

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 pasaporte reciente 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 de inspección. Aplicación de la Inspección. Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. 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	Ades	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 +593 729 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> 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 pasaporte reciente 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 se requiere el Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud de inspección. Aplicación de la Inspección. Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. 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	Ades	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 +593 729 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<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 pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mp mantener deuda en ELECTROSA. Mp liberación de la Inspección Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 15 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular Aplicación de cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. 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 +593 729 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<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 pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre escritura Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Antes 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 Aplicación del cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. 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 +593 729 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> Atención al Centro de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción del reclamo Inspección y asesoría Análisis del reclamo Elaboración de reclamo Identificación el servicio Resolución del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. 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 +593 729 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIBURI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 033730534 Ext. 3001 y 3003	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartas PE-PEP. •Plazo de planilla al día. •Verificar que no sea corte programado por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia futura de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	5 meses cambio de repartidor en actualiz. al valor de la garantía de consumo	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAQUINGA</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>PUBLI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGUEJUI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo Urquiza +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 Benavides 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 servicio de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 033730534 Ext. 3002, 3003, 3004 y 3005	<ul style="list-style-type: none"> •Origen de la demanda, cantidad. •Número de medidor, cartilla. •Número y apellido de la persona que llama. •Número de telefonía. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> •Habrán bajo tensión: 13 horas •Habrán media tensión: 24 horas •Habrán bajo tensión: 24 horas •Habrán media tensión: 30 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAQUINGA</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>PUBLI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGUEJUI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo Urquiza +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 Benavides 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	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia escritura con registro de la propiedad. •Copia de cédula del solicitante y cónyuge. •Cédula mayor a 65 años. •No tener menor deuda al FONCOT. •Cubrir anclaje de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos. •Comprobación de subvención. •Aplicación de subvención. •Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAQUINGA</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>PUBLI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGUEJUI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo Urquiza +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 Benavides 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%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge. •No tener menor deuda con FONCOT. •EVIDENCIA. •Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad. •Certificado y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad. •Cotar cualquier deuda a 100 Esh. 	<ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos. •Comprobación de subvención. •Aplicación de subvención. •Aplicación del subvención. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAQUINGA</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>PUBLI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGUEJUI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo Urquiza +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 Benavides 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	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor. •Plazo al día. •Interrupción de flujo de consumo. •Categorizar al cliente para su respectiva reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Profesores y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAQUINGA</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>PUBLI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGUEJUI</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abdo Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo Urquiza +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 Benavides 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 inexactas.</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 planilla Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Luján Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Luján a Veredas de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Sagardi Domínguez a Veredas de 08:00 a 18:00 Mg. La Maza Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichón y Luján de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>3 años</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 Maza, Sigheo y Piquero 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SAUCEDÓ • Av. Olinda y Padre Salado • 512 728 231 PUEL • Pochimán y Bolívar • 512 725 752 BAJOSÍ • Abdo Calderón y Barroto • 512 721 029 SIGUOS • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • 512 684 301</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 planificación establecida en el sitio a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (De Luján) a Veredas de 07:00 a 18:00 (Deposición del sitio en el sitio)</p> <p>De Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 (Deposición en volcadas)</p>	<p>3 años</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 Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SAUCEDÓ • Av. Olinda y Padre Salado • 512 728 231 PUEL • Pochimán y Bolívar • 512 725 752 BAJOSÍ • Abdo Calderón y Barroto • 512 721 029 SIGUOS • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • 512 684 301</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 ferretería, ferreterías o actividades comerciales, industriales temporales.</p>	<p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía.</p> <p>Oficios presentados en Presidencia Ejecutiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y pagareta de validación del subscritor Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) 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>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Luján Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Luján a Veredas de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Sagardi Domínguez a Veredas de 08:00 a 18:00 Mg. La Maza Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichón y Luján de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica</p> <p>24 Horas</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada comarca 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SAUCEDÓ • Av. Olinda y Padre Salado • 512 728 231 PUEL • Pochimán y Bolívar • 512 725 752 BAJOSÍ • Abdo Calderón y Barroto • 512 721 029 SIGUOS • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • 512 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada comarca</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, en el Centro de Atención Ciudadana (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 	<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 a la Brigada Comercial y Laboratorio de medidores para su control, verificación e informe del medidor 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Marcelo Luján Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Luján a Veredas de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Sagardi Domínguez a Veredas de 08:00 a 18:00 Mg. La Maza Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichón y Luján de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p> <p>5 días laborables</p> <p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SAUCEDÓ • Av. Olinda y Padre Salado • 512 728 231 PUEL • Pochimán y Bolívar • 512 725 752 BAJOSÍ • Abdo Calderón y Barroto • 512 721 029 SIGUOS • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Suárez • 512 684 301</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>156</p>	<p>396</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichón.</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (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 pagareta de validación 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente a sistema comercial 2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichón para los débitos correspondientes. 3. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichón para procesar con los débitos a través de verificación de validación 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC- Luján a Veredas de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p> <p>Instantáneo</p> <p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichón</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Oteiza • 512 802 498</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de asentamiento	Admirarse 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 Conocer 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 servicio eléctrico Verificar si el taller de obra 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. Susana Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mónica Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Fátima 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>SAZUQUI</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chiriquí y Padre Salado +512 712 311 <p>SAZUQUI</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del Barrio +512 711 029 <p>DOZONO</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	Convenio de pago	Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por meses superiores a USD 300.00	Admirarse 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 convenio ofrecido Generar el documento para la firma y regulación 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 Mónica 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 	NO	NO	NO	240
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores comprobados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los activos	Admirarse 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, el cual se envía a la entidad con el cliente 	<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 	NO	NO	NO	
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica cuando el usuario desea cancelar o cambiar	Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de trámite para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Impugnación Excepciones conexas al terreno Propiedad a EDIFICAR, Cédula de ciudadanía Barrera, Pasarelas, Cercos, etc. Formulario de solicitud del profesional proyectista Elaboración del terreno (ya propiedad a EDIFICAR, que se obtiene a través de las Aduanas) El día de día en el pago de las partidas de las 	<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 OJEPFO 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	Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía 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 - Opn. 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 se rompan	Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se rompa estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía 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 - Opn. 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 se rompan	Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se rompan estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía 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>	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Opn. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el mantenimiento está en la capacidad de realizar la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos motivos se requiere de cambio en algunas zonas conexas a la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigirse al oficina de atención al cliente o al correo electrónico de atención al cliente, donde se detallan los nuevos proyectos de cambio en algunas zonas conexas a la construcción de las viviendas.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en páginas 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>	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Opn. 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 requieren el servicio de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)	Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se rompa estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicadas a vehículos 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	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Opn. 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	Solicitud de autorización dirigida al Presidente Ejecutivo	Disponer de Equipo de Seguridad Personal	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la 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	Ingresar oficina a través de internet al Presidente Ejecutivo	Nombre del propietario Nombre del usuario Dirección Cantón Punto de derivación Coordenadas (GPS) Fotografía requeridas Pasaje Proyección Teléfono Email	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	NA	48 horas	Privatistas, ciudadanía	Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Dirección y Oficina</p>	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA

27	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos de distribución de potencia eléctrica perteneciente a Presidencia Ejecutiva	Ingeniero de proyecto y diseño de redes de distribución perteneciente a Presidencia Ejecutiva	Factibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudios de Aumentación Potencia de MV, MV, MV, AC. Estudios, Proyecciones.	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	72 horas	Proyección	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Daguey y Chiriquí. (33323465, 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 Capas del prototipo y garantía 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 y punto). * 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 y punto). * 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 (3.00-30), 3. Mantenimiento mayor (Falla en cables 15.00).	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	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 (Daguey)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Daguey)	* Cliente de ELPCO/SA, y tener 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 9.00 (cuando tiempo de regulación Acondicionamiento)	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, Dispositivos	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Daguey)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto, y número de punto	1. Si existe línea MV se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al punto	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 0.20 días \$200 por mes. 2. Costo de arrend. 1 fallos, de 1.5 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 se pide al Alumbrado público recibir la información con el medio de trabajo proceden revisar los cables.	El personal inicia al recibir la información de los usuarios y determina la necesidad de reparación del cliente y atender la llamada.	Determinar las necesidades de reparación de los usuarios y atender la llamada.	Se realiza la disposición al grupo de atención para la ejecución del trabajo, para la cual realiza la solicitud de grupos de reparación a través de la oficina de atención al cliente general, en caso de no haber disponibilidad de personal, se realiza el trabajo, se van los materiales y se realiza el trabajo, caso por proyecto, en el momento de haber y realizar la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	24 horas	Se realiza la disposición al grupo de atención para la ejecución del trabajo, para la cual realiza la solicitud de grupos de reparación a través de la oficina de atención al cliente general, en caso de no haber disponibilidad de personal, se realiza el trabajo, se van los materiales y se realiza el trabajo, caso por proyecto, en el momento de haber y realizar la inspección.	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E.A. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilson Nieto celular 999524063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Daguey - mediante oficina de coordinación Daguey - servicio por consultorio en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal comienza cuando el grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al área que gestionó la solicitud final.	El personal culmina al recibir la copia de la solicitud de integración de la información y realiza la liquidación final.	Revisar la solicitud de integración de la información del cliente y dispone se atender la misma.	Se realiza la disposición al grupo de atención para la ejecución del trabajo, para la cual realiza la solicitud de grupos de reparación a través de la oficina de atención al cliente general, en caso de no haber disponibilidad de personal, se realiza el trabajo, se van los materiales y se realiza el trabajo, caso por proyecto, en el momento de haber y realizar la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	24 horas	Se realiza la disposición al grupo de atención para la ejecución del trabajo, para la cual realiza la solicitud de grupos de reparación a través de la oficina de atención al cliente general, en caso de no haber disponibilidad de personal, se realiza el trabajo, se van los materiales y se realiza el trabajo, caso por proyecto, en el momento de haber y realizar la inspección.	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E.A. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilson Nieto celular 999524063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Daguey - mediante oficina de coordinación Daguey - servicio por consultorio en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador.	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. ARCOND/002/15, para lo cual se realice: 1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones descendidas a los requerimientos de red en el sistema de energía. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva o formato físico, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día a más número de teléfono de contacto, correo electrónico o descripción breve de la solicitud. 2. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 3. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copia de la solicitud de servicio, que incluye el número de contacto, correo electrónico o descripción breve de la inspección realizada (informe en línea o foto en ofitina)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los copias de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada (informe en línea o foto en ofitina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depaguey. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se genera a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace depaguey oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Daguey y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos 032912-646305960 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico.	Se considera remodelación, 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 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 construcción o reparación de un proyecto se encuentra en un estado de deterioro o representa un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera mejoramiento, a todos aquellos casos en que las prestaciones de la red eléctrica se encuentren comprometidas substancialmente, debido al incremento intermitente de carga al circuito.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva o formato físico, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día a más número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los copias de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada (informe en línea o foto en ofitina)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los copias de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada (informe en línea o foto en ofitina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depaguey. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se genera a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace depaguey oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Daguey y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos 032912-646305960 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, para proyectos de personas y/o vehículos.	Se considera alumbrado público general, a la iluminación de vías públicas, para proyectos de personas y/o vehículos.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copia de la solicitud de servicio, que incluye el número de contacto, correo electrónico o descripción breve de la inspección realizada (informe en línea o foto en ofitina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depaguey. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se genera a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace depaguey oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Daguey y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos 032912-646305960 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: MARZO 2014

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: LUIS ALBERTO

COORDINADOR TECNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: JESSICA

NUMERO TELEFONICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: 032912-646305960

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)