

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. Saldade 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 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Piquete 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 Saldade +593 739 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIMBÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valestor Tierra y Rodrigo Horcillo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales 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. Saldade 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 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Piquete 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 Saldade +593 739 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIMBÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valestor Tierra y Rodrigo Horcillo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales 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	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. Migración de la Inspección Correio Electrónico Cambio personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular Aplicación de cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldade 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 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Piquete 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 Saldade +593 739 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIMBÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valestor Tierra y Rodrigo Horcillo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales 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	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 de Paise Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Antes personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular Aplicación del cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldade 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 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Piquete 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 Saldade +593 739 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIMBÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valestor Tierra y Rodrigo Horcillo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales 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	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. Saldade 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 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Piquete 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 Saldade +593 739 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIMBÍ Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valestor Tierra y Rodrigo Horcillo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales 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		

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a 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 Cambio de actualización de planilla Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Verano de 09:00 a 17:00 Mag. Marcelo Luján a Verano de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Neri Luján a Verano de 09:00 a 15:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Sagardi Luján a Verano de 09:00 a 17:00 Mag. La Maza Luján a Verano de 09:00 a 13:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de Verano 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 Mansa, Sigheo y Piquero 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans • 512 802 498 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUEL • Pichón y Bolívar • 512 725 752 BARDINI • Abdo Calderón y Barro • 512 721 029 SIGEOS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benito Torres 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>82</p>	<p>1134</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 a nivel de red de trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (De Luján) a Verano de 07:00 a 15:00 (Deposición del cliente en el sitio)</p> <p>De Luján a Verano de 07:00 a 17:00 (Deposición en volantes)</p>	<p>Si existe</p> <p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans • 512 802 498 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUEL • Pichón y Bolívar • 512 725 752 BARDINI • Abdo Calderón y Barro • 512 721 029 SIGEOS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benito Torres 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>48</p>	<p>603</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>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y papelería de edición del subcuenta Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) Ordeño 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 medido Cambio del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Verano de 09:00 a 17:00 Mag. Marcelo Luján a Verano de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Neri Luján a Verano de 09:00 a 15:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Sagardi Luján a Verano de 09:00 a 17:00 Mag. La Maza Luján a Verano de 09:00 a 13:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de Verano 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 Mansa y Sánchez de Orléans • 512 802 498 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUEL • Pichón y Bolívar • 512 725 752 BARDINI • Abdo Calderón y Barro • 512 721 029 SIGEOS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benito Torres y Suarez • 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>81</p>	<p>768</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"> Formulario para acceso al servicio, el cual se encuentra en la Jefatura de Comarcas y Agencias Encuentra el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceso al servicio Personal operativo de acuerdo a la planificación establecida a nivel de red de trabajo Reporte de manera a la Brigada Comarcas y Laboratorios de medidores para su control, verificación e informe del medidor Revisión de informe de laboratorio Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Verano de 09:00 a 17:00 Mag. Marcelo Luján a Verano de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Neri Luján a Verano de 09:00 a 15:00 y domingos de 09:00 a 13:00 Mag. Sagardi Luján a Verano de 09:00 a 17:00 Mag. La Maza Luján a Verano de 09:00 a 13:00 Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de Verano de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratis</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 Comarcas y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orléans • 512 802 498 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUEL • Pichón y Bolívar • 512 725 752 BARDINI • Abdo Calderón y Barro • 512 721 029 SIGEOS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 512 695 585 PANQUIA • Luis Benito Torres y Suarez • 512 684 301</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Comarcas y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>155</p>	<p>396</p>
<p>15</p> <p>Sébito bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichón</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Comarcas y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceso al servicio, el cual se encuentra en la Jefatura de Comarcas y Agencias Encuentra el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de edición 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceso al sistema comercial Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichón para los débitos correspondientes. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichón para procesos con los bancos a través de ventanillas de recaudación 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC- Luján a Verano de 09:00 a 17:00</p>	<p>Gratis</p> <p>Inmediato</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 Comarcas y Agencias 	<p>LATAQUINGA • 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 Comarcas y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p></p>	<p></p>

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 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	Previsión	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí. 03212345. 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, proyección	Ingeniería y Construcción	Av. Chiriquí - Subestación El Cahuero 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	83
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO	Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores	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 Labrada la unidad de calidad de energía. 2. Que en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cahuero 2813250 2. Call Center 281390-284954.	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. laborables	* Dirección exacta (Número de distribución) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de sales laborales	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.30-20, 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.30.	Ciudadanía en General	1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía. 2. Que en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cahuero 2813250 2. Call Center 281390-284954.	Oficina S/E El Cahuero 2813250	No	No	No	33	63
31	Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, etc) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)	1. Determinación de frecuencia de tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	* Cliente de ELPCO, 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 Labrada la unidad de calidad de energía.	1. www.elpco.com.ec 281340	1. Oficina S/E El Cahuero 2813250. Respuesta a través de Quito	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores. Estaciones	Instalación de transformadores para servicio estacional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	1. Si existe línea MV se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 2. 3 días \$200 por mes. 2. Costo de arrend. 1 fallos: de 1.3 días \$140 por mes.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cahuero 2813250.	No	No	No	23	35	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la información con el reporte de avería proceden revisar los datos.	El proceso inicia al recibir la información de la avería y determina la necesidad de trabajos.	Determinar las necesidades de personal a ser enviado al sitio del cliente y atender la avería.	Se realiza la disposición al grupo de Alameda pública para que se realice el trabajo, para lo cual se elabora un presupuesto de personal y materiales. Se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos y se realiza la inspección.	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	Todos los clientes, usuarios y involucrados en general se benefician del servicio de Alameda Pública vía, inspección, mantenimiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alameda instalados en Sistema Electrico de Cahuero.	Dirección Técnica / Área de Aluminado Público	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alameda Pública E. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilson Nieto celular 099524063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Dapuy - mediante oficina de coordinación - correo electrónico para consultado en el área de Alameda Pública 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 proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que autoriza de realizar la liquidación final.	El proceso culmina al recibir la copia de la solicitud de integración de personal y se realiza la liquidación de la orden de trabajo.	Determinar la necesidad de personal a ser enviado al sitio del cliente y atender la avería.	Se realiza la disposición al grupo de Alameda pública para que se realice el trabajo, para lo cual se elabora un presupuesto de personal y materiales. Se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos y se realiza la inspección.	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	Todos los clientes, usuarios y involucrados en general se benefician del servicio de Alameda Pública vía, inspección, mantenimiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alameda instalados en Sistema Electrico de Cahuero.	Dirección Técnica / Área de Aluminado Público	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alameda Pública E. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilson Nieto celular 099524063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Dapuy - mediante oficina de coordinación - correo electrónico para consultado en el área de Alameda Pública 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 descendidas 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 edificios de contacto, como: nombre de calle, dirección breve de la solicitud. 2. Presentar la solicitud de servicio a la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 3. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3.1.- Recopilar copia de la licencia de construcción, que requiere servicio. 3.2.- Recopilar el informe técnico de la inspección realizada en obra (línea o red) en el edificio.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los planos de conexión de los usuarios que requieren servicio y planillo del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada en obra (línea o red) en el edificio.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depapuy. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace depapuy 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 Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Alameda de Proyectos. 032112-646305960 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico. 1. Requerimiento de reparación de instalaciones. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera rehabilitación, 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 reparación. 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 secretaría de presidencia ejecutiva o formato ficha, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Otra o más nombres de edificios de contacto, como: nombre de calle, dirección breve de la solicitud. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los planos de conexión de los usuarios que requieren servicio y planillo del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada en obra (línea o red) en el edificio.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los planos de conexión de los usuarios que requieren servicio y planillo del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada en obra (línea o red) en el edificio.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depapuy. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace depapuy 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.	Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Alameda de Proyectos. 032112-646305960 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central. 1. Requerimiento de reparación 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 edificios de contacto, como: nombre de calle, dirección breve de la solicitud. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 2.1.- Recopilar copia de la licencia de construcción, que requiere servicio. 2.2.- Recopilar el informe técnico de la inspección realizada en obra (línea o red) en el edificio.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los planos de conexión de los usuarios que requieren servicio y planillo del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada en obra (línea o red) en el edificio.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depapuy. 2.- Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace depapuy 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 Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Alameda de Proyectos. 032112-646305960 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: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

SECTOR RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE _____

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

CONTACTO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)