

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y los horarios mensuales señalados)	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 dependencia que ofrece el servicio (link para descargar el formulario de solicitud 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 (SIRN)	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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula de identidad y pasaporta volación del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELEPCOSA. Nombre de Poste. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud de Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300. Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1900 y domingos de 0800 a 1300. Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1700. Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100. 	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	4 días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marquía de Mañeza y Sánchez de Orellana +02 802 498 SALEDADO Av. Omeño y Padre Salcedo +02 725 231 PUJILÍ Pichincha y Bolívar +02 725 752 SAQUISILÍ Abdon Calderón y Barroero +02 721 029 SIGCHOS Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra +02 714 296 LA MANA Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 PANGUA Luis Benedito Tovar y Suarez +02 684 301	No	No	No			NA	
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad Copia de cédula y pasaporta volación del propietario de bien inmueble No mantener deuda en ELEPCOSA Nombre de Poste Correo Electrónico Copia del RUC Montreamiento del Representante Legal Constitución compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos Generación de la solicitud de Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0800 a 1300. Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1900 y domingos de 0800 a 1300. Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800. Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100. 	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	4 días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marquía de Mañeza y Sánchez de Orellana +02 802 498 SALEDADO Av. Omeño y Padre Salcedo +02 725 231 PUJILÍ Pichincha y Bolívar +02 725 752 SAQUISILÍ Abdon Calderón y Barroero +02 721 029 SIGCHOS Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra +02 714 296 LA MANA Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 PANGUA Luis Benedito Tovar y Suarez +02 684 301	No	No	No			NA	
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Copia de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula y pasaporta volación del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELEPCOSA. Acta de la Inspección Acta del medidor Correo Electrónico Trámite personal del 11 al 15 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos Generación del cambio de titular Aprobación de cambio de titular 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300. Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1900 y domingos de 0800 a 1300. Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800. Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100. 	Sin costo	20 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marquía de Mañeza y Sánchez de Orellana +02 802 498 SALEDADO Av. Omeño y Padre Salcedo +02 725 231 PUJILÍ Pichincha y Bolívar +02 725 752 SAQUISILÍ Abdon Calderón y Barroero +02 721 029 SIGCHOS Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra +02 714 296 LA MANA Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 PANGUA Luis Benedito Tovar y Suarez +02 684 301	No	No	No			NA	
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula y pasaporta volación del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELEPCOSA. Acta de la Inspección Acta del medidor Correo Electrónico Trámite personal del 11 al 15 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos Generación del cambio de titular Aprobación del cambio de titular 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300. Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1900 y domingos de 0800 a 1300. Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800. Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100. 	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marquía de Mañeza y Sánchez de Orellana +02 802 498 SALEDADO Av. Omeño y Padre Salcedo +02 725 231 PUJILÍ Pichincha y Bolívar +02 725 752 SAQUISILÍ Abdon Calderón y Barroero +02 721 029 SIGCHOS Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra +02 714 296 LA MANA Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 PANGUA Luis Benedito Tovar y Suarez +02 684 301	No	No	No			NA	
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la lectura, consumo y valores a pagar	Acercarse al Centro de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura. (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción del reclamo Inspección si amerita Análisis del reclamo Aprobación del reclamo Reubicación al agente Solución del reclamo Informe al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300. Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1900 y domingos de 0800 a 1300. Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800. Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700. Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100. 	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marquía de Mañeza y Sánchez de Orellana +02 802 498 SALEDADO Av. Omeño y Padre Salcedo +02 725 231 PUJILÍ Pichincha y Bolívar +02 725 752 SAQUISILÍ Abdon Calderón y Barroero +02 721 029 SIGCHOS Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra +02 714 296 LA MANA Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 PANGUA Luis Benedito Tovar y Suarez +02 684 301	No	No	No			NA	

6	Mantenimiento Daños y Anomalias en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acercarse al Centro de Atención al Cliente o realizar llamadas telefónicas a 033730634 Ext. 3301 y 3303	Número del medidor o cartas de pago. Pagos de planillas al día. Verificar que no sea corte programado por falta de pago. Dirección de sitio, referencia y número de teléfono.	Verificación de los requisitos Recepción de la información del daño o reparación Asignación del grupo de trabajo Inspección Registro de la solución del daño o reparación	*Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 *Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 *Ag. Saquibilí: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 *Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Si amerita cambio de materiales se actualiza el valor de la garantía de consumo	Urbano 3 horas. Rural 6 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquía de Maenza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 BALCEDO • Av. Omeas y Padre Salcedo • 032 726 231 PUJILÍ • Pichincha y Bolívar • 032 725 752 SAQUISILÍ • Abdon Calderón y Barreno • 032 721 029 SIGCHOS • Velasco Ibarra y Rodrigo Rurrubí • 032 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tovar y Suarez • 032 684 301	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	NA
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de baja media tensión de Sectores en general.	Acercarse al Centro de Atención al Cliente al área de Contacto Centro o realizar llamadas telefónicas a los números 03393048 - 03291454 - 03291280 y 1800.ELECFODA	*Dirección exacta y referencia del sitio. Número de medidor, cuenta. Nombres y apellidos de la persona que reporta. *Números de teléfono.	*Verificación de los requisitos Recepción de la información del daño o reparación Asignación de grupo Inspección Registro de la solución del daño o reparación	*Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 *Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 *Ag. Saquibilí: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 *Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Urbana baja tensión: 12 horas Urbana media tensión: 24 horas Rural baja tensión: 24 horas Rural media tensión: 36 horas	Urbano 3 horas. Rural 6 horas	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencias	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquía de Maenza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 BALCEDO • Av. Omeas y Padre Salcedo • 032 726 231 PUJILÍ • Pichincha y Bolívar • 032 725 752 SAQUISILÍ • Abdon Calderón y Barreno • 032 721 029 SIGCHOS • Velasco Ibarra y Rodrigo Rurrubí • 032 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tovar y Suarez • 032 684 301	Centro de atención al cliente - Centro de atención ciudadana	No	No	No	NA
8	Solicitud tarifa de tercera edad.	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	*Acercarse al Centro de Atención al Cliente al área de Contacto Centro o realizar llamadas telefónicas a los números 03393048 - 03291454 - 03291280 y 1800.ELECFODA	*Copia escritura con registro de la propiedad. *Copia de cédula del solicitante y del grupo. *Cédul mayor a 65 años. No mantener deuda ELECFODA. *Lectura actual de medidor.	*Recepción y verificación de requisitos Recepción de la información del daño o reparación Asignación de grupo Inspección Registro de la solución del beneficio	*Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 *Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 *Ag. Saquibilí: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 *Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 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 cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquía de Maenza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 BALCEDO • Av. Omeas y Padre Salcedo • 032 726 231 PUJILÍ • Pichincha y Bolívar • 032 725 752 SAQUISILÍ • Abdon Calderón y Barreno • 032 721 029 SIGCHOS • Velasco Ibarra y Rodrigo Rurrubí • 032 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tovar y Suarez • 032 684 301	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	NA
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Acercarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	*Copia de cédula y papeleta de votación del solicitante y del grupo. No mantener deuda con ELECFODA. *Copia de carnet que acredite mínimo el 30% de discapacidad. *Cédul mayor a 16 años. No mantener deuda ELECFODA. *Tenor consumo mayor a 110 kWh.	*Recepción y verificación de requisitos Generación de solicitud Evaluación de solicitud Asignación del subsidio	*Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 *Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 *Ag. Saquibilí: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 *Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 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 cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquía de Maenza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 BALCEDO • Av. Omeas y Padre Salcedo • 032 726 231 PUJILÍ • Pichincha y Bolívar • 032 725 752 SAQUISILÍ • Abdon Calderón y Barreno • 032 721 029 SIGCHOS • Velasco Ibarra y Rodrigo Rurrubí • 032 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tovar y Suarez • 032 684 301	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	NA
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al pliego tarifario vigente en función al uso del suministro de energía eléctrica	Acercarse al Centro de Atención	*Número de medidor. Pagos al día. Inspección de fugas de consumo. *Dirección al cliente para su respectiva inspección.	*Verificación de los requisitos Inspección Ejecución del cambio de tarifa	*Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 *Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 *Ag. Saquibilí: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00 *Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 *Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 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 cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquía de Maenza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 BALCEDO • Av. Omeas y Padre Salcedo • 032 726 231 PUJILÍ • Pichincha y Bolívar • 032 725 752 SAQUISILÍ • Abdon Calderón y Barreno • 032 721 029 SIGCHOS • Velasco Ibarra y Rodrigo Rurrubí • 032 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tovar y Suarez • 032 684 301	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	NA

11	Reubicación y cambio de medidor; en el caso de lecturas necesarias	Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas en consecuencia una facturación acorde al consumo.	Acercarse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Estar al día en los pagos de predios Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y planeo Cobro de actualización de garantía Instalación en el sitio 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300 Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1300 Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800 Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100 	Si amerita cambio de material el costo es el cobro de la actualización de garantía que depende de la carga instalada.	3 días	Clientes con problemas de acceso a lecturas	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Maná, Sigchos y Pangua 	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marqués de Maizaca y Sánchez de Orellana -022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmedo y Padre Salcedo -022 726 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Piñochi y Bolívar -022 725 752 <p>SAQUISILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdon Calderón y Barro -022 721 029 <p>SIGCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra -022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez -022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tovar y Suarez -022 684 301 	Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	NO	103	267	NA
12	Contratación de Medidores	Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.	Acercarse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente Dirección correcta. Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo El personal operativo de acuerdo a la planificación acude al sitio a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención ciudadana - CAC: De lunes a viernes de 700 a 16 00 (excepción del trabajo en el sitio)</p> <ul style="list-style-type: none"> De lunes a viernes de 700 a 1700 (recepción de solicitudes) 	Sin costo	3 días	Para todos los clientes comunes	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marqués de Maizaca y Sánchez de Orellana -022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmedo y Padre Salcedo -022 726 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Piñochi y Bolívar -022 725 752 <p>SAQUISILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdon Calderón y Barro -022 721 029 <p>SIGCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra -022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez -022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tovar y Suarez -022 684 301 	Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	NO	101	291	NA
13	Servicios ocasionales	Dotación de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales industriales temporales.	Acercarse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Copias de cédula y papéleta de votación del solicitante Como referencia adjuntar una copia de servicio eléctrico (sin dudas) Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado o medido Cobro del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700</p> <ul style="list-style-type: none"> Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300 Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1300 Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800 Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100 	El costo depende del consumo de energía eléctrica	24 Horas	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón 	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marqués de Maizaca y Sánchez de Orellana -022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmedo y Padre Salcedo -022 726 231 <p>PUJILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Piñochi y Bolívar -022 725 752 <p>SAQUISILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdon Calderón y Barro -022 721 029 <p>SIGCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra -022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez -022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tovar y Suarez -022 684 301 	Centro de Atención al Cliente - CAC, módulos de Control de Energía y Agencias de cada cantón	NO	NO	NO	NO	93	385	NA
14	Suspensión de facturación	Requerimiento de retro de materiales para suspensión de facturación	Acercarse al Centro de Atención al Cliente Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Copias de cédula y papéleta de votación del solicitante Como referencia adjuntar una copia de servicio eléctrico (sin dudas) Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<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 Bodega Central y Laboratorio de mediciones (solo su) 3. Contratación, verificación e informe del medidor 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700</p> <ul style="list-style-type: none"> Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300 Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800 Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100 	Gratuito	5 días laborales	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marqués de Maizaca y Sánchez de Orellana -022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmedo y Padre Salcedo -022 726 231 <p>SAQUISILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdon Calderón y Barro -022 721 029 <p>SIGCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra -022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez -022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tovar y Suarez -022 684 301 	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	NO	NA	NA	NA
15	Debito bancario	Inclusión al sistema para debito bancario a través de Banco del Pichincha	Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Llenar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Encararse al día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y papéleta de votación 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente al sistema comercial 2. Generación de reporte para ser enviado al Banco Pichincha 3. Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para proceder con los descargos a través de ventanillas de facturación 	<p>Centro de atención ciudadana - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700</p>	Gratuito	Inmediato	Clientes que mantienen cuenta en el Banco del Pichincha	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marqués de Maizaca y Sánchez de Orellana -022 802 498 	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	NO	NA	NA	NA
16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para venta de terreno y construcción de cerramiento	Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Encararse al día en el pago de servicio de energía eléctrica Una vez constatado que no posee impedimento, se procede con el sello en el formulario 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Revisar si los propietarios de inmueble poseen servicio eléctrico 2. Verificar si se hallan al día en sus pagos de consumo de energía eléctrica 3. Una vez constatado que no posee impedimento, se procede con el sello en el formulario 	<p>Centro de atención al cliente - CAC: Lunes a viernes de 0800 a 1700</p> <ul style="list-style-type: none"> Ag. Salcedo: Lunes a viernes de 0700 a 1800 y domingos de 0700 a 1300 Ag. Pujilí: Lunes a viernes de 0800 a 1300 Ag. Saquisilí: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Sigchos: Domingo a jueves de 0800 a 1800 Ag. La Maná: Lunes a viernes de 0800 a 1700 Ag. Pangua: Martes, miércoles y jueves de 0700 a 1900 y domingos de 0700 a 1100 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marqués de Maizaca y Sánchez de Orellana -022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmedo y Padre Salcedo -022 726 231 <p>SAQUISILÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdon Calderón y Barro -022 721 029 <p>SIGCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Velasco Ibarra y Rodrigo Ibarra -022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez -022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benedito Tovar y Suarez -022 684 301 	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	NO	NA	NA	NA

17	Conevo de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 300.00	Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	+ Cancelar el 50% de lo adeudado + Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación	1. En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento 2. Aprobado el convenio efectuado 3. Generar el documento para la firma y liquidación del convenio 4. Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio. 5. Ingreso de convenio a través de ventanilla para la generación de la ruta de débito en el sistema comercial	Centro de atención al cliente - CAC. Lunes a viernes de 09:00 a 17:00 Ag. La Mana: Lunes a viernes de 09:00 a 17:00	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINGA - Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana - Calle Marquía de Maenza y Sánchez de Ochoa - 032 802 498 LA MANA - Eduardo Espejo y Gonzales Suarez - 032 695 585	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	N/A	N/A
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantienen los usuarios.	Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	+ Llenar el formulario con los datos de la cuenta suspendida y la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda + Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación	1. En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida, generando una nueva deuda. 2. La Nota de Débito se procede a transferir a la cuenta activa y se financia de acuerdo a lo establecido con el cliente	Centro de atención ciudadana - CAC. Lunes a viernes de 09:00 a 17:00	Gratis	5 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINGA - Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana - Calle Marquía de Maenza y Sánchez de Ochoa - 032 802 498	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	N/A	N/A
19	Línea de fábrica	Autorizaciones línea de fábrica cuando el usuario desea construir o edificar	Autorización de Línea de Fábrica cuando el usuario desea construir o edificar	-Formulario de trámite para EDIFICAR, emitido por el GAD Municipal del Cantón requirente. -Dirección completa del terreno o propiedad a EDIFICAR (Calle, Barrio, Pantonía, Cantón, clave catastral) -Nombre completo del profesional proyectista. -Fotografías del terreno y/o propiedad a edificar, que se obtienen las líneas eléctricas. - Estar al día en el pago de las patentes de Ict.	1) Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del servicio de luz eléctrica. 2) Se verifica si el terreno o propiedad no está afectado por líneas de alta o media tensión, si es el caso el Formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica.	Eduardo Mante. Lunes a viernes (8:00 -12:00; 14:00 -17:00)	Gratis	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipales	Jefatura de Estudios y Diseños	Edificio central ELEPCO S.A.- Calle: Marquez de Maenza y Quijano y Ochoa	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	N/A	N/A
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, hombrón y hierro en mal estado o rotos	Llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el código de los postes que necesite ser cambiado	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitada a vehículos de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta inspección 4. Se realiza trabajo de cambio de postes	Lunes a Domingo, las 24 horas del día	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento	Marquez de Maenza y Quijano y Ochoa Teléfonos: 812630, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	N/A	N/A
21	Reparación de redes de medio y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que se rompen	Llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitada a vehículos de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta trabajos de reparación	Atención de conductores rotos Lunes a Domingo, las 24 horas del día.	No tiene costo	Arreglo de conductores rotos de 1 a 2 horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento	Marquez de Maenza y Quijano y Ochoa Teléfonos: 812630, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	N/A	N/A
22	Cambio de redes de medio y bajo voltaje	Cambio de conductores de las de redes de medio y bajo voltaje que estén en malas condiciones	Llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitada a vehículos de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta inspección 4. Se realiza trabajo de cambio de redes	Cambio de conductores en mal estado Lunes a Viernes de 07:30 a 16:00	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento	Marquez de Maenza y Quijano y Ochoa Teléfonos: 812630, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	N/A	N/A
23	Reubicación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el departamento de mantenimiento está en la capacidad de reubicar la infraestructura eléctrica, la misma que por diseño de nuevos proyectos de vivienda en algunos casos complica la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigirse en oficina a presidencia ejecutiva el cual deberá contener la dirección exacta de la reubicación, datos personales y códigos de postes.	ningún requisito	1. El usuario ingresa el oficina en secretaría de presidencia 2. Presidencia remite a la Dirección Técnica 3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento 4. Mantenimiento realiza la inspección 5. Si el Mantenimiento elabora presupuesto 6. Se entrega presupuesto a usuario para su pago 7. Usuario cambia en ventanilla el valor correspondiente para la reubicación 8. Con la factura de pago Mantenimiento agrava materiales y ejecuta trabajos de reubicación	Lunes a Viernes de 07:30 a 16:00	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento	Marquez de Maenza y Quijano y Ochoa Teléfonos: 812630, 812 640 Área de Mantenimiento	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	N/A	N/A
24	Restitución del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia de Cotacachi se quedan sin el servicio de energía eléctrica, por actuaciones de las protecciones del sistema (guerra de fusibles)	Llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se encuentre el servicio	ningún requisito	1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitada a vehículos de mantenimiento para inspección del sector 3. Mantenimiento ejecuta inspección 4. Mantenimiento revisa rotos y procede con el cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado	Lunes a Domingo, las 24 horas del día	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento	Marquez de Maenza y Quijano y Ochoa Teléfonos: 812630, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	N/A	N/A
25	Visitas Técnicas a Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Disponer de Equipo de Seguridad Personal	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección.	Lunes a Viernes de 09:00 - 17:00	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	Marquez de Maenza y Quijano y Ochoa Teléfonos: 812630, 812 640 Área de Subestaciones	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	N/A	N/A
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad para entrega de potencia y energía para servicio eléctrico	Ingreso oficina a través de secretaría o Presidencia Ejecutiva	Nombre del proyecto: Nombre del usuario: Dirección: Cantón: Pantonía: No. Poste de derivador: Coordenadas (X,Y): Potencia requerida: Fases: Proyectista: Teléfono: E-mail	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:30	NA	48 horas	Proyectistas, ciudadanos	Ingeniería y Construcción	Marquez de Maenza 5-44 y Quijano y Ochoa 032812640, Ext. 213	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	N/A	N/A
27	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos ejecutados parcialmente	Ingreso el proyecto y oficina a través de secretaría de Presidencia Ejecutiva	Facilidad de servicio Memoria Técnica	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	72 horas	Proyectistas	Ingeniería y Construcción	Marquez de Maenza 5-44 y Quijano y Ochoa 032812640, Ext. 213	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	N/A	N/A
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Directo al Laboratorio	Copias del protocolo y garantía de fábrica, certificado de no sustener PCBs	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectistas, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Oriente - Subestación El Calvario 2812520	Correo electrónico, teléfono, chat	No	NA	NA	N/A	N/A
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de Distribución de ELEPCO	Mantener operativos los transformadores de Distribución	DOS OPCIONES: 1. Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Comunicación directa al 2813250 (horas laborales)	+ Dirección exacta (numero de transformador a asistir). + Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISPORTAL y dispone la ejecución del trabajo al grupo de mantenimiento de transformadores	Lunes a Viernes: 07:30 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1:20. 2. Mantenimiento mayor (sustitución de transformador) 3:30.	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Días no laborales Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250. 2. Call Center 2812980-2814954.	Oficina S/E El Calvario 2813250.	No	No	No	N/A	N/A
30	Operación y Mantenimiento de Redes Subterráneas de Distribución de ELEPCO	1. Mantener operativas las redes subterráneas de Distribución.	DOS OPCIONES: 1. Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Comunicación directa al 2813250 (horas laborales)	+ Dirección exacta (Nombre de las calles). + Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISPORTAL y dispone la ejecución del trabajo al grupo de mantenimiento de Redes Subterráneas.	Lunes a Viernes: 07:30 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 04:30. 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 5:30.	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Días no laborales Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250. 2. Call Center 2812980-2814954.	Oficina S/E El Calvario 2813250.	No	No	No	N/A	N/A
31	Índice de Calidad del servicio, 1. Calidad del Producto, 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, PFT F). 2. Determinación de frecuencias y tiempos de interrupción en redes de distribución (PMIK, TTR)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Cupax)	+ Cliente de ELEPCO.S.A. y tener la necesidad de verificar la calidad del servicio.	Disposicion de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 07:30 a 16:00	NA	1. Datos Históricos 0:30 H (desde recibido la disposición) 2. Datos por obtener 6 días (cumple tiempo de regulación Anonon 04:00)	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcosa.com.ec 2813250.	1. Oficina S/E El Calvario 2813250. Respuesta a través de Cupax	No	No	No	N/A	N/A
32	Atiendo de transformadores Ocasionales	Instalación de transformadores para servicio ocasional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva.	Solicitud a Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, numero de contacto y numero de poste	Inspección al sitio: 1. Si existe línea M.V se elabora proyecto de instalación. 2. No existe red se comunica al cliente.	Lunes a Viernes: 07:30 a 16:00	1. Costo de trans. Monofásico de 13 días \$200 por mes. 2. Costo de trans. trifásico de 1-3 días \$300 por mes	Instantáneo despues 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	N/A	N/A

33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el Jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con su equipo de trabajo proceden a revisar los daños.	El proceso inicia al recibir la solicitud de los usuarios y determina la necesidad de luminaria.	Determinar las necesidades de luminarias o a su vez recibir solicitud del cliente y atender.	Entrega la disposición al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de egreso de materiales a los bodega general. Recibe y revisa la disposición de trabajo, entrega los materiales y recoge su equipo de trabajo (resguardos, casco protector, etc.), se trasladan al sitio y realizan la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM- 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A.	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público vía residencial, ornamental, iglesias, parques y demás espacios de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotopaxi.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficinas Centrales - call center - SE El Calvario - Agencias de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público E.x. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cavallo celular: 0998760774 Ing. Wilmer Nao celular: 0996564063	Oficinas centrales vía telefónica como empresarial Zimbra mediante oficina desconectada en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	N/A	N/A	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso culmina cuando el Jefe de Grupo presenta informe de cumplimiento del proyecto al Jefe de Área quien se encarga de realizar la liquidación final.	El proceso culmina al recibir la copia de la solicitud de regreso de materiales y la liquidación de la orden de trabajo.	Recorda la solicitud de reparación de luminarias del cliente y dispone de atender la misma.	Realizan pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y detectar la falla. Si la falla ocurre en la línea cambian los elementos quemados y en el caso de que la falla se encuentre en el circuito una vez reparado el daño envía un informe al Jefe de Alumbrado, eléctrico reparan la línea reemplazando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM- 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A.	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público vía residencial, ornamental, iglesias, parques y demás espacios de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotopaxi.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficinas Centrales - call center - SE El Calvario - Agencias de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público E.x. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cavallo celular: 0998760774 Ing. Wilmer Nao celular: 0996564063	Oficinas centrales vía telefónica como empresarial Zimbra mediante oficina desconectada en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	N/A	N/A	
35	Solicitud de Servicio Nuevo con: 1. Requerimiento de Red en medio voltaje y/o Transformador. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento no pueda acceder al servicio eléctrico, considerando lo establecido en la regulación No. ARD/CNEL/001/15, para lo cual se realizar: 1.1.- Extensiones de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos o monofásicos de acuerdo a los requerimientos de cada usuario, donde se requiera la instalación de un centro de transformación. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 2.1.- Extensiones de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico implementados por la ARD/CNEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1. Nombre del requirente, cédula, dos o más números de teléfonos de contacto. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir copia de las cédulas de los usuarios que requieren servicio. 4. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en oficina).	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos para coordinar los trabajos a realizarse.	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos) 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o quien haya delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	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 Jefatura de Proyectos.	Marquez de Maestra 5-44 y Quilayo / Oñofre Piso 2A, Oficina de estudios Micro y económicos, Jefatura de Proyectos 032812-640160/660 E.x. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	97	196	No aplica.
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico: 1. Requerimiento de Remediación. 2. Requerimiento de Repotenciación.	Se considera remediaciones, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realizará: 1.1.- Un estudio minucioso de la red existente en medio y bajo voltaje, evaluando el estado físico de la infraestructura eléctrica y de las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura eléctrica se encuentra en perfecto estado, se considerará como un proyecto de repotenciación. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera repotenciaciones, a todos aquellos casos en que las prestaciones de la red eléctrica se encuentren completamente saturadas, debido al incremento imprompto de carga al circuito, para lo cual se realizará: 2.1.- Un estudio minucioso de la red existente en medio y bajo voltaje, evaluando las prestaciones de los circuitos eléctricos. 2.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. En ambos casos, para la ejecución del proyecto, se buscará financiamiento a través del Estudio de Costos	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1. Nombre del presidente o representante del barrio, cédula, dos o más números de teléfonos de contacto. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir copia de las cédulas de los usuarios que requieren servicio y planillas del pago de servicio eléctrico de los usuarios que ya se encuentran conectados al circuito a intervenir. 4. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en oficina).	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha de inspección.	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos) 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o quien haya delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	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 Jefatura de Proyectos.	Marquez de Maestra 5-44 y Quilayo / Oñofre Piso 2A, Oficina de estudios Micro y económicos, Jefatura de Proyectos 032812-640160/660 E.x. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	18	75	No aplica.
37	Solicitud de Alumbrado Público General: 1. Requerimiento de expansión del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera alumbrado público general a la iluminación de vías públicas, para tránsito de personas y/o vehículos.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 1. Nombre del presidente o representante del barrio, cédula, dos o más números de teléfonos de contacto. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o retro en oficina).	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha de inspección.	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos) 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o quien haya delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	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 Jefatura de Proyectos.	Marquez de Maestra 5-44 y Quilayo / Oñofre Piso 2A, Oficina de estudios Micro y económicos, Jefatura de Proyectos 032812-640160/660 E.x. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	49	98	No aplica.

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	09/03/2017
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	mensual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL D1	DIRECCIÓN COMERCIAL, DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN TÉCNICA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL D1	INGENIERO EDUARDO GUTIERREZ, INGENIERA SAIQUE FERRAZ, INGENIERA MARIA LAUREL JIMENEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	eduardo.gutierrez@elepcos.com.ec, saique.ferraz@elepcos.com.ec, maria.laurel.jimenez@elepcos.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	031 812 660 / 650 / 660