

Art. 7.º 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	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipos de canales disponibles de atención presencial:	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 ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Solicitud Nuevo Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitiva para viviendas, ubicadas en el área de cobertura de ELEGALAPAGOS, por medio de la instalación de energía eléctrica y un sistema de medición.	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 en sitio, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o rechazo de la factibilidad del servicio. 6. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 7. Depósito de la garantía en la primera planta a entrar. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	Personas Naturales 1. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 2. Certificado de votación del solicitante, cuando correspondiera; 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anterioridad sobre el inmueble donde se instalará el servicio; o, acreditar disponer otro sistema público domiciliario; 4. Información de contacto: número de teléfono celular, convencional y correo electrónico; 5. Número de medidor cercano al inmueble. Personas Jurídicas 1. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 2. Certificado de votación del representante legal, cuando correspondiera; 3. Instrumento 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 anterioridad sobre el inmueble donde se instalará el servicio; o, acreditar disponer otro sistema público domiciliario; 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. Recibir el depósito de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 8. Realizar la instalación del equipo de medición y acometida para el nuevo servicio.	08:00 a 16:00	La atención al cliente es gratuita, el valor de los garantías será de acuerdo al costo de carga.	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Ibañeta. Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/			100	1.097	87,35%	
2	Disposición de Servicio Eléctrico	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica y un tiempo menor a legal o 90 días, por medio de la instalación de energía eléctrica y un sistema de medición, atendiendo los requerimientos en el inmueble como: circuitos, línea, espequeles públicos al aire libre, perfiles de construcción, y similares, sobre instalaciones ya encontradas ubicadas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.	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. Realizar la inspección de valores por el sistema comercial, determinando con el cliente la fecha y hora de uso del servicio. 5. Recibir la notificación de aprobación o rechazo de la factibilidad para la realización de la instalación, en el lugar, y fecha requerida.	Personas Naturales 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 del servicio, demanda requerida, tipo de servicio (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante. 3. Certificado de votación del solicitante, cuando correspondiera; 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. Personas Jurídicas 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 del servicio, demanda requerida, tipo de servicio (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 3. Certificado de votación del representante legal, cuando correspondiera; 4. Instrumento 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 respectivo. 3. Generar la orden de inspección e instalación. 4. Realizar la conexión y cableado. 5. Desconectar el servicio eventual, de acuerdo con la fecha que se contratara.	08:00 a 16:00	La atención al cliente es gratuita, el valor del consumo será de acuerdo al costo de carga.	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Ibañeta. Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		10	75	87,35%		
3	Revisión de medidor	Trámite solicitado para la reposición del servicio de energía eléctrica y todos sus componentes dentro del mismo predio, por medio de la instalación de energía eléctrica y un sistema de medición, para nuevos instalaciones o renovación 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 reposición 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 en sitio, fecha y hora. 6. Recibir la notificación de aprobación o rechazo de la factibilidad para la realización de la instalación, en el lugar, y fecha requerida. 7. Coordinar la fecha de realización, a fin de brindar las facilidades de acceso al predio. 8. Obtener la reposición 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 votación del titular del servicio, cuando correspondiera. 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. Generar la solicitud en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección en sitio. 3. Verificar in situ las declaraciones civiles y técnicas previo a la reposición del medidor, y si corresponde, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa a la aprobación de la reposición. 4. Aprobado o negar la factibilidad de reposición e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de reposición, a fin de que sea el último día de la factibilidad de acceso para la reposición. Generar la orden de reposición. 6. Realizar la reposición 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 e Ibañeta. Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		37	311	87,35%		
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre e identidad del servicio de energía eléctrica, presentada por el requerido o convalidado.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Recibir la notificación de aprobación de la solicitud. 5. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 6. Obtener el cambio de nombre del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente se emite a nombre del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 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 correspondiera. 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. Recibir el documento generado, firmado por el anterior titular del servicio. 3. Ingresar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 4. Generar 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 e Ibañeta. Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		27	1178	87,35%		
5	Disconexión Definitiva del servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la reposición de las obligaciones del servicio de energía eléctrica, para lo cual se procedió al retiro del equipo de medición y instalación.	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 al menos quince (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. Recibir 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 constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Obtener la disconexión 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. Formulario de Retiro del servicio (Ver anexo: Formulario de Retiro del servicio eléctrico definitivamente) 4. Certificado bancario del titular del servicio, para requerir la devolución del depósito en garantía. 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, por lo que se genera la planilla de liquidación. 3. Realizar la liquidación de valores pendientes. 4. Iniciar el trámite de devolución de la garantía por prestación del servicio y realizar la transferencia bancaria. 5. Elaborar y suscribir un acta de disconexión definitiva con el usuario, en la que se declaró constancia de que las obligaciones de ambas han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Desinstalar 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 e Ibañeta. Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		42	494	87,35%		
6	Solicitud cambio de tarifa.	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa acorde a la estructura del pliego tarifario, que se ajustan al tipo de actividad, y que se ajustan al costo de la energía, por medio de la instalación de energía eléctrica y un sistema de medición que se ha contratado.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Recibir la notificación de aprobación o rechazo de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivan el cambio. 5. Recibir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 6. 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 votación del titular del servicio, cuando correspondiera. 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. Generar la solicitud en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección en sitio. 3. Realizar la inspección in situ en la cual se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa, indicando los valores pendientes. 4. Aprobado o negar la factibilidad de reposición e informar al usuario el resultado de la misma. 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 lectura y la instalación del último med, utilizando 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 e Ibañeta. Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matteo San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Ibañeta. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		14	67	87,35%		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												No aplica							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												(31/07/2022)							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL							
UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN GENERAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												NÉSTOR TOMALA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:												nestor.tomala@elegalapagos.com.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:												(05) 2 561362 Ext. 1347							