

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

9

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, Minutos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencias que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, radiofóno)	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, radiofóno)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nueva Medidor	Persona natural o jurídica que requiere del servicio de energía eléctrica.	1. Acercarse a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa a solicitar el servicio. 2. Una vez entregada la información el ciudadano se acerca con los documentos a la empresa para ser registrado en el sistema comercial y proceder a realizar la instalación de domicilio. 3. Se realiza el cliente una vez aprobada la inspección de obra, se envía a los técnicos a hacer el montaje y conectar la garantía previa instalación del servicio.	Revisión Natural: Propuesta del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno, adjunto con los siguientes datos: foto, vector y manzana del inmueble Revisión Natural: No Propiedad del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color, y Contratación de Arrendamiento Delineadamente Legitimado. (Que deberá contener los siguientes datos: foto, vector y manzana del inmueble) Revisión Jurídica: Propiedad del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de notario de la representación legal, inscrito en el Registro Mercantil del RUC. Revisión Jurídica: No Propiedad del inmueble • Copia de cédula de identidad a color • Copia de certificado de votación a color • Copia de notario de la representación legal, inscrito en el Registro Mercantil del RUC. • Copia de la escritura del terreno, adjunto con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color, y Contratación de Arrendamiento Delineadamente Legitimado. (Que deberá contener los siguientes datos: foto, vector y manzana del inmueble)	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial. 2. Se prepara el formulario de inspección. 3. Se remite al departamento Técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor. 4. Departamento Técnico remite la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. 5. Se realiza la inspección en el sistema comercial, parametrando como suspenso hasta que el cliente adhiera el pago como la respuesta al técnico. 6. Se diligencia los datos de la inspección, la solicitud a brigada, se aprueba la solicitud y se revisan los valores que deberá cancelar el cliente. 7. Se procede a imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se envían los garantías en las ventanillas de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz o Ibabara.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com/	100	100	65,8%	
2	Realización de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser instalado. Odeja ser instalado, debe ser instalado en un punto de instalación que facilite la lectura o sea de exterior.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. El cliente informa que debe tener adelantado el pago de instalación de medidor, según regulación establecida por INECEL.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación. • Copia de cualquiera de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de posesión. • Copia de cédula de identidad a color. • Copia de certificado de votación a color.	1. Se crea la solicitud en el sistema comercial y se ingresa el formulario de inspección. 2. Se entrega el formulario al Departamento Técnico. 3. El técnico realiza la inspección, si está aprobada el departamento comercial registra los datos al sistema, una vez que el registro en el sistema como suspenso hasta que el cliente adhiera el pago como la respuesta al técnico. 4. Servicio al cliente diligencia la orden de trabajo, se diligencia la solicitud a brigada, se aprueba la orden. 5. Servicio al cliente ingresa la solicitud a brigada y formulario de instalación. 6. El departamento comercial entrega al Área Técnica los documentos para que realice la instalación.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz o Ibabara.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com/	11	11	65,8%	
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser instalado. Odeja ser instalado, debe ser instalado en un punto de instalación que facilite la lectura o sea de exterior. 2. Si el medidor está a nombre de alguien que ha fallecido.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar la documentación requerida. 4. Se procede a adelantar el nuevo contrato con el nuevo cliente.	• Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación. • Copia de cualquiera de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de posesión. • Copia de cédula de identidad a color. • Copia de certificado de votación a color.	1. Ingresar los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para impresión de la nueva solicitud. 2. Ingresar el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz o Ibabara.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com/	9	9	65,8%	
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor si éste no está siendo utilizado. Suspensión Temporal: Cuando el usuario desea cancelar por un tiempo el servicio. Suspensión Definitiva: Cuando el usuario desea cancelar por todo de por vida.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Presentar el formulario de suspensión del servicio.	• Presentar cédula de identidad del propietario. • Copia del día en el pago de la planta eléctrica	1. Ingresar el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. 2. Ingresar el orden de trabajo que será enviado al Departamento Técnico para su ejecución. 3. Digitar en el sistema comercial la discontinuación del servicio.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz o Ibabara.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com/	8	8	65,8%	
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad para la instalación del servicio de energía eléctrica.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Indicar a Atención al Cliente el código del servicio para proceder a realizar una inspección.	• Copia del día en el pago de la planta eléctrica	1. Ingresar orden de trabajo para la inspección del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. Esta documentación será entregada al Departamento Técnico para su ejecución. 2. La orden será devuelta al Departamento Comercial y diligencia en el sistema comercial para el cambio de tarifa.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz o Ibabara.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com/	1	1	65,8%	
6	Solicitud cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente cambia inmueble.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica el servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suspensión del formulario para el cambio de domicilio.	• Copia de cualquiera de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de posesión. • Copia de cédula de identidad a color. • Copia de certificado de votación a color.	1. Ingresar orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviado al departamento técnico para su ejecución. 2. Se ingresan los datos proporcionados por el inspector. 3. Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en la oficina matriz San Cristóbal, agencia Santa Cruz o Ibabara.	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	Direcciones: Matriz San Cristóbal, Espartero y Juan José Flores. Telf: 052320733-052320734-052320735 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indignigale. Telf: 052321611-052321612 Agencia Ibabara, Comodoro y 16 de marzo. Telf: 052329203-052329279 http://www.elecgapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgapagos.com/	6	6	65,8%	
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CLIENTE																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b):																		
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:																		