

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 (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si se trata de 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 (Indicar si se por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Tiempo 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/N)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (en línea)	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 Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica permanente para realizar una actividad específica en el área de construcción de ELEGALAPAGOS, por medio de la instalación de un sistema eléctrico y un sistema eléctrico.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, la inspección in situ, fecha y hora. 5. Realizar la notificación de aprobación o negación de la factibilidad del servicio. 6. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 7. Opción de la entrega en la primera planilla a emitir. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	<b>Personas Naturales</b> 1. Cédula de identidad y pasaporte del solicitante. 2. Certificado de verificación del solicitante, cuando correspondiere. 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anteriorces sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (numero de teléfono celular, convencional y correo electrónico). <b>Personas Jurídicas</b> 1. Cédula de identidad y pasaporte del representante legal. 2. Certificado de verificación del representante legal, cuando correspondiere. 3. Autorización o permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 5. Autorización y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 7. Autorización y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar la solicitud al sistema comercial y generar la orden de inspección. 3. Realizar la inspección in situ. 4. Agregar a emitir la factibilidad del servicio. 5. Certificar de verificación del representante legal, cuando correspondiere. 6. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 7. Realizar el depósito de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 8. Realizar la notificación del estado de la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anteriorces sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 9. Informar de contacto: número de teléfono celular, convencional y correo electrónico. 10. Nombre de medidas contra el fraude.	08:00 a 16:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	197	984	87,75%			
2	Solicitud de Servicio Ocasional de Energía Eléctrica	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica en un tiempo menor o igual a 90 días, por medio de la instalación de un sistema eléctrico.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, el cálculo de la tarifa. 5. Realizar la notificación de aprobación o negación de la factibilidad del servicio. 6. Firmar el contrato por el servicio ocasional de energía eléctrica, en el lugar, y fecha de entrega. 7. Opción de la entrega en la primera planilla a emitir. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	<b>Personas Naturales</b> 1. Solicitud para la atención del servicio público ocasional de energía eléctrica, por escrito al menos con 48 horas de anticipación, indicando: nombre del solicitante, ubicación del servicio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad y pasaporte del solicitante. 3. Certificado de verificación del solicitante, cuando correspondiere. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 5. Autorización y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos. <b>Personas Jurídicas</b> 1. Solicitud para la atención del servicio público ocasional de energía eléctrica, por escrito al menos con 48 horas de anticipación, indicando: nombre del solicitante, ubicación del servicio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad y pasaporte del representante legal. 3. Certificado de verificación del representante legal, cuando correspondiere. 4. Autorización y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Autorización y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	1. Recibir y verificar la documentación. 2. Generar la factura en el sistema para el pago respectivo. 3. Realizar la inspección in situ. 4. Realizar el contrato de suministro y orden de instalación. 5. Realizar la conexión en sitio. 6. Desconectar el servicio eventual, de acuerdo con la fecha que fue contratado.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	11	68	87,75%			
3	Reubicación de medidor	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica y todos sus componentes dentro del mismo predio, ya sea por mayor factibilidad para la toma de lecturas, por nuevas construcciones o remodelación dentro del predio.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar la solicitud para la reubicación del medidor (y/o de la acometida dentro del mismo predio). 4. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, la inspección in situ, fecha y hora. 6. Realizar la notificación de aprobación o negación de la factibilidad para la reubicación del medidor (y/o acometida). 7. Coordinar la fecha de reubicación, a fin de brindar las facilidades de acceso al personal responsable de la reubicación. 8. Obtener la reubicación de medidor (y/o acometida).	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de verificación del titular del servicio, cuando correspondiere. 4. Cédula de identidad, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección in situ. 3. Verificar in situ las adecuaciones (vías) técnicas para la reubicación del medidor, y si correspondiere, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa la aprobación de la reubicación. 4. Agregar a generar la factibilidad de reubicación e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de reubicación, a fin de que este último brinde las facilidades de acceso para la reubicación. Generar la orden de reubicación. 6. Realizar la reubicación de medidor (y/o acometida).	08:00 a 16:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	31	308	87,75%			
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre e titularidad del servicio de energía eléctrica, presentadas por el requerido o consumidor.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar la solicitud para el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica. 4. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Realizar la notificación de aprobación de la solicitud. 6. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Opción de la entrega en la primera planilla a emitir. 8. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente se emitirá a nombre del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Formalde autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo Formulario de autorización cambio de nombre), junto con la copia de la cédula y certificado de verificación del anterior titular. 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 4. Certificado de verificación del titular del servicio, cuando correspondiere. 5. Código de suministro, número del medidor. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar la solicitud al sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 3. Realizar la inspección in situ en el sistema comercial respondiendo la lectura de retiro del medidor. 4. Realizar el nuevo contrato de suministro. 5. Emitir la factura siguiente con el nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	32	1161	87,75%			
5	Decreto de Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la finalización de las obligaciones del servicio de energía eléctrica, para lo cual se procede al retiro del equipo de medición y acometida.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios, y notificar a la empresa eléctrica con un mínimo sesenta (60) días de anticipación la solicitud de devolución definitiva. 4. Liquidar los valores pendientes y solicitar la devolución del depósito por garantía del servicio. 5. Realizar la notificación de devolución del depósito de la garantía del Servicio en la cuenta bancaria designada. 6. Dirigirse a la institución para firmar el acta de devoción del servicio, en la que se deja constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Obtener la devoción definitiva del servicio de energía eléctrica.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Código de suministro, y número del medidor. 4. Formulario de Retiro del Servicio (Ver Anexo Formulario de Retiro del Servicio eléctrico definitivo) 5. Certificado bancario del titular del servicio, para respaldar la devolución del depósito en garantía.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar la inspección in situ en el sistema comercial respondiendo la lectura de retiro del medidor. 3. Liquidar los valores pendientes. 4. Realizar la liquidación los valores pendientes. 5. Emitir el informe de devolución de la garantía por prestación del servicio y realizar la devolución bancaria. 6. Ingresar y suscribir un acta de devoción definitiva con el usuario, en la que se deja constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Desmontar definitivamente el servicio.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	41	464	87,75%			
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acuerdo a la tarifa de servicio de energía eléctrica.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar la solicitud para el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica. 4. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Realizar la notificación por escrito sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando los razones que motivan el cambio. 6. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Opción de la entrega en la primera planilla a emitir. 8. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	1. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de verificación del titular del servicio, cuando correspondiere. 4. Código de suministro, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar la inspección in situ en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección in situ. 3. Realizar la inspección in situ en la cual se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa. 4. Notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad de cambio de tarifa, indicando los razones que motivan el cambio. 5. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 6. Actualizar el depósito de la garantía del servicio. 7. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se haya adecuado el sistema de medición y que haya concluido la toma de lecturas y la facturación del último mes, emitiendo la tarifa anterior.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Ibañeta	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Comodoro y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	21	59	87,75%			
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												No aplica									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I):												DIRECCIÓN COMERCIAL									
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):												NESCION TOMALA									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:nescion.tomala@elegalapagos.com.ec">nescion.tomala@elegalapagos.com.ec</a>									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(05) 2326160 EXT. 1347									