

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 cómo 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 (en 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. Identificación del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Pasa. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. 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 Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Manta 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 +593 792 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 792 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo Horcayola +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	1517	6.675
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula y cédula de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Pasa Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. 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 Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Manta 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 +593 792 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 792 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo Horcayola +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	56	236
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 cédula de inscripción 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 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular. Aprobación de cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. 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 Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Manta 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 +593 792 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 792 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo Horcayola +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	245	1281
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 cédula de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Pasa Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de 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. Aprobación del cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. 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 Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Manta 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 +593 792 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 792 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo Horcayola +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	15	80
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 del 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 Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Manta 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 +593 792 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 792 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo Horcayola +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	5635	2284

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 o centro Remedia Insidencias al 033730534 Ect. 3011 y 3013	<p>•Número del medidor o cartón de pago.</p> <p>•Plazo de planilla al día.</p> <p>•Verificar que no sea corte programado por falta de pago.</p> <p>•Ubicación del sitio, referencia futura de solución.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación de la información del ducto y reparación.</p> <p>•Asignación del grupo de trabajo.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Páramos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>5 o menor cambio de repartido en el estado el valor de la garantía de consumo</p>	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 211 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abrao Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo •Hurtado +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	3101	10566
7	Reporte de ductos y reparaciones en sectores	Reparación de ductos y reparaciones de tramos de línea y medidores de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente o al centro Remedia Insidencias al 033730534 Ect. 3011 y 3013	<p>•Dirección exacta y referencia del sitio.</p> <p>•Número de medidor, cartón, número y apellidos de la persona que llama.</p> <p>•Número de medidor.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación de la información del ducto y reparación.</p> <p>•Asignación del grupo de trabajo.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Páramos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	<p>•Habrán bajo tensión: 13 horas</p> <p>•Habrán media tensión: 24 horas</p> <p>•Habrán bajo tensión: 24 horas</p> <p>•Habrán media tensión: 30 horas</p>	Ciudadanía en general	Centro de Atención y Agencias	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 211 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abrao Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo •Hurtado +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	903	2023
8	Saludtarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<p>•Copia escritura con registro de la propiedad.</p> <p>•Copia de cédula del solicitante y cónyuge.</p> <p>•Cédula mayor a 65 años.</p> <p>•No haber menor deuda al FONCOT.</p> <p>•Cubrir anclaje de medidor.</p>	<p>•Recepción y verificación de documentos.</p> <p>•Asesoramiento de saludtarifa.</p> <p>•Ejecución de saludtarifa.</p> <p>•Aplicación del beneficio.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Páramos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 211 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abrao Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo •Hurtado +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	113	394
9	Saludtarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<p>•Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge.</p> <p>•No haber menor deuda con EFOPCOT.</p>	<p>•Recepción y verificación de documentos.</p> <p>•Asesoramiento de saludtarifa.</p> <p>•Ejecución de saludtarifa.</p> <p>•Aplicación del beneficio.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Páramos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 211 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abrao Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo •Hurtado +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	31	110
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al tipo de tarifa vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<p>•Número del medidor.</p> <p>•Plazo al día.</p> <p>•Interrupción de flujo de consumo.</p> <p>•Ubicación al cliente para su respectiva reparación.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación de la información del ducto y reparación.</p> <p>•Asignación del grupo de trabajo.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Medardo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Páramos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquán de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 211 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SIGORJU</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abrao Calderón y Barro +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valcor Tierra y Rodrigo •Hurtado +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	110	110

<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>Atender 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 y presupuesto 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. Neri 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. María Luján a Veredas de 08:00 a 18:00 Mg. Piquero Martín a Veredas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si aparece cambio de propietario se prepara el contrato al objeto de la actualización de planilla que depende de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a Electricidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Mansa, Sigüta y Pango 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orellana • 012 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 738 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • 012 735 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barroero • 012 731 029 SIGÜTA • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios • 012 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Suarez • 012 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>90</p>	<p>1224</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Declaración del cliente Elaboración 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 cliente en el sitio)</p> <p>De Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 (Deposición en solvencia)</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 Orellana • 012 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 738 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • 012 735 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barroero • 012 731 029 SIGÜTA • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios • 012 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Suarez • 012 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>57</p>	<p>585</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para viviendas, ferreterías o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y pagapista de verificación del subterráneo Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado 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. Neri 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. María Luján a Veredas de 08:00 a 18:00 Mg. Piquero Martín a Veredas 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 comarca</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orellana • 012 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 738 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • 012 735 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barroero • 012 731 029 SIGÜTA • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios • 012 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Suarez • 012 684 301</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>105</p>	<p>1.122</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de atención para la suspensión de facturación</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente 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 entregó en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentra 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, instalación, verificación e informe del medidor 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documento para aplicación de consumo e 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. Neri 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. María Luján a Veredas de 08:00 a 18:00 Mg. Piquero Martín a Veredas 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>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orellana • 012 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 738 231 PUERTO RICO • Pochimba y Bolívar • 012 735 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barroero • 012 731 029 SIGÜTA • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios • 012 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Suarez • 012 684 301</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 Pichincha</p>	<p>Atender 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 entregó en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentra el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y pagapista de verificación 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente a sistema comercial 2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichincha por los clientes responsables. 3. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichincha para procesar con los bancos a través de verificación de vinculación 	<p>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 Pichincha</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Orellana • 012 802 498</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	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 Convenir en el día en el pago de venta de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble 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. Abelardo Luna Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Magallanes Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Aquiles Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Maza Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, Miércoles y Jueves 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 Marques de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 <p>SAZUQUI</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmeda y Padre Salado +512 712 311 <p>SAZUQUI</p> <ul style="list-style-type: none"> Carretera Chiriquina y Barrero +512 711 029 <p>DOZUQUI</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 vivienda 	<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 a usarlo, en el que se detalló el monto, y copias de copia del convenio ingreso 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 Maza 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 Marques 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 vivienda 	<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, y copias de copia del convenio ingreso de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marques de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 	NO	NO	NO	
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica	Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de licencia para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Impugnante Exposición comparendo en terreno propiedad a EDIFICAR, Cédula de ciudadanía Barrera, Pasarelas, Cercos, vallas, cercos Mapa de zona urbana del profesional proyectivo Elaboración del terreno (ya propiedad a edificar, que se obtiene a través de la Jefatura de Cartera y Agencias) El día de día en el pago de las parcelas de las 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este día en los pagos del inmueble por las edificaciones Se verifica el terreno o propiedad de área a mediar (zona, ya propiedad de área a mediar y sus inscripciones) 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: Marques de Mantua y Quilera 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	llamando 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 indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar trabajo de reparación 	<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 Quilera 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 su mayoría son de tipo simple	llamando 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 indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar trabajo de reparación 	<p>Arreglo de conductores lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	Arreglo de conductores entre 1 y 2 horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera 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 su mayoría son de tipo simple	llamando 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 indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar trabajo de reparación 	<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 - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera 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 mantenimiento en algunas zonas con alta densidad de viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe dirigirse al oficina de atención al cliente o al correo electrónico: info@epsc.com.ec	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al sitio 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 - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera 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 eléctrico, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)	llamando 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 indicada a verificación de mantenimiento para inspección del sector Mantenimiento realiza inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para realizar el servicio al sector afectado 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera 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 a 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 Quilera 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 correo electrónico al Presidente Ejecutivo	Nombre del propietario Nombre del usuario Dirección Cantón Punto de derivación Coordenadas (X,Y) Planicie requerida Punto Proyecto 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 Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Dpto. 214</p>	Oficina, correo electrónico	No	NA	45

27	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos de distribución de potencia eléctrica perteneciente a Presidencia Ejecutiva	Ingeniero el proyecto y efecto a través de un especialista 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. Ductos, Puentes.	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	NA	72 horas	Proposición	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Dupuy y Ochoa. (32312465, 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 FOCV.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	NA	24 Horas	Proyecto, preventivo	Ingeniería y Construcción	Av. Ochoa - 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. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Contratar un nuevo CALL (3613250 (horas laborales)	1. Unidad recibe la información, verifica en el GDSOPRA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores. 2. Continúa operativa de transformadores	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00, 3. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00.	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 2813390 - 2814954.	Oficina S/E El Caballo 2813250	No	No	No	87	142	
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laborales de Subestación 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. Contratar un nuevo CALL (3613250 (horas laborales)	1. Circulación exacta (Número de personas a ser atendidas) y * Contorno telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GDSOPRA 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 días Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 2813390 - 2814954.	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 Pasaderecho eléctrico (Volumen, TMO, PFC, PDI) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Dapae)	1. Determinación de Pasaderecho eléctrico (Volumen, TMO, PFC, PDI) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Dapae)	* 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 (si desde recibido la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elpoco.com.ec 2813240	1. Oficina S/E El Caballo 2813250, Respuesta a través Quiboa	No	No	No	45	87	
32	Arrendo de transformadores, Estaciones	Instalación de transformadores para servicio estacional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Dapae)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de poste.	1. Se envía línea MV a obra para presupuesto de arrendo. 2. No existe red se comunica al poste.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de arrendamiento de 2. 2 días 2500 por mes. 3. Costo de arrendamiento de 3. 3 días 3500 por mes.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva 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 Alcabaldo público recibir la disposición y con la medida de urgencia proceder a revisar los cables.	El personal inicia al recibir la disposición y determina la necesidad de personal de taller y andamios.	Determinar las necesidades de personal de taller y andamios.	Dirige la disposición al grupo de distribución para que se realice el trabajo, para lo cual realiza la solicitud de personal de taller y andamios a través de la oficina de distribución general, para lo cual se dispone de personal de taller y andamios, verificar los materiales y herramientas, caso por proyecto, en el momento de inicio y realizar la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. SANC-2014	Dentro de las próximas 24 horas	1. Todos los clientes, usuarios y beneficiarios en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía, iluminación, ornamental, ignífuga, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alcabaldo Público E.A. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 0997507714 Ing. Wilmar Neco - 0995824063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico: Direccion.almbrado publico@elpoco.com.ec en el área de alumbrado Público mediante formularios disponibles en el portal de internet.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de personal y realiza la liquidación final.	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de personal y realiza la liquidación final.	Reagrupa la solicitud de integración de personal de taller y andamios.	Realiza pruebas eléctricas para verificar el cable, fuente de energía y asegurar la falla. Si la falla se encuentra en la línea se envía al personal de taller y andamios, verificar los materiales y herramientas, caso por proyecto, en el momento de inicio y realizar la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. SANC-2014	Dentro de las próximas 24 horas	1. Todos los clientes, usuarios y beneficiarios en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía, iluminación, ornamental, ignífuga, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alcabaldo Público E.A. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 0997507714 Ing. Wilmar Neco - 0995824063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico: Direccion.almbrado publico@elpoco.com.ec en el área de alumbrado Público mediante formularios disponibles en el portal de internet.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637	
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador. 1. Requerimiento de red en bajo voltaje. 2. Requerimiento de mejora de servicio eléctrico.	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 secretaria de presidencia ejecutiva o formalizado, donde conste: 1. Nombre del representante del barrio, apellido, día o mes número de teléfono de contacto, correo electrónico o descripción breve de la solicitud. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copia de la licencia de construcción, que requiere servicio eléctrico. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o HSE en oficina. 5. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 6. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los planos de ubicación de los usuarios que requieren servicio eléctrico y la cantidad de usuarios que se encuentran presentados al circuito a intervenir.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2. Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a a quien hace diligencia oportunamente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2. Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a a quien hace diligencia oportunamente. 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 Dupuy y Ochoa. Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Oficinas de Proyectos 02371-646305960 E.ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	41	41	
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico. 1. Requerimiento de red en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la infraestructura eléctrica, si la infraestructura eléctrica se encuentra en perfecto estado, se considerará como un proyecto de mejoramiento. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera mejoramiento a todos aquellos casos en que la infraestructura eléctrica se encuentre en perfecto estado, se considerará como un proyecto de mejoramiento. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras.	Se considera mejoramiento a todos aquellos casos en que la infraestructura eléctrica se encuentre en perfecto estado, se considerará como un proyecto de mejoramiento. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva o formalizado, donde conste: 1. Nombre del representante del barrio, apellido, día o mes número de teléfono de contacto, correo electrónico o descripción breve de la solicitud. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copia de la licencia de construcción, que requiere servicio eléctrico y la cantidad de usuarios que se encuentran presentados al circuito a intervenir. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o HSE en oficina.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2. Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a a quien hace diligencia oportunamente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2. Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a a quien hace diligencia oportunamente. 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 Dupuy y Ochoa. Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Oficinas de Proyectos 02371-646305960 E.ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica	56	56	
37	Solicitud de Alumbrado Público Central. 1. Requerimiento de respuesta del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, parques, áreas equipadas y/o vehiculares.	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 planos de ubicación de los usuarios que requieren servicio eléctrico y la cantidad de usuarios que se encuentran presentados al circuito a intervenir. 3. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o HSE en oficina.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2. Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a a quien hace diligencia oportunamente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2. Pasa a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a a quien hace diligencia oportunamente. 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 Dupuy y Ochoa. Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Oficinas de Proyectos 02371-646305960 E.ec. 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: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

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