

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 (Horas, Días, 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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud nuevo servicio	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitivo para inmuebles ubicados en el área de cobertura de ELEC GALAPAGOS, por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición	1. Acudir a las oficinas de ELEC GALAPAGOS. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar el documento 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. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad de servicio. 6. Firmar el contrato por la prestación del servicio eléctrico, en las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 7. 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 corresponda. 3. Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anterioridad sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 4. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional o correo electrónico). 5. Número de medidor cercano al inmueble. Personas Jurídicas 1. Cédula de identidad y pasaporte del representante legal. 2. Certificado de votación del representante legal, cuando corresponda. 3. Nombramiento 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 anterioridad sobre el inmueble donde se instalará el servicio, o acreditar disponer otro servicio público domiciliario. 6. Información de contacto (número de teléfono celular, convencional o correo electrónico). 7. Número de medidor cercano 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 in situ. 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 de acuerdo al medidor y acometida para el nuevo servicio.	08:00 a 16:00	Gratuito	5 días	Atención al cliente en general, al valor de los garantías será de acuerdo al canon de carga.	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	206	206	87,7%
2	Solicitud de Servicio Ocasional	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica temporal para una actividad específica en un tiempo menor a igual a 90 días, por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición, atendiendo los requerimientos de actividades como circo, feria, espectáculo público en el área de cobertura de ELEC GALAPAGOS, por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición, y/o construcción, y similares, y/o actividades en acuarios ubicadas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos.	1. Acudir a las oficinas de ELEC GALAPAGOS. 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 in situ, fecha y hora. 6. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad de la realización del medidor y/o acometida. 7. Coordinar la fecha de realización, y/o de brindar las facilidades de acceso al personal responsable de la instalación. 8. Obtener la instalación de medidor y/o acometida.	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 y pasaporte del solicitante. 3. Certificado de votación del solicitante, cuando corresponda. 4. Información de contacto (número de teléfono fijo, celular o 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. 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. Nombramiento 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 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. Desmontar el servicio eventual, de acuerdo con la fecha que fue contratada.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Atención al cliente en general, al valor del consumo será de acuerdo al canon de carga.	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	14	14	87,7%
3	Reubicación de medidor	Trámite solicitado para la reubicación del servicio de energía eléctrica y todos sus componentes dentro del mismo predio, ya sea por mayor facilidad para la toma de lecturas, por nuevas construcciones o reemplazamiento dentro del predio.	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 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. Recibir la notificación de aprobación o negación de la factibilidad de la reubicación del medidor y/o acometida. 7. Coordinar la fecha de realización, y/o de brindar las facilidades de acceso al personal responsable de la instalación. 8. Obtener la reubicación de medidor y/o acometida.	1. No tener deudas pendientes con ELEC GALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda. 4. Cobro de suminisros, 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 adecuaciones civiles, técnicas para la reubicación del medidor, y si corresponde, indicar al consumidor los cambios que debe realizar previa la aprobación de la reubicación. 4. Aceptar o negar la factibilidad de reubicación 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 reubicación. Generar la orden de realización. 6. Realizar la reubicación de medidor y/o acometida.	08:00 a 16:00	Gratuito	3 días	Atención en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	71	71	87,7%
4	Solicitud cambio de nombre propietario	Trámite para atender solicitudes de cambio de nombre y/o titularidad del servicio de energía eléctrica, presentadas por el consumidor y consumidor.	1. Acudir a las oficinas de ELEC GALAPAGOS. 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. Recibir la notificación de aprobación de la solicitud. 6. Suscribir el nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 7. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente se emitirá a nombre del nuevo titular.	1. No tener deudas pendientes con ELEC GALAPAGOS. 2. Formulario de autorización del anterior titular del suministro (Ver Anexo: Formulario de autorización de cambio de nombre, 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. Certificado de votación del titular del servicio. 5. Cobro de suminisros, número del medidor. 6. 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 al cambio del titular del servicio. 4. Generar el nuevo contrato de suministro. 5. Emitir la factura siguiente con el nuevo nombre del titular.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Atención en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	34	34	87,3%
5	Decreto de Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica	Trámite para solicitar la definitiva del servicio de energía eléctrica, por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición y acometida.	1. Acudir a las oficinas de ELEC GALAPAGOS. 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 sobre la (15) días de anticipación la solicitud de documento definitivo. 4. Cobro de suminisros, y número del medidor. 5. Recibir la notificación de aprobación y devolución de la garantía del servicio en la cuenta bancaria declarada. 6. Obtener el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica, la factura siguiente se emitirá a nombre del nuevo titular. 7. Otener la declaración definitiva del servicio de energía eléctrica.	1. No tener deudas pendientes con ELEC GALAPAGOS. 2. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 3. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda. 4. Cobro de suminisros, y número del medidor. 5. Formos de Fieles del servicio (Ver Anexo: Formulario de fieles del servicio y formulario de autorización del titular del servicio, para requerir la devolución del depósito en garantía. 6. Certificado bancario del titular del servicio, para requerir la devolución del depósito en garantía.	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 instalación de acometida comercial y generar la orden de retiro del medidor, con la que se genera la factura de liquidación. 4. Realizar la liquidación de valores pendientes. 5. Iniciar el trámite de devolución de la garantía por devolución del servicio y realizar la transferencia bancaria. 6. Elaborar y suscribir un acta de descomisión definitiva con el usuario, en la que se deja constancia de que las obligaciones de ambas han sido liquidadas y satisfichas mutuamente. 7. Desplazar definitivamente el servicio.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Atención en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	79	79	87,7%
6	Solicitud cambio de tarifa	Trámite solicitado para obtener el cambio de tarifa de acuerdo a la estructura del pago tarifario del servicio eléctrico vigente, que se aplica al valor que el cliente le da a la energía, por motivos de cambio de actividad o de diferente uso de energía eléctrica que el del contratado.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente". 3. Presentar la solicitud para el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica. 4. Presentar y cumplir con los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 5. Recibir 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. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	* No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 1. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio. 2. Certificado de votación del titular del servicio, cuando corresponda. 3. Cobro de suminisros, número del medidor. 4. 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 que se determina la factibilidad para el cambio de la tarifa. 3. Notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivan el no cambio. 4. De no negarse la petición, notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivaron el no cambio, en un plazo no mayor que quince (15) días, por escrito y en forma notoria, los fundamentos o el resultado no válido por cualquier medio de comunicación. 6. Actualizar el depósito de la garantía del servicio. 8. Realizar el cambio de tarifa en el sistema comercial, una vez que se haya adecuado el sistema de medición y que haya concluido la toma de lectura y la facturación del último mes, actualizando la tarifa anterior.	08:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Atención en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	10	10	87,7%
7	Tarifa de Tercera Edad	Trámite solicitado para obtener el subsidio de acuerdo a la LEY ORGÁNICA DE ASESORÍA MAYORES LOPAM de la República No. ASESORÍA-0523-0523 que han cumplido los 65 años.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente 3ra Edad". 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Suscribir el cambio de nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 5. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	Personas Naturales a) Para verificar la edad del pensionado se deberá presentar la cédula de ciudadanía, pasaporte, o el documento legal que lo acredite. b) Tener suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con la empresa eléctrica de distribución de su área de residencia habitual, y. c) Cédula de ciudadanía del titular y/o conyugue. Personas Jurídicas a) Documentación emitida por la autoridad nacional de inclusión económica y social, a por el Ministerio de Salud Pública que demuestre que la institución, o entidad o actividades sin fines de lucro y de atención a personas con discapacidad, y/o de actividades en el área de salud. b) Tener suscrito un contrato de suministro con la empresa eléctrica y utilizar la energía sólo en instalaciones y servicios destinados a la atención de personas de la tercera edad.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. General la solicitud en el sistema comercial. 3. Proceder a elaborar una orden para la inspección in situ. 4. De no negarse la petición, notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivaron el no cambio, en un plazo no mayor que quince (15) días, por escrito y en forma notoria, los fundamentos o el resultado no válido por cualquier medio de comunicación. 5. Verificar que el beneficiario no mantenga suministros de energía eléctrica con otras empresas eléctricas del país en donde se mantenga aplicada la exoneración.	08:00 a 16:00	Gratuito	2 días	Atención en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	21	21	87,7%
8	Tarifa por discapacidad	Trámite solicitado para obtener el subsidio de acuerdo a la LEY ORGÁNICA DE ASESORÍA MAYORES LOPAM de la República No. ASESORÍA-0523-0523 que han cumplido los 65 años.	1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galapagos. 2. Tomar un turno para "Atención al cliente 3ra Edad" (personas con discapacidad). 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Suscribir el cambio de nuevo contrato de suministro de energía eléctrica. 5. Obtener el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.	Personas Naturales a) Para verificar la edad del pensionado se deberá presentar la cédula de ciudadanía, pasaporte, o el documento legal que lo acredite. b) Tener suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con la empresa eléctrica de distribución de su área de residencia habitual, y. c) Cédula de ciudadanía del titular y/o conyugue. Personas Jurídicas a) Documentación emitida por la autoridad nacional de inclusión económica y social, a por el Ministerio de Salud Pública que demuestre que la institución, o entidad o actividades sin fines de lucro y de atención a personas con discapacidad, y/o de actividades en el área de salud. b) Tener suscrito un contrato de suministro con la empresa eléctrica y utilizar la energía sólo en instalaciones y servicios destinados a la atención de personas de la tercera edad.	1. Recibir y verificar los requisitos entregados por el cliente. 2. General la solicitud en el sistema comercial. 3. Proceder a elaborar una orden para la inspección in situ. 4. De no negarse la petición, notificar por escrito al usuario sobre la aprobación o negación de la factibilidad del cambio de tarifa, indicando las razones que motivaron el no cambio, en un plazo no mayor que quince (15) días, por escrito y en forma notoria, los fundamentos o el resultado no válido por cualquier medio de comunicación. 5. Verificar que el beneficiario no mantenga suministros de energía eléctrica con otras empresas eléctricas del país en donde se mantenga aplicada la exoneración.	08:00 a 16:00	Gratuito	2 días	Atención en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz e Isabela.	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal: España y Juan José Flores, Telf.: 052320731-05232068-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Indefatigable Telf.: 052325161-05232160-254900-2526200 Agencia Isabela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil. Telf.: 052329202-052329279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	No aplica	http://www.elecgalapagos.com.ec/	3	3	87,7%

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 (Horas, Días, 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 dirección 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 (S/N)	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 período (Promoctor)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
9	RECLAMOS COMERCIALES	Trámite solicitado por el cliente debido al incumplimiento en el tiempo de recepción del servicio, entrega de planillas de consumo eléctrico, deficiencia del sistema de medición, errores cometidos en la base de lecturas de consumo o por incumplimiento en la facturación o ambas.	1.- Remitir el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales establecidos para la empresa eléctrica distribuidora, se registrará la información en el sistema informático y se propondrá al cliente el código de reclamo y número de trámite asignado. 2.- Una vez que el reclamo se ha registrado en el sistema informático, la empresa eléctrica distribuidora entregará al número de trámite. 3.- Recibir por parte de la empresa información donde el consumidor podrá hacer seguimiento a su trámite	Requisitos: 1.- El consumidor proporcionará a la empresa eléctrica la información y datos requeridos de acuerdo con el formulario de presentación de reclamos. 2.- Proponer dirección válida de correo electrónico y/o número de contacto telefónico.	1.- Una vez recibido el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales, se registra la información en el sistema y se propondrá al cliente el código de reclamo o número de trámite asignado. 2.- Se deriva a la dependencia interna respectiva para su análisis y resolución con una orden de trabajo de inspección. 3.- La resolución del reclamo favorable o no al consumidor, es notificada al consumidor ya sea en forma física o a través del correo electrónico en un término de tres (3) días.	08:00 a 16:00	Gratis	5 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Isubela	<p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	NO	NO APLICA	http://www.elegalapagos.com.ec/	46	46	87,3%	
10	RECLAMOS DE DAÑOS A EQUIPOS	Trámite para solicitar reparación con la atención de reclamos por parte de la empresa eléctrica por equipos o artefactos eléctricos o electrónicos dañados.	1.- Remitir el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales establecidos para la empresa eléctrica distribuidora, se registrará la información en el sistema informático y se propondrá al cliente el código de reclamo y número de trámite asignado. 2.- Una vez que el reclamo se ha registrado en el sistema informático, la empresa eléctrica distribuidora entregará al número de trámite. 3.- Recibir por parte de la empresa información donde el consumidor podrá hacer seguimiento a su trámite	Requisitos: 1.- Presentación de la cédula de Identidad. 2.- Si es requisito, presentar contrato de arrendamiento. 3.- El consumidor proporcionará a la empresa eléctrica la información y datos requeridos de acuerdo con el formulario de presentación de reclamos. 4.- Proponer dirección válida de correo electrónico y/o número de contacto telefónico. 5.- Remitir todas las características de los artefactos averiados con sus respectivas facturas de compra. 6.- Forma de formularios determinados para el proceso respectivo	1.- Una vez recibido el reclamo por cualquiera de los canales físicos o digitales, se registra la información en el sistema y se propondrá al cliente el código de reclamo o número de trámite asignado. 2.- Se deriva a la dependencia interna respectiva para su análisis y resolución con una orden de trabajo de inspección. 3.- La resolución del reclamo favorable o no al consumidor, es notificada en forma física o a través del correo electrónico en un término de tres (3) días. 4.- Realiza informes técnicos, facturas o notas de venta de reparación o revisión. 5.- A través de actas se receipta equipos o partes averiadas. 6.- Se otorga el pago al área correspondiente. 7.- La empresa realiza transferencia de valores al usuario	08:00 a 16:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Isubela	<p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	NO	NO APLICA	http://www.elegalapagos.com.ec/	20	20	87,3%	
11	Consulta de planillas	Solicitud de valores a consultar por los diferentes períodos de consumo.	1.- Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos o llamar telefónicamente. 2.- Tomar un turno para "Atención al cliente" 3.- Presentar la cuenta contrato, número de cédula o CIEN	Requisitos: 1.- Cargar el rno. De cuenta contrato, número de CIEN o número de cédula de identidad	1.- Ingresar el número de identificación en el sistema SAP. 2.- Cargar valores por todos los dígitos pendientes al cliente de forma verbal o escrita.	08:00 a 16:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Isubela	<p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	NO	NO APLICA	http://www.elegalapagos.com.ec/	2722	2722	87,3%	
12	Actualización de la información	Se brinda atención al proceso de modificar o actualizar nuevos datos al sistema comercial existente para reflejar la información más reciente y precisa.	1.- Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 2.- Tomar un turno para "Atención al cliente"	Requisitos: 1.- Presentar su cédula de identidad 2.- Ser titular del servicio y presentar la cuenta contrato, número de cédula o CIEN	1.- Ingresar el dato de identificación en el sistema SAP. 2.- Verificar la totalidad del servicio con la actualización de datos requerida por parte del usuario: cargar dirección, modificar número telefónico, modificación de dirección de correo electrónico, etc.	08:00 a 16:00	Gratis	10 minutos	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Isubela	<p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	NO	NO APLICA	http://www.elegalapagos.com.ec/	66	66	87,3%	
13	Facturación electrónica	Se ofrece la descarga de la factura electrónica y el envío de la misma a los distintos correos designados por los usuarios por la venta de servicios de energía eléctrica cuando por cualquier circunstancia no se ha registrado en el sistema comercial.	1.- Disponer de un medidor de energía eléctrica. 2.- Conocer el link para la descarga de facturas: https://observatorio.elegalapagos.com.ec/comsumidores/ 3.- Disponer de la cuenta contrato o CIEN	Requisitos: 1.- Presentación de la cuenta contrato o CIEN. 2.- Proponer un correo electrónico donde se remitirá la factura.	1.- Ingresar el dato de identificación en el sistema SAP 2.- Descarga de factura y guardarla en el repositorio. 3.- Remitir la factura desde el repositorio al correo electrónico del cliente.	08:00 a 16:00	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz e Isubela	<p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p> <p>Direcciones: Matriz San Cristóbal: Española y Juan José Flores, Telf. 052520793-05252098-2521826-2521827-2520136 Agencia Santa Cruz: Rodríguez Lara e Independiente, Telf. 0525256161-0525216100-2524900-2528200 Agencia Isubela: Km 0.8 Vía al Aeropuerto José de Villamil, Telf. 052529202-052529279 http://www.elegalapagos.com.ec/</p>	NO	NO APLICA	http://www.elegalapagos.com.ec/	149	149	87,3%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												No aplica						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														31/03/2024				
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														MENSUAL				
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):														DIRECCIÓN COMERCIAL				
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):														NELSON TOMALA				
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														comercial@elegalapagos.com.ec				
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														(05) 2521610 EXT. 1347				