

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).	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	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, 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 dirección 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 (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanas/ciudadanos 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 defintivo para inmuebles habitados en el área de cobertura de ELEGALAPAGOS, por medio de la instalación de acometida eléctrica en un sistema de medición.	Personas Naturales 1. Cédula de identidad y pasaporte del solicitante; 2. Certificado de votación del solicitante, cuando corresponda; 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o permiso sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 5. Número de medidor cercano al inmueble. Personas Jurídicas 1. Cédula de identidad y 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 permiso sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; 7. Número de medidor cercano al inmueble.	1. Receptar 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. Aceptar o negar la factibilidad del servicio. 5. Informar el resultado de la visita. 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	5 días	La atención al cliente en general, el valor de los granitos sera de acuerdo a la tarifa de carga.	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iñabura.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elegalapagos.com.ec/	138	667	87,7%
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 90 días, por medio de la instalación de acometida eléctrica en un sistema de medición, obteniendo los requerimientos en actividades como: congres, ferias, espectáculos públicos al aire libre, períodos de construcción, y similares, cuyos instalaciones se encuentran ubicadas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.	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 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 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 cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacio público. 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 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 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 cantón o la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacio público.	1. Receptar 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 en sitio. 5. Desconectar el servicio eventual, de acuerdo con la fecha que fue contratada.	08:00 a 16:00	1 día	La atención al cliente en general, el valor del consumo será de acuerdo a la tarifa de carga.	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iñabura.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elegalapagos.com.ec/	6	68	87,7%
3	Reubicación de medidor	Trámite solicitado para la reubicación del servicio de energía eléctrica y todos sus componentes dentro del mismo predio, a sea por moverse construcciones o remodelación dentro del predio.	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 corresponda; 4. Copia de sumatorio, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Receptar 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 en sitio las adecuaciones civiles y técnicas para la reubicación del medidor; y el correspondiente, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa la aprobación de la reubicación. 4. Aceptar o negar 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 entregue las facilidades de acceso para la reubicación, genera la orden de reubicación. 6. Realizar la reubicación de medidor y/o acometida.	08:00 a 16:00	Gratuito	3 días	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iñabura.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elegalapagos.com.ec/	42	195	87,7%
4	Solicitud cambio de nombre y titularidad del propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre y titularidad del servicio de energía eléctrica, presentada por el requirente o consumidor.	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 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. Copia de sumatorio, número del medidor. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Receptar y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Recibir el documento general, firmado por el anterior titular del servicio. 3. Ingresar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 4. Emitir el nuevo contrato de suministro. 5. Generar un nuevo contrato de suministro con el nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iñabura.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elegalapagos.com.ec/	39	142	87,7%
5	Descuento Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la liquidación de las obligaciones del contrato con ELEGALAPAGOS y cesación del servicio de energía eléctrica, para lo cual se procederá al retiro del equipo de medición y acometida.	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 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. Copia de sumatorio, número del medidor. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Receptar 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 lectura del servicio en el sistema comercial registrando la lectura de retiro del medidor, para lo que se genera la planilla de liquidación. 4. Realizar la liquidación los valores pendientes. 5. Iniciar el trámite de devolución de la garantía por prestación del servicio y realizar la transferencia bancaria. 6. Emitir y suscribir un acta de desconexión definitiva con el usuario, en la que se dejará constancia de que ha sido liquidada y satisfechas mutuamente. 7. Desmontar definitivamente el servicio.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iñabura.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elegalapagos.com.ec/	37	200	87,7%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del plan tarifario del servicio eléctrico, que se podrá solicitar el cliente a la vía de energía, por medio de cambio de actividad o en diferente uso de energía eléctrica que el del contratado.	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 corresponda; 4. Copia de sumatorio, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Receptar y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Receptar y verificar los requisitos entregados por el cliente. 3. Ingresar la solicitud al sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 4. Realizar la inspección en sitio en la cual se determinará la factibilidad para el cambio de la tarifa. 5. Notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando los costos que recibirá el usuario. 6. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 7. Recibir el depósito de la garantía del servicio. 8. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se haya adeudado el sistema de medición y que haya concluido la toma de lectura y la facturación del último mes, utilizando la tarifa anterior.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iñabura.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf: 021201731-02120008 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable, Telf: 02120161-02121810 Agencia Iñabura: Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf: 02120202-02120279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elegalapagos.com.ec/	10	109	87,7%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										No aplica						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										01/12/2023						
PERIODICIDAD 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 TOMALA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										nelson.tomala@elegalapagos.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										801 2 581 500 EXT. 1347						