

Art. 7º de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

(I) Los servicios que ofrece y la forma 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 beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tiempo de atención al público	Tiempo de respuesta	Tiempo de entrega del servicio	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas 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 definitivo para inmuebles.	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 la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la notificación de aprobación o negativa de la factibilidad del servicio. 7. Duplicar la garantía en la primera planta o vivienda. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	1. Cálculo de identidad o pasaporte del solicitante. 2. Certificación de estado del solicitante, cuando correspondiere. 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o entrega sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (nombre de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 5. Número de medidor cercano al inmueble. Personas jurídicas 1. Cálculo de identidad o pasaporte del representante legal. 2. Certificación de estado del representante legal, cuando correspondiere. 3. Acto o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o entrega sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (nombre de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 5. Número de medidor cercano al inmueble.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar la orden de inspección. 3. Realizar la inspección en sitio. 4. Acreditar a pagar la factibilidad del servicio. 5. Generar el contrato de suministro. 6. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 7. Realizar el despacho de la garantía del servicio y generar la orden de instalación. 8. Realizar el cambio de estado del medidor y acreditado para el nuevo servicio.	08:00 a 16:00	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabamba.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	NO	https://www.elegalapagos.com.ec/	100	220	87,7%	
2	Solicitud de Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica en un terreno menor a 90 días por medio de instalación de energía eléctrica y un sistema de medición, considerando los requerimientos en actividades como: obras, ferias, eventos, actividades deportivas, actividades agrícolas, etc.	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 la fecha y hora de la visita, y la hora de uso de electricidad por el cliente. 5. Obtener la autorización del servicio ocasional de energía eléctrica, a entregar y la factura respectiva.	1. Solicitar 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 (domiciliario, industrial o agrícola), tiempo de utilización (días e horas). 2. Cálculo de identidad o pasaporte del solicitante. 3. Certificación de estado del solicitante, cuando correspondiere. 4. Información de contacto (nombre 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. Solicitar 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 (domiciliario, industrial o agrícola), tiempo de utilización (días e horas). 2. Cálculo de identidad o pasaporte del representante legal. 3. Certificación de estado del representante legal, cuando correspondiere. 4. Acto o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o entrega sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 5. Información de contacto (nombre de teléfono fijo, celular y correo electrónico). 6. 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. Recibir 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 desconectado la fecha fue concluido.	08:00 a 16:00	0 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabamba.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	NO	https://www.elegalapagos.com.ec/	16	48	87,7%	
3	Reclamación de medidor	Trámite solicitado para la reclamación del servicio de energía eléctrica a todos sus componentes desde el medidor, por un problema de funcionamiento y/o falla, cuya instalación se encuentre ubicada en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar la solicitud para la reclamación del medidor y/o de la acometida dentro del mismo periodo. 4. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Coordinar con el personal de atención al cliente la fecha y hora de la visita, y la hora de uso de electricidad por el cliente. 6. Recibir la notificación de aprobación o negativa de la factibilidad para la reclamación del medidor y/o acometida. 7. Coordinar la fecha de reclamación, a fin de brindar la factibilidad de acceso al personal responsable de la reclamación. 8. Obtener la reclamación de medidor y/o acometida.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cálculo de identidad o pasaporte del solicitante. 3. Certificación de estado del solicitante, cuando correspondiere. 4. Información de contacto (nombre de teléfono fijo, celular y correo electrónico). 5. Información de contacto (nombre 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 en sitio las indicaciones del cliente, a través de la revisión del medidor y/o del correspondiente, realizar el cambio de estado del medidor y/o acometida. 4. Realizar la instalación de medidor y/o acometida. 5. Informar al cliente la fecha de reclamación, a fin de que este último brinde las facilidades de acceso para la reclamación, cuando se trate de reclamación. 6. Obtener la reclamación de medidor y/o acometida.	08:00 a 16:00	Consulto	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabamba.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	NO	https://www.elegalapagos.com.ec/	44	54	87,7%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre o titularidad de servicio de energía eléctrica, presentada por el responsable del inmueble.	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 la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato de suministro de energía eléctrica, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la notificación de aprobación o negativa de la factibilidad para la reclamación del medidor y/o acometida. 7. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura respectiva en emisión y el cambio 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 estado del anterior titular. 3. Cálculo de identidad o pasaporte del representante legal. 4. Certificación de estado del representante legal, cuando correspondiere. 5. Cálculo de identidad o pasaporte del representante legal. 6. Información de contacto (nombre de teléfono fijo, celular y correo electrónico). 7. Información de contacto (nombre de teléfono fijo, celular y correo electrónico).	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la factura en el sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 3. Validar el tipo de servicio en el sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 4. Recibir el contrato de suministro y proceder con el cambio del titular del servicio. 5. Generar el nuevo contrato de suministro. 6. Realizar la facturación de acuerdo con el nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Consulto	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabamba.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	NO	https://www.elegalapagos.com.ec/	31	43	87,7%
5	Desconexión Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la desconexión definitiva del servicio de energía eléctrica, presentada por el responsable del inmueble o propietario.	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 Provincial Galapagos. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato de suministro de energía eléctrica, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la notificación de aprobación o negativa de la factibilidad para la reclamación del medidor y/o acometida. 7. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura respectiva en emisión y el cambio del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELEGALAPAGOS. 2. Cálculo de identidad o pasaporte del solicitante. 3. Certificación de estado del solicitante, cuando correspondiere. 4. Información de contacto (nombre de teléfono fijo, celular y correo electrónico). 5. Información de contacto (nombre 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. Validar el tipo de servicio en el sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 4. Recibir el contrato de suministro y proceder con el cambio del titular del servicio. 5. Generar el nuevo contrato de suministro. 6. Realizar la facturación de acuerdo con el nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Consulto	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabamba.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	NO	https://www.elegalapagos.com.ec/	43	85	87,7%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para abonar el cambio de tarifa de energía eléctrica, presentada por el responsable del inmueble o propietario.	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 la fecha y hora de la visita. 5. Firmar el contrato de suministro de energía eléctrica, en las oficinas de la empresa. 6. Recibir la notificación de aprobación o negativa de la factibilidad para la reclamación del medidor y/o acometida. 7. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura respectiva en emisión y el cambio del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Cálculo de identidad o pasaporte del solicitante. 3. Certificación de estado del solicitante, cuando correspondiere. 4. Información de contacto (nombre de teléfono fijo, celular y correo electrónico). 5. Información de contacto (nombre 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. Validar el tipo de servicio en el sistema comercial y generar la orden de retiro del medidor. 4. Recibir el contrato de suministro y proceder con el cambio del titular del servicio. 5. Generar el nuevo contrato de suministro. 6. Realizar la facturación de acuerdo con el nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Consulto	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Iruabamba.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel: 052329733-05232908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larra e Iruabamba. Tel: 052328161-052328160 Agencia Iruabamba, Comodoro y 16 de marzo. Tel: 052329202-05232979	NO	https://www.elegalapagos.com.ec/	16	23	87,7%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	03/07/2023
ENTIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	NEGOCIAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LETRA DE:	DIRECCIÓN GENERAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):	NELSON TOMALA
CONTACTO 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:	052 3 29362 EXT. 1347