

| 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).                                                                                                                                                                                                                                                                               | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo                                                   | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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.<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 10 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga).<br>3. Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retire en oficina). | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o información.<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (on línea).<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.<br>4. Entrega de la respuesta al o la solicitante por el medio de interacción que haya escogido.                                               | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta.<br>4. Entrega de la respuesta al o la solicitante por el medio de interacción que haya escogido. | Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30                                              | Gratis                                                  | 10 días                                                | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | Se atiende en las oficinas de Cuenca y Ventanas.                                                      | Se atiende en CUENCA en las oficinas ubicadas en la Planta (Panamericana Norte Km. 13,5, teléfonos 2400010-11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la (Alfonso Carrero 3-59 y Manuel J. Calle, teléfono 24103775/24103704 ext. 406 y 427), y en VENTANAS en las oficinas de la Planta de Almacenamiento (La Aguas Frías Km. 1,5, teléfono 053057985). Link página web: <a href="https://portalweb.com.ec">https://portalweb.com.ec</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 o inspección.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Ser un distribuidor autorizado de la comercializadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1. Recepción de documentos.<br>2. Visita a la bodega<br>3. Asesoramiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Lunes a Viernes de 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. 13,5, teléfonos 2400010-11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la (Alfonso Carrero 3-59 y Manuel J. Calle, teléfono 24103775/24103704 ext. 406 y 427)                                                                                                                                                                                                        | Teléfono Institución correo electrónico                                                                                                                                                                     | No                           | <a href="#">SOLICITUD DE APERTURA DE NUEVA BODEGA</a>                               | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 30                                                                                        | 54                                                                     | 62,74%                                               |
| 3                                                                                                                                                                                               | Atención a Clientes Granal                                         | Contamos con el servicio de asesoría para trámites de instalaciones centralizadas a demás de brindar el servicio directo de comercialización de GLP a granal con nuestros Camiones Granaleros | 1. Se contacta con el Cliente para ofrecer servicio y asesoría<br>2. Asesorar a través de una planificación de rutas, llega a cada uno de sus clientes con GLP a granal con nuestros Camiones Granaleros                                                                                                                                                                                                         | El cliente deberá contar: 1. Con la instalación Centralizada (Tanque Estacionaria) que deberá estar catalogada en la ARCEINRA - Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables). 2. El área área de instalaciones Centralizadas realiza una inspección. 3. Se realiza un Contrato de Aprovechamiento de GLP al Granal. 4. Coordinación de días de entrega del GLP al Granal. | 1. Se elabora la ruta de entrega de acuerdo a la zona. 2. Se entrega al Chofer del camión granalero para que coordine la respectiva entrega de GLP al cliente. 3. Asesorar después de brindar el servicio presencial con la respectiva facturación de acuerdo a la cantidad de Kilogramos de GLP entregados.                                                                                             | Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30                                              | 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. 13,5, teléfonos 2400010-11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la (Alfonso Carrero 3-59 y Manuel J. Calle, teléfono 24103775/24103704 ext. 406 y 427), y en VENTANAS en las oficinas de la Planta de Almacenamiento (La Aguas Frías Km. 1,5, teléfono 053057985)                                                                                   | Teléfono Institución correo electrónico                                                                                                                                                                     | No                           | <a href="#">SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE GLP PARA INSTALACIONES CENTRALIZADAS</a> | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 299                                                                                       | 597                                                                    | 92,01%                                               |
| 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 Autogas y las comercializadoras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Términos Contractuales y disponer de un cupo asignado por la ARCEINRA de GLP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1. Recepción de GLP que proviene de los autogases. 2. Envasado de GLP en cilindros. 3. Elaboración de despacho. 4. Facturación.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lunes a Sábado de 07:00 a 14:30                                               | Costo establecido en contrato para servicio de envasado | 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. 13,5, teléfonos 2400010-11-12 ext. 111)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Teléfono Institución                                                                                                                                                                                        | No                           | NA                                                                                  | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 2                                                                                         | 4                                                                      | 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<br>28/02/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                             |                              |                                                                                     |                                                 |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| 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 WILCHES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                             |                              |                                                                                     |                                                 |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                               |                                                                    |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                               |                                                         |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                                       | <a href="mailto:wilches@comercial.com.ec">wilches@comercial.com.ec</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                             |                              |                                                                                     |                                                 |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                |                                                                    |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                               |                                                         |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                                       | (07) 2854612 - (07) 2400010 ext. 400                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |                              |                                                                                     |                                                 |                                                                                           |                                                                        |                                                      |