

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 (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. Identificación del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada.	Ades	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PURI Pachayachi y Bolívar +593 725 712 SAGURU Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	No	No	
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y cédula de inscripción 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. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada.	Ades	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PURI Pachayachi y Bolívar +593 725 712 SAGURU Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	No	No	
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. Copias de cédula y cédula de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mp. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mp. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<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 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PURI Pachayachi y Bolívar +593 725 712 SAGURU Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	No	No	
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y cédula de inscripción 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 En caso de un centro de salud se requiere el Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular. Aprobación del cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PURI Pachayachi y Bolívar +593 725 712 SAGURU Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	No	No	
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> 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 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PURI Pachayachi y Bolívar +593 725 712 SAGURU Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Vallejos Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	No	No	

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Atender al Centro de Atención al Cliente o contactarse telefónicamente al 033730534 Ext. 3051 y 3053	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartas PE-PEP. •Pagar de planilla al día. •Verificar que no sea corte programado por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia futura de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del ducto y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Lora a Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 10:30 •Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 824 488 BALCEDO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 799 231 PULE • Pichincha y Bolívar • +51 735 753 SIGUECHI • Abasco Calderón y Barro • +51 731 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 734 296 LA MANA • Egúsquiza Espino y Gonzales Suarez • +51 895 585 PANGUA • Luis Benavides Toray y Sucre • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	
7	Reporte de ductos y reparaciones en sectores	Reparación de ductos y reparaciones de líneas de fibra óptica y mediciones de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente o llamar al Centro de Atención al Cliente o contactar telefónicamente al 033730534 Ext. 3051 y 3053	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección exacta y referencia del sitio. • Número de medidor, cartilla, número y apellidos de la persona que llama. • Número de telefonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos. • Asignación de la información del ducto y reparación. • Asignación del grupo de trabajo. • Reparación. • Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 10:30 • Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • 48 horas bajo tensión: 13 horas • 48 horas media tensión: 24 horas • 48 horas alta tensión: 24 horas • 48 horas media tensión: 30 horas 	Sin costo	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 824 488 BALCEDO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 799 231 PULE • Pichincha y Bolívar • +51 735 753 SIGUECHI • Abasco Calderón y Barro • +51 731 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 734 296 LA MANA • Egúsquiza Espino y Gonzales Suarez • +51 895 585 PANGUA • Luis Benavides Toray y Sucre • +51 684 301 	Centro de atención al cliente y Agencias de atención ciudadana	No	No
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia escritora con registro de la pensión. • Copia de cédula del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor o 65 años. • No tener menor deuda por CUFCCO. • Escritura actual de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de documentos. • Verificación de la información del ducto y reparación. • Asignación del grupo de trabajo. • Reparación. • Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 10:30 • Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Sin costo	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 824 488 BALCEDO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 799 231 PULE • Pichincha y Bolívar • +51 735 753 SIGUECHI • Abasco Calderón y Barro • +51 731 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 734 296 LA MANA • Egúsquiza Espino y Gonzales Suarez • +51 895 585 PANGUA • Luis Benavides Toray y Sucre • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No
9	Saludtarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge. • No tener menor deuda con EFECTIVA. • Póliza de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad. • Declaración y verificación de la discapacidad. • Informe en caso de ser el representante de persona con discapacidad. • Tener escritura mayor a 100 Esh. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de documentos. • Verificación de la información del ducto y reparación. • Asignación del grupo de trabajo. • Reparación. • Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 10:30 • Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 824 488 BALCEDO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 799 231 PULE • Pichincha y Bolívar • +51 735 753 SIGUECHI • Abasco Calderón y Barro • +51 731 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 734 296 LA MANA • Egúsquiza Espino y Gonzales Suarez • +51 895 585 PANGUA • Luis Benavides Toray y Sucre • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor. • Pagar el día. • Información de flujo de consumo. • Dirección al cliente para su respectiva reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos. • Asignación del grupo de trabajo. • Reparación. • Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 10:30 • Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Pargue Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 824 488 BALCEDO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 799 231 PULE • Pichincha y Bolívar • +51 735 753 SIGUECHI • Abasco Calderón y Barro • +51 731 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 734 296 LA MANA • Egúsquiza Espino y Gonzales Suarez • +51 895 585 PANGUA • Luis Benavides Toray y Sucre • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas inexactas.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud en el Departamento de Control de Energía • Foto al día en los lugares de las lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de materiales y presupuesto • Cableo de actualización de parámetro • Instalación en el sitio 	<p>• Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 • Mag. Marcelo Luján a Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mag. RFI Luján a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mag. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 • Mag. Sagardi Domingo a Veredas de 08:00 a 18:00 • Mag. La Mota Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 • Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si aparece cambio de preparación el cliente se elige de la actualización de parámetro 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, Sighe y Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Oteiza • +52 802 488 84200 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • +52 726 231 1111 PUEBLO • Pochimán y Bolívar • +52 725 752 3400 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • +52 721 029 5000 SIGUAS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • +52 724 296 14 0000 LA MANSA • Esguero Espejo y González Suarez • +52 695 585 1000 PANDEIA • Luis Benito Toray y Suarez • +52 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p>
<p>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 • Dirección correcta. • Copias y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Personal operativo de acuerdo a la clasificación de sitio a visitar y realizar el trabajo • Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Custodiada -CAC- (La Luján) a Veredas de 07:00 a 18:00 (Deposición del sitio en el sitio)</p> <p>• De lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (dependiendo de volutas)</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 Custodiada • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Oteiza • +52 802 488 84200 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • +52 726 231 1111 PUEBLO • Pochimán y Bolívar • +52 725 752 3400 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • +52 721 029 5000 SIGUAS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • +52 724 296 14 0000 LA MANSA • Esguero Espejo y González Suarez • +52 695 585 1000 PANDEIA • Luis Benito Toray y Suarez • +52 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Detección de energía eléctrica de forma ilegítima y legal para viviendas, residenciales 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"> • Copias de volutas y papelería de verificación del subcuenta • Como referencia adjuntar copia de comprobante de pago de servicio eléctrico (Dn-Módulo) • Dirección correcta con un croquis de referencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de presupuesto acorde al consumo estimado medido • Cableo del consumo • Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 • Mag. Marcelo Luján a Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mag. RFI Luján a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mag. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 • Mag. Sagardi Domingo a Veredas de 08:00 a 18:00 • Mag. La Mota Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 • Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El cliente 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 Custodiada • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Oteiza • +52 802 488 84200 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • +52 726 231 1111 PUEBLO • Pochimán y Bolívar • +52 725 752 3400 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • +52 721 029 5000 SIGUAS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • +52 724 296 14 0000 LA MANSA • Esguero Espejo y González Suarez • +52 695 585 1000 PANDEIA • Luis Benito Toray y Suarez • +52 684 301</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>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requisitamiento del centro de facturación para suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (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 al día en los pagos • Copia de la voluta de ciudadanía 	<ol 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 material a Botiga Central y Laboratorio de medidores para su control, verificación e informe del medidor 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 • Mag. Marcelo Luján a Veredas de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mag. RFI Luján a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mag. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 • Mag. Sagardi Domingo a Veredas de 08:00 a 18:00 • Mag. La Mota Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 • Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján 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>	<p>Centro de Atención Custodiada, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Oteiza • +52 802 488 84200 SAUCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • +52 726 231 1111 PUEBLO • Pochimán y Bolívar • +52 725 752 3400 BAJOS • Abdo Calderón y Barro • +52 721 029 5000 SIGUAS • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • +52 724 296 14 0000 LA MANSA • Esguero Espejo y González Suarez • +52 695 585 1000 PANDEIA • Luis Benito Toray y Suarez • +52 684 301</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>86</p> <p>86</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichón.</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (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 al día en los pagos • Copia de la voluta de ciudadanía y papelería de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente a sistema comercial 2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichón para los débitos correspondientes. 3. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichón para proceder con los débitos a través de verificación de actualización 	<p>Centro de atención custodiada -CAC- Luján a Veredas de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratis</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichón</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada • Calle Marquín de Mansa y Sánchez de Oteiza • +52 802 488 84200</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>10</p> <p>10</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 Constar en el día en el pago de un día 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. Mariela Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Angélica Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Saphir Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Mera Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Fátima Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 Av. Chiriquí y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBUNO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 029 DOCOBO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 714 296 LA MANA Ubicación: Oficinas del Barrio +52 695 585 PANQUIA Ubicación: Oficinas del Barrio +52 694 301 	NO	NO	NO	85	85	
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 la 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 venta y negociación del convenio Envío de copia de convenio a la oficina, en el que se detallan el monto, el plazo de costo del convenio Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mera Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 LA MANA Ubicación: Oficinas del Barrio +52 695 585 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	45	45
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados 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"> Formulario con datos de la cuenta suspendida Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de la 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, el cual se envía a la oficina de cobro de la cuenta Se genera el convenio de transferencia de deuda en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 	Jefatura de Cartera y Agencias	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 la línea para EDIFICAR, emitido por el SAG Municipal del Cantón Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Exhibición comprobante de pago a propiedad a EDIFICAR, CABA, BARRIO, PARQUE, CANTÓN, CIUDADELA Requisito de comprobante profesional proyectivo Integración del terreno (ya propiedad a EDIFICAR, que se obtiene en línea de fábrica) El día de día en el pago de la parcela de la 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este día en los pagos del inmueble por las electricas Se verifica el terreno o propiedad de alta tensión, en el caso de alta tensión se realiza inspección Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica 	<p>Oficina Maestra Lunes a Viernes 8:00 - 13:00; 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SAG Municipal	Jefatura de Estudios y Diseños	<p>Edificio central OLEPFO S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quilma y Ordoñez</p>	Oficina Dirección Técnica	NO	NO	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 punto 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 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 su mayoría son de tipo simple	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	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 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 su mayoría son de tipo simple	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	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 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 mantenimiento en algunas zonas con alta tensión de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe dirigirse al oficina de atención al cliente o al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en persona de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mantenimiento elabora el presupuesto Se emite el presupuesto a usuario para su pago Una vez cancelado 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 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 quedan sin el servicio de energía eléctrica, 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 punto en donde se tenga estos problemas	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 restablecer el servicio al sector afectado 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
25	Visitas Técnicas a Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una subestación	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 Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica		
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Proceso de facilidad para entrega de potencia y energía para servicio eléctrico	ingresar oficina a través de internet al portal Presidencia Ejecutiva	Nombre del proyecto: Nombre del usuario: Dirección: Cantón: Provincia: No. Poste de derivación: Coordenadas (X,Y): Frecuencia 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 Quilma y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Dpto. 214</p>	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	45	116

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	Proyección	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Daguay y O'Higgins 23121465, Loc. 213	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	34	81
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directo al Laboratorio	3 Capas del prototipo y garantía de fábrica, certificado de su calidad PQA.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyección, preventivo	Ingeniería y Construcción	Av. O'Higgins - 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. Continuar operación de 2813250 (horas laborales)	* Unidad redada la información, oficina en el GDOP/TA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de personal de transformadores	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor Reparaciones (2.00), 2. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 2813390 - 2814954.	Oficina S/E El Caballo 2813250	No	No	No	87	142	
30	Operación y Mantenimiento de redes laterales de distribución de ELPCO	Mantener operativas las redes laterales de distribución de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar redes de MV E.V. laborables	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales)	* Circulación exacta (Número de unidades a ser mantenidas) y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de personal de redes laterales.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor Reparaciones (1.30-2), 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.50.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El 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 Padelones eléctricos (Volumen, THD, PFC, D). 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Daguay)	* Cliente de ELPCO/TA y, tiene la necesidad de verificar la calidad del servicio.	Disposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Datos Históricos Q10 (si desde recibido la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Accord Q10/20)	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elpcos.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Caballo 2813250, Respuesta a través O'Higgins	No	No	No	45	87	
32	Arrendo de transformadores, Dispositivos	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Daguay)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de poste	Inspección al sitio: 1. Se envía línea MV al sitio propuesto de arrendo. 2. Se hace red se comunica al poste	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 2.000 por mes. 2. Costo de arrend. 1 fallos, de 1.5 días. \$240 por mes.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva El Caballo ref 2813250.	No	No	No	23	35	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la información con el detalle de la avería proceden revisar los cables.	El personal inicia al recibir la información y determina la necesidad de reparar el cable y arrendar lámparas.	Determinar las necesidades de reparación del cliente y arrendar lámparas.	Se realiza la disposición del grupo de alumbrado público en el rubro, para la cual realiza un estudio de gastos de materiales a delegar general, se envía la información de trabajo, se van los materiales y se realiza el trabajo (reparación, caso por proyecto) en el momento de arrendar y se realiza 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	Trabaja los clientes, usuarios y involucrados en general se beneficia del servicio de Alumbrado Público vía, inspección, arrendamiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Electrico de Cuenca.	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Atención al Cliente de Alameda Pública E. 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos celular 099190771 Ing. Wilmar Neco celular 0995824083	Oficinas centrales vía telefonía Correo electrónico Daguay mediante oficina de coordinación Daguay - usuarios por canalización en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que envía el detalle de la avería a la Inspección final.	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de reparación y realiza la liquidación final.	Reagrupa la solicitud de reparación de usuarios del cliente y dispone su atención de misma.	Realiza pruebas eléctricas para verificar el cable, fuente de energía y el arrendo de la lámp. Si la falla se encuentra en la lámpara se cambia la lámpara. Si la falla se encuentra en el circuito se envía el detalle de la avería al jefe de Alameda, eléctrica repara la avería reemplazando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. SANC-2014	Dentro de las próximas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y involucrados en general se beneficia del servicio de Alumbrado Público vía, inspección, arrendamiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Electrico de Cuenca.	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Atención al Cliente de Alameda Pública E. 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos celular 099190771 Ing. Wilmar Neco celular 0995824083	Oficinas centrales vía telefonía Correo electrónico Daguay mediante oficina de coordinación Daguay - usuarios por canalización en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador.	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.- Edificación de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos o monofásicos descendiendo al requerimiento de un centro de transformación. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Edificación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico reglamentados por la ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formato físico, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día a más número de habitantes de la zona. 2. Presentar la solicitud de servicio en 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.- Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.2.- Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.3.- Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.4.- Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio.	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 la zona de los usuarios que requieren servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada (informe en línea o físico en oficina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía delegado. 2.- Una vez que el grupo, produce o custodia la información (Proyecto) 1.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Daguay y O'Higgins Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Alameda de Proyectos 032012-646350600 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de mejora del Servicio eléctrico.	Se considera reestructuración, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para las empresas de la zona, 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 se encuentra en perfecto estado, se considera un proyecto de reorganización. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera reorganización, 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 físico, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día a más número de habitantes de la zona. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, con los planos de la zona de los usuarios que requieren servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada (informe en línea o físico en oficina)	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 la zona de los usuarios que requieren servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada (informe en línea o físico en oficina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía delegado. 2.- Una vez que el grupo, produce o custodia la información (Proyecto) 1.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Daguay y O'Higgins Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Alameda de Proyectos 032012-646350600 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, para personas y vehículos. 1. Requerimiento de respuesta del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formato físico, donde conste: Nombre del postulante o representante del barrio, edificio. Día a más número de habitantes de la zona. 2. Presentar a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3.1.- Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.2.- Realizar copia de la solicitud de requerimiento de servicio.	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 la zona de los usuarios que requieren servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Entregar el informe técnico detallado de la inspección realizada (informe en línea o físico en oficina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía delegado. 2.- Una vez que el grupo, produce o custodia la información (Proyecto) 1.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Mañana 5-44 y Daguay y O'Higgins Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Alameda de Proyectos 032012-646350600 E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30