

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 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 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 | Accesos a todos los servicios que brinda el MTOP | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 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 o la solicitante | 08:00 a 16:30 | Gratuito | 3 Días | Ciudadanía en general | Atención a nivel Nacional | Contacto ciudadano | Página web y oficinas a nivel nacional | Si | contacto ciudadano | contacto ciudadano | 2.000 | 2.500 | 85% |
| 2 | Pesos y dimensiones | Certificado de Importaciones | 1. Entregar la solicitud de autorización previa a la importación de carga pesada 2.- Especificaciones técnicas consularizadas en el país de origen 3.- Pago de tasa en el Bco Guayaquil. 4.- Generación de licencia | Consulta pesos y dimensiones. | 1. De conformidad con la Ley de Caminos y su reglamento vigente, publicado en el R.O N-699 de mayo del 2012. 2. Pasa a la revisión 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 o la solicitante | 08:00 a 16:30 | De conformidad R.O 125 Acuerdo Ministerial 066. Art. 1 | 1 | Transportistas de carga pesada | Se atiende en las oficinas en : Pichincha, Tungurahua, Sto Domingo, Imbabura, Carchi, Esmeraldas, Orellana, Manabí, El Oro, Azuay y Guayas , en Quito oficinas MTOP en el subsuelo 1 | Consulta pesos y dimensiones. | Ventanillas | Si | Formulario previa a la importación. | mtop.gob.ec | 22 | 376 | 80% |
| 3 | Pesos y dimensiones | Certificado de Operaciones Especiales | 1. Bajar el formulario del sitio web: www.mtop.gob.ec . 2. Llenar el formulario y dejar en ventanilla de pesos y dimensiones MTOP | Consulta pesos y dimensiones. | 1. El usuario deberá acercarse a las oficinas de emisión de certificados , llenar la solicitud del exceso correspondiente y completar los requisitos restantes, que se encuentren debidamente constituidas y registradas en la ANT y MTOP. 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 USD 100 | 1 hora | Transportistas de carga pesada | Se atiende en las oficinas en : Pichincha, Tungurahua, Sto Domingo, Imbabura, Carchi, Esmeraldas, Orellana, Manabí, El Oro, Azuay y Guayas , en Quito oficinas MTOP en el subsuelo 1 | Consulta pesos y dimensiones. | Ventanillas | Si | Certificado de Operaciones Especiales. | mtop.gob.ec | 4.410 | 4.410 | 80% |
| 4 | Pesos y dimensiones | Certificado de Operaciones Regulares | 1. Bajar el formulario del sitio web: www.mtop.gob.ec . 2. Llenar el formulario y dejar en ventanilla de pesos y dimensiones MTOP | Consulta pesos y dimensiones. | 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, adjunto 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 : Pichincha, Tungurahua, Sto Domingo, Imbabura, Carchi, Esmeraldas, Orellana, Manabí, El Oro, Azuay y Guayas , en Quito oficinas MTOP en el subsuelo 1 | Consulta pesos y dimensiones. | Ventanillas | Si | Certificado de Operaciones Regulares. | mtop.gob.ec | 100 | 1634 | 80% |
| 5 | Reportajes especiales | Informativo | Una visión ampliada de las obras que impulsa el Gobierno Nacional a través del MTOP, y fotografías el cambio que se genera en las poblaciones donde se aplican cada uno de los beneficios, las plazas de empleo que se generan, las especificaciones técnicas, los niveles de seguridad y lo más importante, la opinión de los ciudadanos respecto al trabajo realizado. | Este reportaje gráfico muestra con información ampliada, datos y fotografías el cambio que se genera en las poblaciones donde se aplican cada uno de los proyectos que se cumplen en la actual administración. Un elaborado video acompaña y resume lo realizado en el especial. | De conformidad con la Ley de Transparencia | 24 horas | Gratis | Inmediata | Ciudadanía en general | disponible en la pagina web MTOP www.mtop.gob.ec | mtop.gob.ec/http://www.obraspublicas.gob.ec/reportajes-especiales/ | pagina web http://www.obraspublicas.gob.ec/ | si | Reportajes Especiales | mtop.gob.ec | 4 | 2.000 | 90% |
| 6 | Boletines de prensa | Informativo | Una visión ampliada de las obras que impulsa el Gobierno Nacional a través del MTOP, y fotografías el cambio que se genera en las poblaciones donde se aplican cada uno de los beneficios, las plazas de empleo que se generan, las especificaciones técnicas, los niveles de seguridad y lo más importante, la opinión de los ciudadanos respecto al trabajo realizado. | Este reportaje gráfico muestra con información ampliada, datos y fotografías el cambio que se genera en las poblaciones donde se aplican cada uno de los proyectos que se cumplen en la actual administración. | De conformidad con la Ley de Transparencia | 24 horas | Gratis | Inmediata | Ciudadanía en general | disponible en la pagina web MTOP www.mtop.gob.ec | Orellana y Juan León Mera edificio MTOP piso 7 telefono 2567300 | http://www.obraspublicas.gob.ec/?s=noticias+mtop | Si | Boletines de prensa | mtop.gob.ec | 2.000 | 48 | 70% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|----------------------------------|--------|---------|---|--|--|--|----|---|--|--------|--------|--------|
| 7 | Autorizar el uso de muelles para los buques | Autorización uso de muelles para atraque de los Buques | 1. Entregar la solicitud de entrada de buques a: * Terminales * Control Aduanero | 1. Llenar el formulario de 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 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 | controladuanero@puertoemeraldas.gob.ec dirección Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444 | controladuanero@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Control Aduanero Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 EXT. 444 | No | Formato Solicitud de Entrada de buques | www.puertoemeraldas.gob.ec | 5 | 6 | 82% |
| 8 | 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 Presentar oficio de requerimiento: * Seguridad * Operaciones | 1.- Calificarse en la Subsecretaría de Puertos Marítimo y Fluvial. 2. Tener un permiso operación vigente. 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, OPB, OPC, OPSC, Despachadores de Carga, Amarradores de Carga y Consignatarios de la Carga. y/o Agentes afianzados | Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica | segintegral@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | segintegral@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Seguridad Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | No | Formato de Solicitud de Entradas de Personal y Vehículo | www.puertoemeraldas.gob.ec | 25 | 25 | 98% |
| 9 | Autorización para operadores portuarios de carga, buque y servicios conexos | Permiso de cooperación para operadores portuarios | 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 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 de Operaciones 2. Copia de las Planillas de aportación al IESS 3. Póliza de Responsabilidad Civil de accidentes de trabajo 4. Lista de precios autorizados a cobrar por los servicios prestados 5. Presentación de la Fianza o garantía bancaria a favor de la APE 6. 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 | Gratis | 15 días | Operadores portuarios de buque, de carga y servicios conexos | Gerencia Atención al Cliente Puerto de Esmeraldas | acliente@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 | acliente@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Atención al Cliente Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 470 | No | Formato de Requisitos para Operadores | www.puertoemeraldas.gob.ec | 25 | 25 | 90% |
| 10 | Autorización 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 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 | Gratis | 2 días | Agencias Navieras y Consignatarios. | Departamento de Operaciones de Esmeraldas Control Aduanero Infraestructura y conservación. | deoperaciones@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | deoperaciones@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Operaciones Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | No | Formato Solicitud de Entrada de buques | www.puertoemeraldas.gob.ec | 4 | 16 | 90.70% |
| 11 | Autorización 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 | Gratis | 2 días | Agencias Navieras y Consignatarios. | Departamento de Operaciones Control Aduanero Infraestructura y conservación. Puerto Esmeraldas | deoperaciones@puertoemeraldas.gob.ec Av. Jaime Roldós Aguilera (Recinto Portuario) Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | deoperaciones@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Operaciones Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463 | No | Formato Solicitud de Entrada de buques | www.puertoemeraldas.gob.ec | 12 | 8 | 98.46% |
| 12 | Autorización de Ingreso y Salida de Vehículos con carga (AISV) | 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 Terminal Marítimo Internacional Portuario, según el caso, para lo cual el vehículo debe portar el documento denominado AISV, que el usuario del servicio debe generarlo en línea en el portal Web de la entidad. | Para tener acceso al portal Web del usuario del servicio primero debe registrarse como usuario del puerto, para lo cual debe ingresar sus datos en el sistema informático AISV de la Web institucional, y obtener la aprobación de su registro por parte del Jefe de Operaciones, después nuevamente debe ingresar a la herramienta informática AISV y crear su cuenta de 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 votación 5. Copia del nombramiento del Representante Legal 6. Copia del último pago de un servicio básico (luz, teléfono o agua) PARA EXPORTADORES: - Nómina de accionistas, en caso de ser persona jurídica - Declaración de estándares de conducta de seguridad anti-drogas. | El procedimiento lo aplica el Departamento de Operaciones para el otorgamiento del servicio aduanero. | 24 horas del día | Gratis | 1 hora | Exportadores Importadores Agencias Navieras | Departamento de Operaciones Puerto Bolívar | www.puertobolivar.gob.ec Oficina: Departamento de Operaciones Teléfono oficina: 07292999 Ext 130 | jefeoperaciones@appb.gob.ec; oppip@appb.gob.ec www.puertobolivar.gob.ec Oficina: Departamento de Operaciones Teléfono oficina: 07292999 Ext 130 | Si | Formulario de autorización de entrada y salida de vehículos | puertobolivar.gob.ec | 16.434 | 29.366 | 60% |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | 28/02/2017 | | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | | | | | | | | | | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | Mg. Priscila Jaramillo | | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | pjaramillo@mtop.gob.ec | | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | (02) 3974600 EXTENSIÓN 17054 | | | | | | | | |