

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 periodo 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 dispuestos 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	Atencion a nivel Nacional	Formulario de Acceso a Información	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Acceso a Información	Formulario de Acceso a la Información	1.560	2.000	85%
2	Certificado de Importaciones	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, Manabi, El Oro, Azuay y Guayas , en Quito oficinas MTOP en el subsuelo 1	Consulta pesos y dimensiones.	Ventanillas	Si	"No Aplica", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	Servicios Ciudadanos MTOP	177	16	80%
3	Certificado de Operaciones Especiales	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, Manabi, El Oro, Azuay y Guayas , en Quito oficinas MTOP en el subsuelo 1	Consulta pesos y dimensiones.	Ventanillas	Si	"No Aplica", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	Servicios Ciudadanos MTOP	4.003	4.003	80%
4	Certificado de Operaciones Regulares	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, Manabi, El Oro, Azuay y Guayas , en Quito oficinas MTOP en el subsuelo 1	Consulta pesos y dimensiones.	Ventanillas	Si	"No Aplica", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	Servicios Ciudadanos MTOP	100	1.433	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	Reportajes Especiales	Sitio Web	si	"No Aplica", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	Reportajes Especiales	2	1.000	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	Página web institucional	Página Web Institucional	Página web institucional	Si	"No Aplica", la institución no solicita formulario para acceder a este servicio.	Noticias Institucionales	25	1.000	70%

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)	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 (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
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	Operaciones de Control Aduanero	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	Solicitud de Entrada de Buques	4	6	82%
8	Autorizar el acceso al personal de las operadoras al puerto de Esmeraldas.	Autorizar el acceso y uso de la infraestructura a operadores de servicios conexos APE.	1.- Tener un permiso de operación vigente Presentar oficina requerimiento: * Seguridad * Operaciones	1.- Calificarse en la Subsecretaría de Puertos Marítimo y Fluvial. 2. Tener un permiso de 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, OPB, OPC, OPSC, Despachadores de Carga, Amarradores de Carga y Consignatarios de la Carga. y/o Agentes afianzados	Operaciones, Atención al Cliente, Seguridad Técnica	Operaciones de Control	segintegral@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Seguridad Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351	No	Formato de Solicitud de Entrada de Personal y Vehículo	Solicitud de Entrada de Personal	2.120	2.120	100%
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 emiso 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 trabajo 4. Póliza de accidentes de trabajo 5. Lista de precios autorizados a cobrar por los servicios prestados 6. Presentación de la Fianza o garantía bancaria a 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 DP 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	Operaciones de Control	aciiente@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Atención al Cliente Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 470	No	Formato de Requisitos para Operadores	Solicitud de Requisitos para Operadores	40	30	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 Operaciones: Solicitud de entrada de buque (ETA, carga de importación y exportación, calado, manifiesto electrónico)	Reunión con equipo de trabajo. Deeterminar 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.	Operaciones de Control	depopoperaciones@puertoemeraldas.gob.ec Departamento de Operaciones Telf. 06 2 721 934 / 06 2 721351 ext. 463	No	Formato Solicitud de Entrada de buques	Solicitud de Entrada de Buques	240	246	98.76 %
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 Operaciones: Solicitud de entrada de buque (ETA, carga de importación y exportación, calado, manifiesto electrónico)	Reunión con equipo de trabajo. Deeterminar 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	Operaciones de Control	depopoperaciones@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	160	162	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 a/del 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 el 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, despues 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 de YILPORTECU S.A.	Operaciones de Control	jefepoperaciones@appb.gob.ec; opip@appb.gob.ec; www.puertobolivivar.gob.ec Oficina: Departamento de Operaciones Teléfono oficina: 07292999 Ext 130	Si	Formulario de autorización de entrada y salida de vehículos	Autorización de Entrada y salida	12.491	182.851	75%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/12/2017								
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):										Lcdo. Juan Xavier Montero								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										jmontero@mtop.gob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 3974600 EXTENSIÓN 17054								