

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 (Detallar los días de la semana y horarios)	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 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 (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 ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción del uso del servicio
1	Solicitud Nuevo Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica en un medio de instalación de energía eléctrica en un inmueble.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 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 facultad del servicio en el medio de instalación de energía eléctrica en un inmueble de la empresa eléctrica. 6. Firmación de la garantía por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 7. Obtención de la primera planta y entrega de medidor. 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 correspondiere; 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o arriendo sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional y correo electrónico); 5. Nombre de medidor comercializable. Personas Jurídicas 1. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 2. Certificado de votación del representante legal, cuando correspondiere; 3. Documento 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 arriendo sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 6. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional y correo electrónico); 7. Nombre de medidor comercializable.	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. Ajustar o negar la facultad del servicio. 5. Informar el resultado de la facultad. 6. Generar el contrato de suministro para la suscripción. 7. Realizar 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	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Ibañeta.	Direcciones: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO			180	180	87,75%
2	Solicitud de Servicio Dedicado de Energía Eléctrica	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica en un tiempo menor a igual o 90 días, por medio de la instalación de energía eléctrica en un inmueble de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Realizar la notificación de aprobación o negación de la facultad del servicio en el círculo de la carga, y 16 horas de servicio de atención al cliente. 5. Obtener la instalación del servicio ocasional de energía eléctrica, en el lugar y fecha requerido. 6. Obtención de la primera planta y entrega de medidor. 7. Obtención de la instalación de energía eléctrica en el inmueble.	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 o pasaporte del solicitante. 3. Escritura de votación del solicitante, cuando correspondiere; 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 de la energía, 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. Escritura de votación del representante legal, cuando correspondiere; 4. Documento 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 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, al acuerdo con la fecha que fue contratada.	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: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO			46	46	87,75%
3	Realización de medidor	Trámite solicitado para la realización del servicio de energía eléctrica y todos sus componentes dentro del mismo predio, ya sea por mejorar la calidad de la hora de lecturas, por nuevas instalaciones 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 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 facultad para la realización de medidor y/o acometida. 6. Firmación de la garantía por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 7. Obtener la instalación de medidor y/o acometida.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando correspondiere. 4. Código de suministro, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando correspondiere. 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 en sitio las adecuaciones técnicas y materias para la realización del medidor, y al correspondiente, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa a la aprobación de la instalación. 4. Ajustar o negar la facultad de realización e informar al usuario el resultado de la misma. 5. Coordinar con el consumidor la fecha de realización. A fin de que este último brinde las facilidades de acceso para la realización. Generar la orden de realización. 6. Realizar la realización 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: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO			45	45	87,75%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre e identidad del titular del servicio de energía eléctrica, presentando el requerimiento o consumidor.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Realizar la notificación de aprobación de la solicitud. 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 ligada a nombre del nuevo titular.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (ver Anexo Formulario de autorización cambio de contrato), 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. Código de suministro, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (ver Anexo Formulario de autorización cambio de contrato), junto con la copia de la cédula y certificado de votación del anterior titular del servicio. 3. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 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. 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. Generar el nuevo contrato de suministro. 5. Emitir la factura ligada 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: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com.ec/		34	34	87,75%
5	Descuento Definitivo del servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la liquidación de las obligaciones con el consumidor de ELECGALAPAGOS y proceder del servicio de energía eléctrica, para la que se procede al retiro del equipo de medición y acometida.	1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios, y notificar a los vecinos pendientes y solicitar la devolución del depósito por garantía del servicio. 4. Realizar la notificación de devolución del depósito de la garantía del servicio en la que se procede al retiro del equipo de medición y acometida. 5. Dirigirse a la institución para firmar el acta de discontinuación del servicio, en la que se declara constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfactoriamente. 6. Obtener la discontinuación definitiva del servicio de energía eléctrica.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando correspondiere. 4. Código de suministro, número del medidor. 5. Formulario de Retiro del servicio (Ver Anexo Formulario de Retiro del servicio eléctrico definitivo) 6. Certificado bancario del titular del servicio, para respaldar la devolución del depósito en garantía. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando correspondiere. 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. 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 lectura de retiro del medidor, en la que se genera la planilla de liquidación. 4. Realizar la liquidación de los valores pendientes. 5. Iniciar el trámite de discontinuación de la garantía por prestación del servicio y realizar la transferencia bancaria. 6. Obtener y suscribir el acta de discontinuación definitiva con el usuario, en la que se declara constancia de que las obligaciones de ambas han sido liquidadas y satisfactoriamente. 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: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com.ec/		77	77	87,75%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del primer contrato del servicio eléctrico, presentando el requerimiento o cliente en la que se solicita un cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del servicio eléctrico, presentando el requerimiento o cliente en la que se solicita un cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del servicio eléctrico.	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. Realizar la notificación por escrito sobre la aprobación o negación de la facultad para el cambio de tarifa. 5. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 6. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	Personas Naturales 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 correspondiere. 4. Código de suministro, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 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 correspondiere. 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. Realizar la solicitud en el sistema comercial y proceder a elaborar una orden para la inspección en sitio. 3. Realizar la inspección en sitio en la que se determine la facultad para el cambio de la tarifa. 4. Notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la facultad para el cambio de tarifa, indicando las razones que motivan el cambio. 5. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 6. Realizar el depósito de la garantía del servicio. 7. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se ha adecuado el sistema de medición y que "hay concluido la toma de lectura y la facturación del último mes, 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: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matito San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 02520733- 02520508 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 02520161- 02520160 Agencia Ibañeta, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 02529202- 02529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com.ec/		17	17	87,75%

Para ser Renado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

NO aplica

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(31/03/2023)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	NEISSON TOMALA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	neisson.tomala@elecgapagos.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(09) 2 526160 EXT. 1347