

| 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"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copia de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre de Paise.</li> <li>Correo Electrónico.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud de inspección.</li> <li>Aplicación de la Inspección.</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>   | <p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00</p> <p><b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Piquete Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | Adas  | Personas Naturales   | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valestor Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUJA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias   | No                           | No   | No   |  |  |
| 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"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre de Paise</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>Constancia compañía</li> <li>En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud de inspección.</li> <li>Aplicación de la Inspección.</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>   | <p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00</p> <p><b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Piquete Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | Adas  | Personas Jurídicas   | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valestor Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUJA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias   | No                           | No   | No   |  |  |
| 3   | Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico             | Cambio del titular del servicio eléctrico                        | Presentar la documentación en Atención al Cliente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Mp mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Mp liberación de la Inspección</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Cambio personal del 11 al 15 de cada mes</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de cambio de titular</li> <li>Aplicación de cambio de titular</li> </ul>   | <p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00</p> <p><b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Piquete Martín</b>, miércoles y jueves 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><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valestor Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUJA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias   | No                           | No   | No   |  |  |
| 4   | Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico             | Cambio del titular del servicio eléctrico                        | Presentar la documentación en Atención al Cliente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre escritura</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial</li> <li>Antes personal del 11 al 15 de cada mes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación del cambio de titular</li> <li>Aplicación del cambio de titular</li> </ul>   | <p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00</p> <p><b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Piquete Martín</b>, miércoles y jueves 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><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valestor Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUJA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias   | No                           | No   | No   |  |  |
| 5   | Atención por reclamos   | Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar | Atención al Centro de Atención al Cliente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía del número del medidor y factura (Opcional)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción del reclamo</li> <li>Inspección y asesoría</li> <li>Análisis del reclamo</li> <li>Elaboración de reclamo</li> <li>Identificación el servicio</li> <li>Resolución del reclamo</li> <li>Informe al cliente.</li> </ul> | <p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00</p> <p><b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mag. Piquete Martín</b>, miércoles y jueves 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><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valestor Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUJA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias   | No                           | No   | No   |  |  |

|    |   |   |  |  |  |  |  |  |                                       |  |   |  |    |    |    |
|----|---|---|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------|--|---|--|----|----|----|
| 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"> <li>•Número del medidor o cartón de pago.</li> <li>•Plazo de planilla al día.</li> <li>•Verificar que no sea corte programado por falta de pago.</li> <li>•Ubicación del sitio, referencia futura de solución.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos.</li> <li>•Asignación de la información del ducto y reparación.</li> <li>•Asignación del grupo de trabajo.</li> <li>•Reparación.</li> <li>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Abelardo Luna a</li> <li>•Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>•Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Sighech Domingo a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 10:30</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:30</li> <li>•Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si envía cambio de repartidor, se actualiza el valor de la garantía de consumo</li> </ul> | Urbano 0 hora, Rural 8 hora  | Ciudadanía en general                 | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro | <ul style="list-style-type: none"> <li>LATAQUINGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +51 802 488</li> <li>BALEADO</li> <li>• Av. Olmos y Padre Salado</li> <li>• +51 799 231</li> <li>PUÑO</li> <li>• Pichincha y Bolívar</li> <li>• +51 735 713</li> <li>SIGUENSI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +51 721 029</li> <li>SIGUOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca</li> <li>• +51 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Egurion Dorrego y Gonzales Suarez</li> <li>• +51 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Sucre</li> <li>• +51 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No |
| 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, 3003, 3004 y 3005 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección exacta y referencia del sitio.</li> <li>• Número de medidor, cartón, medidor y apellidos de la persona a reparar.</li> <li>• Número de medidor.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los requisitos.</li> <li>• Asignación de la información del ducto y reparación.</li> <li>• Asignación del grupo de trabajo.</li> <li>• Reparación.</li> <li>• Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>•Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Sighech Domingo a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 10:30</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:30</li> <li>•Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 horas bajo tensión: 13 horas</li> <li>• 12 horas media tensión: 24 horas</li> <li>• 12 horas baja tensión: 24 horas</li> <li>• 12 horas media tensión: 30 horas</li> </ul> | Ciudadanía en general                 | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro | <ul style="list-style-type: none"> <li>LATAQUINGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +51 802 488</li> <li>BALEADO</li> <li>• Av. Olmos y Padre Salado</li> <li>• +51 799 231</li> <li>PUÑO</li> <li>• Pichincha y Bolívar</li> <li>• +51 735 713</li> <li>SIGUENSI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +51 721 029</li> <li>SIGUOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca</li> <li>• +51 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Egurion Dorrego y Gonzales Suarez</li> <li>• +51 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Sucre</li> <li>• +51 684 301</li> </ul> | Centro de atención al cliente y Agencias de atención ciudadana     | No | No | No |
| 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"> <li>• Copia escritura con registro de la propiedad.</li> <li>• Copia de rubro del solicitante y cónyuge.</li> <li>• Cédula mayor a 65 años.</li> <li>• No tener menor deuda al FONCOT.</li> <li>• Escritura actual de medidor.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>• Generación de solicitud y aplicación de rubro.</li> <li>• Aplicación del beneficio.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>•Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Sighech Domingo a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 10:30</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:30</li> <li>•Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>  | 15 minutos promedio  | Personas naturales de la tercera edad | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro | <ul style="list-style-type: none"> <li>LATAQUINGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +51 802 488</li> <li>BALEADO</li> <li>• Av. Olmos y Padre Salado</li> <li>• +51 799 231</li> <li>PUÑO</li> <li>• Pichincha y Bolívar</li> <li>• +51 735 713</li> <li>SIGUENSI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +51 721 029</li> <li>SIGUOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca</li> <li>• +51 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Egurion Dorrego y Gonzales Suarez</li> <li>• +51 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Sucre</li> <li>• +51 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No |
| 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"> <li>• Copia de rubro y paginas de inscripción del solicitante y cónyuge.</li> <li>• No tener menor deuda al FONCOT.</li> <li>• EVIDENCIA.</li> <li>• Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad.</li> <li>• Declaración y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad.</li> <li>• Tener escritura mayor a 100 kWh.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>• Generación de solicitud y aplicación de rubro.</li> <li>• Aplicación del rubro.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>•Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Sighech Domingo a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 10:30</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:30</li> <li>•Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>  | 48 horas   | Personas naturales con discapacidad   | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro | <ul style="list-style-type: none"> <li>LATAQUINGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +51 802 488</li> <li>BALEADO</li> <li>• Av. Olmos y Padre Salado</li> <li>• +51 799 231</li> <li>PUÑO</li> <li>• Pichincha y Bolívar</li> <li>• +51 735 713</li> <li>SIGUENSI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +51 721 029</li> <li>SIGUOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca</li> <li>• +51 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Egurion Dorrego y Gonzales Suarez</li> <li>• +51 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Sucre</li> <li>• +51 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No |
| 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"> <li>• Número de medidor.</li> <li>• Plazo al día.</li> <li>• Información de flujo de consumo.</li> <li>• Dirección al cliente para su respectiva reparación.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los requisitos.</li> <li>• Reparación.</li> <li>• Seguimiento del cambio de tarifa.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>•Mg. Saquiell Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Sighech Domingo a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 10:30</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Viernes de 08:00 a 17:30</li> <li>•Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>  | 48 horas   | Ciudadanía en general                 | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro | <ul style="list-style-type: none"> <li>LATAQUINGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +51 802 488</li> <li>BALEADO</li> <li>• Av. Olmos y Padre Salado</li> <li>• +51 799 231</li> <li>PUÑO</li> <li>• Pichincha y Bolívar</li> <li>• +51 735 713</li> <li>SIGUENSI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +51 721 029</li> <li>SIGUOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca</li> <li>• +51 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Egurion Dorrego y Gonzales Suarez</li> <li>• +51 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Sucre</li> <li>• +51 684 301</li> </ul> | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No |

|    |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |   |   |    |    |    |     |     |
|----|--|---|--|---|--|--|--|---|---|---|---|---|----|----|----|-----|-----|
| 11 | Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares. | Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo. | Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</li> <li>Elaborar el plan de trabajo de planillas</li> <li>Elaboración correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de materiales e instalación</li> <li>Cableo de actualización de planilla</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>   | <p>Si aparece cambio de propietario el cliente se elige de la actualización de planilla que dependa de la carga instalada.</p>   | 3 días   | Clientes con problemas de acceso a Electricidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> <li>Agencias La Maná, Siglo y Energía</li> </ul> | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada</li> <li>Calle Mariscal de Marmora y Sábana de Orolinea</li> <li>+593 802 498</li> </ul> <p><b>SAIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Chimbo y Padre Salgado</li> <li>+593 732 231</li> </ul> <p><b>PUÑI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pochimba y Bolívar</li> <li>+593 732 752</li> </ul> <p><b>BAQUIMI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barro Colorado</li> <li>+593 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeso tierra y Rodrigo Toraldo</li> <li>+593 734 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Español Espino y González Suarez</li> <li>+593 895 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benítez Toray y Suarez</li> <li>+593 884 301</li> </ul> | Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía   | NO  | NO | NO | 43 | 52  |     |
| 12 | Comprobación de Medidores  | Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.  | Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos del cliente</li> <li>Descripción correcta.</li> <li>Croquis y referencias.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la planificación establecida a nivel de trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>   | <p>Centro de atención Custodiada -CAC- (De Lunes a viernes de 07:00 a 19:00)</p> <p>De Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 (dependiendo de solicitudes)</p>   | Sin costo  | 3 días  | Para todos los clientes comunes.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> </ul>  | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada</li> <li>Calle Mariscal de Marmora y Sábana de Orolinea</li> <li>+593 802 498</li> </ul> <p><b>SAIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Chimbo y Padre Salgado</li> <li>+593 732 231</li> </ul> <p><b>PUÑI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pochimba y Bolívar</li> <li>+593 732 752</li> </ul> <p><b>BAQUIMI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barro Colorado</li> <li>+593 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeso tierra y Rodrigo Toraldo</li> <li>+593 734 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Español Espino y González Suarez</li> <li>+593 895 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benítez Toray y Suarez</li> <li>+593 884 301</li> </ul> | Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía                                     | NO | NO | NO | 63  | 136 |
| 13 | Servicios ocasionales  | Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para ferretería, ferreterías o actividades comerciales, industriales temporales.                         | Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula y papelería de validación del subcliente</li> <li>Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica)</li> <li>Descripción correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de presupuesto acorde al consumo estimado medido</li> <li>Cableo del consumo</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>   | <p>Centro de atención al Cliente -CAC- (De Lunes a viernes de 07:00 a 19:00)</p> <p>Mag. Saigüo: Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Siglo: Lunes a viernes de 08:00 a 19:00</p> <p>Mag. Saigüo: Domingo a viernes de 08:00 a 19:00</p> <p>Mag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 19:00</p> <p>Mag. Paganu: Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | El costo depende del consumo de energía eléctrica. | 24 Horas  | Cuidadilla en general.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada cantón</li> </ul>   | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada</li> <li>Calle Mariscal de Marmora y Sábana de Orolinea</li> <li>+593 802 498</li> </ul> <p><b>SAIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Chimbo y Padre Salgado</li> <li>+593 732 231</li> </ul> <p><b>PUÑI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pochimba y Bolívar</li> <li>+593 732 752</li> </ul> <p><b>BAQUIMI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barro Colorado</li> <li>+593 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeso tierra y Rodrigo Toraldo</li> <li>+593 734 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Español Espino y González Suarez</li> <li>+593 895 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benítez Toray y Suarez</li> <li>+593 884 301</li> </ul> | Centro de Atención al Cliente -CAC- Módulos de Control de Energía y Agencias de cada cantón | NO | NO | NO | 94  | 235 |
| 14 | Suspensión de facturación  | Requerimiento del centro de atención para la suspensión de facturación  | Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias.</li> <li>Encuentro en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente</li> <li>2. Entrega de orden de trabajo al personal operativo</li> <li>3. Ingreso de materia a: Bottega Comercial y Laboratorio de medidores para su</li> <li>4. Contratación, verificación e informe del medidor</li> <li>5. Revisión de informe de laboratorio</li> <li>6. Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación</li> </ul> | <p>Centro de atención Custodiada -CAC- (De Lunes a viernes de 07:00 a 19:00)</p> <p>Mag. Saigüo: Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Siglo: Domingo a viernes de 08:00 a 19:00</p> <p>Mag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 19:00</p> <p>Mag. Paganu: Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>  | Gratis   | 5 días laborables                               | Cuidadilla en general   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Custodiada, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>  | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada</li> <li>Calle Mariscal de Marmora y Sábana de Orolinea</li> <li>+593 802 498</li> </ul> <p><b>SAIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Chimbo y Padre Salgado</li> <li>+593 732 231</li> </ul> <p><b>PUÑI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pochimba y Bolívar</li> <li>+593 732 752</li> </ul> <p><b>BAQUIMI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abdo Calderón y Barro Colorado</li> <li>+593 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeso tierra y Rodrigo Toraldo</li> <li>+593 734 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Español Espino y González Suarez</li> <li>+593 895 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benítez Toray y Suarez</li> <li>+593 884 301</li> </ul> | Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias                    | NO | NO | NO | 135 | 396 |
| 15 | Sábalo bancario  | Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha   | Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (CAC)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias</li> <li>Encuentro en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de validación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ingreso de datos del cliente al sistema comercial</li> <li>2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichincha por los canales correspondientes.</li> <li>3. Generación de respuesta a través del portal del Banco Pichincha para proceder con la descarga a través de verificación de vinculación</li> </ul>   | <p>Centro de atención Custodiada -CAC- (De Lunes a viernes de 07:00 a 19:00)</p>   | Gratis   | Inmediato                                       | Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Custodiada, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>  | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada</li> <li>Calle Mariscal de Marmora y Sábana de Orolinea</li> <li>+593 802 498</li> </ul>  | Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias                    | NO | NO | NO |     |     |

|    |   |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |  |    |           |           |    |
|----|---|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|----|-----------|-----------|----|
| 16 | Sello de línea de fábrica                         | Sello en el formulario que el Municipio emite para venta de terrenos y construcción de asentamiento  | Adscripción a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario generado por el Municipio</li> <li>Presentarse en el día en el pago de licencia de energía eléctrica</li> <li>Documentos generados</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico</li> <li>Verificar si el taller de obra los pagos de construcción de energía eléctrica</li> <li>Una vez constatado, se procede con el sello en el formulario</li> </ol>  | <p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Mariela</b> Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Angélica</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Susana</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. La Mónica</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Fátima</b> Lunes a Viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | Gratuito   | Instantáneo                              | Ciudadanía en general   | Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+52 802 498 842000</li> </ul> <p><b>SAZUQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Olmeda y Padre Salgado</li> <li>+52 712 712 311</li> </ul> <p><b>SAQUEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del Barrio</li> <li>+52 711 529</li> </ul> <p><b>DOZONO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vialidad Barrera y Rodrigo</li> <li>+52 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio Espino y González</li> <li>+52 655 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las Beneficencias Torre y Sucre</li> <li>+52 664 301</li> </ul> | NO   | NO | NO        |           |    |
| 17 | Cobro de pago                                     | Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por meses superiores a USD 300.00   | Adscripción a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelar el 50% de la deuda</li> <li>Copie de la cédula de titulación y propiedad de κατοικία</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento</li> <li>Agradar el comprobante</li> <li>Generar el documento para la venta y regularización del convenio</li> <li>Copie de la cédula de titulación y propiedad de κατοικία</li> <li>En caso de deuda al día se otorga el préstamo</li> <li>En caso de deuda con mora se otorga el préstamo a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial</li> </ol> | <p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. La Mónica</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>  | Gratuito   | Instantáneo                              | Ciudadanía en general   | Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+52 802 498 842000</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio Espino y González</li> <li>+52 655 585</li> </ul>  | NO   | NO | NO        | 240       |    |
| 18 | Transferencia de deuda                            | Transferencia de valores comprobados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los valores  | Adscripción a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear el formulario con los datos de la cuenta suspendida y la cuenta activa</li> <li>Completar el formulario con los datos de la cuenta suspendida y la cuenta activa</li> <li>Completar el formulario con los datos de la cuenta suspendida y la cuenta activa</li> <li>Completar el formulario con los datos de la cuenta suspendida y la cuenta activa</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida.</li> <li>La Nota de Débito se genera en el sistema</li> <li>El formulario se genera en el sistema</li> <li>El formulario se genera en el sistema</li> </ol>  | <p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>   | Gratuito   | 5 días laborables                        | Ciudadanía en general   | Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias | <p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+52 802 498 842000</li> </ul>  | NO   | NO | NO        |           |    |
| 19 | Línea de fábrica                                  | Autorizaciones líneas de fábrica   | Adscripción de línea de fábrica  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de línea de fábrica emitido por el SAG Municipal del Cantón</li> <li>Impugnación</li> <li>Excepciones conexas al terreno</li> <li>Propiedad a EPTICAC, CABA, BARRA, PANTOJA, CANTÓN, CABA, CANTÓN</li> <li>Expediente con estudio del profesional proyectista</li> <li>Integración del terreno (ya propiedad a EPTICAC, que se obtiene a través de la línea de fábrica)</li> <li>El día de la línea de fábrica de la parcela de la</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del impuesto a las edificaciones</li> <li>Se verifica el terreno o parcela de alta o media tensión, si no se encuentra en estado de inspección</li> <li>Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica</li> </ol>  | <p><b>Edificio Maestre</b> Lunes a Viernes 8:00 - 13:00 - 14:00 - 17:00</p>  | Gratuito   | 30 minutos                               | Ciudadanía en General y SAG Municipal                         | Jefatura de Estudios y Diseños   | <p>Edificio central SUEPFO S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quilma y Ordoñez</p>  | Oficina Dirección Técnica                  | NO | NO        | NO        |    |
| 20 | Cambio de postes                                  | Cambio de postes de madera tratada, homogin y hierro en mal estado o roto  | Inicio requisito   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que necesita ser cambiado</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento genera inspección</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>   | <p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>  | No tiene costo   | 1 día                                    | Ciudadanía en general   | Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento   | <p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>  | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica |    |
| 21 | Reparación de redes de medio y bajo voltaje       | Reparación de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que presentan problemas   | Inicio requisito   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento genera trabajo de reparación</li> </ol>  | <p>Arraigo de conductores lunes a Domingo las 24 horas del día</p>   | No tiene costo   | Arraigo de conductores entre 1 y 2 horas | Ciudadanía en general   | Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento   | <p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>  | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica |    |
| 22 | Cambio de redes de medio y bajo voltaje           | Cambio de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que presentan problemas   | Inicio requisito   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento genera inspección</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de redes</li> </ol>  | <p>Cambio de conductores en mal estado</p> <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>   | Dependiente de lo que se realice recibir según el caso que se genere | 2 días                                   | Ciudadanía en general   | Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento   | <p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>  | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica |    |
| 23 | Rehabilitación de postes, redes y transformadores | Con este procedimiento el mantenimiento está en la capacidad de realizar la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos motivos se requiere de cambio de postes, redes y transformadores | Inicio requisito   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Para acceder a este servicio el usuario debe dirigirse al oficina de atención al cliente o al Call Center para solicitar el servicio</li> <li>El usuario debe indicar la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento genera inspección</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes, redes y transformadores</li> </ol>  | <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>  | Dependiente de lo que se realice recibir según el caso que se genere | 5 días                                   | Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas | Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento   | <p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>  | Oficina, teléfono institución              | No | No Aplica | No Aplica |    |
| 24 | Rehabilitación del Servicio Eléctrico             | Por varios factores algunos sectores de la provincia de Cotacachi quedan sin el servicio de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)                   | Inicio requisito   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento genera inspección</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado</li> </ol>  | <p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>  | No tiene costo   | 3 Horas                                  | Ciudadanía en general   | Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento   | <p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>  | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica |    |
| 25 | Visitas Técnicas a Subestaciones                  | Expediente general de la confirmación y Fución de una Subestación  | Solicitud de autorización  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección</li> </ol>   | <p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>  | Sin costo  | 1 día                                    | Ciudadanía en general   | Subestaciones  | <p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Subestaciones</p>  | Oficina, teléfono institución              | NO | No Aplica | No Aplica |    |
| 26 | Facilidad de Servicio Eléctrico                   | Proceso de facilidad para entrega de potencia y energía para servicio eléctrico  | Inicio requisito   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección</li> </ol>   | <p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>  | NA   | 48 horas                                 | Privatizadas, ciudadanía                                      | Ingeniería y Construcción  | <p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Subestaciones</p>  | Oficina, correo electrónico                | No | NA        | NA        | 71 |

|    |   |  |   |  |  |   |  |   |  |  |  |   |               |               |            |                   |                    |
|----|---|--|---|--|--|---|--|---|--|--|--|---|---------------|---------------|------------|-------------------|--------------------|
| 27 | Aprobación de proyectos eléctricos  | Revisión y aprobación de proyectos de instalación de transformadores   | Ingeniero de proyecto y oficina de estudios de ingeniería de Presidencia Ejecutiva  | Feasibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudios de Asumiento. Planos de MV, MV, MV, AC. Ductos, Perforaciones.  | Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción  | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00              | NA   | 72 horas  | Proposición  | Ingeniería y Construcción  | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Cordero 2813205, Loc. 213  | Oficina, correo electrónico                                   | No            | NA            | NA         | 47                | 47                 |
| 28 | Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución                                       | Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.  | Directo al Laboratorio  | 3 Cables del primario y paravolta de fábrica, certificado de su calidad PQA.   | Laboratorio Ingeniería y Construcción  | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00              | NA   | 24 Horas  | Proyectos, promovidos  | Ingeniería y Construcción  | Av. Orizaba - Subestación El Cabero 2813205  | Correo electrónico, teléfono, chat en línea                   | No            | NA            | NA         | 64                | 64                 |
| 29 | Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO                           | Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO   | DOS OPCIONES:<br>1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año)<br>2. Continuar operación de 2813205 (horas laborales)   | * Dirección exacta (Número de distribución)<br>* Continuar operación de 2813205 (horas laborales)  | La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA y dispone la ejecución del trabajo a través del personal de turno.  | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00                | NA   | 3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00,<br>3. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00.                    | Ciudadanía en General  | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía.<br>2. Que en laborables Call Center a través del personal de turno.   | 1. Oficina S/E El Cabero 2813205<br>2. Call Center 2813900 - 2814904   | Oficina S/E El Cabero 2813205                                 | No            | No            | No         | 87                | Anual 348 clientes |
| 30 | Operación y Mantenimiento de Sales Laborales de distribución de ELPCO                           | Mantener operativos los sales laborales de distribución de ELPCO   | DOS OPCIONES:<br>1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año)<br>2. Continuar sales de MV E.V. laborables  | * Dirección exacta (Número de distribución)<br>* Continuar operación de 2813205 (horas laborales)  | La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA y dispone la ejecución del trabajo a través del personal de turno.  | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00                | NA   | 3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.30-20,<br>2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.30.                                | Ciudadanía en General  | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía.<br>2. Que en laborables Call Center a través del personal de turno.   | 1. Oficina S/E El Cabero 2813205<br>2. Call Center 2813900 - 2814904   | Oficina S/E El Cabero 2813205                                 | No            | No            | No         | 30                | Anual 120 clientes |
| 31 | Índice de Calidad del servicio.<br>1. Calidad del Producto.<br>2. Calidad del Servicio Técnico. | 1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, etc)<br>2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)   | 1. Determinación de frecuencia de interrupción en relación de distribución (DME, TMS)   | * Cliente de ELPCO, si tiene la necesidad de verificar la calidad de servicio.   | Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T   | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00                | NA   | 1. Datos Históricos 0:00 (siendo recibida la información)<br>2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación acordado) | Ciudadanía en General  | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía.   | 1. www.elpco.com.ec<br>2813205   | 1. Oficina S/E El Cabero 2813205, Respuesta a través de Quito | No            | No            | No         | 42                | Anual 108 clientes |
| 32 | Arrendo de transformadores, distantes   | Instalación de transformadores para servicio eventual  | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)   | Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de poste  | Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T   | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00                | 1. Costo de trans. Montado de 0.20 días<br>2.00 por min.<br>3. Costo de trans. 1.00 por día.<br>4. Costo de 1.3 días.<br>5.00 por min. | Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia  | Ciudadanía en General  | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía.   | 1. Presidencia Ejecutiva<br>2. Oficina S/E El Cabero 2813205   | No  | No            | No            | 12         | Anual 48 clientes |                    |
| 33 | Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público                                 | El proceso inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la información con el reporte de avería proceden revisar los datos.   | El proceso inicia al recibir la información de la avería y determina la necesidad de trabajos.  | Determinar las necesidades de trabajo de los clientes y atender.   | Se realiza la disposición de trabajo en el sitio de la avería, se realiza el diagnóstico, se realiza el mantenimiento, se realiza la inspección.   | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM             | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014   | Dentro de las próximas 24 horas   | Se realiza la disposición de trabajo en el sitio de la avería, se realiza el diagnóstico, se realiza el mantenimiento, se realiza la inspección. | Oficina Central - call center S/E El Cabero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alameda Pública E.A. 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cordero Ing. Wilmar raso veloz 0995024063 | Oficina central de telefonía - correo electrónico - mediante oficina de coordinación - servicio personalizado en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando. | No  | No se dispone | No se dispone | 711        | 7637              |                    |
| 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 comienza a realizar la liquidación final.   | El proceso culmina al recibir la copia de la solicitud de integración de la avería y se realiza la liquidación de la orden de trabajo.  | Se realiza la liquidación de la avería y se realiza la integración de la orden de trabajo.   | Se realiza la liquidación de la avería y se realiza la integración de la orden de trabajo.   | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM             | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014   | Dentro de las próximas 24 horas   | Se realiza la disposición de trabajo en el sitio de la avería, se realiza el diagnóstico, se realiza el mantenimiento, se realiza la inspección. | Oficina Central - call center S/E El Cabero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alameda Pública E.A. 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cordero Ing. Wilmar raso veloz 0995024063 | Oficina central de telefonía - correo electrónico - mediante oficina de coordinación - servicio personalizado en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando. | No  | No se dispone | No se dispone | 711        | 7637              |                    |
| 35 | Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador.                                | 1. Requerimiento de red en bajo voltaje.<br>2. Requerimiento de red en bajo voltaje.   | Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento se pueda atender al servicio eléctrico, considerando la disponibilidad en la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario.<br>1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND. | 1. Presentar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A.<br>2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>3. Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio.<br>4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o más en el sitio. | 1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia.<br>2. Una vez que el jefe de proyectos o jefe de área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 1. Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hacen diligencia oportunamente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00 | Gratis   | 15 días   | Ciudadanía en general  | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.   | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Cordero<br>Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario.<br>05211-646105060 E. 211                    | Oficina   | No            | No aplica     | No aplica. | 97                | 186                |
| 36 | Solicitud de mejora del Servicio eléctrico.   | 1. Requerimiento de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario.<br>1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND. | Se considera remodelaciones, a todos aquellos casos en que el requerimiento se pueda atender al servicio eléctrico, considerando la disponibilidad en la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario.<br>1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.   | 1. Presentar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A.<br>2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>3. Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio.<br>4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o más en el sitio. | 1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia.<br>2. Una vez que el jefe de proyectos o jefe de área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 1. Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hacen diligencia oportunamente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00 | Gratis   | 15 días   | Ciudadanía en general  | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.   | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Cordero<br>Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario.<br>05211-646105060 E. 211                    | Oficina   | No            | No aplica     | No aplica. | 18                | 75                 |
| 37 | Solicitud de Alumbrado Público Central.   | 1. Requerimiento de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice:<br>1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario.<br>1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND. | Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, para personas y vehículos.   | 1. Presentar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A.<br>2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>3. Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio.<br>4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o más en el sitio. | 1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia.<br>2. Una vez que el jefe de proyectos o jefe de área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 1. Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hacen diligencia oportunamente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00 | Gratis   | 15 días   | Ciudadanía en general  | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.   | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Cordero<br>Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario.<br>05211-646105060 E. 211                    | Oficina   | No            | No aplica     | No aplica. | 49                | 98                 |

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

COORDINADOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

NUMERO TELEFONICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

FECHA DE TRÁMITE: Ciudadano (PTC)