

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. Copias de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 739 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 735 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	454	1,271
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise Correo Electrónico Copias del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Ades	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 739 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 735 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	7	20
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 pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Migración de la inscripción Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular Aprobación de cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 739 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 735 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	62	276
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 pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Actas de Junta Correo Electrónico Copias del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial Actas personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular Aprobación del cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 739 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 735 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	6	6
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 del reclamo Identificación el servicio Resolución del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldade Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saphos Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldade +593 739 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 735 752 SAGUIN Abrón Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valasco Tierra y Rodrigo +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	1248	3244

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 a través de canales telefónicos al 033730534 Ext. 3001 y 3003	<p>•Número del medidor o cartas de pago.</p> <p>•Plazo de planilla al día.</p> <p>•Verificar que no sea corte programado por falta de pago.</p> <p>•Ubicación del sitio, referencia futura de solución.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación de la información del ducto y reparación.</p> <p>•Asignación del grupo de trabajo.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Madoño, Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI, Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech, Domingo a viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná, Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Preciosos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>5 o menor cambio de repartido en el estado el valor de la garantía de consumo</p>	<p>Urbano 0 hora, Rural 8 hora</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana •T+52 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado •T+52 799 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobococha y Bolívar •T+52 735 713 <p>SAGUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abel Calderón y Barro •T+52 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrelbe •T+52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •T+52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez •T+52 664 301 	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>1057</p> <p>3172</p>
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Reparación de ductos y reparaciones de líneas de fibra óptica y redes de datos de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 033730534 Ext. 3002, 3003, 3004 y 3005	<p>•Oración exacta y referencia del sitio.</p> <p>•Número de medidor, cartilla, número y apellido de la persona a reparar.</p> <p>•Número de medidor.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación de la información del ducto y reparación.</p> <p>•Asignación del grupo de trabajo.</p> <p>•Reparación.</p> <p>•Seguimiento de la solución del ducto y reparación.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Madoño, Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI, Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech, Domingo a viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná, Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Preciosos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Sin costo</p>	<p>•Hasta bajo tensión: 13 horas</p> <p>•Hasta media tensión: 24 horas</p> <p>•Hasta alta tensión: 24 horas</p> <p>•Hasta media tensión: 30 horas</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana •T+52 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado •T+52 799 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobococha y Bolívar •T+52 735 713 <p>SAGUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abel Calderón y Barro •T+52 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrelbe •T+52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •T+52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez •T+52 664 301 	<p>Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>310</p> <p>917</p>
8	Saludtarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<p>•Copia escritura con registro de la propiedad.</p> <p>•Copia de rubro del solicitante y cónyuge.</p> <p>•Cédula mayor a 65 años.</p> <p>•No tener menor deuda por CFCO.</p> <p>•Cubrir anclaje de medidor.</p>	<p>•Aprobación y verificación de requisitos.</p> <p>•Cotización de subvención.</p> <p>•Aplicación de subvención.</p> <p>•Aplicación del beneficio.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Madoño, Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI, Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech, Domingo a viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná, Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Preciosos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Sin costo</p>	<p>15 minutos promedio</p>	<p>Personas naturales de la tercera edad</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana •T+52 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado •T+52 799 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobococha y Bolívar •T+52 735 713 <p>SAGUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abel Calderón y Barro •T+52 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrelbe •T+52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •T+52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez •T+52 664 301 	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>10</p> <p>144</p>
9	Saludtarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<p>•Copia de rubro y paginas de inscripción del solicitante y cónyuge.</p> <p>•No tener menor deuda con EFYCOA.</p> <p>•Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad.</p> <p>•Certificado y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad.</p> <p>•Cotar cualquier deuda a 100 Esh.</p>	<p>•Aprobación y verificación de requisitos.</p> <p>•Cotización de subvención.</p> <p>•Aplicación de subvención.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Madoño, Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI, Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech, Domingo a viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná, Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Preciosos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Sin costo</p>	<p>48 horas</p>	<p>Personas naturales con discapacidad</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana •T+52 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado •T+52 799 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobococha y Bolívar •T+52 735 713 <p>SAGUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abel Calderón y Barro •T+52 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrelbe •T+52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •T+52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez •T+52 664 301 	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>11</p> <p>16</p>
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.	<p>•Número del medidor.</p> <p>•Plazo al día.</p> <p>•Integración de flujo de consumo.</p> <p>•Opciones al cliente para su respectiva reparación.</p>	<p>•Verificación de los requisitos.</p> <p>•Asignación del cambio de tarifa.</p>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Madoño, Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. NERI, Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saquellí, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Sighech, Domingo a viernes de 08:00 a 18:10</p> <p>•Mg. La Maná, Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>•Mg. Parque Martín, Preciosos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Sin costo</p>	<p>48 horas</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</p>	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana •T+52 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado •T+52 799 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobococha y Bolívar •T+52 735 713 <p>SAGUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abel Calderón y Barro •T+52 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrelbe •T+52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •T+52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez •T+52 664 301 	<p>Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias</p>	<p>No</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>101</p> <p>302</p>

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Elaborar el plan de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio 	<p>Si aparece cambio de preparación el cliente se elige de la actualización de planta que dependa de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a fachada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Maná, Siglo Veintiuno y Energía 	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chimbo y Padre Salgado +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUINÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Aldon Cordero y Barroero +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestor Tierra y Rodrigo Toralzo +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Español Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Suárez +593 884 301 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>189</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"> Declaración del cliente Oración correspondiente Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la clasificación establecida en el sitio a revisar al trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Custodiada- CAC (La Luna) en viernes de 07:00 a 19:00 (Deposición del cliente en el sitio)</p> <p>De lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (Deposición en volantes)</p>	<p>Si existe</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chimbo y Padre Salgado +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUINÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Aldon Cordero y Barroero +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestor Tierra y Rodrigo Toralzo +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Español Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Suárez +593 884 301 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</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 ferreterías, ferreterías o actividades comerciales, industriales temporales.</p>	<p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</p> <p>Oficios presentados en Presidencia Ejecutiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y pasaporte de validación del solicitante Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) Oración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado a medir Cableo del consumo Instalación en el sitio 	<p>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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chimbo y Padre Salgado +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUINÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Aldon Cordero y Barroero +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestor Tierra y Rodrigo Toralzo +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Español Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Suárez +593 884 301 	<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>92</p>	<p>87</p>	
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de atención para la suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente Elaboración de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la clasificación establecida en el sitio a revisar al trabajo Contratación, verificación e informe del medidor Revisión de informe de instalación Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención Custodiada- CAC (La Luna) en viernes de 07:00 a 19:00 (Deposición del cliente en el sitio)</p> <p>Mag. Sagardi, Lora y Lora de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi, Domínguez y Lora de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. La Maná, Lora y Lora de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Páez, Domínguez y Lora de 07:00 a 19:00 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</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chimbo y Padre Salgado +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUINÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Aldon Cordero y Barroero +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestor Tierra y Rodrigo Toralzo +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Español Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Suárez +593 884 301 	<p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>129</p>	<p>160</p>
<p>15</p> <p>Sólo 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 Custodiada (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación 	<p>Centro de atención Custodiada- CAC (La Luna) en viernes de 07:00 a 19:00 (Deposición del cliente en el sitio)</p>	<p>Gratis</p>	<p>Instantáneo</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<p>Centro de Atención Custodiada, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maraña y Sánchez de Orellana +593 802 498 	<p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>21</p>	<p>25</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"> Formulario generado por el Municipio Constar en el día en el pago de un servicio de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico Verificar si el haber de días 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 Lora y Marina de Oñativio 18:00 y 17:00</p> <p>Mg. Mag. Angélica Domínguez Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mónica Lora y Marina de Oñativio 17:00 a 19:00</p> <p>Mg. Fátima Marín, Marina de Oñativio y Marina de Oñativio 19:00 a 21:00</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. Chiriquina y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBUNO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 209 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	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"> 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 comprobante Generar el documento para la venta y regularización del convenio Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de la vivienda En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento Registrar el 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 Mónica Lora y Marina de Oñativio 17:00 a 19:00</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. Chiriquina y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBUNO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 209 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 	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"> Crear el formulario con los datos de la cuenta suspendida y la cuenta activa a transferir La nota de débito se genera en el sistema de cuentas El cliente debe acudir a la ventanilla con el cliente 	<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 de cuentas El cliente debe acudir a la ventanilla con el cliente 	<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 Av. Chiriquina y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBUNO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 209 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 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO		
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica cuando el usuario desea cancelar o cambiar	Admonstrar 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 SAGD Municipal del Cantón Requisitos Revisión completa del terreno y propiedad a EDIFICAR, CABA, BARRIO, PARQUE, CENTRO, ZONA, etc. Revisión completa del profesional proyectista Integración del terreno (ya propiedad o arrendar, que se obtiene a través de la oficina) El día de día en el pago de las planillas de las 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del inmueble a las electricas Se verifica el terreno o propiedad de alta tensión, si no se verifica se debe acudir a la oficina de alta tensión Se revisa el formulario de autorización de línea de fábrica 	<p>Edificio Master Lunes a Viernes 8:00 - 18:00 - 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SAGD Municipal	Jefatura de Estudios y Diseños	<p>Edificio central OJEPOL S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quilma y Ordoñez</p>	Oficina Dirección Técnica	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	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser cambiado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar inspección Se realiza trabajo de cambio de postes 	<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 que necesita ser reparado	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser reparado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en 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 que necesita ser reparado	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser reparado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar inspección Se realiza trabajo de cambio de redes 	<p>Cambio de conductores en mal estado</p> <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se realice recibir entre 40 minutos 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 que afectan la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe dirigirse al oficina de atención al cliente, donde se le indicará la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser reparado	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser reparado	<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 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 realice recibir entre 40 minutos 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 que necesita ser reparado	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser reparado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección del sector Mantenimiento realiza inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para realizar el servicio al sector afectado 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y 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 Presidente Ejecutivo	Nombre del proyecto: Nombre del usuario: Dirección: Cantón: Provincia: No. Poste de derivación: Coordenadas (X,Y): Fotografía requeridas: Papeo: Prescritivo: 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>Área de Mantenimiento</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. Estudio de Aumentación Potencia de MV, MV, MV, AC. Datos, Planos, etc.	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	72 horas	Proposición	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Dupuy y Ochoa (3312045, Loc. 113)	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA		
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directivo de Laboratorio	3 Cables del primario y paravolta de fábrica, certificado de su calidad PQA.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Ochoa - Subestación El Caballo 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	83
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO	Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Conductor al CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Conductor directo al 2813250 (horas laborales)	* Unidad recibe la información, verifica en el GDSOPRA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores. * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor (Reparaciones 1-20), 2. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3-20.	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 2813900-2814954.	Oficina S/E El Caballo 2813250	No	No	No	87	142	
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laborales de Subestación de ELPCO	Mantener operativos los sales laborales de distribución. 2. Controlar sales de MV y LV laborales	DOS OPCIONES: 1. Cliente al CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Conductor sales de MV y LV laborales	* Unidad recibe la información, verifica en el GDSOPRA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de sales laborales. * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor (Reparaciones 1-30-20), 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables 1-30, 20).	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 2813900-2814954.	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 Parametros eléctricos (Volaje, THD, SFCA, etc) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dupuy)	1. Determinación de frecuencia de tiempo de interrupción en redes de distribución (FMI, FMI, etc)	* 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 Caballo 2813250, Respuesta a través de Ochoa	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores, distantes	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dupuy)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de poste	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de trans. Montado de 0.2-2 días 2.500 por man. 1. Costo de trans. 1 fallos, de 1-3 días. \$2400 por man.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En días Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Caballo 2813250.	No	No	No	23	35	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal inicia cuando se pide al Alumbrado público recibir la disposición y con el resultado de la prueba proceden a revisar los cables.	El personal inicia al recibir la disposición y determina las necesidades de la obra y avisa al responsable del cliente y avisa al responsable de la obra.	Determinar las necesidades de la obra y avisa al responsable del cliente y avisa al responsable de la obra.	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.AFC-2014	Dentro de las próximas 24 horas	1. Todos los clientes, usuarios y beneficiarios en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía, inspección, mantenimiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Distante de Ochoa.	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Agencias de Alumbrado Público de 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 099190771 - Ing. Wilmar Irujo - 0991904303	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico - Sistema de atención por chat en línea en el alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal comienza cuando el grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al área que gestionó la reparación final.	El personal comienza al recibir la disposición y determina las necesidades de la obra y avisa al responsable del cliente y avisa al responsable de la obra.	Revisar la solicitud de reparación de alumbrado del cliente y dispone se atienda la misma.	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.AFC-2014	Dentro de las próximas 24 horas	1. Todos los clientes, usuarios y beneficiarios en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía, inspección, mantenimiento, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Distante de Ochoa.	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Agencias de Alumbrado Público de 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 099190771 - Ing. Wilmar Irujo - 0991904303	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico - Sistema de atención por chat en línea en el alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje. 2. Requerimiento de mejora de servicio eléctrico.	Se considera servicio nuevo, a todos aquellos casos en que el requerimiento se pueda atender al servicio eléctrico, considerando la disponibilidad en la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice: 1.1.- Edificación de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos y monofásicos descendiendo al requerimiento de red en bajo voltaje. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para abastecer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Edificación 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. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la lista de los usuarios que requieren servicio. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o más en el sitio.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2. Una vez que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace entrega 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 Dupuy y Ochoa Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Oficinas de Proyectos 032012-6461905600 Eloc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico.	1. Requerimiento de red en medio voltaje y/o transformador. 2. Requerimiento de mejora de servicio eléctrico.	Se considera remodelación, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura cumple con los requisitos de especificación. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera mejoramiento, a todos aquellos casos en que las prestaciones de la red eléctrica se encuentren comprometidas laboralmente, debido al incremento intermitente de carga al circuito.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentarse a la Jefatura de Proyectos, con los planos de la obra de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Recibir el copia de la lista de los usuarios que requieren servicio. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o más en el sitio.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2. Una vez que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace entrega 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 Dupuy y Ochoa Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Oficinas de Proyectos 032012-6461905600 Eloc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	1. Requerimiento de alumbrado público central. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera alumbrado público general, a la iluminación de vías públicas, parques, plazas y personas y/o vehículos.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la lista de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada en una línea o más en el sitio.	1. La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2. Una vez que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la requisição a quien hace entrega 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 Dupuy y Ochoa Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Oficinas de Proyectos 032012-6461905600 Eloc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30

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

FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A

CONFORME EL FIRMADO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

NUMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

Fecha de Trámites Ciudadanos (PTC)

Nombre de la Institución

Dirección de la Institución

Correo electrónico de la Institución

TELÉFONO DE CONTACTO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

TELÉFONO DE CONTACTO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A

TELÉFONO DE CONTACTO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

TELÉFONO DE CONTACTO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN