

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre de Paise.</li> <li>Correo Electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud</li> <li>Inspección</li> <li>Aprobación de la Inspección</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldado Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Sepúlveda Domínguez</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Manna Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldado</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeaza Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANNA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUIA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	441	441
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> <li>Pago de garantía de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Nombre de Paise</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>Constancia compañía</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud</li> <li>Inspección</li> <li>Aprobación de la Inspección</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldado Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Sepúlveda Domínguez</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Manna Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldado</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeaza Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANNA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUIA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	8	8
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Migración de la Inspección</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Cambio personal del 11 al 11 de cada mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de cambio de titular</li> <li>Aprobación de cambio de titular</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldado Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Sepúlveda Domínguez</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Manna Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldado</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeaza Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANNA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUIA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	71	71
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la documentación en Atención al Cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Correo Electrónico</li> <li>Copia del RUC</li> <li>Comprobante del Representante Legal</li> <li>Constancia compañía</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial</li> <li>Antes personal del 11 al 11 de cada mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación del cambio de titular</li> <li>Aprobación del cambio de titular</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldado Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Sepúlveda Domínguez</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Manna Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldado</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeaza Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANNA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUIA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	0	0
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atenderse al Centro de Atención al Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía del número del medidor y factura (Opcional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción del reclamo</li> <li>Inspección y asesoría</li> <li>Análisis del reclamo</li> <li>Elaboración del reclamo</li> <li>Identificación el servicio</li> <li>Resolución del reclamo</li> <li>Informe al cliente.</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente -CAC Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Saldado Lomas</b> a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mag. Nigeli Lomas</b> a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mag. Sagasti Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Sepúlveda Domínguez</b> a viernes de 08:00 a 18:00  <b>Mag. La Manna Lomas</b> a viernes de 08:00 a 17:00  <b>Mag. Piquero Martín</b>, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa</li> <li>+593 802 488</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>Av. Oroscoy Padre Saldado</li> <li>+593 729 231</li> <li><b>PUELO</b></li> <li>Policaracha y Bolívar</li> <li>+593 729 752</li> <li><b>BAQUINSHI</b></li> <li>Avenida Calderón y Barroto</li> <li>+593 721 029</li> <li><b>SIGOGOS</b></li> <li>Valeaza Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+593 724 296</li> <li><b>LA MANNA</b></li> <li>Español Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+593 695 585</li> <li><b>PANGUIA</b></li> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+593 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	220	220

6	Mantenimiento Ductos y Accesorios 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 Ext. 3011 y 3013	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número del medidor o cartas de pago.</li> <li>•Plazo de planilla al día.</li> <li>•Verificar que no sea corte programado por falta de pago.</li> <li>•Ubicación del sitio, referencia futura de solución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos.</li> <li>•Asignación de la información del ducto y reparación.</li> <li>•Asignación del grupo de trabajo.</li> <li>•Reparación.</li> <li>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de atención al cliente -CAC Luján a</li> <li>•Verenes de 09:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Medardo Luján a</li> <li>•Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>•Mg. NERL Luján a</li> <li>•Verenes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>•Mg. Saquiell Luján a</li> <li>•Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Sighech Domingo a</li> <li>•Verenes de 08:00 a 18:30</li> <li>•Mg. La Maná Luján a</li> <li>•Verenes de 08:00 a 17:30</li> <li>•Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cambia de domicilio, se actualiza el valor de la garantía de consumo</li> </ul>	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"> <li>LATAJUNGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +52 802 802 488</li> <li>BALNEO</li> <li>• Av. Olinda y Padre Salgado</li> <li>• +52 779 231</li> <li>PUJA</li> <li>• Población y Bolívar</li> <li>• +52 735 732</li> <li>SAGURI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +52 721 029</li> <li>SIGONOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrelbe</li> <li>• +52 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Ejeiro Espino y Gonzales Suarez</li> <li>• +52 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Suarez</li> <li>• +52 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1128	1128
7	Reporte de ductos y reparaciones en sectores	Reparación de ductos y reparaciones de líneas de agua y redes de servicio de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente o línea de Contacto a través de Formas Electrónicas o los números 033020348 - 032814954 - 033020300 a 0300451000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección exacta y referencia del sitio.</li> <li>• Número de medidor, cartilla, número y apellido de la persona a reparar.</li> <li>• Número de medidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los requisitos.</li> <li>• Asignación de la información del ducto y reparación.</li> <li>• Asignación del grupo de trabajo.</li> <li>• Reparación.</li> <li>• Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Medardo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. NERL Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Sighech Domingo a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maná Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si costo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 horas bajo trabajo: 13 horas</li> <li>• 48 horas media tensión: 24 horas</li> <li>• 48 horas bajo tensión: 24 horas</li> <li>• 48 horas media tensión: 30 horas</li> </ul>	Ciudadanía en general	Centro de Atención y Agencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>LATAJUNGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +52 802 802 488</li> <li>BALNEO</li> <li>• Av. Olinda y Padre Salgado</li> <li>• +52 779 231</li> <li>PUJA</li> <li>• Población y Bolívar</li> <li>• +52 735 732</li> <li>SAGURI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +52 721 029</li> <li>SIGONOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrelbe</li> <li>• +52 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Ejeiro Espino y Gonzales Suarez</li> <li>• +52 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Suarez</li> <li>• +52 684 301</li> </ul>	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	372	372
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"> <li>• Copia escritora con registro de la personalidad.</li> <li>• Copia de cédula del solicitante y cónyuge.</li> <li>• Copia mayor a 01 año.</li> <li>• No tener menor deuda por CFCO.</li> <li>• Escritura actual de medidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>• Generación de subvención de salubridad y aplicación de beneficio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Medardo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. NERL Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Sighech Domingo a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maná Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 minutos promedio</li> </ul>	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> <li>LATAJUNGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +52 802 802 488</li> <li>BALNEO</li> <li>• Av. Olinda y Padre Salgado</li> <li>• +52 779 231</li> <li>PUJA</li> <li>• Población y Bolívar</li> <li>• +52 735 732</li> <li>SAGURI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +52 721 029</li> <li>SIGONOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrelbe</li> <li>• +52 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Ejeiro Espino y Gonzales Suarez</li> <li>• +52 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Suarez</li> <li>• +52 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	10	10
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"> <li>• Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge.</li> <li>• No tener menor deuda con BOPROSA.</li> <li>• Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad.</li> <li>• Declaración y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad.</li> <li>• Tener escritura mayor a 100 Esh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>• Generación de subvención y aplicación de subvención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Medardo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. NERL Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Sighech Domingo a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maná Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 horas</li> </ul>	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> <li>LATAJUNGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +52 802 802 488</li> <li>BALNEO</li> <li>• Av. Olinda y Padre Salgado</li> <li>• +52 779 231</li> <li>PUJA</li> <li>• Población y Bolívar</li> <li>• +52 735 732</li> <li>SAGURI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +52 721 029</li> <li>SIGONOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrelbe</li> <li>• +52 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Ejeiro Espino y Gonzales Suarez</li> <li>• +52 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Suarez</li> <li>• +52 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	15	15
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número del medidor.</li> <li>• Plazo al día.</li> <li>• Información de flujo de consumo.</li> <li>• Dirección al cliente para su respectiva reparación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los requisitos.</li> <li>• Reparación.</li> <li>• Seguimiento del cambio de tarifa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al cliente -CAC Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Medardo Luján a</li> <li>• Verenes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> <li>• Mg. NERL Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</li> <li>• Mg. Saquiell Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:00</li> <li>• Mg. Sighech Domingo a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 18:30</li> <li>• Mg. La Maná Luján a</li> <li>• Verenes de 08:00 a 17:30</li> <li>• Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 horas</li> </ul>	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> <li>LATAJUNGA</li> <li>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>• +52 802 802 488</li> <li>BALNEO</li> <li>• Av. Olinda y Padre Salgado</li> <li>• +52 779 231</li> <li>PUJA</li> <li>• Población y Bolívar</li> <li>• +52 735 732</li> <li>SAGURI</li> <li>• Abasco Calderón y Barro</li> <li>• +52 721 029</li> <li>SIGONOS</li> <li>• Velasco Sierra y Rodrigo Hurrelbe</li> <li>• +52 714 296</li> <li>LA MANA</li> <li>• Ejeiro Espino y Gonzales Suarez</li> <li>• +52 695 585</li> <li>PANQUIA</li> <li>• Luis Benavides Toray y Suarez</li> <li>• +52 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	133	133

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas inexactas.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</li> <li>Elaborar el plan de trabajo de planillas</li> <li>Elaboración correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de materiales y presupuesto</li> <li>Cableo de actualización de planta</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00  <b>Mg. Marcelo Luján</b>                      Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mg. RFI Luján</b> a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mg. Sagardi Luján</b> a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. La Manta Luján</b> a Veredas de 08:00 a 10:30  <b>Mg. Piquero Martín</b> a Veredas de 08:00 a 17:00                      Prolongos y Luces de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si aparece cambio de preparar el sitio en el caso de la actualización de planta que dependa de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a Electricidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> <li>Agencias La Mansa, Sigheo y Energía</li> </ul>	<p><b>LATAQUINGA</b>                      • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                      • Calle Marquín de Mansa y Salinas de Chiflana                      • 032 802 498  <b>SALCEDO</b>                      • Av. Olinda y Padre Salado                      • 032 738 231  <b>PURE</b>                      • Pochimán y Bolívar                      • 032 735 752  <b>BAQUERÍ</b>                      • Abdo Calderón y Barro Colorado                      • 032 731 029  <b>SIGÜES</b>                      • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios                      • 032 734 296  <b>LA MANSA</b>                      • Eugenio Espejo y González Suárez                      • 032 695 585  <b>PANGUA</b>                      • Luis Benítez Toray y Sucre                      • 032 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>169</p> <p>152</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración del cliente</li> <li>Elaboración correcta.</li> <li>Croquis y referencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la clasificación de cada sitio a visitar al trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (De Luján) a Veredas de 07:00 a 15:00 (Deposición del sitio en el sitio)</p> <p>De Luces y Veredas de 07:00 a 17:00 (Deposición en volantes)</p>	<p>Si existe</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> </ul>	<p><b>LATAQUINGA</b>                      • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                      • Calle Marquín de Mansa y Salinas de Chiflana                      • 032 802 498  <b>SALCEDO</b>                      • Av. Olinda y Padre Salado                      • 032 738 231  <b>PURE</b>                      • Pochimán y Bolívar                      • 032 735 752  <b>BAQUERÍ</b>                      • Abdo Calderón y Barro Colorado                      • 032 731 029  <b>SIGÜES</b>                      • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios                      • 032 734 296  <b>LA MANSA</b>                      • Eugenio Espejo y González Suárez                      • 032 695 585  <b>PANGUA</b>                      • Luis Benítez Toray y Sucre                      • 032 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>43</p> <p>46</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades 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"> <li>Copia de cotización y papelería de edición del subcontrato</li> <li>Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica)</li> <li>Elaboración correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de presupuesto acorde al consumo estimado</li> <li>Cableo del consumo</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00  <b>Mg. Marcelo Luján</b>                      Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mg. RFI Luján</b> a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mg. Sagardi Luján</b> a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. La Manta Luján</b> a Veredas de 08:00 a 10:30  <b>Mg. Piquero Martín</b> a Veredas de 08:00 a 17:00                      Prolongos y Luces de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica.</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad.</p>	<p><b>LATAQUINGA</b>                      • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                      • Calle Marquín de Mansa y Salinas de Chiflana                      • 032 802 498  <b>SALCEDO</b>                      • Av. Olinda y Padre Salado                      • 032 738 231  <b>PURE</b>                      • Pochimán y Bolívar                      • 032 735 752  <b>BAQUERÍ</b>                      • Abdo Calderón y Barro Colorado                      • 032 731 029  <b>SIGÜES</b>                      • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios                      • 032 734 296  <b>LA MANSA</b>                      • Eugenio Espejo y González Suárez                      • 032 695 585  <b>PANGUA</b>                      • Luis Benítez Toray y Sucre                      • 032 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada ciudad.</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>92</p> <p>87</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud formulada para acceso al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias.</li> <li>Encuentro a la oficina de atención al cliente de Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente</li> <li>Elaboración de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo</li> <li>Ingreso de material a Botiga Central y Laboratorio de medidores para su control, verificación e informe del medidor</li> <li>Revisión de informe de laboratorio</li> <li>Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. Marcelo Luján</b>                      Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00  <b>Mg. RFI Luján</b> a Veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00  <b>Mg. Sagardi Luján</b> a Veredas de 08:00 a 17:00  <b>Mg. Piquero Martín</b> a Veredas de 08:00 a 17:00                      Prolongos y Luces 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 Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p><b>LATAQUINGA</b>                      • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                      • Calle Marquín de Mansa y Salinas de Chiflana                      • 032 802 498  <b>SALCEDO</b>                      • Av. Olinda y Padre Salado                      • 032 738 231  <b>PURE</b>                      • Pochimán y Bolívar                      • 032 735 752  <b>BAQUERÍ</b>                      • Abdo Calderón y Barro Colorado                      • 032 731 029  <b>SIGÜES</b>                      • Valdeso tierra y Rodrigo Barrios                      • 032 734 296  <b>LA MANSA</b>                      • Eugenio Espejo y González Suárez                      • 032 695 585  <b>PANGUA</b>                      • Luis Benítez Toray y Sucre                      • 032 684 301</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>129</p> <p>63</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud formulada para acceso al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias.</li> <li>Encuentro a la oficina de atención al cliente de Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso de datos del cliente a sistema comercial</li> <li>Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichincha por los responsables.</li> <li>Generación de reportes a través del portal del Banco Pichincha para procesar con los bancos a través de ventanillas de recaudación</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana- 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 Pichincha</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p><b>LATAQUINGA</b>                      • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana                      • Calle Marquín de Mansa y Salinas de Chiflana                      • 032 802 498</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>21</p> <p>11</p>

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de asentamiento	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario generado por el Municipio</li> <li>Completar en el día en el pago de licencia de energía eléctrica</li> <li>Documentos generados</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicios básicos</li> <li>Verificar si el haber de agua y energía eléctrica</li> <li>Una vez constatado, se procede con el sello en el formulario</li> </ol>	<p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Mariela</b> Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Angélica</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Saphir</b> Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. La Maza</b> Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Piedad</b> Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+52 802 498 842000</li> <li>Av. Chiriquí y Padre Salgado</li> <li>+52 712 712 311</li> <li><b>SACUBUNO</b></li> <li>Ubicación: Oficinas del Barrio Industrial</li> <li>+52 711 029 00000</li> <li>Vialidad Barrera y Badajoz</li> <li>+52 714 296 00000</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Ubicación: Emporio González</li> <li>Sector</li> <li>+52 855 585 585</li> <li><b>PANQUIA</b></li> <li>Ubicación: Beneficio Toray y Sucre</li> <li>+52 684 301</li> </ul>	NO	NO	NO	142	85	
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por meses superiores a USD 300.00	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelar el 50% de la deuda</li> <li>Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento</li> <li>Agradar el comprobante</li> <li>Generar el documento para la venta y regularización del convenio</li> <li>Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία</li> <li>En caso de deuda al día se otorga un descuento</li> <li>El pago de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial</li> </ol>	<p><b>Centro de atención al cliente - CAC</b> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. La Maza</b> Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+52 802 498 842000</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>Ubicación: Emporio González</li> <li>Sector</li> <li>+52 855 585 585</li> </ul>	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	51	6
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores comprobados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los activos	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copiar el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a transferir y la deuda</li> <li>Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida.</li> <li>La Nota de Débito se genera al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuota del convenio.</li> <li>Ingresa de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial</li> </ol>	<p><b>Centro de atención ciudadana - CAC</b> Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p><b>LATAQUINGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana</li> <li>Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina</li> <li>+52 802 498 842000</li> </ul>	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO		
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de licencia para EDIFICAR, emitido por el SAG Municipal del Cantón</li> <li>Requisitos</li> <li>Exhibición comprobante de pago a propiedad a EDIFICAR, Cédula de ciudadanía, Cédula de profesional, pasaporte</li> <li>Requisitos comprobante de profesional, proyecto, fotografías del terreno (1/3 proporción a 600px), que se obtienen a través de Internet</li> <li>El día de día en el pago de las planillas de las</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del inmueble a las electricas</li> <li>Se verifica el terreno o inmueble en un área de alta tensión o zona de riesgo</li> <li>Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica</li> </ol>	<p><b>Edificio Maestre</b> Lunes a Viernes 8:00 - 18:00 - 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SAG Municipal	Jefatura de Estudios y Diseños	<p>Edificio central OLEFOS S.A. Calle: Marqués 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 punto que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se direcciona telefónica a verificación de movimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agencía</li> <li>Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y 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 punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se direcciona telefónica a verificación de movimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agencía</li> <li>Técnico de reparación</li> </ol>	<p>Arreglo de conductores lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	Arreglo de conductores entre 1 y 2 horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y 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 punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se direcciona telefónica a verificación de movimiento para inspección</li> <li>Mantenimiento agencía</li> <li>Técnico de reparación</li> </ol>	<p>Cambio de conductores en mal estado</p> <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se 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 tensión de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigirse al oficina de atención al cliente, donde se le explicará el procedimiento de mantenimiento de la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos motivos se requiere de mantenimiento en algunas zonas con alta tensión de las viviendas.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario ingresa al oficina en persona de presidencia</li> <li>Presidencia remite a la Dirección Técnica</li> <li>Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento</li> <li>Mantenimiento realiza la inspección</li> <li>Mantenimiento elabora el presupuesto</li> <li>Se emite el presupuesto a usuario para su pago</li> <li>Una vez cancelado el presupuesto el valor correspondiente para la realización</li> <li>Con la Factura de pago Mantenimiento realiza materiales y servicios trabajos de rehabilitación</li> </ol>	<p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se 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 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"> <li>Call Center recibe la llamada</li> <li>Call Center se direcciona telefónica a verificación de movimiento para inspección del sector</li> <li>Mantenimiento realiza inspección</li> <li>Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado</li> </ol>	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y 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 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 de Presidencia Ejecutiva	Nombre del proyecto: Nombre del usuario: Dirección: Cantón: Provincia: No. Poste de derivación: Coordenadas (X,Y) Paisaje requerido: Paisaje: Proyecto: Teléfono: Email:	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la Dirección Ejecutiva Técnica Ingeniería y Construcción	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	NA	48 horas	Privatistas, ciudadanía	Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Mantua y 44 y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 03292040; Ext. 213</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 Dapuy y Chiriquí (3312045, Loc. 11)	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA		
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directo al Laboratorio	3. Cables del primario y secundaria de fábrica, certificados de su calidad (FCQ)	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyección, preventivo	Ingeniería y Construcción	Av. Chiriquí - Subestación El Cahuero 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	83
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO	Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Conductor al CALL CENTRO de ELPCO (365 días del año) 2. Conductor telefónico al 2813250 (horas laborales)	* Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores. * Dirección exacta (Número de distribución y punto). * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor (Reparaciones y 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 Cahuero 2813250. 2. Call Center 2813900 - 2814954.	Oficina S/E El Cahuero 2813250	No	No	No	87	142	
30	Operación y Mantenimiento de redes laterales de distribución de ELPCO	Mantener operativos los redes laterales de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Conductor al CALL CENTRO de ELPCO (365 días del año) 2. Conductor telefónico al 2813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de distribución y punto). * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor (Reparaciones y 3.00-3.20). 3. Mantenimiento mayor (Falla en cables y 3.30).	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 Cahuero 2813250. 2. Call Center 2813900 - 2814954.	Oficina S/E El Cahuero 2813250	No	No	No	33	63	
31	Índice de Calidad del servicio. Calidad del Producto. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, etc) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)	1. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en redes de distribución (PM, TMS)	* 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 0-50 (siendo recibida la disposición) 2. Datos por obtener 6 días (cuando tiempo de regulación: Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elpcos.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Cahuero 2813250. Respuesta a través de Quito	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores. Estaciones	Instalación de transformadores para servicio estacional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	Inspección al sitio: 1. Se envía línea MV al sistema propuesto de arrendo. 2. Se hace red se comunica al punto	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de trans. Montado de 2. 3 días 2500 por man. 3. Costo de trans. 4. Falta de 3.3 días. 5. \$100 por man.	Interrumpido después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva El Cahuero 2813250.	2. Oficina S/E El Cahuero 2813250.	No	No	No	23	35
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal inicia cuando se pide al Alumbrado público recibir la solicitud con el detalle de la avería para proceder a revisar los cables.	El personal inicia al recibir la solicitud de la avería y determina la necesidad de trabajos.	Determinar las necesidades de personal de trabajo y asignar el personal del cliente y atender la avería.	Se envía la disposición al grupo de atención para que se realice el trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de atención al cliente y se realiza la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanos en general a beneficiarios del servicio de Alumbrado Público vía: telefonía, correo electrónico, páginas y demás canales de Atención al Cliente en Sistema Electrónico de Atención al Cliente.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Atención al Cliente de 24 horas. Ing. Carlos Cevallos. Ing. María Fernanda. Ing. Wilmar Irujo. Ing. Víctor Irujo. Ing. Víctor Irujo. Ing. Víctor Irujo.	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico - Sistema de atención al cliente en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativas.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal comienza cuando el grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al área que gestionó la avería para proceder a realizar la reparación final.	El personal culmina al recibir la copia de la solicitud de integración de la avería y realiza la liquidación final.	Revisar la solicitud de integración de la avería y dispone se atienda la misma.	Realizan pruebas eléctricas para verificar el cable de energía y el sistema de la falla. Si la falla se encuentra en la línea se cambia la videra. Si la falla se encuentra en el sistema de alumbrado público se repara el sistema de alumbrado público. Si la falla se encuentra en el sistema de alumbrado público se repara el sistema de alumbrado público.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanos en general a beneficiarios del servicio de Alumbrado Público vía: telefonía, correo electrónico, páginas y demás canales de Atención al Cliente en Sistema Electrónico de Atención al Cliente.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Atención al Cliente de 24 horas. Ing. Carlos Cevallos. Ing. María Fernanda. Ing. Wilmar Irujo. Ing. Víctor Irujo. Ing. Víctor Irujo.	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico - Sistema de atención al cliente en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativas.	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 red en bajo voltaje.	1. 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 correspondientes a los requerimientos de red en bajo 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. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección. 4. Realizar el trámite de pago de la inspección. 5. Realizar el trámite de pago de la inspección. 6. Realizar el trámite de pago de la inspección.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual se hace entrega al cliente. 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 Proyecto.	Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 632012-646305960 Eloc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y represente un riesgo para los usuarios del sistema y para los equipos de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y las condiciones de la red eléctrica. 1.2.- Exámenes de red en bajo voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a los requerimientos de red en bajo voltaje. 1.3.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección. 4. Realizar el trámite de pago de la inspección. 5. Realizar el trámite de pago de la inspección. 6. Realizar el trámite de pago de la inspección.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual se hace entrega al cliente. 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 Proyecto.	Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 632012-646305960 Eloc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56	
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y represente un riesgo para los usuarios del sistema y para los equipos de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y las condiciones de la red eléctrica. 1.2.- Exámenes de red en bajo voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a los requerimientos de red en bajo voltaje. 1.3.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar a la Jefatura de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la liquidación de la inspección. 4. Realizar el trámite de pago de la inspección. 5. Realizar el trámite de pago de la inspección. 6. Realizar el trámite de pago de la inspección.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual se hace entrega al cliente. 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 Proyecto.	Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 632012-646305960 Eloc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

SECTOR RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA: \_\_\_\_\_

CONTACTO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

SECTOR RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA: \_\_\_\_\_

CONTACTO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_