

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 dependencias que ofrecen 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 (S/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 periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula de identidad. Formulario solicitud del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de la solicitud. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Lomas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • +593 802 488 SALCEDO • Av. Oroscoy Padre Saldado • +593 729 231 PUELO • Pichincha y Bolívar • +593 729 752 BAQUISHI • Abasco Calderón y Barroto • +593 721 029 SIGOGOS • Valasco Tierra y Rodrigo • +593 724 296 LA MANA • Eguero Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 PANGUA • Luján Benavente Toray y Suarez • +593 684 301</p>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	1,450	1,588
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pagineta edición del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. Correo Electrónico. Copia del RUC. Comprobante del Representante Legal. Constancia compañía. En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Lomas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • +593 802 488 SALCEDO • Av. Oroscoy Padre Saldado • +593 729 231 PUELO • Pichincha y Bolívar • +593 729 752 BAQUISHI • Abasco Calderón y Barroto • +593 721 029 SIGOGOS • Valasco Tierra y Rodrigo • +593 724 296 LA MANA • Eguero Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 PANGUA • Luján Benavente Toray y Suarez • +593 684 301</p>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	8	11
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. Copias de cédula y pagineta edición del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Migración de la Inspección. Instalación del medidor. Correo Electrónico. Cambio personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular. Aprobación de cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Lomas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • +593 802 488 SALCEDO • Av. Oroscoy Padre Saldado • +593 729 231 PUELO • Pichincha y Bolívar • +593 729 752 BAQUISHI • Abasco Calderón y Barroto • +593 721 029 SIGOGOS • Valasco Tierra y Rodrigo • +593 724 296 LA MANA • Eguero Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 PANGUA • Luján Benavente Toray y Suarez • +593 684 301</p>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	340	405
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pagineta edición del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. Correo Electrónico. Copia del RUC. Comprobante del Representante Legal. Constancia compañía. En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial. Antes personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular. Aprobación del cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Lomas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • +593 802 488 SALCEDO • Av. Oroscoy Padre Saldado • +593 729 231 PUELO • Pichincha y Bolívar • +593 729 752 BAQUISHI • Abasco Calderón y Barroto • +593 721 029 SIGOGOS • Valasco Tierra y Rodrigo • +593 724 296 LA MANA • Eguero Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 PANGUA • Luján Benavente Toray y Suarez • +593 684 301</p>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	41	46
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> Atención al Centro de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción del reclamo. Inspección y asesoría. Análisis del reclamo. Elaboración del reclamo. Identificación el servicio. Resolución del reclamo. Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Lomas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • +593 802 488 SALCEDO • Av. Oroscoy Padre Saldado • +593 729 231 PUELO • Pichincha y Bolívar • +593 729 752 BAQUISHI • Abasco Calderón y Barroto • +593 721 029 SIGOGOS • Valasco Tierra y Rodrigo • +593 724 296 LA MANA • Eguero Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 PANGUA • Luján Benavente Toray y Suarez • +593 684 301</p>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias.	No	No	No	577	763

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 033730534 Ext. 3001 y 3003	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartón de pago. •Plazo de planilla al día. •Verificar que no sea corte programado por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia futura de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	5 meses cambio de repartidor en actualiz. al valor de la garantía de consumo	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana •+51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado •+51 719 231 PULE •Pobococha y Bolívar •+51 735 713 SAGSI •Abrao Calderón y Barro •+51 721 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurtado •+51 714 296 LA MANA •Eugenio Espinoza y Gonzales Suarez •+51 695 585 PANGUA •Luis Benavente Toray y Suarez •+51 664 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1600	2061
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Reparación de ductos y reparaciones de líneas de fibra y medio servicio de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 033730534 Ext. 3002/3048 - 032814954 - 032823900 a 1300-CLIPCO	<ul style="list-style-type: none"> •Oración exacta y referencia del sitio. •Número de medidor, cartón, número y apellidos de la persona a reparar. •Número de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> •Hasta bajo tensión: 13 horas •Hasta media tensión: 24 horas •Hasta alta tensión: 24 horas •Hasta media tensión: 30 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Atención y Agencias	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana •+51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado •+51 719 231 PULE •Pobococha y Bolívar •+51 735 713 SAGSI •Abrao Calderón y Barro •+51 721 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurtado •+51 714 296 LA MANA •Eugenio Espinoza y Gonzales Suarez •+51 695 585 PANGUA •Luis Benavente Toray y Suarez •+51 664 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	884	1144
8	Saludtarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia escritura con registro de la propiedad. •Copia de rubrica del solicitante y conjugue. •Cédul mayor a 65 años. •Hoja nominar dual de DFOC. •Cubrir actua del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos. •Cotización de subvención. •Aplicación de subvención. •Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana •+51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado •+51 719 231 PULE •Pobococha y Bolívar •+51 735 713 SAGSI •Abrao Calderón y Barro •+51 721 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurtado •+51 714 296 LA MANA •Eugenio Espinoza y Gonzales Suarez •+51 695 585 PANGUA •Luis Benavente Toray y Suarez •+51 664 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	101	304
9	Saludtarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia de rubrica y copias de versión del solicitante y conjugue. •Hoja nominar dual con DFOC. •Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad. •Certificado y promesa otorgada en caso de ser el representante de persona con discapacidad. •Cotar consumo mayor a 100 kWh. 	<ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos. •Cotización de subvención. •Aplicación de subvención. •Aplicación del subvención. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana •+51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado •+51 719 231 PULE •Pobococha y Bolívar •+51 735 713 SAGSI •Abrao Calderón y Barro •+51 721 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurtado •+51 714 296 LA MANA •Eugenio Espinoza y Gonzales Suarez •+51 695 585 PANGUA •Luis Benavente Toray y Suarez •+51 664 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	20	24
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Atender al Centro de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor. •Plazo al día. •Integración de flujo de consumo. •Oración al cliente para su respectiva reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación del cambio de tarifa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana •+51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado •+51 719 231 PULE •Pobococha y Bolívar •+51 735 713 SAGSI •Abrao Calderón y Barro •+51 721 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurtado •+51 714 296 LA MANA •Eugenio Espinoza y Gonzales Suarez •+51 695 585 PANGUA •Luis Benavente Toray y Suarez •+51 664 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	200	257

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud en el Departamento de Control de Energía • Llevar al sitio en los trabajos de puestas • Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de materiales y presupuesto • Cableo de actualización de parámetros • Instalación en el sitio 	<p>• Centro de atención al Cliente -CAC- Lince a Veredas de 07:00 a 17:00 Mag. Salgado Lince a Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. NERI Lince a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi Lince a Veredas de 08:00 a 17:00 Mag. La Maná Lince a Veredas de 08:00 a 17:00 Mag. Pagan Marín, Páramos y Lince de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si aparece cambio de parámetros al cliente se elabore la actualización de parámetros que dependa de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a fachada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Control de Energía • Agencias la Maná, Sigheo y Páramo 	<p>LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Mariscal de Matanzo y Sánchez de Orellana • 012 802 498 SAIGEDO • Av. Chivato y Padre Salgado • 012 732 231 PUEBLO • Pochincha y Bolívar • 012 732 152 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • 012 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 734 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 895 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 884 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>180</p>	<p>707</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente • Dirección correcta. • Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Personal operativo de acuerdo a la clasificación establecida en el sitio a revisar al trabajo • Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Custodiada -CAC- (La Lince) a Veredas de 07:00 a 18:00 (Deposición del sitio en el sitio)</p> <p>De Lince a Veredas de 07:00 a 17:00 (Deposición en sitio)</p>	<p>Si existe</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Control de Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Mariscal de Matanzo y Sánchez de Orellana • 012 802 498 SAIGEDO • Av. Chivato y Padre Salgado • 012 732 231 PUEBLO • Pochincha y Bolívar • 012 732 152 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • 012 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 734 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 895 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 884 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>30</p>	<p>117</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales, industriales temporales.</p>	<p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía. • Oficio presentado en Presidencia Ejecutiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y papeleta de ubicación del subestante • Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) • Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de presupuesto acorde al consumo estimado • Cableo del consumo • Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lince a Veredas de 07:00 a 17:00 Mag. Salgado Lince a Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. NERI Lince a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi Lince a Veredas de 08:00 a 17:00 Mag. La Maná Lince a Veredas de 08:00 a 17:00 Mag. Pagan Marín, Páramos y Lince de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica.</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada centro</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Mariscal de Matanzo y Sánchez de Orellana • 012 802 498 SAIGEDO • Av. Chivato y Padre Salgado • 012 732 231 PUEBLO • Pochincha y Bolívar • 012 732 152 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • 012 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 734 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 895 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 884 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada centro</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>56</p>	<p>239</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de materiales para suspensión de facturación</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud formulada para acceso al servicio, misma que es entregada en la Jefatura de Cartera y Agencias • Encuentro a día en los pagos • Copia de la cédula de ciudadanía 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente 2. Entrega de orden de trabajo al personal operativo 3. Ingreso de material a Botiga Central y Laboratorio de mediciones para su control 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lince a Veredas de 08:00 a 17:00 Mag. Salgado Lince a Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. NERI Lince a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi Lince a Veredas de 08:00 a 17:00 Mag. La Maná Lince a Veredas de 08:00 a 17:00 Mag. Pagan Marín, Páramos y Lince de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Mariscal de Matanzo y Sánchez de Orellana • 012 802 498 SAIGEDO • Av. Chivato y Padre Salgado • 012 732 231 PUEBLO • Pochincha y Bolívar • 012 732 152 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • 012 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 734 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 895 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 884 301</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>52</p>	<p>198</p>
<p>15</p> <p>Débito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud formulada para acceso al servicio, misma que es entregada en la Jefatura de Cartera y Agencias • Encuentro a día en los pagos • Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de ubicación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente al sistema central 2. Generación de reporte para el ingreso al Banco Pichincha para los débitos 3. Generación de reporte a los reportes 3. Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para acceder con los débitos a través de constructores de construcción 	<p>Centro de atención Custodiada -CAC- Lince a Veredas de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Mariscal de Matanzo y Sánchez de Orellana • 012 802 498</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>1</p>	<p>23</p>

16	Salto de línea de fábrica	Salto en el formulario que el Municipio emite para ventas de terreno y construcción de arbolamiento	Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	• Formulario generado por el MIBICAP • Consultar el día en el pago de concepto de energía eléctrica • Documentos generados	1. Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico 2. Verificar si el titular debe pagar los pagos de concepto de energía eléctrica 3. Una vez constatado, se procede a emitir el formulario	• Centro de atención al Cliente - CAC, Lunas a Viernes de 09:00 a 17:00 • Mag. Mariela Luna y Verónica de 09:00 a 17:00 • Mag. Rosalinda Luna y Verónica de 09:00 a 17:00 • Mag. La Marea Luna y Verónica de 09:00 a 17:00 • Mag. Felipe Martín, Gerente de Atención al Cliente de 09:00 a 15:00 y viernes de 09:00 a 13:00	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sector de Ordoñez • +52 982 802 498 MAGDOO • Av. Obispos y Padre Salgado • +52 982 712 311 SAGUINIGUÍ • +52 982 690 479 y Barro • +52 982 711 039 MAGDOO • Vialidad Nueva y Rodrigo Heróles • +52 982 714 296 LA MANA • Federico Espino y González Suárez • +52 985 695 585 PANGUA • Los Beneméritos Toray y Suarez • +52 986 301	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	338	426
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 500.00	Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	• Cancelar el 50% de la deuda • Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación	1. En el sistema comenzar la gestión en código de cuenta para el financiamiento 2. Agregar el convenio efectuado 3. Generar el documento para la firma y liquidación del convenio 4. Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y los costos del convenio 5. Firmar de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema contable	• Centro de atención al Cliente - CAC, Lunas a Viernes de 09:00 a 17:00 • Mag. La Marea Luna y Verónica de 09:00 a 17:00	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sector de Ordoñez • +52 982 802 498 MAGDOO • Vialidad Nueva y Rodrigo Heróles • +52 982 714 296	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	28	114
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantenga las cuentas	Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	• Llenar el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda • Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación	1. En el sistema comenzar la gestión con la liquidación de la cuenta suspendida, comprobando que no exista deuda a transferir a la cuenta activa y se fruncia de acuerdo a lo establecido con el cliente	• Centro de atención al Cliente - CAC, Lunas a Viernes de 09:00 a 17:00	Gratis	5 días hábiles	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sector de Ordoñez • +52 982 802 498	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO		
19	Línea de fábrica	Autorizaciones línea de fábrica	Autorización de línea de fábrica para el usuario desde continuar a ventilar	• Hoja redactora de trabajo para EREDFAC, emitida por el CAC Municipal del Centro Insurgente • Dirección completa del terreno y propiedad de EREDFAC (Calle Barrio, Persepe, Centro, Plaza, etc.) • Membran completo del profesional proyectista. • Fotografías del terreno (si propiedad a edificar, que se observe las líneas eléctricas. • Foto al día en el pago de las planchas de los.	1. Se revisa el estado de campo base en el día de los pagos del servicio de los eléctricos. 2. Se verifica el terreno a proyectar no sea afectado por el terreno. 3. En caso se realiza una profesional proyectista. 4. Se emite el formulario de Autorizaciones de línea de fábrica.	• Edificio Maité, Lunas a Viernes de 09:00 a 16:00 (17:00)	Gratis	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	Edificio central EREDFAC S.A., Calle Mariscal de Maraña y Gujano y Ordoñez	Oficina Dirección Técnica	NO			180 ciudadanos agraria.	
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera instalados, hormigón y hierro en mal estado o roto	llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	1. Call Center recibe la llamada. 2. Call Center se direcciona telefónica a ventanilla de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento agenda inspección 4. Se realiza trabajo de cambio de postes	Lunas a Domingo las 24 horas del día	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Márguez de Maraña y Gujano y Ordoñez Teléfono: 81260, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se encuentren dañados	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se encuentren dañados	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se encuentren dañados	1. Call Center recibe la llamada. 2. Call Center se direcciona telefónica a ventanilla de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento agenda reparación 4. Se realiza trabajo de reparación	Arreglo de conductores roto Lunas a Domingo las 24 horas del día.	No tiene costo	Arreglo de conductores roto de 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Márguez de Maraña y Gujano y Ordoñez Teléfono: 81260, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
22	Cambio de redes de media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones	1. Call Center recibe la llamada. 2. Call Center se direcciona telefónica a ventanilla de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento agenda reparación 4. Se realiza trabajo de cambio de redes	Cambio de conductores en mal estado Lunas a Viernes, de 09:00 a 16:00	Dependiendo de lo que se desee realizar más el costo que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Márguez de Maraña y Gujano y Ordoñez Teléfono: 81260, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con una profesionalidad al departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación de redes eléctricas, lo mismo que en el caso de nuevos proyectos de rehabilitación de algunas como completar la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe dir a un oficina de atención al cliente, la oficina de atención al cliente, para que se emita un boleto de trabajo, datos personales y código de sector.	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	1. El usuario agenda el servicio en las oficinas de presidencia. 2. Presidencia remite a la Dirección Técnica. 3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento. 4. Mantenimiento realiza la inspección. 5. Mag. Mantenimiento elabora presupuesto. 6. Se entrega presupuesto al usuario para su pago. 7. Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la realización. 8. Con la factura de pago Mantenimiento agenda operativas y ejecuta trabajos de rehabilitación.	Lunas a Viernes, de 09:00 a 16:00	Dependiendo de lo que se desee realizar más el costo que se genera	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas.	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Márguez de Maraña y Gujano y Ordoñez Teléfono: 81260, 812 640 Área de Mantenimiento	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
24	Instalación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio de energía eléctrica, por situación de las prestaciones del sistema (aguera de función)	llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales del sector donde está en servicio	llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales del sector donde está en servicio	1. Call Center recibe la llamada. 2. Call Center se direcciona telefónica a ventanilla de mantenimiento para inspección del sector. 3. Mantenimiento agenda el servicio. 4. Mantenimiento realiza la prospección con el cambio de los cables necesarios para realizar el servicio al sector afectado.	Lunas a Domingo las 24 horas del día	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Márguez de Maraña y Gujano y Ordoñez Teléfono: 81260, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
25	Visitas Técnicas y Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Revisión de Equipos de Seguridad Personal	Lunas a Viernes de 09:00 a 17:00	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	Márguez de Maraña y Gujano y Ordoñez Teléfono: 81260, 812 640 Área de Subestaciones	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica		
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Mediante una solicitud por formulario establecido por EREDFAC S.A.	Mediante una solicitud por formulario establecido por EREDFAC S.A.	Departamento Inal Ingeniería y Construcción encargado de la emisión de la facilidad de servicio.	Lunas a Viernes de 09:00 a 17:00	Sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Márguez de Maraña 5, 44 y Gujano y Ordoñez 031923405, Cb. 313	Oficina	No	NA	NA	70	304

27	Revisión y verificación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por EIEFPO S.A.	Formatos establecidos por EIEFPO S.A.	Departamento Final Ingeniería y Construcción encargados de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, más un valor respectivo establecido por EIEFPO S.A.	3 días hábiles	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo (33121465, Lic. 213	Oficina	No	NA	NA	52	165
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Dirección de Laboratorio	3 Capas del protocolo y garantía de fábrica, certificado de su conformación FOC	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Orizaba - Subestación El Cabaño 2813250	Cerro electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	53
29	Operación y Mantenimiento de Transformadores de Distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Contratar el CALL CENTER de EIEFPO (265 días del año) 2. Contratar servicio de distribución (2813250 horas laborales)	* Dirección exacta (Número de Transformador o punto) * Contorno geográfico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo al grupo de mantenimiento (Ingeniería y Construcción)	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Dispositivos) 2.0h. 2. Mantenimiento mayor (Institución de transformador) 3.0h.	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía 2. En no laborales Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250 2. Call Center 2813390 - 284954	Oficina S/E El Cabaño 2813250	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laterales de Distribución de EIEFPO	Mantener operativos los sales laterales de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Contratar el CALL CENTER de EIEFPO (265 días del año) 2. Contratar sales de M.V. E.V. laborales (2813250 horas laborales)	* Dirección exacta (Número de Sales) * Contorno geográfico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo al grupo de mantenimiento (Ingeniería y Construcción)	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Presiones) 1.0h. 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.5h.	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía 2. En no laborales Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250 2. Call Center 2813390 - 284954	Oficina S/E El Cabaño 2813250	No	No	No	35	67
31	Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Volaje, THD, SFCA, etc) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quépas)	* Cliente de EIEFPO, y FMI la necesidad de verificar la calidad de servicio	Exposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Datos Históricos ODS (Desde recibido la disposición) 2. Datos por obtener a día (cuando tiempo de regulación Acondor ON/OFF)	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.eiefpo.com.ec 281330	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250, Respuesta a través Quépas	No	No	No	47	90
32	Arrendo de transformadores de alta tensión	Instalación de transformadores para servicio especial	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quépas)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	Inspección al sitio: 1. Si existe línea M.V. se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 2.0h \$200 por mm. 2. Costo del arrend. 1 fideuse, de 1.5 días. \$242 por mm.	Trimestres de acuerdo de recibido a disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Cabaño 2813250.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cabaño 2813250	No	No	No	26	40
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la ejecución de trabajo proceder reanudar los trabajos.	El proceso inicia al recibir la solicitud.	Determinar las necesidades de materiales y el personal de servicio.	Enviar la disposición al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual recibir la solicitud de entrega de materiales a través general, verificar las necesidades de trabajo, verificar los materiales y equipos, verificar la ejecución de trabajo (preparar, con su personal, así, se trasladar al sitio y realizar la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL EIEFPO S.A. SAPC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público (vía, iluminación, ornamental, iglesias, parques y áreas públicas de alumbrado instalado en Sistema Electrónico de Catapas.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Eca. 214 Ing. Carlos Cuervo - 099170771 Ing. Wilmer Neco - 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la medida de liquidación final.	El proceso comienza al recibir la solicitud.	Recepción de solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su atención inmediata.	Realizar pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y efectuar la falla, Si la falla se encuentra en la línea cambian los materiales necesarios. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito, se va reparar el cable mediante el envío de informe al jefe de Alumbrado público reportando avería cumpliendo los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL EIEFPO S.A. SAPC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público (vía, iluminación, ornamental, iglesias, parques y áreas públicas de alumbrado instalado en Sistema Electrónico de Catapas.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Eca. 214 Ing. Carlos Cuervo - 099170771 Ing. Wilmer Neco - 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
35	Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y/o transformador. 1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDNEM. 002/21, para la cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seleccionado los requerimientos de acuerdo a la regulación N. ARCDNEM. 002/21, para la cual se solicita: 1.2.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los roles de calidad del servicio eléctrico implementados por N. ARCDNEM.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o comunidad. 3. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de inspección. 6. Entregar el informe histórico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retiro en oficina)	1. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, con los planos de trabajos de los usuarios que requieren servicios eléctricos y la solicitud de los usuarios, que se encuentran enmendada al proceso a intervenir. 3. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución en el entregado. 4. Paso al área que genera, produce o custodia la información (Proyectos). 5. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace el entregado oficialmente. 6. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo	Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente, atención económica, Jefatura de Proyectos. 032011-640400060 Eca. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo medio voltaje y/o transformador. 1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDNEM. 002/21, para la cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si se requiere la instalación de un nuevo punto de transformación. 1.2.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los roles de calidad del servicio eléctrico implementados por N. ARCDNEM.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o comunidad. 3. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de inspección. 6. Entregar el informe histórico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retiro en oficina)	1. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, con los planos de trabajos de los usuarios que requieren servicios eléctricos y la solicitud de los usuarios, que se encuentran enmendada al proceso a intervenir. 3. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución en el entregado. 4. Paso al área que genera, produce o custodia la información (Proyectos). 5. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace el entregado oficialmente. 6. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo	Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente, atención económica, Jefatura de Proyectos. 032011-640400060 Eca. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Servicio nuevo medio voltaje y/o transformador. 1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDNEM. 002/21, para la cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si se requiere la instalación de un nuevo punto de transformación. 1.2.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los roles de calidad del servicio eléctrico implementados por N. ARCDNEM.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio o comunidad. 3. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de inspección. 6. Entregar el informe histórico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retiro en oficina)	1. Presentar la solicitud de servicios a la secretaria de presidencia ejecutiva de EIEFPO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, con los planos de trabajos de los usuarios que requieren servicios eléctricos y la solicitud de los usuarios, que se encuentran enmendada al proceso a intervenir. 3. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución en el entregado. 4. Paso al área que genera, produce o custodia la información (Proyectos). 5. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace el entregado oficialmente. 6. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo	Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente, atención económica, Jefatura de Proyectos. 032011-640400060 Eca. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) [Portal de Trámites Ciudadanos \(PTC\)](https://portal.derechos.gub.ve/)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 17/03/2024

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: info@eiepo.com.ec

UNIDAD PRESIDORA DE LA INFORMACIÓN: info@eiepo.com.ec

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: info@eiepo.com.ec

UNIDAD PRESIDORA DE LA INFORMACIÓN: info@eiepo.com.ec

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: info@eiepo.com.ec

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: info@eiepo.com.ec