

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

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos, Segundos)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfonos de las oficinas y dependencias que ofrecen 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, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, etc.)	Servicio Automatizado (PUN)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (o línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (Trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud Nuevo 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 al ciudadano se acerca con el documento a empresa para ser registrado al sistema comercial y proceder a realizar la inspección de instalación. 3. Se informa al cliente que una vez aprobada la inspección deberá acercarse a oficina a firmar el contrato y cancelar la garantía previa instalación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Forma notaria: Propietario del inmueble Copia de cédula de identidad a color Copia de certificado de vivienda a color Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzanas del inmueble) Forma Notaria: No Propietario del inmueble Copia de cédula de identidad a color Copia de certificado de vivienda a color Copia de la escritura del terreno, además con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color; o Contrato De Arrendamiento Debidamente registrado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzanas del inmueble) Forma Notaria: Propietario del inmueble Copia de cédula de identidad a color Copia de certificado de vivienda a color Copia del contrato comercial del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzanas del inmueble) Forma Notaria: No Propietario del inmueble Copia de cédula de identidad a color Copia de certificado de vivienda a color Copia del contrato comercial del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC Copia de la escritura del terreno, además con la carta del propietario autorizando la instalación del nuevo servicio y copia de la cédula de identidad a color; o Contrato De Arrendamiento Debidamente registrado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzanas del inmueble) 	<ol style="list-style-type: none"> Se crea la solicitud en el sistema comercial. Se recibe el formulario de inspección. El Departamento Técnico recibe la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección. Si no ha sido aprobada la instalación en el sistema comercial, permisionario con suscripción hasta que el cliente adicione el lugar como se especifica en el punto 5. Se digita los datos de la inspección, la solicitud a entregar, se aprueba la solicitud y se revisan los valores que deberá cancelar el cliente. Se procede a imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cancela las 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 e Ibañeta	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	http://www.elecgalapagos.com.ec/	184	791	71,0%
2	Reubicación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser trasladado a la parte exterior para facilitar la lectura de sus consumos.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. El servicio al cliente informa que debe tener actualizado el lugar donde se reubicará el medidor, según regulación establecida por ANODEL.	<ul style="list-style-type: none"> El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía a firmar el pago de la garantía eléctrica 	<ol style="list-style-type: none"> Se crea la solicitud en el sistema comercial y se imprime el formulario de inspección Se entrega el Formulario al Departamento Técnico El técnico realiza la inspección, si está aprobado el departamento comercial ingresará los datos al sistema, si no, se registra el lugar en el sistema, como se especifica hasta que el cliente adicione el lugar como se especifica en el punto 5. Se crea el cliente según el código de trabajo, se digita la solicitud a entregar, se aprueba la orden. Se crea el cliente según el código de trabajo, se digita la solicitud a entregar, se aprueba la orden. El departamento comercial envía 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 e Ibañeta	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	http://www.elecgalapagos.com.ec/	53	157	71,0%
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Se debe ser titular que dispone de los servicios eléctricos. 2. Transferir su inmueble. 3. Si el medidor está a nombre del antiguo que ha fallecido.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. El servicio al cliente informa que debe tener actualizado el lugar donde se reubicará el medidor, según regulación establecida por ANODEL. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de vivienda. Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y rubros o certificado de designaciones. Copia del libro de la página del servicio eléctrico Certificado de defunción (solo para el numeral 3) 	<ol style="list-style-type: none"> Imprimir los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para impresión de la nueva solicitud Imprimir 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 e Ibañeta	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	http://www.elecgalapagos.com.ec/	0	0	71,0%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del medidor o detener está siendo cobrado. Suspensión Temporal: Cuando el consumidor está desocupado por más de un mes. Suspensión Definitiva: Cuando el inmueble está desocupado por más de seis meses.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Se procede a llenar el formulario de suspensión del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Presentar cédula de identidad del propietario Entar el día en el pago de la garantía eléctrica 	<ol style="list-style-type: none"> Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente. Imprimir orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución. Digitar en el sistema comercial la suspensión 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 e Ibañeta	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	http://www.elecgalapagos.com.ec/	0	0	71,0%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambia la actividad para la cual consume el servicio de energía eléctrica.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Indicar a realizar un trámite al departamento de servicio para proceder a realizar un presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> Entar el día en el pago de la garantía eléctrica 	<ol style="list-style-type: none"> Imprimir orden de trabajo para la reactivación del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. Esta documentación será entregada al Departamento Técnico para su ejecución. La orden será enviada al Departamento Comercial y digitada 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 e Ibañeta	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	http://www.elecgalapagos.com.ec/	0	0	71,0%
6	Solicitud cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente cambie su inmueble.	1. El cliente se acerca a la ventanilla de servicio al cliente de matriz o agencia. 2. Indica al servicio al cual quiere acceder, con el código del servicio eléctrico. 3. Suspensión del formulario para el cambio de domicilio.	<ul style="list-style-type: none"> Entar el día en el pago de la garantía eléctrica 	<ol style="list-style-type: none"> Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución. Se ingresan los datos correspondientes por el inspector Se realiza la activación 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 e Ibañeta	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	Dirección: Matriz San Cristóbal, España y Juan José Flores. Telf.: 05120713-05120208 Agencia Santa Cruz, Rodríguez Larrea e Indafrayaguá. Telf.: 05120161-05120160 Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120279 http://www.elecgalapagos.com.ec/	NO	http://www.elecgalapagos.com.ec/	http://www.elecgalapagos.com.ec/	7	28	71,0%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												(02/04/2017)						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - UTM: (4)												DIRECCIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL UTM: (4)												NEILSON DAVILA TORREALBA (RUBIO)						
CORREO ELECTRÓNICO DEL UTM RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												neilson.davila@elecgalapagos.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL UTM RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												051 2 520193 041 - 2333						