

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención 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 debe 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 (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 (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 definitivo para viviendas ubicadas en el área de concesión de ELEGALPAGOS, por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 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 en sitio, 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. Disponer de la garantía en la primera visita a vivienda. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	<b>Personas Naturales</b> 1. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 2. Certificado de votación del solicitante, cuando corresponda; 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anticresis sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o cualquier documento que acredite la posesión pública del inmueble; 4. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional y correo electrónico); 5. Número de medidor cercano al inmueble. <b>Personas Jurídicas</b> 1. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 2. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda; 3. Nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil; 4. Registro Único de Contribuyentes - RUC; 5. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anticresis sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o cualquier documento que acredite la posesión pública del inmueble; 6. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional y correo electrónico); 7. Número de medidor cercano al inmueble.	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 en sitio. 4. Aprobado o negar la factibilidad del servicio. 5. Informar el resultado de la factibilidad. 6. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 7. Realizar el depósito de la garantía del medidor y generar la orden de instalación. 8. Realizar la instalación del equipo de medición y acometida para el nuevo servicio.	08:00 - 16:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Itabuela	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <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	907	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 a igual a 30 días, por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición en actividades como: circuitos, trabajos de mantenimiento al aire libre, períodos de construcción, o similares, cuyos instalaciones se encuentran ubicadas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 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 en sitio, fecha y hora. 5. Obtener la instalación del servicio ocasional de energía eléctrica, en el lugar, y fecha requerido.	<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 (residencial, oficina o industrial), tiempo de utilización (días y horas); 2. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 3. Certificado de votación del solicitante, cuando corresponda; 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; 5. Autorización o permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cambio de 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 (residencial, oficina o industrial), tiempo de utilización (días y horas); 2. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 3. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda; 4. Nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil; 5. Registro Único de Contribuyentes - RUC; 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; 7. Autorización o permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cambio de 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 requerido. 3. Generar la orden de instalación y estimación. 4. Realizar la inspección en sitio. 5. Desmontar el sistema eventual, de acuerdo con la fecha que fue contratada.	08:00 - 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Itabuela	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <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>	10	65	87.75%
3	Revisión de medidor	Trámite solicitado para la revisión del servicio de energía eléctrica y todo un compromiso dentro del mismo período ya sea por menor factibilidad o por mayor factibilidad de construcción o remodelación dentro del período.	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 revisión del medidor y/o de la acometida dentro del mismo período.	<b>Personas Naturales</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS; 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 4. Cédula de sumisión, número del medidor; 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. <b>Personas Jurídicas</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS; 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre, junto con la copia de la cédula y certificado de votación del anterior titular). 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio; 4. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 5. Cédula de sumisión, 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. Generar la solicitud en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección en sitio. 3. Verificar in situ las adecuaciones civiles y físicas para la ubicación del medidor, y si correspondiera, indicar al consumidor los cambios que debe realizar para la aprobación de la habilitación. 4. Aprobado o negar la factibilidad de ubicación e informar el acuerdo al resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de reubicación, si es de que esta última brinda las facilidades de acceso para la reubicación. Generar la orden de reubicación. 6. Realizar la reubicación de medidor y/o acometida.	08:00 - 16:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Itabuela	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <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>	23	294	87.75%
4	Solicitud cambio de nombre y propiedad	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre y titularidad del servicio de energía eléctrica, presentadas por el requerido o consumidor.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Realizar la notificación de aprobación o negación de la factibilidad para la revisión de medidor y/o acometida. 5. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 6. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente se emitirá a nombre del nuevo titular.	<b>Personas Naturales</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS; 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre, junto con la copia de la cédula y certificado de votación del anterior titular). 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio; 4. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 5. Cédula de sumisión, número del medidor; 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. <b>Personas Jurídicas</b> 1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre, junto con la copia de la cédula y certificado de votación del anterior titular del servicio). 3. Generar el nuevo contrato de suministro. 4. Emitir la factura siguiente con el nuevo nombre del titular.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 3. Generar el nuevo contrato de suministro. 4. Emitir la factura siguiente con el nuevo nombre del titular.	08:00 - 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Itabuela	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <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>	43	1129	87.75%
5	Disconexión Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la liquidación de las obligaciones del contrato con ELEGALPAGOS y proceder del servicio de energía eléctrica, para lo cual se procede al retiro del equipo de medición y acometida.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 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 de 15 días de anticipación la solicitud de disconexión 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 declarada. 6. Dirigirse a la institución para firmar el acta de disconexión del servicio, en la que se declara conformidad de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Obtener la disconexión definitiva del servicio de energía eléctrica.	<b>Personas Naturales</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS; 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 4. Cédula de sumisión, y número del medidor; 5. Formulario de Retiro del Servicio (Ver Anexo: Formulario de Retiro del servicio eléctrico definitivamente) 6. Certificado bancario del titular del servicio, para requerir la devolución del depósito en garantía. <b>Personas Jurídicas</b> 1. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos; 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre, junto con la copia de la cédula y certificado de votación del anterior titular). 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 4. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 5. 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 baja del servicio en el sistema comercial registrando la fecha de retiro del medidor, para lo que se genera la planilla de liquidación. 4. Realizar la liquidación de valores pendientes. 5. Iniciar el trámite de devolución de la garantía por prestación del servicio y realizar la transferencia bancaria. 6. Elaborar y suscribir un acta de disconexión definitiva con el usuario, en la que se declara conformidad de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Desmontar definitivamente el servicio.	08:00 - 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Itabuela	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <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>	46	433	87.75%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del precio vigente, que se aplica al uso por el cliente de la energía, por motivos de cambio de intensidad o de consumo de energía eléctrica que el día contratado.	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 no al cambio. 6. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	<b>Personas Naturales</b> 1. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos; 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo: Formulario de autorización cambio de nombre, junto con la copia de la cédula y certificado de votación del anterior titular). 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio; 4. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda; 5. Información de contacto: número del medidor. <b>Personas Jurídicas</b> 1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar la inspección in situ en la cual se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa. 3. Realizar por escrito un acuerdo sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando los razones que motivan el no al cambio. 4. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 5. Actualizar el depósito de la garantía del servicio. 6. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se ha actualizado el sistema de medición y que ya ha concluido la toma de lectura y la facturación del último mes, utilizando la tarifa anterior.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Realizar la inspección in situ en la cual se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa. 3. Realizar por escrito un acuerdo sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando los razones que motivan el no al cambio. 4. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 5. Actualizar el depósito de la garantía del servicio. 6. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se ha actualizado el sistema de medición y que ya ha concluido la toma de lectura y la facturación del último mes, utilizando la tarifa anterior.	08:00 - 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz Itabuela	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 025207318 - 025202008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 025216161 - 025216160 Agencia Itabuela, Comorón y 16 de marzo. Telf.: 025230202 - 025230279 <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	53	87.75%
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											NO APLICABLE							
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):											NELSON TOMALA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:nelson.tomala@elegalapagos.com.ec">nelson.tomala@elegalapagos.com.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(05) 2 526160 Ext. 1347							