

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 exhiben 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/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	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que administran las entidades del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la solicitud de constatación se entregue antes de los 10 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 retro en oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o produce o custodia la información. 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. 4. Entrega de la respuesta a la solicitante por el medio de interacción que haya escogido.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la misma autoridad de la institución. 2. Para el área sus genios, produce o custodia la información. 3. Se remite a la misma autoridad o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta. 4. Entrega de la respuesta al solicitante por el medio de interacción que haya escogido.	08:00 a 16:30	Gratis	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Cuenca y Ventanas	<a href="#">http://www.cem.austrogas.com.ec/portal/</a>	Oficinas	No	<a href="#">SOLICITUD DE ACCESO</a>	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	NO APLICA
2	Atención a Distribuidores Autorizados	Asesoría en trámites con la Agencia de Regulación, y demás entes de control.	Los Distribuidores contactan al área comercial a través de llamadas telefónicas para acordar una visita a inspección.	1. Ser un distribuidor autorizado de la comercializadora	1. Recepción de documentos. 2. Visita a la bodega 3. Asesoramiento	08:00 a 16:30	Gratis	2 horas máximo	Distribuidores	Se atiende en las oficinas de Planta de Envasado y Oficinas de Comercialización en Cuenca	Se atiende en las oficinas ubicadas en la Planta (Panamericana Norte Km. 13.3, teléfonos 2490010/11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la Agustín Cueva y Av. de las Américas - Sector El Arenal, teléfono 2854612 ext. 401 y 403)	Teléfono Institución correo electrónico	No	<a href="#">PLANEO DE ATENCIÓN DE TRÁMITE</a>	<a href="#">http://www.cem.austrogas.com.ec/portal/</a>	48	48	87,7%
3	Atención a Clientes Granal	Contamos con el servicio de asesoría para trámites de instalaciones contratadas a demás de brindar el servicio directo de comercialización de GLP al granal con nuestros Camiones Granaleros	1. Se contacta con el Cliente para ofrecer servicio y asesoría 2. Acude a través de una planificación de rutas, llega a cada uno de sus clientes con sus camiones granaleros para el abastecimiento.	1. Con el cliente acordar contar: 1. Con la Instalación Contratada (Tanque Estacionario) que deberá estar catrorado en la ABCH - Agencia de Regulación y Control Hidrocarburos(1), 2. El área de Instalaciones Centralizadas realiza una inspección, 3. Se realiza un Contrato de Aprovisionamiento de GLP al Granal, 4. Coordinación de días de entrega del GLP al Granal.	1. Se elabora la ruta de entrega de acuerdo a las zonas establecidas. 2. Se entrega al Chofer del camión granalero para que coordine la respectiva entrega de GLP al Granal, 3. Austrogas después de brindar el servicio procederá con la respectiva facturación de acuerdo a la cantidad de kilogramos de GLP entregados.	06:00 a 14:30	Gratis	24 horas	Ciudadanía en general, empresas públicas y privadas.	Se atiende en las oficinas de Planta de Envasado y Oficinas de Comercialización en Cuenca y Ventanas.	Se atiende en CUENCA en las oficinas ubicadas en la Planta (Panamericana Norte Km. 13.3, teléfonos 2490010/11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la Agustín Cueva y Av. de las Américas - Sector El Arenal, teléfono 2854612 ext. 401 y 403), y en VENTANAS en las oficinas de la Planta de Almacenamiento (Los Aguas Frías Km. 1,5, teléfono 053057885)	Teléfono Institución correo electrónico	No	<a href="#">PLANEO DE ATENCIÓN DE TRÁMITE</a>	No existe servicio de atención de casos por internet.	337	337	91%
4	Servicio de Envasado de GLP en cilindros a otras comercializadoras	Servicio de almacenamiento y envasado de GLP en cilindros a otras comercializadoras	Se cuenta con un contrato entre la CEM Austrogas y las comercializadoras.	Términos Contractuales y disponer de un cupo asignado por la ABCH de GLP.	1. Recepción de GLP que proviene de los autotanques 2. Envasado de GLP en cilindros, 3. Elaboración de despacho, 4. Facturación.	07:00 a 14:30	Gratis	2 horas máximo	Otras comercializadoras	Se atiende en las oficinas de Planta de Envasado Cuenca	Se atiende en las oficinas ubicadas en la Planta (Panamericana Norte Km. 13.3, teléfonos 2490010/11-12 ext. 111)	Teléfono Institución	No	NA	No existe servicio de atención de casos por internet.	2	2	No se realizó medición
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA", debido a que la (nombre de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											DD/MM/AAAA 2/10/2020							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											AREA COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											JEFATURA COMERCIAL - ING. ANDRÉS WILLCHES							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:wllches@emagroup.com">wllches@emagroup.com</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(07) 2854612 - (07) 2490010 ext. 400							

NOTA: En el caso de que la entidad no utilice el PTC, deberá colocar una nota aclaratoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC deberá realizar un enlace para que se dirija al mismo.

Se recuerda a las entidades que los matrices d), f) y g) están directamente relacionadas, por lo que para el primer servicio, siempre deberá enlazarse a la matriz del literal f) que es la solicitud de acceso a la información pública. En las matrices de los literales d) y f) deberá constar el mismo número de servicios manteniendo el orden respectivo.

