

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)
1	Utilización de muelles	Puesta a disposición de la infraestructura para el atraque y desatraque de naves nacionales e internacionales	1. Solicitud de entrada a muelles de buque.	1. Registro de buque en el sistema automatizado de Gestión de Operaciones. 2. Presentar planos de estiba, manifiestos de contenedores vacíos a desembarcarse, lista de contenedores a embarcarse, manifiesto de carga en trasbordo o tránsito, ships particular de la nave, manifiestos de carga de importación y conocimiento de embarque de carga de importación.	1. La información del buque es revisada y verificada. 2. Se realiza la planificación oficial de muelles con la presencia de los Agentes Navieros. 3. Se emite la planificación oficial de muelles en el formato impreso denominado "Planificación de muelles". 4. Entregar la planificación oficial vía correo electrónico,	00:00 a 24:00	Nivel Tarifario	Inmediato
2	Utilización de fondeadero	Puesta a disposición de fondeadero para naves nacionales e internacionales	1. Solicitud de entrada a fondeadero de buque.	1. Registro de buque en el sistema automatizado de Gestión de Operaciones.	1. La información del buque es revisada y verificada. 2. Liquidación del servicio de fondeadero	00:00 a 24:00	Nivel Tarifario	Inmediato
3	Almacenaje de carga	Puesta a disposición de la infraestructura para almacenaje	1. Solicitud de almacenaje en patios y bodegas	1. Registrar con 24 horas de anticipación en el sistema EUCAPASS la autorización para almacenaje. 2. Remite manifiestos de carga	1. Asignación de patio y bodega para almacenaje 2. Liquidación del servicio de almacenaje	00:00 a 24:00	Nivel Tarifario	Inmediato
4	Utilización de tomas eléctricas-reefer	Puesta a disposición de tomas eléctricas para conexión de contenedores refrigerados	1. Solicitud de utilización de tomas eléctricas	1. Remite la solicitud de utilización de las tomas eléctricas, indicando la cantidad de tomas y días a utilizar.	1. Autorizar la utilización de tomas eléctricas. 2. Habilitar tablero de tomas reefer 3. Reportar las horas utilizadas	00:00 a 24:00	USD 1.67 +IVA por hora de conexión	Inmediato
5	Utilización de bodegas para paletizado	Puesta a disposición de bodegas para realizar el paletizado de banano	1. Solicitud de utilización de bodegas para paletizado de banano	1. Remite solicitud de utilización de bodegas, detallando los tramos a utilizar, número de días, cantidad de cajas	1. Verifica, planifica y asigna la utilización de bodegas. 2. Liquidación del servicio	00:00 a 24:00	USD 0.10 por tonelada	Inmediato
6	Solicitud Usuario de AISV	Registro de exportadores e importadores en el sistema online de AISV	1. Ingresar a la página web y descargar Solicitud-Usuario AISV, se detalla las instrucciones 2. Remite vía correo electrónico información	1. Requisitos detallados en el formato de Solicitud de usuario AISV	1. Verificación de información remitida 2. Aprobación de usuario	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos
7	Ingreso y salida de vehículos con carga (AISV)	Control de ingreso y salida de carga en vehículos	1. Ingresar a la página web, servicios en línea de AISV. 2. Ingresar datos del exportador, carga, datos de conductor de vehículo. 3. Imprimir documento AISV	1. Usuario de AISV aprobado	1. Recepción de documento AISV 2. Autorización de ingreso o salida de vehículo con carga	00:00 a 24:00	Gratuito	Inmediato
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)					NO APLICA: LA ENTIDAD NO DISPONE DE PTC			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					31/01/2017			
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					MENSUAL			
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):					DEPARTAMENTO DE OPERACIONES			
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):					ING. RAMON SANCHEZ LEON			
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					jefeoperaciones@appb.gob.ec			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					(07)2 929-999 Ext. 130-131-132-133-134-140			

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	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)
1	Utilización de muelles	Puesta a disposición de la infraestructura para el atraque y desatraque de naves nacionales e internacionales	Agencias Navieras, Exportadores, Importadores	Departamento de Operaciones de APPB	Av. Bolívar Madero Vargas -Puerto Bolívar (07(2 929 999 Ext. 130,131,133,134,140 www.puertobolivar.gob.ec	Departamento de Operaciones jefeoperaciones@appb.gob.ec ; controloperaciones@appb.gob.ec	No
2	Utilización de fondeadero	Puesta a disposición de fondeadero para naves nacionales e internacionales	Agencias Navieras	Departamento de Operaciones de APPB	Av. Bolívar Madero Vargas -Puerto Bolívar (07(2 929 999 Ext. 130,131,133,134,140 www.puertobolivar.gob.ec	Departamento de Operaciones jefeoperaciones@appb.gob.ec ; controloperaciones@appb.gob.ec	No
3	Almacenaje de carga	Puesta a disposición de la infraestructura para almacenaje	Agencias Navieras, Importadores, Operadores Portuarios de Carga	Departamento de Operaciones de APPB	Av. Bolívar Madero Vargas -Puerto Bolívar (07(2 929 999 Ext. 130,131,133,134,140 www.puertobolivar.gob.ec	Departamento de Operaciones jefeoperaciones@appb.gob.ec ; controloperaciones@appb.gob.ec	No
4	Utilización de tomas eléctricas-reefer	Puesta a disposición de tomas eléctricas para conexión de contenedores refrigerados	Operadores de Carga	Departamento de Operaciones de APPB	Av. Bolívar Madero Vargas -Puerto Bolívar (07(2 929 999 Ext. 130,131,133,134,140 www.puertobolivar.gob.ec PR-GOP-04	Departamento de Operaciones jefeoperaciones@appb.gob.ec ; controloperaciones@appb.gob.ec	No
5	Utilización de bodegas para paletizado	Puesta a disposición de bodegas para realizar el paletizado de banano	Operadores de Carga	Departamento de Operaciones de APPB	Av. Bolívar Madero Vargas -Puerto Bolívar (07(2 929 999 Ext. 130,131,133,134,140 www.puertobolivar.gob.ec	Departamento de Operaciones jefeoperaciones@appb.gob.ec ; controloperaciones@appb.gob.ec	No
6	Solicitud Usuario de AISV	Registro de exportadores e importadores en el sistema online de AISV	Exportadores, Importadores, Líneas Navieras	Departamento de Operaciones de APPB	Av. Bolívar Madero Vargas -Puerto Bolívar (07(2 929 999 Ext. 130,131,133,134,140 www.puertobolivar.gob.ec	Departamento de Operaciones jefeoperaciones@appb.gob.ec ; controloperaciones@appb.gob.ec	No
7	Ingreso y salida de vehículos con carga (AISV)	Control de ingreso y salida de carga en vehículos	Exportadores, Importadores	Departamento de Operaciones de APPB	Av. Bolívar Madero Vargas -Puerto Bolívar (07(2 929 999 Ext. 130,131,133,134,140 www.puertobolivar.gob.ec	Garita de ingreso y salida del área operativa	SI
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)					NO APLICA: LA ENTIDAD NO DISPONE DE PTC		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					31/01/2017		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):					DEPARTAMENTO DE OPERACIONES		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):					ING. RAMON SANCHEZ LEON		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					jefeoperaciones@appb.gob.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					(07)2 929-999 Ext. 130-131-132-133-134-140		

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	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Utilización de muelles	Puesta a disposición de la infraestructura para el atraque y desatraque de naves nacionales e internacionales	Solicitud aviso de entrada de buque a muelle	Ingreso al Sistema de operaciones	30	30	100%
2	Utilización de fondeadero	Puesta a disposición de fondeadero para naves nacionales e internacionales	Solicitud aviso de entrada de buque a fondeadero	Ingreso al Sistema de operaciones	8	30	100%
3	Almacenaje de carga	Puesta a disposición de la infraestructura para almacenaje	Solicitud de almacenaje	N/A	20	20	100%
4	Utilización de tomas electricas-reefer	Puesta a disposición de tomas electricas para conexión de contenedores refrigerados	Solicitud de utilización de tomas electricas reefer	N/A	16	16	100%
5	Utilización de bodegas para paletizado	Puesta a disposición de bodegas para realizar el paletizado de banano	Solicitud de utilización de bodegas para paletizado	N/A	220	220	100%
6	Solicitud Usuario de AISV	Registro de exportadores e importadores en el sistema online de AISV	Solicitud de Usuario AISV- Exportador Solicitud de Usuario AISV- Importador	N/A	4	4	100%
7	Ingreso y salida de vehiculos con carga (AISV)	Control de ingreso y salida de carga en vehiculos	Formulario AISV	Servicios en línea AISV	10,692	10,692	60%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)					NO APLICA: LA ENTIDAD NO DISPONE DE PTC		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					31/01/2017		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):					DEPARTAMENTO DE OPERACIONES		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):					ING. RAMON SANCHEZ LEON		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					jeferoperaciones@appb.gob.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					(07)2 929-999 Ext. 130-131-132-133-134-140		