

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

a) 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 (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Director/a o/a 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 (Indicar para direcciones a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas 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. Acordarse a Atención al Cliente de la matriz o agencia de la empresa a instalar el servicio. 2. Una vez entregada la información al ciudadano se genera el sistema comercial y proceder a realizar la inspección al domicilio. 3. Se informa al cliente que una vez aprobado la inspección deben acercarse a las oficinas a firmar el contrato y cancelar la garantía previa instalación del servicio.	<p><b>Persona Natural: Registrar del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>Copia de certificado de vivienda a color</li> <li>Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul> <p><b>Persona Natural: No Propietario del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>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, o Contrato De Arrendamiento Desahuciamiento legalizado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul> <p><b>Persona Jurídica: Propietario del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>Copia del comprobante del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC</li> <li>Copia de la escritura del terreno. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul> <p><b>Persona Jurídica: No Propietario del inmueble</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula de identidad a color</li> <li>Copia del comprobante del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, del RUC</li> <li>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, o Contrato De Arrendamiento Desahuciamiento legalizado. (Que deberá contener los siguientes datos: lote, sector y manzana del inmueble)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se crea la solicitud en el sistema comercial.</li> <li>Se registra el formulario de inspección.</li> <li>Se envía al departamento técnico para la inspección del sitio en donde será instalado el nuevo medidor.</li> <li>Departamento Técnico envía la orden al Departamento Comercial para el ingreso de los datos al sistema comercial, previa aprobación de la inspección.</li> <li>Si no fueron aprobadas la inspección en el sistema comercial, permanecerá como suspenso hasta que el cliente desista de hacer cargo a regularizar el defecto.</li> <li>Se diligencia los datos de la inspección, la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud y se envían los valores que deberá cancelar el cliente.</li> <li>Se procede a imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa, se cancela las garantías en los ventanillas de la empresa.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz a través de:	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	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>	678	156	80,31%
2	Reinstalación de medidor	Si el medidor está dentro del inmueble, debe ser exterior para facilitar la lectura de los 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. Servicio al cliente informa que debe tener adecuado el lugar donde se instalará el medidor, según regulación establecida por ANEEL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El propietario del servicio debe acercarse con la cédula de ciudadanía</li> <li>El lugar al cual se instalará el medidor debe ser adecuado</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se crea la solicitud en el sistema comercial y se imprime el formulario de inspección.</li> <li>Se entrega el formulario al Departamento Técnico.</li> <li>El técnico realiza la inspección, se está aprobado el departamento comercial ingresará los datos al sistema, si no regularizar el sitio en el sistema como suspenso hasta el cliente desista de hacer cargo a regularizar el sitio.</li> <li>Se envía al cliente digital a través de correo, se diligencia la solicitud a bodega, se aprueba la solicitud.</li> <li>Se diligencia los datos de la inspección, la solicitud a bodega, se aprueba la instalación.</li> <li>El departamento comercial envía al área Técnica los documentos para que realice la instalación.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz a través de:	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	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>	81	112	80,31%
3	Solicitud cambio de nombre / propietario	Se debe realizar: 1. Subscripción al inmueble que dispone de un servicio eléctrico. 2. Si el medidor está en nombre del propietario que ha efectuado.	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. Si el medidor está en nombre del propietario que ha efectuado. 4. Se procede a elaborar un nuevo contrato con el nuevo cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de vivienda</li> <li>Copia de cualquier de estos tres documentos: Escritura, certificado de bienes y raíces o certificado de designaciones.</li> <li>Copiar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> <li>Certificado de deducción (solo para el numeral 1)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Imprimir los nuevos datos del cliente en el sistema comercial, para impresión de la nueva solicitud</li> <li>Imprimir el contrato para la firma entre el cliente y el representante de la empresa.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz a través de:	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	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>	0	0	80,31%
4	Solicitud suspensión del servicio eléctrico	Se solicita la suspensión del servicio si el cliente desea cancelarlo.	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. Procede a llenar el formulario de suspensión del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar cédula de identidad del propietario</li> <li>Copiar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Imprimir el formulario de suspensión del servicio para la firma del cliente.</li> <li>Imprimir orden de trabajo que será enviada al Departamento Técnico para su ejecución.</li> <li>Digitalizar en el sistema comercial la documentación del servicio.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz a través de:	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	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>	0	0	80,31%
5	Solicitud cambio de tarifa	Se debe solicitar cambio de tarifa cuando cambie actividad para la cual contrató 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 Atención al Cliente el código del servicio para proceder a realizar una transacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Imprimir orden de trabajo para la inspección del inmueble, con el fin de identificar a que tarifa pertenece. Esta documentación será enviada al Departamento Técnico para su ejecución.</li> <li>La orden será enviada al Departamento Comercial y digitalizada en el sistema comercial para el cambio de tarifa.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz a través de:	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	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>	0	0	80,31%
6	Solicitud de cambio de domicilio	Se debe solicitar el cambio de domicilio cuando el cliente cambie 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"> <li>Entar el día en el pago de la garantía eléctrica</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Imprimir orden de trabajo para el cambio de domicilio, enviada al departamento técnico para su ejecución.</li> <li>Se ingresan los datos correspondientes para el traslado.</li> <li>Se realiza la instalación del medidor en el nuevo domicilio.</li> </ol>	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se brinda atención en las oficinas matriz San Cristóbal, Agencia Santa Cruz a través de:	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	<p>Direcciones:</p> <p>Matriz San Cristóbal, Española y Juan José Flores. Telf.: 05120731-05120508</p> <p>Agencia Santa Cruz, Rodríguez Lara e Indefatigable. Telf.: 05120161-05120160</p> <p>Agencia Ibañeta, Comarca y 16 de marzo. Telf.: 05120200-05120179</p> <p><a href="http://www.elegalapagos.com.ec/">http://www.elegalapagos.com.ec/</a></p>	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>	10	29	80,31%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										01/05/2020								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - CONTACTO:										DIRECCIÓN COMERCIAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE:										NELSON SANCHEZ TORRES BARRIO								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										<a href="mailto:comercial@elegalapagos.com.ec">comercial@elegalapagos.com.ec</a>								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(051) 2 2073 041 - 1231								