

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP
(f) 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano/a para obtener el 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 (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Mático)	Oficinas y dependencias que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar la página de internet del sitio web y la descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, telefónico, etc.)	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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nueva Servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitiva por instalación de un nuevo servicio de energía eléctrica, en las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	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 facilidad de la inspección en el día, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad para la realización del servicio. 6. Firmar el contrato de prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 7. Disponer de la garantía en primera planta a entregar. 8. Obtener la realización del nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.	Personas Naturales 1. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante. 2. Certificado de estado del solicitante, cuando corresponda. 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o antecedenencia sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, cuando dispusiere otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (nombre de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 5. Nombres de medidas cercanas al inmueble. Personas Jurídicas 1. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal. 2. Certificado de estado del representante legal, cuando corresponda. 3. Acto de inscripción del representante legal, cuando corresponda. 4. Formas de contrato de suministro para la suscripción. 5. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 6. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o antecedenencia sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o, cuando dispusiere otro servicio público domiciliario. 7. Información de contacto (nombre de teléfono celular, convencional y correo electrónico). 8. Nombres de medidas cercanas al inmueble.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden de inspección. 3. Realizar la inspección en día. 4. Asesorar e indicar la factibilidad del servicio. 5. Firmar el contrato de suministro para la suscripción. 6. Realizar la instalación del equipo de medición 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 Ibañeta.	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	Formulario	http://www.elecgapagos.com.ec/	156	529	87,7%	
2	Ciudadanía de Energía Eléctrica	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para realizar una actividad específica en un tiempo menor o igual a 90 días por medida de emergencia de energía eléctrica y/o sistema de medición, considerando los requerimientos en actividades como: obras, ferias, exposiciones, públicas, actividades deportivas, eventos, conciertos, y/o eventos, concursos institucionales en el área de servicios de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	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 el pago previo del costo del servicio solicitado, determinado con el cálculo de la carga y la hora de uso de electricidad por el cliente. 5. Obtener la realización del servicio ocasional de energía eléctrica, en el lugar, y fecha requerida.	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 sitio de uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (domiciliario, industrial o agrícola), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante. 3. Certificado de estado 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 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 (domiciliario, industrial o agrícola), tiempo de utilización (días y horas). 2. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal. 3. Acto de inscripción del representante legal, cuando corresponda. 4. Nombres de medidas cercanas al inmueble. 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 espacios públicos.	1. Recoger la documentación. 2. Generar la factura en el sistema para el pago requerido. 3. Generar la orden de inspección e instalación. 4. Realizar la instalación en día. 5. Descontar el servicio eventual, descontando la factura que fue cancelada.	08:00 a 16:00	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta.	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	Formulario	http://www.elecgapagos.com.ec/	8	62	87,7%	
3	Reubicación de medidor	Trámite solicitado para la reubicación del servicio de energía eléctrica a todos sus componentes dentro del mismo predio, ya sea por mayor facilidad de acceso o por nuevas condiciones de reubicación dentro del predio.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 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 instalación, la inspección en el día, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad para la reubicación del medidor. 6. Firmar el contrato de reubicación, en la oficina de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 7. Disponer de la garantía en primera planta a entregar. 8. Obtener la reubicación de medidor y/o acomodo.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Certificado de estado del titular del servicio. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Acto de inscripción del representante legal, cuando corresponda. 4. Nombres de medidas cercanas al inmueble. 5. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden para la inspección en día. 3. Verificar en las edificaciones cuáles elementos gravan a la reubicación del medidor, o si corresponden, indicar al consumidor los costos que deberá realizar para la reubicación de la instalación. 4. Realizar la inspección en día. 5. Firmar el contrato de reubicación e informar al usuario el resultado de la misma. 6. Realizar la reubicación de medidor y/o acomodo.	08:00 a 16:00	Costado	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta.	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	Formulario	http://www.elecgapagos.com.ec/	18	163	87,7%
4	Solicitud cambio de nombre / propietario	Trámite para el cambio de nombre o propietario del servicio de energía eléctrica, presentando por el requeriente la correspondencia de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	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 instalación, la inspección en el día, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad para la reubicación del medidor. 6. Firmar el contrato de reubicación, en la oficina de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 7. Disponer de la garantía en primera planta a entregar. 8. Obtener la reubicación de medidor y/o acomodo.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Certificado de estado del titular del servicio. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Acto de inscripción del representante legal, cuando corresponda. 4. Nombres de medidas cercanas al inmueble. 5. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden de retiro del medidor. 3. Inspeccionar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 4. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 5. Entrega de la escritura que acredite el nuevo nombre del titular. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	08:00 a 16:00	Costado	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta.	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	Formulario	http://www.elecgapagos.com.ec/	13	103	87,7%
5	Descuento Definitivo del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la reubicación del servicio de energía eléctrica y/o sistema de medición, considerando los requerimientos en actividades como: obras, ferias, exposiciones, públicas, actividades deportivas, eventos, conciertos, y/o eventos, concursos institucionales en el área de servicios de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	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 el pago previo del costo del servicio solicitado, determinado con el cálculo de la carga y la hora de uso de electricidad por el cliente. 5. Obtener la realización del servicio ocasional de energía eléctrica, en el lugar, y fecha requerida.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Certificado de estado del titular del servicio. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Acto de inscripción del representante legal, cuando corresponda. 4. Nombres de medidas cercanas al inmueble. 5. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden de retiro del medidor. 3. Inspeccionar en el sistema comercial y proceder con el cambio del titular del servicio. 4. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 5. Entrega de la escritura que acredite el nuevo nombre del titular. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	08:00 a 16:00	Costado	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta.	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	Formulario	http://www.elecgapagos.com.ec/	18	163	87,7%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para el cambio de tarifa de energía eléctrica, presentando por el requeriente la correspondencia 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 los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Coordinar con el personal de atención al cliente de la instalación, la inspección en el día, fecha y hora. 5. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad para la reubicación del medidor. 6. Firmar el contrato de reubicación, en la oficina de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 7. Disponer de la garantía en primera planta a entregar. 8. Obtener la reubicación de medidor y/o acomodo.	Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Certificado de estado del titular del servicio. 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Acto de inscripción del representante legal, cuando corresponda. 4. Nombres de medidas cercanas al inmueble. 5. Registro Único de Contribuyentes - RUC. 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.	1. Recoger y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. Generar la solicitud en el sistema comercial y generar el orden para la inspección en día. 3. Realizar la inspección en día para determinar la factibilidad para el cambio de tarifa. 4. Realizar por escrito el aumento sobre la aprobación y recepción de la factibilidad del cambio de tarifa, cuando corresponda. 5. Generar un nuevo contrato de suministro para la suscripción. 6. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se haya actualizado el sistema de facturación y que haya concluido la fecha de factura la facturación del último mes, utilizando la tarifa anterior.	08:00 a 16:00	Costado	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Ibañeta.	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matías San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Tel.: 092520733-092520908 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafigueta. Tel.: 092528161-092528160 Agencia Ibañeta, Cormorán y 16 de marzo. Tel.: 092529202-092529279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	Formulario	http://www.elecgapagos.com.ec/	63	99	87,7%

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

[Ver tabla](#)

FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LETRA de: RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LETRAL de: CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	18/07/2023 Mensual DIRECCIÓN GENERAL NELSON TOMALA info@elecgapagos.com.ec 092 210060 EXT. 1347
---	---