

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento Interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copia de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre de Paise.</li> <li>Correo Electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud de inspección.</li> <li>Aplicación de la Inspección.</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUISHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeazu Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Espinoza Espinoza y González Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre de Paise</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>Constancia compañía</li> <li>En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud de inspección.</li> <li>Aplicación de la Inspección.</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUISHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeazu Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Espinoza Espinoza y González Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Migración de la Inspección</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Cambio personal del 11 al 15 de cada mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de cambio de titular</li> <li>Aplicación de cambio de titular</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUISHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeazu Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Espinoza Espinoza y González Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre de Paise</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial</li> <li>Antes personal del 11 al 15 de cada mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación del cambio de titular</li> <li>Aplicación del cambio de titular</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUISHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeazu Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Espinoza Espinoza y González Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	Atención al Centro de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía del número del medidor y factura (Opcional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción del reclamo</li> <li>Inspección y asesoría</li> <li>Análisis del reclamo</li> <li>Elaboración de reclamo</li> <li>Identificación el servicio</li> <li>Resolución del reclamo</li> <li>Informe al cliente.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldade Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saphos Domingo</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Maná Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldade</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUISHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeazu Tierra y Rodrigo</li> <li>Horcayola</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Espinoza Espinoza y González Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No		

<p>6</p>	<p>Mantenimiento Ducha y Acomodación en el domicilio</p>	<p>Reparación de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio</p>	<p>Ahorar en el Centro de Atención al Cliente o centro Remedia Asistencia al Cliente 033730534 Ext. 3011 y 3013</p>	<p>•Número del medidor o carta de pago. •Plazo de planilla al día. •Verificar que no sea corte programado por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia futura de solución. •Número de medición.</p>	<p>•Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del daño y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del daño y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Medardo 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. Saquiell 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. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>5 semana cambio de repartidor en actualiz. el valor de la garantía de consumo</p>	<p>Urbano 0 hora, Rural 8 hora</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 488 BALNEO •Av. Olmedo y Padre Salgado +593 719 211 PUÑO •Pobococha y Bolívar +593 715 713 SIGORU •Abasco Calderón y Barro +593 711 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurrulle +593 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez +593 695 185 PANGUA •Luis Benavente Toray y Sucre +593 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>
<p>7</p>	<p>Reporte de daños y reparaciones en sectores</p>	<p>Reparación de daños y reparaciones de líneas de alta y media tensión de sectores en general.</p>	<p>Ahorar en el Centro de Atención al Cliente o área de Control a realizar Formatos Beneficiarios a los sectores 03202048 - 032014954 - 03202090 y 03004510</p>	<p>•Origen exacto y referencia del sitio. •Número de medidor, central, número y apellidos de la persona que reportó. •Número de medición.</p>	<p>•Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del daño y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del daño y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Medardo 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. Saquiell 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. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si costo</p>	<p>•4 horas bajo tensión: 13 horas •Mediana media tensión: 24 horas •Med alta tensión: 24 horas •Med alta media tensión: 31 horas</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 488 BALNEO •Av. Olmedo y Padre Salgado +593 719 211 PUÑO •Pobococha y Bolívar +593 715 713 SIGORU •Abasco Calderón y Barro +593 711 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurrulle +593 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez +593 695 185 PANGUA •Luis Benavente Toray y Sucre +593 684 301</p>	<p>Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>
<p>8</p>	<p>Solicitud tarifa de tercera edad</p>	<p>Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años</p>	<p>Ahorar en el Centro de Atención al Cliente con los documentos. •Este servicio se otorga en el punto del 11 al 20 de cada mes.</p>	<p>•Copia escritura con registro de la propiedad. •Copia de cédula del solicitante y cónyuge. •Cédula mayor a 65 años. •No tener menor deuda EFCCO. •Cubrir anular de medidor.</p>	<p>•Asesoración y verificación de requisitos. •Comprobación de solicitud y verificación. •Aplicación del beneficio.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Medardo 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. Saquiell 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. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si costo</p>	<p>15 minutos promedio</p>	<p>Personas naturales de la tercera edad</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 488 BALNEO •Av. Olmedo y Padre Salgado +593 719 211 PUÑO •Pobococha y Bolívar +593 715 713 SIGORU •Abasco Calderón y Barro +593 711 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurrulle +593 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez +593 695 185 PANGUA •Luis Benavente Toray y Sucre +593 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>
<p>9</p>	<p>Solicitud tarifa discapacidad</p>	<p>Beneficio por discapacidad, desde el 30%</p>	<p>Ahorar en el Centro de Atención al Cliente con los documentos.</p>	<p>•Copia de cédula y paginas de inscripción del solicitante y cónyuge. •No tener menor deuda con EFCCO. •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.</p>	<p>•Asesoración y verificación de requisitos. •Comprobación de solicitud y verificación. •Aplicación del subsidio.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Medardo 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. Saquiell 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. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si costo</p>	<p>48 horas</p>	<p>Personas naturales con discapacidad</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 488 BALNEO •Av. Olmedo y Padre Salgado +593 719 211 PUÑO •Pobococha y Bolívar +593 715 713 SIGORU •Abasco Calderón y Barro +593 711 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurrulle +593 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez +593 695 185 PANGUA •Luis Benavente Toray y Sucre +593 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>
<p>10</p>	<p>Cambio de tarifa</p>	<p>Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica</p>	<p>Ahorar en el Centro de Atención al Cliente con los documentos.</p>	<p>•Número del medidor. •Plazo al día. •Interrupción de flujo de consumo. •Número de medición. •Número de medición.</p>	<p>•Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del cambio de tarifa y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Medardo 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. Saquiell 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. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si costo</p>	<p>48 horas</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 488 BALNEO •Av. Olmedo y Padre Salgado +593 719 211 PUÑO •Pobococha y Bolívar +593 715 713 SIGORU •Abasco Calderón y Barro +593 711 029 SIGONOS •Valcor Tierra y Rodrigo Hurrulle +593 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez +593 695 185 PANGUA •Luis Benavente Toray y Sucre +593 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>

<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"> <li>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</li> <li>Elaborar el plan de trabajo de planillas</li> <li>Elaboración correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de materiales e instalación</li> <li>Cableo de actualización de planta</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00  <b>Mg. Marcelo Luján</b>                  Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mg. RFI Luján</b> a Veredas de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mg. Sagardi</b> Luján a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. La Maza</b> Luján a Veredas de 08:00 a 18:00  <b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichicuco y Luján de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si aparece cambio de propietario se prepara el acta en el caso 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"> <li>Departamento de Control de Energía</li> <li>Agencias La Mansa, Sigheo y Pango</li> </ul>	<p><b>LATAQUINGA</b>                  • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                  • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans                  • 512 802 498  <b>SALCEDO</b>                  • Av. Olinda y Padre Salado                  • 512 728 231  <b>PUÑE</b>                  • Pichicuco y Bolívar                  • 512 725 752  <b>BAQUERÍ</b>                  • Abdo Calderón y Barroto                  • 512 721 029  <b>SIGHEO</b>                  • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios                  • 512 724 296  <b>LA MANSA</b>                  • Eusebio Espejo y González Suárez                  • 512 695 585  <b>PANGUA</b>                  • Luis Benavente Toray y Suarez                  • 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>94</p>	<p>1052</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"> <li>Datos del cliente</li> <li>Descripción correcta.</li> <li>Croquis y referencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la clasificación establecida en el sitio a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (De Luján) a Veredas de 07:00 a 18:00 (Deposición del acta en el sitio)</p> <p>De Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 (Deposición en volcadero)</p>	<p>Si existe</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> </ul>	<p><b>LATAQUINGA</b>                  • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                  • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans                  • 512 802 498  <b>SALCEDO</b>                  • Av. Olinda y Padre Salado                  • 512 728 231  <b>PUÑE</b>                  • Pichicuco y Bolívar                  • 512 725 752  <b>BAQUERÍ</b>                  • Abdo Calderón y Barroto                  • 512 721 029  <b>SIGHEO</b>                  • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios                  • 512 724 296  <b>LA MANSA</b>                  • Eusebio Espejo y González Suárez                  • 512 695 585  <b>PANGUA</b>                  • Luis Benavente Toray y Suarez                  • 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>58</p>	<p>355</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.                  • Oficio presentado en Presidencia Ejecutiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula y papelería de validación del subcliente</li> <li>Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica)</li> <li>Descripción correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de presupuesto acorde al consumo estimado a medir</li> <li>Cableo del consumo</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00  <b>Mg. Marcelo Luján</b>                  Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mg. RFI Luján</b> a Veredas de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mg. Sagardi</b> Luján a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. La Maza</b> Luján a Veredas de 08:00 a 18:00  <b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichicuco y Luján de 07:00 a 13:00 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>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada comuna</p>	<p><b>LATAQUINGA</b>                  • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                  • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans                  • 512 802 498  <b>SALCEDO</b>                  • Av. Olinda y Padre Salado                  • 512 728 231  <b>PUÑE</b>                  • Pichicuco y Bolívar                  • 512 725 752  <b>BAQUERÍ</b>                  • Abdo Calderón y Barroto                  • 512 721 029  <b>SIGHEO</b>                  • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios                  • 512 724 296  <b>LA MANSA</b>                  • Eusebio Espejo y González Suárez                  • 512 695 585  <b>PANGUA</b>                  • Luis Benavente Toray y Suarez                  • 512 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada comuna</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>105</p>	<p>687</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de atención para la suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregó en la Jefatura de Cartera y Agencias</li> <li>Encuentra en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente</li> <li>2. Entrega de orden de trabajo al personal operativo</li> <li>3. Ingreso de acta en la Bitácora General y Laboratorio de medidores para su control, verificación e informe del medidor</li> <li>4. Revisión de informe de laboratorio</li> <li>5. Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. Marcelo Luján</b>                  Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mg. RFI Luján</b> a Veredas de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mg. Sagardi</b> Luján a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. La Maza</b> Luján a Veredas de 08:00 a 18:00  <b>Mg. Piquero</b> Martín, Pichicuco y Luján de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p><b>LATAQUINGA</b>                  • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                  • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans                  • 512 802 498  <b>SALCEDO</b>                  • Av. Olinda y Padre Salado                  • 512 728 231  <b>PUÑE</b>                  • Pichicuco y Bolívar                  • 512 725 752  <b>BAQUERÍ</b>                  • Abdo Calderón y Barroto                  • 512 721 029  <b>SIGHEO</b>                  • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios                  • 512 724 296  <b>LA MANSA</b>                  • Eusebio Espejo y González Suárez                  • 512 695 585  <b>PANGUA</b>                  • Luis Benavente Toray y Suarez                  • 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>155</p>	<p>396</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichico</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregó en la Jefatura de Cartera y Agencias</li> <li>Encuentra en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de validación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ingreso de datos del cliente a sistema comercial</li> <li>2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichico para los debitos correspondientes.</li> <li>3. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichico para procesos con bitácora a través de validación</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC- Luján a Veredas de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>Instantáneo</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichico</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p><b>LATAQUINGA</b>                  • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                  • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans                  • 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></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	Adscripción a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario generado por el Municipio</li> <li>Concurren en el día en el pago de un servicio de energía eléctrica</li> <li>Documentos generados</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico</li> <li>Verificar si el taller de obra de los pagos de construcción de energía eléctrica</li> <li>Una vez constatado, se procede con el sello en el formulario</li> </ol>	<p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Mariela</b> Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Angélica</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Susana</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. La Mónica</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Fátima</b> Lunes a Viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SAZUQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Olmeda y Padre Salado</li> <li>+512 712 311</li> </ul> <p><b>SAZUQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del Barrio</li> <li>+512 711 029</li> </ul> <p><b>DOZONO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vialidad Barrera y Rodrigo Noriega</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio Espino y González</li> <li>Sucre</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las Beneficencias Torre y Sucre</li> <li>+512 694 301</li> </ul>	NO	NO	NO		
17	Convenio de pago	Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por meses superiores a USD 300.00	Adscripción a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelar el 50% de la deuda</li> <li>Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento</li> <li>Agradar el convenio ofrecido</li> <li>Generar el documento para la firma y negociación del convenio</li> <li>Copie de la cédula de ciudadanía al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuotas del convenio</li> <li>Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial</li> </ol>	<p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. La Mónica</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio Espino y González</li> <li>Sucre</li> <li>+512 695 585</li> </ul>	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 valores	Adscripción a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copiar el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a transferir y la deuda</li> <li>Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida.</li> <li>La Nota de Débito se genera en el sistema, el cual se envía a la oficina de crédito a la entidad con el cliente</li> </ol>	<p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+512 802 498</li> </ul>	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica	Adscripción a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de licencia para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón</li> <li>Impugnante</li> <li>Exposición comparendo en terreno</li> <li>Propiedad a EDIFICAR, Cédula de ciudadanía</li> <li>Barras, Pernos, Cables, otros materiales</li> <li>Profesional proyectista</li> <li>Integración del terreno (si propiedad a edificar, que se obtiene a través de la línea de fábrica)</li> <li>El día de día en el pago de las planillas de las</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se revisa el estado de cuenta que este día en los pagos del inmueble a las edificaciones</li> <li>Se verifica el terreno o propiedad de alta o media tensión, si no se encuentra en estado de inspección</li> <li>Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica</li> </ol>	<p><b>Edificio Maestre</b> Lunes a Viernes 8:00 - 13:00 - 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y 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	Edificio requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
21	Reparación de redes de medio y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que en algunos casos presentan problemas	Edificio requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<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 requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<p>Cambio de conductores en mal estado</p> <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se realice recibir entre el cliente que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica	
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el mantenimiento está en la capacidad de realizar la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos motivos se requiere de cambio de postes, redes y transformadores	Edificio requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Para acceder a este servicio el usuario debe dirigirse al oficina de atención al cliente</li> <li>deberá exponer la dirección exacta de la red, datos personales y el código de la zona para ser atendido</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario ingresa al oficina en persona de presidencia</li> <li>Presidencia remite a la Dirección Técnica</li> <li>Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento</li> <li>Mantenimiento realiza la inspección</li> <li>Mantenimiento elabora el presupuesto</li> <li>Se emite el presupuesto al usuario para su pago</li> <li>Una vez cancelado el presupuesto el valor correspondiente para la realización</li> <li>Con la Factura de pago Mantenimiento realiza materiales y servicios trabajos de rehabilitación</li> </ol>	<p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se realice recibir entre el cliente que se genera	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 requieren el servicio de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)	Edificio requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agenciado</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<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	Solicitud de autorización al Director de Presidencia Ejecutiva	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	Requisito del proyecto: Nombre del usuario: Dirección: Calle: No. Poste de derivación: Coordenadas (GPS) Planificación requerida: Papeo: 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	45	

27	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos de instalación de transformadores	Ingeniero de proyecto y diseño de redes de distribución perteneciente Presidencia Ejecutiva	Factibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudios de Asumiento. Planos de MV, MV, MV, AC. Ductos, Puentes.	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	NA	72 horas	Proposición	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Dague y Chiribay. 03212465. Ext. 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 a 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Chiribay - Subestación El Caballo 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. Conductor al CALL CENTER de ELPCO (85 días del año) 2. Conductor directo al 2813250 (Para los laboratorios)	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución de trabajo a través del personal de turno.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. 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 en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 281390-284954.	Oficina S/E El Caballo 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. Cliente al CALL CENTER de ELPCO (85 días del año) 2. Conductor sales de MV E.V. laborales	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución de trabajo a través del personal de turno.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.00-2.00, 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.50.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 281390-284954.	Oficina S/E El Caballo 2813250	No	No	No	33	63
31	Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Padelones eléctricos (Tensión, THD, SFCA, etc.) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dague)	1. Determinación de frecuencia de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	* Cliente de ELPCO, a través de 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 030 (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.elpoco.com.ec 281350	1. Oficina S/E El Caballo 2813250. Respuesta a través Quixu	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores. Estaciones	Instalación de transformadores para servicio estacional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dague)	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 1.5 días \$140 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 Caballo ref 2813250.	2. Oficina S/E El Caballo 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 disposición con el medio de trabajo proceden a revisar los cables.	El personal inicia al recibir la disposición de la oficina y determina la necesidad de trabajos.	Determinar las necesidades de personal de trabajo y asignar el personal del cliente y atender la misma.	Dirige la disposición al grupo de distribución para que se realice el trabajo, para lo cual realiza un informe al cliente y atiende las solicitudes de información.	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 instalaciones en general y beneficia del servicio de Alumbrado Público vía, inspección, mantenimiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Eléctrico de Cotaque.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos 099190771 Ing. Wilmar Neco veloz 099524063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Dague - mediante oficina de coordinación - correo electrónico para consultado 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 disposición final.	El personal culmina al recibir la copia de la solicitud de integración de personal y realiza la liquidación final.	Determina la necesidad de personal de trabajo y asignar el personal del cliente y atender la misma.	Realiza la solicitud de personal de trabajo, para lo cual realiza un informe al cliente y atiende las solicitudes de información.	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 instalaciones en general y beneficia del servicio de Alumbrado Público vía, inspección, mantenimiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Eléctrico de Cotaque.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos 099190771 Ing. Wilmar Neco veloz 099524063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Dague - mediante oficina de coordinación - correo electrónico para consultado 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. 1. 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. ARCOND/002/15, para lo cual se realice: 1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones descuidadas a 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.- 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 secretaría de presidencia ejecutiva o formato ficha, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Otra o más nombres de habitantes de contacto, correo electrónico o descripción breve de la ubicación. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección, que contiene el costo que se requiere para el servicio. 4. Realizar el trámite de liquidación de la inspección mediante correo electrónico o físico en oficina.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar copia de la liquidación de la inspección, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección, que contiene el costo que se requiere para el servicio. 4. Realizar el trámite de liquidación de la inspección mediante correo electrónico o físico en oficina.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Dague y Chiribay Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 032112-646165060 E. Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de mejora del Servicio eléctrico. 1. Requerimiento de expansión del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	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 infraestructura cumple con los requisitos de expansión. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera representación, a todos aquellos casos en que la prestación de los servicios eléctricos, debido al incremento intermitente de carga al circuito.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formato ficha, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Otra o más nombres de habitantes de contacto, correo electrónico y descripción breve de la ubicación. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección, que contiene el costo que se requiere para el servicio. 4. Realizar el trámite de liquidación de la inspección mediante correo electrónico o físico en oficina.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar copia de la liquidación de la inspección, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección, que contiene el costo que se requiere para el servicio. 4. Realizar el trámite de liquidación de la inspección mediante correo electrónico o físico en oficina.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Dague y Chiribay Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 032112-646165060 E. Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central. 1. Requerimiento de expansión del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, para personas y/o vehículos.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formato ficha, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Otra o más nombres de habitantes de contacto, correo electrónico y descripción breve de la ubicación. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección, que contiene el costo que se requiere para el servicio.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar copia de la liquidación de la inspección, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección, que contiene el costo que se requiere para el servicio. 4. Realizar el trámite de liquidación de la inspección mediante correo electrónico o físico en oficina.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Dague y Chiribay Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 032112-646165060 E. Ext. 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 DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

FECHA DE TRÁMITE: CALIDAD DE SERVICIO