

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

a) 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 dependencias que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de atención (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/N)	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	Solicitud Nuevo Medidor	Persona natural o jurídica que requiere del servicio de energía eléctrica	1. Acordar a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa y obtener el servicio. 2. Una vez entregada la información la ciudadanía se acerca con los documentos a la empresa para ser ingresado al sistema comercial y procesar 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 pagar la garantía previa instalación del servicio.	Persona Natural: Propietario del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de vivienda a color Persona Jurídica: Propietario del inmueble • Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble) • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de vivienda a color	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se ingresa 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 en orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. 5. Si no fue aprobada la inspección en el sistema comercial, permanecer como suspenso hasta que el cliente adicione el lugar como lo especifica el técnico. 6. Se digita los datos de la ciudadanía, la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud y se remite los datos que deberá cancelar el cliente. 7. Se procede a 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	Gratis	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tababela. Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Ver Anexos Marzo 2020	http://www.elegalapagos.com/	676	956	80,11%	
2	Reubicación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser trasladado 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 agencia. 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.	• Presentación del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía • Estar de día en el pago de la planilla eléctrica	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial y se ingresa el formulario de inspección. 2. El técnico realiza la inspección, si está aprobado el departamento comercial ingresará los datos al sistema, si es negada se registrará en el sistema como suspenso hasta el cliente adecua el lugar como lo especifica el técnico. 3. Servicio al cliente digita la orden de trabajo, se digita la solicitud a bodega, se aprueba la orden. 4. El departamento comercial entrega al área técnica los documentos para que realicen la instalación.	08:00 a 17:00	Gratis	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tababela. Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Ver Anexos Marzo 2020	http://www.elegalapagos.com/	91	352	80,11%	
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Si adquirió un inmueble que depende del servicio eléctrico. 2. 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 agencia. 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 dueño.	• 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 diezmar. • Copia de día en el pago de la planilla eléctrica • Certificado de defunción (solo para el numeral 2)	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	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tababela. Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Ver Anexos Marzo 2020	http://www.elegalapagos.com/	0	0	80,11%	
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Suspensión Temporal: Cuando el inmueble está desocupado por más de 90 días. Suspensión Definitiva: Cuando el inmueble está desocupado por más de seis meses	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Propone a firmar el formulario de suspensión del servicio.	• Presentar cédula de identidad del propietario • Estar de 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 descomisión del servicio.	08:00 a 17:00	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tababela. Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Ver Anexos Marzo 2020	http://www.elegalapagos.com/	0	0	80,11%	
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe realizar cambio de tarifa cuando cambia la actividad para la cual consume el servicio de energía eléctrica	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Indica a Atención al cliente el código del servicio para acceder 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 revisión. 2. La orden será devuelta al Departamento Comercial y digitada en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 17:00	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tababela. Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Ver Anexos Marzo 2020	http://www.elegalapagos.com/	0	0	80,11%	
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente pretende inmueble	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 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	Gratis	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz y tababela. Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 0523203733 - 0523203058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indagación. Telf.: 052326165 - 052326160 Agencia tababela, Comorán y 16 de Mayo. Telf.: 052326202 - 052326279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	Ver Anexos Marzo 2020	http://www.elegalapagos.com/	10	29	80,11%	
Para ser llamado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
MEDIA AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											08/04/2020							
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (d):											DIRECCIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (d):											NELSON DANIEL TOMALA BRUVO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											nelson.daniel.tomala@elegalapagos.com							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(05) 2 520793 EXT. 1233							