

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describe la lista de requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Tipos de canales disponibles en línea	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y planimetría otorgada por el propietario de bien inmueble. No mantener dilata en EJECIOSA. Fotocopia de fotos. Comprobante de pago. Comprobante de pago de la escritura.	Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la inspección. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nique Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Saquell Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigheis Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Paeque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	Adas	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATAQUINGA • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Lancha de Ocheña • 012 802 488 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Tablada • 012 738 231 PUJILÍ • Patateña y Bolívar • 012 725 712 SIGÜESÍ • Abán Cadenillo y Barro • 012 721 029 SIGÜESÍ • Valcayo Barro y Rodrigo Hurtado • 012 714 296 LA MANA • Equeros Dupey y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavides Tovar y Suarez • 012 684 303	Módulos de servicios en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1,847	3,835
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y planimetría otorgada por el propietario de bien inmueble. No mantener dilata en EJECIOSA. Fotocopia de fotos. Comprobante de pago. Comprobante de pago de la escritura.	Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la inspección. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nique Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Saquell Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigheis Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Paeque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	Adas	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATAQUINGA • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Lancha de Ocheña • 012 802 488 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Tablada • 012 738 231 PUJILÍ • Patateña y Bolívar • 012 725 712 SIGÜESÍ • Abán Cadenillo y Barro • 012 721 029 SIGÜESÍ • Valcayo Barro y Rodrigo Hurtado • 012 714 296 LA MANA • Equeros Dupey y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavides Tovar y Suarez • 012 684 303	Módulos de servicios en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	11	24
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y planimetría otorgada por el propietario de bien inmueble. No mantener dilata en EJECIOSA. Fotocopia de fotos. Comprobante de pago. Comprobante de pago de la escritura.	Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la inspección. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nique Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Saquell Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigheis Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Paeque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	20 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATAQUINGA • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Lancha de Ocheña • 012 802 488 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Tablada • 012 738 231 PUJILÍ • Patateña y Bolívar • 012 725 712 SIGÜESÍ • Abán Cadenillo y Barro • 012 721 029 SIGÜESÍ • Valcayo Barro y Rodrigo Hurtado • 012 714 296 LA MANA • Equeros Dupey y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavides Tovar y Suarez • 012 684 303	Módulos de servicios en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	369	374
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y planimetría otorgada por el propietario de bien inmueble. No mantener dilata en EJECIOSA. Fotocopia de fotos. Comprobante de pago. Comprobante de pago de la escritura.	Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la inspección. Instalación del medidor.	Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nique Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Saquell Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigheis Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Paeque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATAQUINGA • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Lancha de Ocheña • 012 802 488 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Tablada • 012 738 231 PUJILÍ • Patateña y Bolívar • 012 725 712 SIGÜESÍ • Abán Cadenillo y Barro • 012 721 029 SIGÜESÍ • Valcayo Barro y Rodrigo Hurtado • 012 714 296 LA MANA • Equeros Dupey y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavides Tovar y Suarez • 012 684 303	Módulos de servicios en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	6	11
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la lectura, consumo y volúmenes a pagar	Atención al Centro de Atención al Cliente	Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y planimetría otorgada por el propietario de bien inmueble. No mantener dilata en EJECIOSA. Fotocopia de fotos. Comprobante de pago. Comprobante de pago de la escritura.	Recepción del reclamo. Inspección y verificación de los requisitos. Aprobación del reclamo. Atención al cliente.	Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nique Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Saquell Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sigheis Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Paeque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	Entre las 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATAQUINGA • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Lancha de Ocheña • 012 802 488 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Tablada • 012 738 231 PUJILÍ • Patateña y Bolívar • 012 725 712 SIGÜESÍ • Abán Cadenillo y Barro • 012 721 029 SIGÜESÍ • Valcayo Barro y Rodrigo Hurtado • 012 714 296 LA MANA • Equeros Dupey y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavides Tovar y Suarez • 012 684 303	Módulos de servicios en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	400	1189

6	Mantenimiento de cables y componentes en el sistema de recepción de datos y reparaciones de los submodos de modulación del dominio.	Recepción de datos y reparaciones de los submodos de modulación del dominio.	Asistencia al Centro de Atención al Cliente en realizar llamadas telefónicas al 022720034 Fax: 3201 y 3303	<ul style="list-style-type: none"> Módulo del modificador a carta de pago. Programa de gestión de día. Verificar que no sea corte programado por falta de pago. Revisión del sitio, referencias y número de teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de los requisitos. Revisión de la información del usuario y reparación. Revisión del grupo de trabajo. Reparación. Reparación de la subred del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salcedo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Pajuelo Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. Saiz Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. La March Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Piquero Luján a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Si aumenta cambio de sistema se actualiza el valor de la garantía de consumo	8 horas 5 horas, Run 8 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada comarca	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Marquín de Maestros y Sánchez de Orellana +022 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terminal sur en La Tablada +022 728 211 <p>PUJIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnico y Bolívar +022 725 712 <p>BAQUISHI</p> <ul style="list-style-type: none"> Avda. Cordero y Barro +022 721 029 <p>SIGÜENOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecino Barro y Rodrigo Barro +022 724 296 <p>LA MAMA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españero Españero y Gonalles Suarez +022 695 585 <p>PANGUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Beneditto Torrey y Suarez +022 684 301 	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1501	3534
7	Reporte de datos y reparaciones en sectores	Recepción de datos y reparaciones de los submodos de modulación del dominio.	Asistencia al Centro de Atención al Cliente en el aula de Control, Centro o realizar llamadas telefónicas a los números 0228203109 02264094 - 022632002 y 1800 41EPCO	<ul style="list-style-type: none"> Copias de estado y referencias del usuario. Módulo de modificador, cuentas, referencias y referencias de la persona que reporta. Número de teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de los requisitos. Revisión de la información del usuario y reparación. Reparación. Reparación de la subred del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salcedo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Pajuelo Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. Saiz Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. La March Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Piquero Luján a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> 41 hora baja tensión: 22 horas 41 hora media tensión: 24 horas 41 hora alta tensión: 24 horas 41 hora media tensión: 24 horas 41 hora alta tensión: 24 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Construcción y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Marquín de Maestros y Sánchez de Orellana +022 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terminal sur en La Tablada +022 728 211 <p>PUJIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnico y Bolívar +022 725 712 <p>BAQUISHI</p> <ul style="list-style-type: none"> Avda. Cordero y Barro +022 721 029 <p>SIGÜENOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecino Barro y Rodrigo Barro +022 724 296 <p>LA MAMA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españero Españero y Gonalles Suarez +022 695 585 <p>PANGUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Beneditto Torrey y Suarez +022 684 301 	Centro de atención al cliente, Centro de atención ciudadana	No	No	No	741	1805
8	Solicitud tarjeta de tenencia anual	Beneficio otorgado a los usuarios a partir de las 05 horas	Asistencia al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> Copias de escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula del vehículo y fotocopias. Del motor y 03 años. Alta motor de la ELECOSA. Actuaria actual de modificador. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y verificación de requisitos. Revisión de la información del usuario y reparación. Reparación. Reparación de la subred del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salcedo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Pajuelo Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. Saiz Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. La March Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Piquero Luján a viernes de 07:00 a 13:00 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 comarca	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Marquín de Maestros y Sánchez de Orellana +022 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terminal sur en La Tablada +022 728 211 <p>PUJIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnico y Bolívar +022 725 712 <p>BAQUISHI</p> <ul style="list-style-type: none"> Avda. Cordero y Barro +022 721 029 <p>SIGÜENOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecino Barro y Rodrigo Barro +022 724 296 <p>LA MAMA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españero Españero y Gonalles Suarez +022 695 585 <p>PANGUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Beneditto Torrey y Suarez +022 684 301 	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	102	301
9	Solicitud tarjeta discapacitada	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Asistencia al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> Copias de cédula y preparada de estado del vehículo con fotocopias. Alta motor de la ELECOSA. Copias de carnet que acredite mínimo el 30% de discapacidad. Revisión y verificación de requisitos. Revisión de la información del usuario y reparación. Reparación. Reparación de la subred del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y verificación de requisitos. Revisión de la información del usuario y reparación. Reparación. Reparación de la subred del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salcedo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Pajuelo Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. Saiz Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. La March Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Piquero Luján a viernes de 07:00 a 13:00 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 comarca	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Marquín de Maestros y Sánchez de Orellana +022 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terminal sur en La Tablada +022 728 211 <p>PUJIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnico y Bolívar +022 725 712 <p>BAQUISHI</p> <ul style="list-style-type: none"> Avda. Cordero y Barro +022 721 029 <p>SIGÜENOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecino Barro y Rodrigo Barro +022 724 296 <p>LA MAMA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españero Españero y Gonalles Suarez +022 695 585 <p>PANGUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Beneditto Torrey y Suarez +022 684 301 	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	23	31
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al algoritmo tarifario según se encuentre al uso del suministro de energía eléctrica	Asistencia al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> Módulo de modificador. Programa de gestión de día. Verificación de la información del usuario y reparación. Reparación. Reparación de la subred del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de los requisitos. Revisión de la información del usuario y reparación. Reparación. Reparación de la subred del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Salcedo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Pajuelo Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. Saiz Luján a viernes de 09:00 a 13:00 Mag. La March Luján a viernes de 09:00 a 17:00 Mag. Piquero Luján a viernes de 07:00 a 13:00 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 comarca	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Marquín de Maestros y Sánchez de Orellana +022 802 408 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terminal sur en La Tablada +022 728 211 <p>PUJIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnico y Bolívar +022 725 712 <p>BAQUISHI</p> <ul style="list-style-type: none"> Avda. Cordero y Barro +022 721 029 <p>SIGÜENOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecino Barro y Rodrigo Barro +022 724 296 <p>LA MAMA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españero Españero y Gonalles Suarez +022 695 585 <p>PANGUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Beneditto Torrey y Suarez +022 684 301 	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	225	402

<p>11</p> <p>Reemplazo y cambios de medidores, en el caso de lecturas erróneas.</p>	<p>Colocación del sistema de medición en el inmueble exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atenderse 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 Elaboración de un plan de obras Elaboración de un presupuesto de obras Elaboración de un cronograma de obras 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de materiales y presupuesto • Cobro de actualización de parámetro • Instalación en el sitio 	<p>• Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Adela Lora a viernes de 07:00 a 16:00 horas de 07:00 a 13:00 hrs. Mg. Pável Lora a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Sigfrido Contreras a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. La Mera Lora a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Piedad Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si amerita cambio de medidor el costo es el doble de la actualización de parámetro que depende del tipo de carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Control de Energía • Agencias La Maná, Sigfrido y Páique 	<p>LATACUNGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Tarma sur la Tablada • 012 738 211 PURÍ • Pórtico y Bolívar • 012 725 712 SAZUISI • Abón Cadeneta y Barro • 012 711 029 SIGCHOS • Valcayo Saena y Rodgo Humilde • 012 714 296 LA MANA • Eguero Duque y General Suazo • 012 695 585 PANGUA • Luis Benalcillo Toray y Saena • 012 684 301</p>	<p>Módulo de servicio en el edificio de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>0</p>	<p>105</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente • Dirección correcta. • Chequeo y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • El personal operativo de acuerdo a la especificación para el sitio a realizar el trabajo. • Reporte del trabajo realizado 	<p>• Centro de atención ciudadana -CAC- De Lunes a viernes de 07:00 a 16:00 (prestación del servicio a la ciudadanía) • De Lunes a viernes de 7:00 a 13:00 (prestación de subsidios)</p>	<p>Si concuerda</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Control de Energía 	<p>LATACUNGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Tarma sur la Tablada • 012 738 211 PURÍ • Pórtico y Bolívar • 012 725 712 SAZUISI • Abón Cadeneta y Barro • 012 711 029 SIGCHOS • Valcayo Saena y Rodgo Humilde • 012 714 296 LA MANA • Eguero Duque y General Suazo • 012 695 585 PANGUA • Luis Benalcillo Toray y Saena • 012 684 301</p>	<p>Módulo de servicio en el edificio de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>0</p>	<p>104</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Dotación de energía eléctrica del domicilio y/o para eventos, festividades o actividades comerciales, industriales temporales.</p>	<p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y propuesta de selección del solicitante • Centro telefónico adjuntar copia de servicio eléctrico (Si aplica) • Dirección correcta con un chequeo de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de presupuesto para el consumo estimado a medido • Cobro del consumo • Instalación en el sitio 	<p>• Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Adela Lora a viernes de 07:00 a 16:00 horas de 07:00 a 13:00 hrs. Mg. Pável Lora a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Sigfrido Contreras a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. La Mera Lora a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Piedad Martín, miércoles y jueves 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>Ciudadanos en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención al Cliente -CAC- Agencias de cada ciudad 	<p>LATACUNGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Tarma sur la Tablada • 012 738 211 PURÍ • Pórtico y Bolívar • 012 725 712 SAZUISI • Abón Cadeneta y Barro • 012 711 029 SIGCHOS • Valcayo Saena y Rodgo Humilde • 012 714 296 LA MANA • Eguero Duque y General Suazo • 012 695 585 PANGUA • Luis Benalcillo Toray y Saena • 012 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- Módulo de Control del Trabajo y Agencias de cada ciudad</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>0</p>	<p>174</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de notas de suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, Agencias de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar formulario para poder el servicio, mientras es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias • Expediente al día en los papeles • Copia de la cédula de ciudadanía 	<ul 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 la red de distribución y laboratoria de mediciones para su validación 4. Generación, verificación y informe del medidor 5. Retiro de informe de laboratorio 6. Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>• Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Adela Lora a viernes de 07:00 a 16:00 horas de 07:00 a 13:00 hrs. Mg. Pável Lora a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Sigfrido Contreras a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. La Mera Lora a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Mg. Piedad Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>5 días laborales</p>	<p>Ciudadanos en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención Ciudadana • Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATACUNGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Tarma sur la Tablada • 012 738 211 PURÍ • Pórtico y Bolívar • 012 725 712 SAZUISI • Abón Cadeneta y Barro • 012 711 029 SIGCHOS • Valcayo Saena y Rodgo Humilde • 012 714 296 LA MANA • Eguero Duque y General Suazo • 012 695 585 PANGUA • Luis Benalcillo Toray y Saena • 012 684 301</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>84</p>	<p>187</p>
<p>15</p> <p>Delito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar formulario para poder el servicio, mientras es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias • Expediente al día en los papeles • Copia de la cédula de ciudadanía y propuesta de instalación 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente al sistema comercial 2. Generación de reporte para un chequeo al Banco Pichincha para los datos correspondientes 3. Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para proceder con los chequeos a través de 	<p>• Centro de atención ciudadana -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs.</p>	<p>Gratis</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención Ciudadana • Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATACUNGA • Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Ochoa • 012 802 498</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>1</p>	<p>11</p>

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para venta de Cartas y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	Asesorar a la Jefatura de Cartas y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Contenido del sello en papel de servicio de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar a los propietarios del inmueble proceso servicio eléctrico Verificar si se hallan en las líneas de consumo de energía eléctrica Una vez comprobado que no posee impedimentos, se procede con el sello en el formulario 	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Lomas y Verones de OROA a 1700</p> <p>Mg. Saldívar Lomas y Verones de OROA a 1600</p> <p>Mg. Saghi Lomas y Verones de OROA a 1300</p> <p>Mg. Saghi Lomas y Verones de OROA a 1900</p> <p>Mg. Saghi Lomas y Verones de OROA a 1700</p> <p>Mg. Saghi Lomas y Verones de OROA a 1700</p> <p>Mg. La Marca Lomas y Verones de OROA a 1700</p> <p>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 0700 a 1300 y domingos de 0700 a 1300</p>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartas y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqués de Maurea y Lanchur de Orellana • 012 802 408 • 012 802 408 • 012 798 211 • 012 792 212 • 012 721 029 • 012 721 029 • 012 734 296 • 012 695 585 	Centro de Atención Ciudadana, Jefatura de Cartas y Agencias	NO	NO	NO	467	998
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 300.00	Asesorar a la Jefatura de Cartas y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cancelar el 50% de la deuda Capa de la calidad de los recibos y pagados de emisión 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento Aprobado el convenio electrónico Generar el documento para firma y diligenciar del convenio Entrega de copia de convenio al cliente, en el que se describe el monto, el plazo de la cuenta, el interés y el número de la cuenta activa y se genera el comprobante de verificación para la generación de la tasa de débito en el sistema comercial 	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Lomas y Verones de OROA a 1700</p> <p>Mg. La Marca Lomas y Verones de OROA a 1700</p>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartas y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqués de Maurea y Lanchur de Orellana • 012 802 408 • 012 802 408 • 012 798 211 • 012 792 212 • 012 721 029 • 012 721 029 • 012 734 296 • 012 695 585 	Jefatura de Cartas y Agencias	NO	NO	NO	121	308
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores suspendidos a cuentas activas que mantengan los usuarios	Asesorar a la Jefatura de Cartas y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Llenar el formulario con los datos de la cuenta suspendida y de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda Capa de la calidad de los recibos y pagados de emisión y pagados de emisión 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida, generándose una nota de débito La Nota de Débito se procede a transferir la cuenta activa y se genera de acuerdo a la legislación con el cliente 	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Lomas y Verones de OROA a 1700</p>	Gratuito	5 días laborales	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartas y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqués de Maurea y Lanchur de Orellana • 012 802 408 	Jefatura de Cartas y Agencias	NO	NO	NO	7	7
19	Línea de fábrica	Autorización línea de fábrica	Autorización de Línea de Fábrica cuando el usuario desea continuar o finalizar	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para EDIFICAR, enviado por el GAD Municipal del Centro Insurgente. •Notificación completa del terreno propietario a EDIFICAR (Carta, Bordo, Planos, Cuentas, Línea de fábrica) •Notificación completa del Plan de Obras del profesional propietario •Impugnación del terreno y/o propiedad a edificar, que se otorga la línea eléctrica. •Cada año en el pago de las parcelas de las 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que está año en los pagos del servicio de luz eléctrica Se verifica si el terreno es residencial o no, si es medio urbano, se le envía el formulario de inscripción. Se envía el formulario de Autorización de Línea de Fábrica. 	<p>Edificio Martín: Lomas y Verones B:01, B:2, B:3, B:4, B:5, B:6, B:7, B:8, B:9, B:10, B:11, B:12, B:13, B:14, B:15, B:16, B:17, B:18, B:19, B:20, B:21, B:22, B:23, B:24, B:25, B:26, B:27, B:28, B:29, B:30, B:31, B:32, B:33, B:34, B:35, B:36, B:37, B:38, B:39, B:40, B:41, B:42, B:43, B:44, B:45, B:46, B:47, B:48, B:49, B:50, B:51, B:52, B:53, B:54, B:55, B:56, B:57, B:58, B:59, B:60, B:61, B:62, B:63, B:64, B:65, B:66, B:67, B:68, B:69, B:70, B:71, B:72, B:73, B:74, B:75, B:76, B:77, B:78, B:79, B:80, B:81, B:82, B:83, B:84, B:85, B:86, B:87, B:88, B:89, B:90, B:91, B:92, B:93, B:94, B:95, B:96, B:97, B:98, B:99, B:100</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD's Municipales	Jefatura de Estudios y Diseño	<p>Edificio central EDIFICAR S.A. - Calle Marqués de Maurea y Lanchur de Orellana</p>	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	180 ciudadanos aprox.	-
20	Cambio de postes	Cambio de postes de media tensión, torres y fierros en mal estado crítico	Llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se direcciona telefónica a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera inspección Se realiza trabajo de cambio de postes 	<p>Lomas y Verones de OROA a 1700</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Máique de Maurea y Ojuna y Ojuna</p> <p>Teléfono: 01201, 012 040</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	-	-
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de redes de media y bajo voltaje que se rompan	Llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tengan estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se direcciona telefónica a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera trabajo de reparación 	<p>Área de conductores Lomas y Verones de OROA a 1700</p>	No tiene costo	Área de conductores entre del 2 a 3 horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Máique de Maurea y Ojuna y Ojuna</p> <p>Teléfono: 01201, 012 040</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	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	Llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tengan estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se direcciona telefónica a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera inspección Se realiza trabajo de cambio de redes 	<p>Lomas y Verones de OROA a 1700</p>	Dependiendo de lo que se necesite realizar está el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Máique de Maurea y Ojuna y Ojuna</p> <p>Teléfono: 01201, 012 040</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	-	-
23	Reubicación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el propietario de mantenimiento está en la capacidad de reubicar la infraestructura eléctrica, lo mismo que por motivos de fuerza mayor de reparación en algunos casos compleja la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario deberá diligenciar un formulario de solicitud de reubicación de postes, redes y transformadores, el mismo que por motivos de fuerza mayor de reparación en algunos casos compleja la construcción de las viviendas.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en horario de atención al cliente Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Ing. Mantenimiento elabora presupuesto Se entrega presupuesto a usuario para el pago Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la reubicación Con la factura de pago Mantenimiento realiza el mantenimiento y genera trabajos concluidos 	<p>Lomas y Verones de OROA a 1700</p>	Dependiendo de lo que se necesite realizar está el costo que se genere	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Máique de Maurea y Ojuna y Ojuna</p> <p>Teléfono: 01201, 012 040</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	-	-
24	Reubicación del Servicio Eléctrico	Por varias razones algunas razones de la provincia del Cotacachi cuando el servicio de energía eléctrica, por acuerdo de las autoridades del Sistema (Goberno de Ecuador)	Llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales del sector donde está un servicio	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se direcciona telefónica a verificación de mantenimiento para ubicación del sector Mantenimiento genera inspección Mantenimiento envía orden y genera con el cambio de líneas quemadas para iniciar el servicio al sector afectado. 	<p>Lomas y Verones de OROA a 1700</p>	No tiene costo	3 horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Máique de Maurea y Ojuna y Ojuna</p> <p>Teléfono: 01201, 012 040</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	-	-
25	Visitas Técnicas a Subestaciones	Explicación general de la configuración y función de una Subestación	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Disponer de Equipo de Seguridad Personal	Presidencia Ejecutiva revisa solicitud y envía a la dirección	<p>Lomas y Verones de OROA - 1700</p>	sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Máique de Maurea y Ojuna y Ojuna</p> <p>Teléfono: 01201, 012 040</p> <p>Área de Subestaciones</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
26	Facilidad de Servicio Técnico	Entrega de facilidad de servicio eléctrico	Mediante una solicitud con datos de identificación	Departamento Inal Ingeniería y Construcción (X7) Planos requeridos. Fases: Planimetría, Topografía, Traslado	Departamento Inal Ingeniería y Construcción encargado de la emisión de la facilidad de servicio	<p>Lomas y Verones de OROA - 1700</p>	sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	<p>Máique de Maurea 5-44 y Ojuna y Ojuna</p> <p>Teléfono: 01201, 012 040</p>	Oficina	No	NA	NA	70	304

21	Revisión y aprobación de proyectos eléctricos preliminares	Aprobación de proyectos preliminarmente	Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A.	Formatos establecidos por ELEPCO S.A.	Departamento final Ingeniería y Construcción encargados de la aprobación de proyectos eléctricos preliminares	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, este valor regulariza establecido por ELEPCO S.A.	5 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Maestros 5-44 y Dujayano y Chidabá 02123405, Et. 211	Oficina	No	NA	NA	53	166
26	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	División de Laboratorio	1 Copias del protocolo y generación de libreta, certificado de no sujeción PERU	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Dujayano Subestación El Calvario 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	93
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELEPCO	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOCS OPCIONES: 1. Consultar al CALL CENTER de ELEPCO (385 días de año) 2. Comunicación directa al 2813250 (9 horas laborables)	* Dirección exacta (nombre de transformador y número de línea) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica el estado de la información del trabajo el grupo de mantenimiento de transformación	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.200 2. Mantenimiento mayor (Reparaciones) 3.000 3. Mantenimiento menor (Fallas en cables) 1.500	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250 2. Call Center 2812380-2814501	Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de redes subterráneas de distribución de ELEPCO	1. Mantener operativos las redes subterráneas de distribución. 2. Conectar redes de M.V.E.V subterráneas.	DOCS OPCIONES: 1. Consultar al CALL CENTER de ELEPCO (385 días de año) 2. Comunicación directa al 2813250 (9 horas laborables)	* Dirección exacta (Nombre de red y número de línea) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica el estado de la información del trabajo el grupo de mantenimiento de Redes subterráneas	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.200 2. Mantenimiento mayor (Fallas en cables) 1.500	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250 2. Call Center 2812380-2814501	Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	35	67
31	Índices de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Problemas eléctricos (Villajes, CHD, P.V.P, P.V.) 2. Determinación de frecuencias y tiempos de interrupción en redes de distribución (EMAG, ITM)	1. Consultar en el área de Presidencia Ejecutiva. (Código de Atención al Cliente)	* Cliente de ELEPCO S.A. y tener la necesidad de verificar la calidad del servicio.	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Datos históricos de 30 días (datos recibidos la disposición) 2. Datos por obtener 8 días (cuando tiempo de regulación Approval (SOP/1))	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec: 2813250	1. Oficina S/E El Calvario 2813250 2. Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	47	90
32	Atención de transformadores Oscuras	Instalación de transformadores para servicio ocasional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Código de Atención al Cliente)	Solicitud a Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de línea a consultar al cliente.	1. Se envía línea M.V.E subterránea para el cableado y conexión al cliente. 2. Se realiza red a la columna al cliente.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Costo de traslado. Módulo de 1.5 del \$200 por hora. 2. Costo de traslado: Módulo de 1.5 días \$350 por hora.	Mediamente después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Calvario 2813250	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Calvario 2813250	No	No	No	26	40
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal visita cuando de falta el Alumbrado público recibe la información a través de cualquier rubro proceden revisar los fallas.	El personal visita al receptor la solicitud de reparación de alumbrado público y verifica la necesidad de reparaciones.	Determinar las necesidades de la solicitud de reparación de alumbrado público (diámetro y longitud de cables).	Entrega la disposición al grupo de atención para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de reparación de alumbrado público, indicando dirección exacta, número de contacto y número de línea a consultar al cliente.	Lunes a Viernes: 7:30 AM - 18:00 PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAPO 2018	Centro de las personas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía residencial, comercial, oficinas, parques y demás lugares de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Ciudades.	División Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Calvario - Agencia de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público Et. 214 personal operativo de 24 horas: Ing. Carlos Córdova - Ing. Wilmar Nieto - Ing. Walter Nieto - celular: 995924003	Oficina central vía telefónica - como empresa 24 horas - 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	7637
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal cubre cuando el informe de cumplimiento del personal de línea que se encarga de realizar la reparación final.	El personal cubre al recibir la solicitud de reparación de alumbrado público y verifica la necesidad de reparaciones.	Recopila la solicitud de reparación de alumbrado público y verifica la necesidad de reparaciones.	Realizan pruebas eléctricas para verificar el flujo de energía y detectar la falla. Si la falla se encuentra en la línea se cambian los cables eléctricos quemados. En el caso de que la falla se encuentre en el cableado se repara el cableado. Una vez reparado el cableado se envía el informe al área de Alumbrado público para que se realice la reparación de las materias.	Lunes a Viernes: 7:30 AM - 18:00 PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAPO 2018	Centro de las personas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía residencial, comercial, oficinas, parques y demás lugares de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Ciudades.	División Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Calvario - Agencia de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público Et. 214 personal operativo de 24 horas: Ing. Carlos Córdova - Ing. Wilmar Nieto - Ing. Walter Nieto - celular: 995924003	Oficina central vía telefónica - como empresa 24 horas - 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	7637
35	Solicitud de Servicio Nueva red en medio voltaje / y transformación.	1. Examen de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mecánicos discutiendo los requerimientos de cada usuario, donde se respalda la necesidad de un cambio de transformación. 2.1. El receptor de un contrato de transformación, para subvención de la administración de energía solicitada por el usuario. 2.2. Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los rubros de calidad del servicio eléctrico implementados por la MICHTEL.	1. Emerger la solicitud de requerimiento de servicio en la presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del requeriente o representante del barrio, celular, día y hora número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 2. Acudir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los datos de los usuarios que requieren servicio. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en cables).	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los datos de los usuarios que requieren servicio (planilla del pago de servicios eléctricos de los usuarios que ya se encuentran conectados al sistema a intervenir). 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en cables).	1. La solicitud llega a la misma autoridad de la institución o delegado. 2. Pasar al área que genera, produce o controla la información. (Proyectos) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información a quien haya delegado el tratamiento. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la oficina de Proyectos.	Marques de Maestros 5-44 y Dujayano y Chidabá Píaz 2A, Oficina de servicios tecnológicos económicos, tallería de Proyectos 021212-8404950460 Et. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	41	41
36	Solicitud de Servicio Nueva red en medio voltaje, evaluación de la infraestructura eléctrica y de red eléctrica en el momento de desarrollo y ejecución de la obra para los usuarios del exterior a partir de los requisitos de la empresa, para lo cual se realizará: 1.1. Un estudio preliminar de red en medio voltaje, evaluando el estado físico de la infraestructura eléctrica y de red eléctrica, en las instalaciones de los usuarios que se encuentran en perfectas estado, se considera como un proyecto de reoperación. 1.2. El estudio completo de la red en el cual se implican las empresas. Se considera reoperaciones, a todos aquellos casos en que los proyectos de la red eléctrica se encuentran	1. Emerger la solicitud de requerimiento de servicio en la presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del requeriente o representante del barrio, celular, día y hora número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 2. Acudir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los datos de los usuarios que requieren servicio (planilla del pago de servicios eléctricos de los usuarios que ya se encuentran conectados al sistema a intervenir). 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en cables).	1. Emerger la solicitud de requerimiento de servicio en la presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del requeriente o representante del barrio, celular, día y hora número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 2. Acudir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los datos de los usuarios que requieren servicio (planilla del pago de servicios eléctricos de los usuarios que ya se encuentran conectados al sistema a intervenir). 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en cables).	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha de inspección.	1. La solicitud llega a la misma autoridad de la institución o delegado. 2. Pasar al área que genera, produce o controla la información. (Proyectos) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información a quien haya delegado el tratamiento. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la oficina de Proyectos.	Marques de Maestros 5-44 y Dujayano y Chidabá Píaz 2A, Oficina de servicios tecnológicos económicos, tallería de Proyectos 021212-8404950460 Et. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	58	58
37	Solicitud de Alumbrado Público General.	1. Requerimiento de alumbrado público general, a la administración de vías públicas, para instalar alumbrado y/o vehículos.	Se considera alumbrado público general, a la administración de vías públicas, para instalar alumbrado y/o vehículos.	1. Emerger la solicitud de requerimiento de servicio en la presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del requeriente o representante del barrio, celular, día y hora número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 2. Acudir a la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los datos de los usuarios que requieren servicio (planilla del pago de servicios eléctricos de los usuarios que ya se encuentran conectados al sistema a intervenir). 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en cables).	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la oficina de Proyectos, para coordinar la fecha de inspección.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la oficina de Proyectos.	Marques de Maestros 5-44 y Dujayano y Chidabá Píaz 2A, Oficina de servicios tecnológicos económicos, tallería de Proyectos 021212-8404950460 Et. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	30	30

Para ser Remido por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MICHTEL

PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MICHTEL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B: MICHTEL

COORDINADOR GENERAL: DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN TÉCNICA

COORDINADOR GENERAL: INGENIERO SALCAMA SORIANO, INGENIERA SARA BUEVIL

COORDINADOR GENERAL: INGENIERA SALCAMA SORIANO, INGENIERA SARA BUEVIL

NUMERO TELEFONICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACION: 021 2813250 / 099 5924003