

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	Acceso a la información pública	Las personas naturales o jurídicas puede acceder a la información de la Secretaría Nacional de la Administración Pública	Solicitud del usuario dirigida al gerente de APM	1.- Solicitud del usuario para acceder a la información	* El Director/a revisa, valora y designa el personal. * El analista busca la información. * El analista elabora e respuesta, entrega la información * El director revisa y firma y oficio de respuesta. Renviar. * Se entrega la informacional usuario.	08:30 - 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanos Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	Formulario de acceso a la información pública	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
2	Certificado de tiempo de trabajo para servidores activos/inactivos	Entrega certificado de tiempo de trabajo para servidores activos/inactivos de la institución	Se certifica cargo y tiempo laborado en la entidad.	1.- Cédula de ciudadanía 2.- Carné de afiliación al IESS (si trabajó antes de 2004).	Entregar a la Dirección de Talento Humano documentos personales del ex servidor.	08:30 - 17:00	Gratuito	Tres días (3)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
3	Certificación de registro de aportaciones y descuentos de préstamos y quirografarios o hipotecarios y pagos al IESS para servidores.	Entrega certificado de registro de aportaciones y descuentos de préstamos quirografarios o hipotecarios y pagos al IESS para servidores de APM.	A solicitud de la parte interesada, se entregan copias certificadas de comprobantes de egresos y detalles de los mismos, según la naturaleza de la solicitud.	1.- Solicitud 2.- Copia de la cédula 3.- Copia del carné o mecanizado.	• Presentación de solicitud en ventanilla. • Acuse del recibo. • Emisión de la certificación.	08:30 - 17:00	Gratuito	Tres días (3)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
4	Descuentos en roles de pago de servidores activos/inactivos.	Ejecuta descuentos en roles de pago de servidores activos/inactivos.	De acuerdo a los consumos de los servidores de APM, los proveedores de bienes y servicios presentan a la Dirección de Talento Humano los datos a ser registrados como descuentos en los roles mensuales de cada servidor.	1.- Oficio de solicitud del descuento del mes correspondiente.	• Oficio de solicitud de descuento. • Detalle de consumos. • Facturas originales.	08:30 - 17:00	Gratuito	Tres días (3)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
5	Pasantías pre profesionales (pasantías programa: Mi Primer Empleo).	Pasantías pre profesionales (pasantías programa: Mi Primer Empleo).	Estudiantes de colegios o universidad que requieren, para la culminación de su ciclo de estudios, realizar prácticas pre-profesionales de acuerdo a la rama y/o actividad.	1.- Presentar oficio emitido por el director/rector del establecimiento educativo, señalando especialidad de estudios, tiempo de prácticas, nombre del estudiante, número de cédula.	• Revisión de la solicitud • Verificación de disponibilidad de cupos en la entidad • Autorización correspondiente • Entregar a Talento Humano copia de la cédula • Llenar formulario de datos personales para registro de accesos.	08:30 - 17:00	Gratuito	Tres días (3)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
6	Referencias laborales y personales para servidores activos/inactivos	Entrega referencias laborales y personales para servidores activos/inactivos	Datos del personal activo o pasivo de la entidad.	1.- Solicitud de datos referenciales respecto a ingresos, tiempo de servicio y cargo que desempeña el servidor	Entregar en la Dirección de Talento Humano el oficio de solicitud.	08:30 - 17:00	Gratuito	Tres días (3)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
7	Cancelación de pensiones jubilares	Procesa la cancelación de pensiones jubilares	Recepción de documento emitido por IESS, correspondiente a las pensiones jubilares mensuales.	1.- Presentar planilla de liquidación de pensión jubilatar.	• Entregar en oficina de TT.HH	08:30 - 17:00	Gratuito	Quince días (15)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
8	Solicitud de ingreso al puerto para operadores portuarios.	Otorga la solicitud de ingreso al puerto para operadores portuarios.	Se entrega la credencial magnética.	1. Solicitud emitida por el armador o la agencia naviera que se encuentre regularizada. 2. Hoja de datos personales 3. Croquis de domicilio 4. Copia de cédula 5. Certificado de votación 6. Copia de licencia si es vehicular 7. Si es solicitud para muelle artesanal copia actualizada de la matrícula del barco.	• Verificar si la empresa está calificada para poder operar dentro del recinto portuario. También que la documentación adjunta del usuario esté correcta, es decir, que conste con copia de cédula, certificado de votación y licencia en el caso que sea vehicular. • Luego es enviada al director de Seguridad Integral con los respectivos sellos de control, para su aprobación y autorización. • La solicitud autorizada es retirada por el usuario, que hace llegar una copia de la factura cancelada que se adjunta a la copia de la solicitud para proceder a emitir la credencial. • Luego se toma una fotografía del usuario para su respectiva emisión.	08:30 - 17:00	\$ 15,00 (quince dólares) más IVA por cada una.	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica

9	Solicitud de ingreso al puerto para personas jurídicas.	Otorga la solicitud de ingreso al puerto para personas jurídicas.	Se entrega la credencial magnética.	1. Solicitud emitida por la empresa de servicios complementarios 2. Hoja de datos personales 3. Croquis domiciliario 4. Copia de cédula 5. Certificado de votación 6. Copia de licencia si es vehicular	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si la documentación esta correcta y completa. • Revisada la documentación es enviada al director de Seguridad Integral con los respectivos sellos de control para su aprobación y autorización. • Una vez autorizada la solicitud es retirada por el usuario para su cancelación, el que debe hacer llegar una copia de la factura cancelada que se adjunta a la copia de solicitud para proceder a emitir la credencial. • Luego se procede a tomar la fotografía al usuario para su respectiva emisión. 	08:30 - 17:00	\$ 15,00 (quince dólares) más IVA por cada una.	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
10	Solicitud de credenciales eventuales.	Entrega solicitud de credenciales eventuales.	Se entregan credenciales eventuales a usuarios.	1. Solicitud con hoja membretada de la empresa de servicios complementarios, armador o agencia naviera.	<ul style="list-style-type: none"> • Se receipta la solicitud, se envía al director de Seguridad Integral con los respectivos sellos de control para su aprobación y autorización. • Una vez autorizada la solicitud es retirada por el usuario para su cancelación, el que hace llegar una copia de la factura cancelada que se adjunta a la copia de solicitud para proceder a emitir la credencial. • Luego se emite la credencial. 	08:30 - 17:00	\$ 15,00 (quince dólares) más IVA por cada una.	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
11	Solicitud de ingresos eventuales.	Entrega solicitud de ingresos eventuales.	Documento que permite la autorización de ingreso menores a tres días. En caso de que la solicitud sea mayor a tres días se entregará una credencial provisional.	1. Solicitud en hoja membretada de la empresa de servicios complementarios, armador o agencia naviera, y copias a color de cédula.	<ul style="list-style-type: none"> • Se receipta la solicitud, se envía al director de Seguridad Integral con los respectivos sellos de control para su aprobación y autorización. • Luego se procede a emitir la credencial provisional en caso de que la solicitud sea mayor a tres días. 	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
12	Solicitud de ingresos eventuales.	Entrega solicitud de ingresos eventuales.	Documento que permite la autorización de ingreso menores a tres días. En caso de que la solicitud sea mayor a tres días se entregará una credencial provisional.	1. Solicitud en hoja membretada de la empresa de servicios complementarios, armador o agencia naviera, y copias a color de cédula.	<ul style="list-style-type: none"> • Se receipta la solicitud, se envía al director de Seguridad Integral con los respectivos sellos de control para su aprobación y autorización. • Luego se procede a emitir la credencial provisional en caso de que la solicitud sea mayor a tres días. 	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
13	Activación de credenciales.	Procesa la activación de credenciales.	Documento habilitante para que usuarios puedan acceder a instalaciones portuarias de manera permanente.	1. Solicitud en hoja membretada de la empresa con el listado donde conste el nombre de las personas a quien se le debe asignar la credencial, el tiempo que dure la activación. Copia a color de cédula.	Se receipta la solicitud en original y copia, se pone el sello de recibido y se procede a la activación.	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
14	Vigilancia física las 24 horas del día.	Brindar vigilancia a la instalación portuaria para salvaguardar la integridad de las personas y/o bienes que permanecen dentro de la instalación.	Brindar vigilancia a la instalación portuaria para salvaguardar la integridad de las personas y/o bienes que permanecen dentro de la instalación.	1. Todas las personas que laboren o den servicio dentro de la instalación portuaria deberán cumplir con las normas y regulaciones (PBIP/BASC) de seguridad puestas en vigencia por Autoridad Portuaria de Manta.	Los controladores y supervisores de seguridad efectúan rondas en la instalación portuaria, monitorearán continuamente las áreas críticas y realizarán inspecciones de seguridad y salud ocupacional. Los operadores de CCTV realizan monitoreo constante de las instalaciones portuarias mediante el sistema de cámaras de video.	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
15	Prevención de riesgos laborales durante maniobras que se realizan en muelles internacionales.	Salvaguardar la integridad física y psicológica de los servidores y usuarios de Autoridad Portuaria de Manta.	Salvaguardar la integridad física y psicológica de los servidores y usuarios de Autoridad Portuaria de Manta.	1. Todas las personas que laboren o den servicio dentro de la instalación portuaria deberán cumplir con las normas y regulaciones puestas en vigencia por la Unidad de Salud Ocupacional de Autoridad Portuaria de Manta.	Realizando inspecciones de seguridad se logra una oportuna identificación de riesgos laborales, previniendo incidentes o accidentes que pueden suscitarse dentro de la instalación portuaria.	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica

16	AISV – autorización y de ingreso y salida de vehículos del Puerto de Manta.	El AISV es la autorización para el ingreso y salida de vehículos con carga general o contenerizada a las instalaciones del Puerto de Manta	El AISV es la autorización para el ingreso y salida de vehículos con carga general o contenerizada a las instalaciones del Puerto de Manta	Empresa 1. Nomenclario de gerente 2. RUC	• Descargar la solicitud y adjuntar el documento físico para en ingreso a las instalaciones del Puerto.	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	Formulario de movilización entre zonas primarias	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
17	Emisión de credenciales	Realiza la emisión de credenciales	Documento habilitante para que usuarios puedan acceder a instalaciones portuarias de manera permanente.	1. Solicitud de emisión de credencial 2. Copia a color de la Cédula 3. Copia a color del certificado de votación 4. Copia de licencia (aplica solo para mandos altos y medios de la organización requeriente) 5. Planilla del less (cargo debe ser igual al de la carta de solicitud de credencial) 6. Hoja de datos personales	• Desacargar la solicitud de emisión de credencial y la hoja de datos personales. • Llenar solicitud de emisión de credencial y la hoja de datos personales (no dejar espacios en blanco). • Adjuntar los requisitos solicitados. • Entregar los documentos en acceso principal del puerto. Una vez que se desvincule el personal, la organización deberá notificar de manera inmediata para proceder a bloquear la credencial.	08:30 - 17:00	Emisión \$. 15,00 + IVA Restitución \$. 15,00 + IVA Renovación \$. 15,00 + IVA .	Tres días (3)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
18	Permiso de operación y/o renovación a favor de operador portuario (OPSC, OPC, OPB,OPP)	Documento contractual en el cual Autoridad Portuaria de Manta autoriza a la operadora portuaria a brindar sus servicios de acuerdo al cual fue calificado por la Subsecretaría de Puertos Transporte Marítimo y Fluvial.	Las personas jurídicas que en su calidad de operador portuario de servicios conexos soliciten el permiso de operación para desarrollar servicios portuarios, deberán asegurar niveles adecuados en rendimiento, seguridad y eficiente atención a los usuarios.	Normas que regulan los servicios portuarios Numeral 6.2.5. La póliza de garantía y de responsabilidad civil.- Los OP, deberán mantener durante el tiempo de vigencia del Permiso de Operación, las siguientes garantías: a. Una fianza o garantía bancaria que garantice los eventuales pagos de tasas, multas, derechos, en los caos que aplique. b. Una póliza de seguro contra daños y de responsabilidad civil que garantice eventuales daños y perjuicios a la infraestructura portuaria y/o daños a terceros dentro de la zona portuaria donde preste sus servicios ; Mediante Resolución de Directorio se aprobaron los siguientes aspectos de	A. La recepción de los documentos habilitantes para otorgar el permiso. B. El análisis legal y de operaciones (en el caso que aplique) de la información que determina el otorgamiento o no del permiso, y C. La entrega del permiso al usuario. Los usuarios del servicio son aquellos ciudadanos que estén constituidos personas jurídicas, de acuerdo a lo establecido en el numeral 14.3 de las Normas que Regulan los Servicios Portuarios.	08:30 - 17:00	Gratuito	2 días		Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Ventanilla/ hasta obtener la aprobación de la automatización del servicio por parte de la SPTMF.	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	12	41	100%
19	Atención a reclamos presentados	Recibe y procesa la atención a reclamos presentados	Atiende, canaliza y busca la solución a los reclamos de los usuarios externos por los servicios portuarios que presta la institución.	1.- Oficio dirigido a gerencia. 2.- Certificado de no encontrarse en mora con la entidad por el pago de servicios portuarios.	• Recibe los reportes de reclamos de los usuarios externos. • Registra en una bitácora recepción del reclamo. • Analiza el motivo del reclamo. • Verifica en el sistema si la factura ya esta cancelada. • Coordina con las direcciones involucradas con el servicio. • Prepara informe a gerencia comunicando las gestiones realizadas con la respectiva conclusión y recomendación.	08:30 - 17:00	Gratuito	Quince días (15)	Ciudadano empresas	Edificio administrativo	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
20	Atención a delegaciones	Se atiende las peticiones de las delegaciones estudiantiles y ciudadanía con interés de ingresar al puerto.	Se atiende las peticiones de las delegaciones estudiantiles y ciudadanía con interés de ingresar al puerto.	1.- Oficio de solicitud a gerencia. 2.- Lista de nombres y cédula de identidad. 3.- Ingresar con vehículo propio. 4.- Casco de protección. 5.- Chaleco de seguridad.	El oficio de solicitud de visita al puerto es revisado y analizado por gerencia, que autoriza a las direcciones de Comunicación y Seguridad la coordinación respectiva para ingresar. La estadía de la visita comprende un tiempo promedio de treinta minutos a una hora.	08:30 - 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadano empresas	Edificio administrativo	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
21	Solicitud de material audiovisual	Atiende Solicitudes de material audiovisual	La persona que requiere una copia de fotos o videos grabados por la institución para fines didácticos y comunicacionales, debe presentar una solicitud escrita dirigida a gerencia.	1.- Solicitud a gerencia	El oficio de solicitud es revisado y analizado por gerencia, que autoriza a la Dirección de Comunicación para que entregue el material en forma física o digital, según el requerimiento.	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Ciudadano empresas	Edificio administrativo	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina / mail	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
22	Acuse de recepción de documentos presentados a la entidad	Se entrega comprobantes de recepción, con fecha y hora, a los usuarios externos que envían comunicaciones a distintos destinatarios de la entidad.	Entrega comprobantes de recepción, con fecha y hora, a los usuarios externos que envían comunicaciones a distintos destinatarios de la entidad.	1.- Copia de la comunicación para estampar el acuse de recibo	• Presentación en ventanilla. • Acuso del recibo. • Verificar destinatario. • Distribuir	08:30 - 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadano empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	12	41	100%

23	Recepción de ofertas a los participantes de los procesos de contratación que la entidad desarrolle.	Se entrega comprobantes de recepción de las ofertas presentadas, en sobre cerrado, por los participantes en un proceso de contratación que la entidad desarrolle, con la fecha y hora respectiva.	Entrega comprobantes de recepción de las ofertas presentadas, en sobre cerrado, por los participantes en un proceso de contratación que la entidad desarrolle, con la fecha y hora respectiva.	1.- Original y copia (según se solicite en los pliegos) de las ofertas presentadas por los participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de ofertas. • Notificación de recepción de ofertas. • Calificación de ofertas • Publicación de resultados. 	08:30 - 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadano empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
24	Registro para pago de proveedores (trámite por única vez)	Recepción de documentos para constatar en el sistema de pagos interno, que el proveedor tiene datos generales y de bienes y servicios, siendo este un habilitante para el pago.	Recibe de documentos para constatar en el sistema de pagos interno, que el proveedor tiene datos generales y de bienes y servicios, siendo este un habilitante para el pago.	1.- Cédula y certificado de votación del representante legal. 2.- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) 3.- Certificación bancaria de la cuenta a la que deben ser transferidos los recursos por la prestación de bienes y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar a la Dirección Administrativa los documentos. • Revisión. • La Dirección Administrativa revisa la información y la remite a la Dirección Financiera • La Dirección Financiera registra la información en el sistema eSigeF 	08:30 - 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadano empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
25	Solicitud de préstamo del auditorio para entidades públicas y organizaciones sociales sin fines de lucro.	Trámite para uso del auditorio de Autoridad Portuaria de Manta.	Trámite para uso del auditorio de Autoridad Portuaria de Manta.	1.- Solicitud dirigida a la máxima autoridad. 2.- Establecer un horario acorde a la jornada normal de trabajo de Autoridad Portuaria de Manta. 3.- Envío de listado que incluya: nombres, cargo y número de cédula de las personas que ingresarán al auditorio. 4.- Nombres, número de teléfono y celular de la persona encargada de coordinar el evento.	<ul style="list-style-type: none"> • La máxima autoridad recibe la solicitud y dispone atender a la Dirección Administrativa. • La Dirección Administrativa verifica disponibilidad de espacios. • La Dirección Administrativa a través del jefe de Servicios Institucionales contacta al solicitante para coordinación del evento, en caso de existir disponibilidad. 	08:30 - 17:00	Gratuito	Cinco días (5)	Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
26	Ingreso vehicular al parqueadero del Malecón Escénico	Atiende a los turistas que ingresan al área de parqueaderos del Malecón Escénico en automóvil.	Atención de servicio a los turistas que ingresan al área de parqueaderos del Malecón Escénico.	1.- Emisión de factura 2.- Cobro por el servicio del parqueadero a los vehículos	<ul style="list-style-type: none"> • Se emite la factura por el costo del parqueo. • Se cobra el valor indicado en la factura. 	08:30 - 17:00	\$ 1,00 (un dólar) autos \$ 3,00 (tres dólares) buses \$ 0,50 (cincuenta centavos) motos	inmediato	Ciudadano empresas	Parqueadero del Malecón Escénico de la playa El Murciélagos	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
27	Solicitud de espacios en la plaza del Malecón Escénico	Atiende solicitudes de ocupación de espacios en la plaza del Malecón Escénico	Trámite para el alquiler de espacios en la plaza del Malecón Escénico.	1.- Solicitud dirigida a la Dirección Administrativa. 2.- Incluir información mínima del solicitante: nombres o razón social, número de cédula o RUC, tipo de actividad que realiza la empresa, dirección, e-mail, teléfono de contacto. 3.- Información mínima de sobre el espacio que solicita: actividad a realizar, días en los que solicita el espacio, horario en que se realizará el evento, cantidad de metros cuadrados requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección Administrativa recibe solicitud • El supervisor del Malecón Escénico elabora informe de factibilidad y asigna espacio. • De ser factible la solicitud la Dirección Administrativa remite el trámite a la Dirección Financiera para emisión de factura. • La Dirección Financiera emite factura y realiza el cobro. • Con presentación de factura el cliente puede hacer uso del espacio en la explanada del Malecón Escénico. 	08:30 - 17:00	Sin costo para entidades públicas y organizaciones sin fines de lucro. \$ 0,50 (cincuenta centavos) cada metro cuadrado de lunes a viernes. \$ 2,00 (dos dólares) cada metro cuadrado los sábados, domingos y feriados.	Cinco días (5)	Ciudadano Empresas	Explanada del Malecón Escénico de la playa El Murciélagos	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	Solicitud de uso de zonas en la plaza del malecón escénico	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
28	Solicitud de espacio para pangas o mercaderías de volúmenes	Atiende solicitudes de espacio para pangas o mercaderías de volúmenes	Se considera solicitud de espacio, al documento por escrito que debe presentar el usuario requiriendo el servicio de ocupar un espacio en el muelle internacional y/o marginal, para pangas o mercaderías.	1.- Solicitud	La agencia naviera, jefe de bahía o armador, interesado deberá dirigir un escrito al director de Operaciones y entregar en el edificio de la Dirección de Operaciones de la APM	08:30 - 17:00	Gratuito	(15 minutos) De acuerdo a la disponibilidad de espacios.	Personas naturales, personas jurídicas	Muelles de APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
29	Despacho de Mercancías de Importación	El Servicio de Almacenaje, es aquel que se ofrece a todas las mercancías descargadas y consignadas a los patios de	Para que el usuario (importador/delegado) pueda efectuar el retiro de las mercancías almacenadas debe previamente cumplir lo siguiente:	Para el usuario (importador/o su delegado): Para el retiro de la carga debe de cumplir con lo siguiente: 1.- (DAI) Declaración Aduanera de Importación.- El importador deberá de transmitir y tramitar ante el SENA E la DAI u otro habilitante, y obtener la salida autorizada de la carga por parte de esta entidad en el sistema ECUAPASS	<ul style="list-style-type: none"> • El cliente que solicita retirar su carga deberá entregar los documentos previamente descritos al funcionario de control aduanero. • El Funcionario procesa la salida electrónica de las mercancías en el sistema ECUAPASS y elabora AISV. 	08:30 - 17:00	De acuerdo al tipo de mercancía y	(15 minutos)	Importadores (personas naturales/	Operaciones - oficinas de control aduanero	Av. Malecón s/n. Manta -	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con	No aplica	No aplica	No aplica

47	Almacenadas en el Depósito Temporal	almacenamiento del depósito temporal de Autoridad Portuaria de Manta, e ingresadas en calidad de importación.	- Haber concluido el trámite aduanero. - Haber cancelado el servicio de almacenaje en APM.	ECUAPASS. 2.-Factura de APM : El importador deberá de acercarse con la Declaración Aduanera concluida a facturación de APM y solicitar y cancelar la facturación del servicio de almacenaje para el retiro de la carga. 3.-Carta de salida emitida por la agencia naviera. El importador debe de solicitar la carta de salida a la agencia naviera.	• El funcionario entrega al cliente trámite completo para que la mercancía sea despachada físicamente del depósito temporal. • El cliente entrega documentos al funcionario del patio, quien realiza la entrega de la mercancía autorizada a salir.	08:30 - 17:00	De acuerdo al tipo de mercadería y tarifario	(10 minutos)	personas jurídicas	Control Aduanero APM	(05) 3700545	Oficina	NO	NO aplica	un portal de servicios online.	NO aplica	NO aplica	NO aplica
30	Recepción de contenedores de exportación	Es la recepción de carga de exportación para su almacenamiento en el Depósito Temporal hasta su posterior embarque.	Los contenedores para exportación, deberán de ingresar a las instalaciones portuarias, para ser almacenados hasta 12 horas antes del arribo del buque para el caso de los contenedores secos, y hasta 8 horas antes del arribo para los contenedores refrigerados.	Para el exportador: 1.- 3 copias AISV 2.- 2 copia (DAE) declaración aduanera de exportación 3.- 1 copia de guía de remisión. 4.- 1 copia de carta de temperatura para carga refrigerada. 5.-2 EIR de despacho de contenedores vacíos.	• El transportista con el contenedor deberá de ingresar a las instalaciones portuarias con los documentos previamente descritos. • Entrega de documentos en puerta de ingreso de carga para emisión de ticket de ingreso. • Una vez emitido el ticket de ingreso el transportista se dirige a la báscula a cumplir ciclo de pesaje. • Recepción de contenedor en patio y registro en ECUAPASS. • Despacho de contenedor de patio	08:30 - 17:00 en horarios de oficina la recepción de documentación y para la recepción de carga las 24 horas	De acuerdo al tipo de mercadería y tarifario	(20 Minutos)	Exportadores (personas naturales/ personas jurídicas)	Operaciones - oficinas de Control Aduanero y Patios APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina/ patios	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
31	Recaudación	Cobro de facturas emitidas por servicios portuarios.	Una vez recibida la factura emitida se acerca a la ventanilla de tesorería.	1. Factura emitida, pago en efectivo, cheque certificado, depósito o transferencia bancaria.	Presentar la factura a cancelar y el valor correspondiente.	08:30 - 17:00	Gratuito	(10) diez minutos	Ciudadano, empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Ventanilla	No	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
32	Emisión de certificación de no adeudar a la institución	A petición de los usuarios se emite una certificación de no adeudar a APM.	Mediante solicitud escrita.	1. Presentación de la solicitud por escrito, dirigida a gerencia, indicando el nombre del buque y número de matrícula naval. Adjuntar copia de cédula del solicitante	Entrega de la comunicación en archivo central. Esta es remitida a la Dirección Financiera. Tesorería revisa la cuenta del usuario y emite el certificado correspondiente.	08:30 - 17:00	\$. 1,12 (dos dólares con doce centavos)	Un día (1)	Ciudadano, empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Ventanilla	No	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica

33	Servicio de provisión de información estadística	Los usuarios que requieran información estadística del movimiento portuario del puerto de Manta	Presentar oficio a gerencia	1. Oficio dirigido a gerencia en el que especifique de manera detallada la información estadística que necesita	<ul style="list-style-type: none"> El usuario debe entregar el oficio en Archivo Central. El técnico de archivo debe recibir el oficio e ingresarlo al registro digital y físico. Remitir el oficio a gerencia. Gerencia revisa y sumilla a la Dirección de Planificación la preparación de la información estadística requerida por el usuario. La Dirección de Planificación recibe el requerimiento del usuario en el que consta la sumilla de gerencia y procede a la elaboración de la información. Remite a gerencia la información preparada previo la asignación de 	08:30 - 17:00	Gratuito	Cinco días (5) laborales	Personas jurídicas	Edificio administrativo APM - Dirección de Planificación y Gestión Integral	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina, correo electrónico elara@apm.gob.ec; fandrade@apm.gob.ec; Extensiones 169 y 132	No	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	Se atendieron 18 requerimientos estadísticos de persona jurídicas en el IV trimestre 2014	Se atendieron 59 requerimientos estadísticos de persona jurídicas en el año 2014	No se han levantado estadísticas de satisfacción del servicio
34	Liquidaciones y /o cotización	Liquidaciones y /o cotización de servicios al buque y a la carga	Servicios al buque y a la carga	1. Nombre de la persona o empresa 2. Descripción de servicios solicitados 3. Tipo de carga o tráfico a liquidar (importaciones o exportaciones) 4. Peso y / o volumen a liquidar 5. Nombre del buque	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del cliente a : direccioncomercial@apm.gob.ec Elaboración de la cotización. Entrega personalizada o vía correo electrónico Entrega personalizada o vía correo electrónico 	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Ciudadano Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
35	Difusión y promoción	Atiende los requerimiento del material promocional informativo y requerimiento de participación en ferias o eventos varios.	Requerimiento del material promocional informativo y requerimiento de participación en ferias o eventos varios.	1. Intención generada por los clientes actuales y potenciales del Puerto, ciudadanía en general, via oficio o correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de los interesados via oficio dirigido a: Gerencia APM- Malecón s/n edificio administrativo APM. MANTA- Manabí- Ecuador y al correo electrónico direccioncomercial@apm.gob.ec Elaboración y análisis de estadística por línea de negocio Material P.O.P. (Point of Purchase) Presentación ejecutiva comercial del Puerto de Manta Coordinación con la Dirección de Comunicación 	08:30 - 17:00	Gratuito	Un día (1)	Ciudadano Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica
36	Atención personalizada para temas comerciales específicos	Brinda una atención personalizada para temas comerciales específicos	Información relevante del puerto, logística y servicios	1. Facilitar todos los datos personales. 2. Solicitar cita agendada vía oficio o correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de los interesados via oficio dirigido a: Gerencia APM- Malecón s/n edificio administrativo APM. MANTA- Manabí- Ecuador y al correo electrónico direccioncomercial@apm.gob.ec 	08:30 - 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadano Empresas	Edificio administrativo APM	Av. Malecón s/n. Manta - (05) 3700545	Oficina	NO	No aplica	No aplica debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios online.	No aplica	No aplica	No aplica

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámite Ciudadano (PTC)									
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/12/2016									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										Mensual									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):										Dirección de Comunicación Social									
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										Zoila Sotomayor Valarezo									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										zsotomayor@apm.gob.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										05 3700 545, extensión 302									