ELECGALAPAGOS S.A.
Energía Renovable Nueva Generación

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 institucional)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nuevo Medidor	Persona natural o jurídica que requiera del servicio de energía eléctrica	1. Acercarse a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa y solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se acerca con los documentos a la empresa para ser ingresado al sistema comercial y proceder a realizar la inspección al domicilio. 3. Se le informa al cliente que una vez aprobada la inspección deben acercarse a las oficinas a firmar el contrato y cancelar la garantía previa instalación del servicio.	**Persona Natural: Propietario del inmueble** • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) **Persona Natural: No Propietario del inmueble** • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a colores; o Contrato De Arrendamiento Debidamente Legalizado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) **Persona Jurídica: Propietario del Inmueble** • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC. • Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) **Persona Jurídica: No Propietario del Inmueble** • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC. • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a colores; o Contrato De Arrendamiento Debidamente Legalizado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se imprime el formulario de inspección. 3. Se remite al departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 4. Departamento Técnico remite la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. Si no fuere aprobada la inspección en el sistema comercial, permanecerá como suspensa hasta que el cliente adecue el lugar como lo especifica el técnico. 5. Se digita los datos de la inspección, la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud y se revisan los valores que deberá cancelar el cliente. 6. Se procede imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cancelan las garantías en las ventanillas de la empresa.	08:00 a 17:00	La atención al cliente es gratuita, el valor de las garantías será de acuerdo al consumo de carga.	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073–05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165–05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073– 05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165– 05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	ftp://elecgala@95.216.38.151/public_html/transparencia/files/2019/ANEXOS/Formulario%20de%20autoriza%C3%B3n%2C%20%C3%A1dalgo%20DC.723.FO.05.pdf	http://www.elecgalapagos.com.ec/	560	920	80,31%
2	Reubicación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser instalado a la parte exterior para facilitar la lectura de su consumo.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Servicio al cliente informa que debe tener adecuado el lugar donde se realizará el medidor, según regulación establecida por ARCONEL.	• El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía • Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial y se imprime el formulario de inspección 2. Se entrega el formulario al Departamento Técnico. 3. El técnico realiza la inspección, si está aprobada el departamento comercial ingresará los datos al sistema; si es negada se registrará en el sistema como suspensa hasta el cliente adecue el lugar como lo especifica el técnico. 4. Servicio al cliente digita la orden de trabajo, se digita la solicitud a bodega, se aprueba la orden. 5. Servicio al cliente imprime la solicitud a bodega y el formulario de instalación. 6. El departamento comercial entrega al área Técnica los documentos para que realicen la instalación.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073–05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165–05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073– 05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165– 05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	ftp://elecgala@95.216.38.151/public_html/transparencia/files/2019/ANEXOS/Formularios%20de%20autoriza%C3%B3n%2C%20%C3%A1dalgo%20DC.723.FO.04.pdf	http://www.elecgalapagos.com.ec/	80	386	80,31%
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Si adquirió un inmueble que dispone ya del servicio eléctrico. 2. Heredo su inmueble. 3. Si el medidor está a nombre del cónyuge que ha fallecido.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar la documentación requerida. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación • Copia de cualquiera de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de desgravamen. • Estar al día en los pagos del servicio eléctrico • Certificado de defunción (solo para el numeral 3)	1. Ingresar los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para impresión de la nueva solicitud. 2. Imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073–05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165–05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073– 05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165– 05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	ftp://elecgala@95.216.38.151/public_html/transparencia/files/2019/ANEXOS/Formularios%20de%20autoriza%C3%B3n%2C%20%C3%A1dalgo%20DC.723.FO.05.pdf	http://www.elecgalapagos.com.ec/	0	0	80,31%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor si éste no está siendo utilizado **Suspensión Temporal:** Cuando el inmueble este desocupado por más de un mes **Suspensión Definitiva:** Cuando el inmueble este desocupado por más de seis meses	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Procede a llenar el formulario de suspensión del servicio.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. 2. Imprimir orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. 3. Digitar en el sistema comercial la desconexión del servicio.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073–05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165–05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073– 05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165– 05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	ftp://elecgala@95.216.38.151/public_html/transparencia/files/2019/ANEXOS/Formularios%20de%20autoriza%C3%B3n%2C%20%C3%A1dalgo%20DC.723.FO.05.pdf	http://www.elecgalapagos.com.ec/	0	0	80,31%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad para la cual contrató el servicio de energía eléctrica	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Indicar a Atención a cliente el código del servicio para proceder a realizar una inspección.	Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para la inspección del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. Esta documentación será entregada al Departamento técnico para su ejecución. 2. La orden será descalta al Departamento Comercial y digitada en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073–05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165–05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073– 05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165– 05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	ftp://elecgala@95.216.38.151/public_html/transparencia/files/2019/ANEXOS/Formularios%20de%20autoriza%C3%B3n%2C%20%C3%A1dalgo%20DC.723.FO.06.pdf	http://www.elecgalapagos.com.ec/	0	0	80,31%
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente cambiada inmueble	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencias. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suscripción del formulario para el cambio de domicilio.	Estar al día en el pago de la planilla eléctrica	1. Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución. 2. Se ingresan los datos proporcionados por el inspector. 3. Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073–05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165–05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: **Matriz San Cristóbal**, Española y Juan José Flores. Telf.: 05252073– 05250508 **Agencia Santa Cruz**, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05256165– 05256160 **Agencia Isabela,** Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 05259202– 05259279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	ftp://elecgala@95.216.38.151/public_html/transparencia/files/2019/ANEXOS/Formularios%20de%20autoriza%C3%B3n%2C%20%C3%A1dalgo%20DC.723.FO.03.pdf	http://www.elecgalapagos.com.ec/	5	24	80,31%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(07/10/2019)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	NELSON DANIEL TOMALÁ BRAVO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	nelson.tomala@elecgalapagos.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(05) 2 520733 EXT. 1233