

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 dónde 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 (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Describe 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)	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 (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	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 residencial para inmuebles ubicados en el área de cobertura de ELEGALPAGOS, por medio de la instalación de sistema eléctrica en un inmueble.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 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 negación de la instalación del servicio. 6. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 7. Opción de la generación en la primera planta a instalar. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	<b>Personas Naturales</b> 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 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. Nombres de medidas cercas al inmueble. <b>Personas Jurídicas</b> 1. Cédula de identidad y pasaporte del representante legal. 2. Recibir la notificación de aprobación o negación de la instalación del servicio. 3. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 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. Nombres de medidas cercas 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. Aceptar 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 se presta, en el valor de la garantía, en el valor de acuerdo al costo de carga.	5 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz de Huayla.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO		<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	148	613	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 sistema eléctrica en un inmueble.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la instalación del servicio. 6. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la empresa eléctrica. 7. Opción de la generación en la primera planta a instalar. 8. Obtener la instalación del nuevo servicio de energía eléctrica, en el lugar, y fecha requerido.	<b>Personas Naturales</b> 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. Acreditación y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón a la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos. <b>Personas Jurídicas</b> 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. Acreditación y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón a la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Acreditación y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón a la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	1. Receptar la documentación. 2. Generar la factura en el sistema para el pago respectivo. 3. Realizar la instalación, ejecución 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	La atención al cliente se presta, en el valor de la garantía, en el valor de acuerdo al costo de carga.	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz de Huayla.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO		<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	2	64	87,75%
3	Realización de medidor	Trámite solicitado para la instalación del servicio de energía eléctrica y todos sus componentes dentro del inmueble principal, y a sea por mayor cantidad en el área de cobertura de ELEGALPAGOS, por medio de la instalación de sistema eléctrica en un inmueble.	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 realización 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 negación de la realización del medidor y/o acometida. 7. Coordinar la fecha de realización, a fin de brindar las facilidades de acceso al personal responsable de la realización. 8. Obtener la realización de medidor y/o acometida.	<b>Personas Naturales</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. <b>Personas Jurídicas</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda. 4. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Acreditación y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón a la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	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 adecuaciones civiles y técnicas para la realización del medidor, y si corresponde, indicar al consumidor los cambios que debe realizar para la aprobación de la misma. 4. Aceptar o negar la factibilidad 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 de Huayla.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	27	175	87,75%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre y titularidad del servicio de energía eléctrica, presentando por el requerido o representante.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 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 titular del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente se emita a nombre del nuevo titular.	<b>Personas Naturales</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda. 4. Código de suministro, número del medidor. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. <b>Personas Jurídicas</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del nuevo titular del servicio. 3. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda. 4. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Acreditación y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón a la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Ingresar la solicitud en el sistema comercial y generar la orden de retro del medidor. 3. Realizar el documento generado, firmado por el anterior titular del servicio. 4. Ingresar en el sistema comercial y proceder al cambio del titular del servicio. 4. Generar el nuevo contrato de suministro. 5. Enviar 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 de Huayla.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	27	126	87,75%
5	Decreto de Definitiva del servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la liquidación de las obligaciones del contrato con ELEGALPAGOS y la recepción del servicio de energía eléctrica, para lo que se procede al retiro del equipo de medición y acometida.	1. Acudir a las oficinas de ELEGALPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al Cliente". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios, y notificar a la empresa eléctrica con el mismo avance (15 días de anticipación) la solicitud de devolución 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 que se deberá constatar de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfactoriamente. 6. Dirigirse a la institución para firmar el acta de devolución del servicio, en la que se deberá constatar de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfactoriamente. 7. Obtener la declaración definitiva del servicio de energía eléctrica.	<b>Personas Naturales</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. <b>Personas Jurídicas</b> 1. No tener deudas pendientes con ELEGALPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda. 4. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Acreditación y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón a la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	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 liquidación de los valores pendientes. 4. Realizar la liquidación de los valores pendientes. 5. Iniciar el trámite de devolución de la garantía por prestación del servicio y realizar la transferencia bancaria. 6. Elaborar y suscribir un acta de devolución definitiva con el usuario, en la que se deberá constatar de que las obligaciones de ambas partes 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 de Huayla.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	24	180	87,75%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acuerdo al contrato de suministro de energía eléctrica, para lo que se procede al retiro del equipo de medición y acometida.	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. Recibir la notificación de 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. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	<b>Personas Naturales</b> 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. Código de suministro, número del medidor. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. <b>Personas Jurídicas</b> 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 representante legal, cuando corresponda. 4. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 5. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. 6. Acreditación y permiso otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón a la autoridad competente, en caso de que el servicio se otorgue en espacios públicos.	1. Recibir la inspección en sitio en la cual se determine la factibilidad para el cambio de la tarifa. 4. Notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad del 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 lectura y la instalación del último med, indicando la tarifa anterior.	08:00 a 16:00	Gratuito	2 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz de Huayla.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 052320733 - 052320008 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 052326161 - 052326160 Agencia Huayla, Comoros y 16 de marzo. Telf.: 052329202 - 052329279 <a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	NO	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	<a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a>	9	102	87,75%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											No aplica							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/11/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											Mensual							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN GENERAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											NELSON TOMALA							
CORRIDO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:nelsontomala@elegalapagos.com.ec">nelsontomala@elegalapagos.com.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(05) 2 2616 00 ext. 1347							