

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento Interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula de identidad y cédula profesional del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 739 231 PUELO Policarocha y Bolívar +593 733 732 BAQUERÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGÜES Valestor Tierra y Rodrigo Horralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Barvelito Toray y Suarez +593 684 303 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	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"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y cédula profesional del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 739 231 PUELO Policarocha y Bolívar +593 733 732 BAQUERÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGÜES Valestor Tierra y Rodrigo Horralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Barvelito Toray y Suarez +593 684 303 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	No	No
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. Copias de cédula y cédula profesional del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Migración de la escritura Migración del medidor Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular Aprobación de cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 739 231 PUELO Policarocha y Bolívar +593 733 732 BAQUERÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGÜES Valestor Tierra y Rodrigo Horralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Barvelito Toray y Suarez +593 684 303 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	No	No
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y cédula profesional del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Actas de Junta Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial Actas personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular Aprobación del cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 739 231 PUELO Policarocha y Bolívar +593 733 732 BAQUERÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGÜES Valestor Tierra y Rodrigo Horralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Barvelito Toray y Suarez +593 684 303 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	No	No
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> Aplicarse al Centro de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción del reclamo Inspección y asesoría Análisis del reclamo Elaboración de actas Identificación el área responsable del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, 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>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 739 231 PUELO Policarocha y Bolívar +593 733 732 BAQUERÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGÜES Valestor Tierra y Rodrigo Horralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Barvelito Toray y Suarez +593 684 303 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	No	No

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acometora al Centro de Atención al Cliente o Centro de Atención al Cliente a través de Remesas telefónicas al 0337 30534 Ext. 3001 y 3003	<p>•Número del medidor o cartas PE-PEP.</p> <p>•Plazo de planilla al día.</p> <p>•Verificar que no sea corte programado por falta de pago.</p> <p>•Ubicación del sitio, referencia futura de solución.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación de la información del ducto y reparación.</p> <p>•Asignación del grupo de trabajo.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>5 o menor cambio de repartición en el domicilio al valor de la garantía de consumo</p>	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 711 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 	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 servicios de sectores en general.	Acometora al Centro de Atención al Cliente a través de Remesas telefónicas a los números 033020348 - 032814954 - 033020300 a 030041000	<p>•Oración escrita y referencia del sitio.</p> <p>•Número de medidor, cartilla, número y apellidos de la persona responsable.</p> <p>•Número de telefonos.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación de la información del ducto y reparación.</p> <p>•Asignación del grupo de trabajo.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	<p>•Habrán bajo servicio: 13 horas</p> <p>•Habrá media sesión: 24 horas</p> <p>•Habrán bajo servicio: 24 horas</p> <p>•Habrán media sesión: 30 horas</p>	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 711 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No
8	Saludtar tarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Acometora al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<p>•Copia escritura con registro de la propiedad.</p> <p>•Copia de rubro del solicitante y conyugue.</p> <p>•Cédula mayor a 65 años.</p> <p>•No tener menor deuda EFICAZ.</p> <p>•Cubrir anclaje de medidor.</p>	<p>•Asignación y verificación de requisitos.</p> <p>•Comprobación de subvención.</p> <p>•Aplicación de subvención.</p> <p>•Aplicación del beneficio.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 711 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No
9	Saludtar tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Acometora al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<p>•Copia de rubro y paginas de inscripción del solicitante y conyugue.</p> <p>•No tener menor deuda con EFICAZ.</p> <p>•Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad.</p> <p>•Certificado y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad.</p> <p>•Cotar cualquier deuda a 100 Esh.</p>	<p>•Asignación y verificación de requisitos.</p> <p>•Comprobación de subvención.</p> <p>•Aplicación de subvención.</p> <p>•Aplicación del subvención.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 711 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 	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	Acometora al Centro de Atención al Cliente	<p>•Número de medidor.</p> <p>•Plazo al día.</p> <p>•Interrupción de flujo de consumo.</p> <p>•Orientación al cliente para su respectiva reparación.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Ejecución del cambio de tarifa.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 711 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Elaborar el plan de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales e instalación Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio 	<p>Si aparece cambio de propietario se prepara el contrato y el cobro de la actualización de planta que depende de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a Electricidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Maná, Siglo Veintiuno y Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención al Cliente • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abdo Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • T22 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>152</p>	<p>842</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente Descripción correcta. Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la clasificación establecida en el sitio a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Si no existe</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención al Cliente • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abdo Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • T22 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>72</p>	<p>242</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para ferreterías, ferreterías o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y pasaporte de identificación del solicitante Formulario de solicitud de servicio eléctrico (SI-México) Dirigido correcto 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 a medir Cableo del consumo Instalación en el sitio 	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada cantón 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención al Cliente • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abdo Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • T22 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada cantón</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>96</p>	<p>487</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente 2. Entrega de orden de trabajo al personal operativo 3. Ingreso de orden de trabajo 4. Retiro de medidor 5. Contratación, verificación e informe del medidor 6. Retiro de informe de instalación 7. Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención al Cliente • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T22 728 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • T22 725 752 BAJOS • Abdo Calderón y Barro Colorado • T22 721 029 SIGÜES • Valdeso tierra y Rodrigo Hurtado • T22 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • T22 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • T22 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>156</p>	<p>396</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención al Cliente (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente a sistema comercial 2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichincha por los clientes responsables. 3. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichincha para procesar con los bancos a través de verificación de vinculación 	<p>Gratuito</p>	<p>Instantáneo</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención al Cliente • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Ochoa • T22 802 498</p>	<p>Centro de Atención al Cliente, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p></p>	<p></p>

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de asentamiento	Admonstrar 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 Completar en el día en el pago de venta de terreno electrónico Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del terreno poseen servicios básicos Verificar si el terreno es de los pagos de construcción de energía eléctrica Una vez constatado, se procede con el sello en el formulario 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Mariela Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Angélica Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Saphir Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mera Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piedad 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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 <p>MACCDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmeda y Padre Salado +512 712 311 <p>MACDIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del Barrio +512 711 029 <p>DOCDOR</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialidad Barrera y Rodrigo Noriega +512 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio Espino y González Sucre +512 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Las Beneficencias Torre y Sucre +512 694 301 	NO	NO	NO		
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por meses superiores a USD 300.00	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cancelar el 50% de la deuda Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento Agradar el comprobante Generar el documento para la venta y regularización del convenio Copie de la cédula de ciudadanía al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuotas del convenio Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mera 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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio Espino y González Sucre +512 695 585 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	240
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores comprobados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los activos	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Crear el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a transferir y la deuda Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida. La Nota de Débito se genera en el sistema, en el que se detallan el monto, el plazo de cuotas del convenio Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC 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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de licencia para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Impugnación Excepciones conexas al terreno Propiedad a EDIFICAR, Cédula de ciudadanía Acta de inspección profesional Integración del terreno (si propiedad a edificar, que se obtiene a través de la línea de fábrica) El día en el pago de las planillas de luz 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del impuesto a las edificaciones Se verifica el terreno o propiedad de alta o media tensión, si no se encuentra en estado de inspección Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica 	<p>Edificio Maestre Lunes a Viernes 8:00 - 13:00 - 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SAGD Municipal	Jefatura de Estudios y Diseños	<p>Edificio central OLEPFO S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quilma y Ordoñez</p>	Oficina Dirección Técnica	NO			180 ciudadanos agraria.
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, homogin y hierro en mal estado o roto	Edificio Maestre	Edificio Maestre	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agrupa inspección Se realiza trabajo de cambio de postes 	<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 en algunos casos presentan problemas	Edificio Maestre	Edificio Maestre	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agrupa trabajo de reparación 	<p>Arreglo de conductores lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	Arreglo 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 en algunos casos presentan problemas	Edificio Maestre	Edificio Maestre	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agrupa inspección Se realiza trabajo de cambio de redes 	<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 cliente 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 presenta problemas de mantenimiento en algunas zonas completando la construcción de las viviendas.	Edificio Maestre	Edificio Maestre	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en presencia de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mg. Mantenimiento elabora el presupuesto Se emite el presupuesto a usuario para su pago Usuario cancela el presupuesto el valor correspondiente para la realización Con la Factura de pago Mantenimiento realiza materiales y servicios trabajos de rehabilitación 	<p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiente de lo que se realice recibir según el cliente 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 presentan el servicio de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)	Edificio Maestre	Edificio Maestre	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección del sector Mantenimiento realiza inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para realizar el servicio al sector afectado 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	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	
25	Visitas Técnicas a Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Subestación	Subestación	<ol style="list-style-type: none"> Disponer de Equipo de Seguridad Personal Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud a través de dirección 	<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	Edificio Maestre	Edificio Maestre	<ol style="list-style-type: none"> Nombre del propietario Nombre del usuario Dirigido Cantón Paroquia No. Poste de derivación Coordenadas (X,Y) Planificación requerida Forma Proveedores Teléfono E-mail 	<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>Dirección y Construcción</p>	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	45

27	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos de instalación de transformadores	Ingeniero de proyecto y oficina de estudios de ingeniería de distribución eléctrica	Feasibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudios de Aumentación de MV, MV, MV, AC. Estudios. Proyecciones.	Presidencia Ejecutiva de Energía. Energía Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	72 horas	Proyección	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí. (33212465, Lic. 213	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	34	81
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	Proyección, preventivo	Ingeniería y Construcción	Av. Chiriquí - Subestación El Cahuero 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	83
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO	Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	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, 3. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cahuero 2813250 2. Call Center 2813900 - 2814954.	Oficina S/E El Cahuero 2813250	No	No	No	87	142
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laborales de distribución de ELPCO	Mantener operativos los sales laborales de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar sales de MV E.V. laborales	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	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, 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.50.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cahuero 2813250 2. Call Center 2813900 - 2814954.	Oficina S/E El Cahuero 2813250	No	No	No	33	63
31	Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, etc) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)	1. Determinación de frecuencia de tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	* Cliente de ELPCO/SA, y FMI 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 disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación acordado)	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elpcos.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Cahuero 2813250. Respuesta a través Quiboa	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores. Estaciones	Instalación de transformadores para servicio estacional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto, y número de poste	1. Si existe línea MV se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 2. 3 días \$200 por mes. 2. Costo de arrend. 1 fallos: de 1.3 días \$240 por mes.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva El Cahuero 2813250.	2. Oficina S/E El Cahuero 2813250.	No	No	No	23	35
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la solicitud con el detalle de la avería procediendo a revisar los cables.	El personal inicia al recibir la solicitud de la avería y determina la necesidad de trabajos.	Determinar las necesidades de personal a ser enviado al sitio del cliente y atender la misma.	Dirige la disposición al grupo de atención para que se presente el trabajo, para lo cual realiza la solicitud de grupos de personal a través del sistema de reservas a través general. Si existe un grupo de atención en el sitio, verificar los materiales y herramientas necesarias para el trabajo, caso por proyecto. Si no, se realiza el pedido y se realiza la impresión.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.AFC 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanos en general en beneficio del servicio de Alumbrado Público vía, educación, orientación, gestión, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Agencia de Alumbrado Público de 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 0991907714 Ing. Wilmar Neco - 0995024063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico - Sistema operativo - Oficina de atención al cliente en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de reparación de la avería que se encuentra en el sistema de regulación final.	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de reparación de la avería que se encuentra en el sistema de regulación final.	Reagrupa la solicitud de reparación de la avería del cliente y dispone su atención de manera.	Realiza pruebas eléctricas para verificar el tipo de fuente de energía y detectar la falla. Si la falla se encuentra en la línea se reanuda el trabajo. Si la falla se encuentra en el circuito se reanuda el trabajo. Si la falla se encuentra en el sistema de regulación final se reanuda el trabajo.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.AFC 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanos en general en beneficio del servicio de Alumbrado Público vía, educación, orientación, gestión, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Agencia de Alumbrado Público de 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 0991907714 Ing. Wilmar Neco - 0995024063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico - Sistema operativo - Oficina de atención al cliente en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de medio voltaje y/o transformador. 2. Requerimiento de red en bajo voltaje.	Se considera servicio nuevo, a todos aquellos casos en que el requerimiento se pueda atender al servicio eléctrico, considerando la disponibilidad en la regulación No. ARCDNE/002/15, para lo cual se realice: 1.1.- Edificación de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos o monofásicos descuidando los requerimientos de red en alto voltaje. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Edificación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCDNE/.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar un formulario de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de servicio, que contiene el número de expediente de la inspección realizada (previo a la línea o HTE en el sitio)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a la cual hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	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 Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente vía telefonía, correo electrónico, sistema de proyectos 032012-646105060 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico.	1. Requerimiento de mejora de servicio eléctrico. 2. Requerimiento de inspección.	Se considera reestructuración, 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 las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio técnico de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura cumple con los requisitos de inspección. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera reemplazamiento, a todos aquellos casos en que la infraestructura de la red eléctrica se encuentre en condiciones de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio técnico de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura cumple con los requisitos de inspección. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar un formulario de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de servicio, que contiene el número de expediente de la inspección realizada (previo a la línea o HTE en el sitio)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a la cual hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	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 Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente vía telefonía, correo electrónico, sistema de proyectos 032012-646105060 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	1. Requerimiento de alumbrado público central. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera alumbrado público general, a la iluminación de vías públicas, parques, áreas equipadas y/o vehiculares.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar un formulario de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de servicio, que contiene el número de expediente de la inspección realizada (previo a la línea o HTE en el sitio)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a la cual hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	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 Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente vía telefonía, correo electrónico, sistema de proyectos 032012-646105060 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30

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: _____

COORDINADOR DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL: _____

COORDINADOR DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

FECHA DE TRÁMITE: Ciudadano (PTC)