

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 garantía en la primera planilla a emitir. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	Personas Naturales 1. Cédula de identidad y pasaporte del solicitante. 2. Certificado de votación 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). Personas Jurídicas 1. Cédula de identidad y pasaporte del representante legal. 2. Certificado de votación del representante legal, cuando correspondiere. 3. Montebanquero 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 anteriorces sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 6. Información de contacto (numero de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 7. Nombre de medidor cuando se instale.	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. Agregar apegar la factibilidad del servicio. 5. Generar el orden de autorización para la suscripción. 6. Realizar el depósito de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 7. Realizar la notificación del estado de la medición y acreditada para el nuevo servicio.	08:00 a 16:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		61	61	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 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 el pago previo de valor por el servicio ocasional, determinado con el cálculo de la tarifa. 6. Obtener la instalación del servicio ocasional de energía eléctrica, en el lugar, y fecha requerido.	Personas Naturales 1. Cédula de identidad y pasaporte del solicitante. 2. Certificado de votación del solicitante, cuando correspondiere. 3. Información de contacto (numero de teléfono fijo, celular y correo electrónico). 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. Personas Jurídicas 1. Cédula de identidad y pasaporte del representante legal. 2. Certificado de votación del representante legal, cuando correspondiere. 3. Montebanquero del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil. 4. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 5. Información de contacto (numero 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 en sitio. 4. 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, Rodríguez Lara e Insular. Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		32	32	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 mejor 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).	Personas Naturales 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 correspondiere. 4. Cédula de identidad, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 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 correspondiere. 4. Cédula de identidad, 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 in situ. 3. Verificar in situ las condiciones técnicas y físicas para la reubicación del medidor, y si corresponde, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa la aprobación de la reubicación. 4. Agregar apegar 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, Rodríguez Lara e Insular. Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		10	10	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 garantía en la primera planilla de la factura siguiente se emita a nombre del nuevo titular.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 3. Certificado de votación 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. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 3. Certificado de votación 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.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Recibir la factura en el sistema comercial y proceder a generar la orden de retiro del medidor. 3. Realizar la inspección in situ en la cual se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa. 4. Realizar la liquidación de los valores pendientes. 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, Rodríguez Lara e Insular. Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		12	12	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 emite el acta de defunción del equipo de medición y electrificación.	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 decomisión del servicio, en la que se deja constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 7. Obtener la decomisión definitiva del servicio de energía eléctrica.	Personas Naturales 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 correspondiere. 4. Cédula de identidad, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 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 correspondiere. 4. Cédula de identidad, 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. Recibir la factura en el sistema comercial y proceder a generar la orden de retiro del medidor. 3. Realizar la inspección in situ en la cual se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa. 4. Realizar la liquidación de los valores pendientes. 5. Emitir la factura siguiente con el nuevo nombre del titular. 6. Realizar la liquidación de los valores pendientes. 7. Elaborar y suscribir un acta de decomisión definitiva con el usuario, en la que se deja constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. 8. 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, Rodríguez Lara e Insular. Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		42	42	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 las razones que motivan el cambio. 6. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Opción de la garantía en la primera planilla de la factura siguiente se emita a nombre del nuevo titular.	Personas Naturales 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 correspondiere. 4. Cédula de identidad, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 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 correspondiere. 4. Cédula de identidad, 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 la cual se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa. 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 las 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 adeudado 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, Rodríguez Lara e Insular. Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 052320733-05232058 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Insular. Telf.: 052326161-052326160 Agencia Itabala, Comorey y 16 de marzo. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elegalapagos.com.ec/	NO	http://www.elegalapagos.com.ec/		7	7	87,75%	
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
http://www.elegalapagos.com.ec/																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/01/2013																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (E): DIRECCIÓN COMERCIAL																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (E): NERSON TOMALA																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: nerelson.tomala@elegalapagos.com.ec																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (05) 2326160 EXT. 1347																		