carga general de buques (importación de las navas que arriban al terminal portuario).	1. Entregar la solicitud de embarque de buques a: * Terminales *Control Aduanero	Naveos debe enviar a Operaciones: Solicitud de embarque de buques (ETA, carga de importación y exportación, volúmenes, cantidad), manifestar (electrónico)	Revisión con equipo de trabajo. Desatender carga a embarcar y desembarcar (si volumen, cantidad). Desatender equipos a utilizar en las operaciones. Ejecutar las operaciones.	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	2 días	Agencias Navieras y Congenerarios.	Departamento de Operaciones de Esmeraldas Control Aduanero Infraestructura y comunicación.	DEPENDENCIA: Subsecretaría de Puertos DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Av. Del Bombero y Lengua 65, Carrera Ciudadela Celios 65, EP PETROCUADOR (04) 250280 Extensión 125	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	No
10	Autorización para embarque y desembarque de contenedores	Autorizar el embarque y desembarque de contenedores de importación y exportación de las navas que arriban al terminal portuario.	1. Entregar la solicitud de embarque de buques a: * Terminales *Control Aduanero	Naveos debe enviar a Operaciones: Solicitud de embarque de buques (ETA, carga de importación y exportación, volúmenes, cantidad), manifestar (electrónico)	Revisión con equipo de trabajo. Desatender carga a embarcar y desembarcar (si volumen, cantidad). Desatender equipos a utilizar en las operaciones. Ejecutar las operaciones.	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	2 días	Agencias Navieras y Congenerarios.	Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y comunicación. Puertos Esmeraldas	DEPENDENCIA: Subsecretaría de Puertos DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Av. Del Bombero y Lengua 65, Carrera Ciudadela Celios 65, EP PETROCUADOR (04) 250280 Extensión 125	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	No
11	Autorización de Ingreso y Salida de Vehículos con carga (ANV)	Autoridad Portuaria a través del Departamento de Operaciones, a petición del solicitante del servicio, que solo pueden ser exportadores, importadores o Agencias Navieras, autoriza el ingreso y salida de los vehículos al/del Terminal Medios. El vehículo debe portar el documento denominado ANV, que el usuario del servicio debe generar en línea en el portal Web de la entidad.	Para tener acceso al portal Web el usuario del servicio primero debe registrarse como usuario del puerto, para lo cual debe ingresar sus datos en el sistema informático ANV de la Web institucional, y obtener la aprobación de su registro por parte del jefe de Operaciones, después de haber ingresado la información ANV para lo cual el usuario del sistema con contraseña, antes de registrarse como usuario del puerto, el solicitante debe cumplir los requisitos establecidos para que pueda acceder al servicio.	1. Solicitud de Usuario del servicio. 2. Copia de Ruc actualizado. 3. Copia de cédula de ciudadanía. 4. Copia de certificado de aptitud. 5. Copia del nombramiento del Representante Legal. 6. Copia del último pago de un servicio básico (gas, teléfono y agua). 7. Copia de declaración de juramento. 8. Copia de declaración de juramento de no tener antecedentes penales. 9. Copia de declaración de juramento de no tener antecedentes penales. 10. Copia de declaración de juramento de no tener antecedentes penales.	El procedimiento lo aplica el Departamento de Operaciones para el otorgamiento del servicio aduanero.	24 horas del día	Gratis	1 hora	Departamentos Importadores Agencias Navieras	Departamento de Operaciones de TILORQUE S.A.	DEPENDENCIA: DUE, Pesca y Dimensiones DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Juan León Mera 920-230-Y Av. Orellana Mestizo 105 MPIC (02) 3974600 Extensión 12016	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	Si
12	Atención a requerimientos	Este servicio le permite solicitar información pública que se genere o se encuentre en poder de la institución, de conformidad con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP (ART. 9 Y 10).	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Efectuar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (20 días y 5 días con prórroga). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta a la institución según el medio que haya escogido (servicio en línea o visita en oficina).	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad de la institución. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad de la institución. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	08:00 a 17:00	Gratis	3 Días	Ciudadanía en general	Atención a nivel Nacional	DEPENDENCIA: DUE, Comunicación Social y Atención al Ciudadano DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Juan León Mera 920-230-Y Av. Orellana Mestizo 105 MPIC (02) 3974600 Extensión 17054	Página web, oficina, correo electrónico, teléfono	Si
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													
Fecha actualización de la información:											Versión: 1.0 de 2024		
Frecuencia de actualización de la información:											Mensual		
Unidad poseedora de la información: LITERAL 6:											DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Responsable de la Unidad poseedora de la información del LITERAL 6:											LIDIA VASQUEZ VOTZEMANO FLORES		
Correo electrónico del o la responsable de la Unidad poseedora de la información:											lvasquez@petro.ec		
Número telefónico del o la responsable de la Unidad poseedora de la información:											(02) 3974600 EXTENSIÓN 17054		