

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 (Sí/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 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). 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. 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 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. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta. 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 24800010-11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la (Alfonso Carrero 3-59 y Manuel J. Caffé, teléfono 24803775/24803704 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: https://portalweb.com.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE ACCESO	"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. 2. Visita a la bodega 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 24800010-11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la (Alfonso Carrero 3-59 y Manuel J. Caffé, teléfono 24803775/24803704 ext. 406 y 427)	Teléfono Institución correo electrónico	No	SOLICITUD DE APERTURA DE NUEVA BODEGA	"Este servicio aún no está disponible en línea"	78	635	96,08%
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 al granal con nuestros Camiones Granaleros	1. Se contacta con el Cliente para ofrecer servicio y asesoría 2. Asesorar a través de una planificación de rutas, llega a cada uno de sus clientes con sus camiones granaleros para el abastecimiento.	El cliente deberá contar: 1. Con la instalación Centralizada (debe estar registrada en la ARCEINRA - Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables). 2. El área de instalaciones Centralizadas realiza una inspección. 3. Se realiza un Contrato de Abastecimiento 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 24800010-11-12 ext. 111) y en las oficinas de Comercialización ubicadas en la (Alfonso Carrero 3-59 y Manuel J. Caffé, teléfono 24803775/24803704 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	SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE GLP PARA INSTALACIONES CENTRALIZADAS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	357	3.870	99,17%
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 24800010-11-12 ext. 111)	Teléfono Institución	No	NA	"Este servicio aún no está disponible en línea"	2	24	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:											02/09/2025							
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:											wilches@comercial.com.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(07) 41263775 - (07) 24800010 ext. 400							