

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y cómo se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula de identidad 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. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera 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. Sotomayor Lomas 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	Adas	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PUELO Policarlos y Bolívar +593 729 712 BAQUIBONI Abdon Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valencia Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	1,121	1,223
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos Generación de la solicitud Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera 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. Sotomayor Lomas 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	Adas	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PUELO Policarlos y Bolívar +593 729 712 BAQUIBONI Abdon Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valencia Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	25	25
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 escritura Migración de la escritura del medidor Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos Generación de cambio de titular Aprobación de cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera 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. Sotomayor Lomas 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 Saldado +593 729 231 PUELO Policarlos y Bolívar +593 729 712 BAQUIBONI Abdon Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valencia Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	244	244
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. Acta de escritura Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Acta de escritura del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos Generación del cambio de titular Aprobación del cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera 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. Sotomayor Lomas 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 Saldado +593 729 231 PUELO Policarlos y Bolívar +593 729 712 BAQUIBONI Abdon Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valencia Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	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"> 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"> Atención del reclamo Inspección en terreno Análisis del reclamo Elaboración del reclamo Identificación el servicio Revisión del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nájera 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. Sotomayor Lomas 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 Saldado +593 729 231 PUELO Policarlos y Bolívar +593 729 712 BAQUIBONI Abdon Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valencia Tierra y Rodrigo Horcillo +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	3003	3003

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acometras al Centro de Atención al Cliente o centro Remedia Insidencias al 033730534 Ect. 3011 y 3013	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartas PEIPE; •Plazo de planilla al día. •Verificar que no sea corte programado por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia futura de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del daño y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Marcelo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartidor, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 PULE • Pichaycha y Bolívar • +51 735 713 SAGSIQUI • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Hurrealde • +51 714 296 LA MANA • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	3001	3001
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de alta y media tensión de sectores en general.	Acometras al Centro de Atención al Cliente o área de Control a mejorar Formatos Insidencias a los números 03202348 - 03201494 - 03202390 o 03024120	<ul style="list-style-type: none"> •Oración exacta y referencia del sitio. •Número de medidor, cartilla, número y apellidos de la persona que reporta. •Número de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del daño y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Marcelo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> •Hasta 1 hora trabajo: 13 horas •Hasta media tensión: 24 horas •Hasta alta tensión: 24 horas •Hasta media tensión: 30 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Atención y Agencias	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 PULE • Pichaycha y Bolívar • +51 735 713 SAGSIQUI • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Hurrealde • +51 714 296 LA MANA • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	871	871
8	Saludtarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Acometras al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia escritura con registro de la propiedad. •Copia de rubro del solicitante y cónyuge. •Cédula mayor a 65 años. •Hoja nominar dual de DFOCCO. •Cubierta actual de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de los requisitos. •Asignación de subsidio. •Asignación de subsidio. •Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Marcelo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minutos promedio 	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 PULE • Pichaycha y Bolívar • +51 735 713 SAGSIQUI • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Hurrealde • +51 714 296 LA MANA • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	100	104
9	Saludtarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 20%	Acometras al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia de rubro y paginas de inscripción del solicitante y cónyuge. •Hoja nominar dual de DFOCCO. •Copia de carnet que acredite mínima el 20% de discapacidad. •Certificado y promesa otorgada en caso de ser el representante de persona con discapacidad. •Cotar escritura mayor a 100 Ect. 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de los requisitos. •Asignación de subsidio. •Asignación de subsidio. •Aplicación del subsidio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Marcelo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> • 48 horas 	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 PULE • Pichaycha y Bolívar • +51 735 713 SAGSIQUI • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Hurrealde • +51 714 296 LA MANA • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	14	14
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Acometras al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor. •Plazo al día. •Integración de flujo de consumo. •Oración al cliente para su respectiva reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Reparación. •Ejecución del cambio de tarifa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Marcelo Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiellí Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> • 48 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 802 488 BALEADO • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 PULE • Pichaycha y Bolívar • +51 735 713 SAGSIQUI • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Hurrealde • +51 714 296 LA MANA • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	214	214

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a facturas exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud en el Departamento de Control de Energía • Foto al día en los lugares de las pautas • Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de materiales e instalación • Cableo de actualización de parámetros • Instalación en el sitio 	<p>• Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veranos de 07:00 a 17:00 • Mag. Marcelo Luján a Veranos de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mag. RFI Luján a Veranos de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mag. Sagardi Luján a Veranos de 08:00 a 17:00 • Mag. La Maza Luján a Veranos de 08:00 a 18:00 • Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de Veranos de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si aparece cambio de prepares el cliente en el caso de la actualización de parámetros que dependa de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a facturas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Control de Energía • Agencias La Maza, Sagardi y Piquero 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Salvo de Orellana • 032 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salado • 032 728 231 PURE • Pichón y Bolívar • 032 725 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barro • 032 721 029 SIGÜES • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 032 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benito Toray y Suarez • 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>158</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente • Dirección correcta. • Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Personal operativo de acuerdo a la clasificación de cada sitio a realizar el trabajo • Reporte del trabajo realizado 	<p>• Centro de atención Ciudadana- CAC - (La Luján) a Veranos de 07:00 a 18:00 (Deposición del sitio 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 • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Salvo de Orellana • 032 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salado • 032 728 231 PURE • Pichón y Bolívar • 032 725 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barro • 032 721 029 SIGÜES • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 032 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benito Toray y Suarez • 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 ferretería, ferreterías o actividades comerciales, industriales temporales.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y papelería de validación del subcliente • Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) • Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de orden de trabajo • Inspección en el sitio • Generación de presupuesto acorde al consumo estimado a medir • Cableo del consumo • Instalación en el sitio 	<p>• Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veranos de 07:00 a 17:00 • Mag. Marcelo Luján a Veranos de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mag. RFI Luján a Veranos de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mag. Sagardi Luján a Veranos de 08:00 a 17:00 • Mag. La Maza Luján a Veranos de 08:00 a 18:00 • Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de Veranos 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 centro</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Salvo de Orellana • 032 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salado • 032 728 231 PURE • Pichón y Bolívar • 032 725 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barro • 032 721 029 SIGÜES • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 032 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benito Toray y Suarez • 032 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada centro</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>121</p> <p>77</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de atención para la suspensión de facturación</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias • Encuentra el día en los pagos • Copia de la cédula de ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente 2. Entrega de orden de trabajo al personal operativo 3. Ingreso de orden a la Brigada Comercial y Laboratorio de medidores para su control, instalación, verificación e informe del medidor 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>• Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veranos de 08:00 a 17:00 • Mag. Marcelo Luján a Veranos de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mag. RFI Luján a Veranos de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mag. Sagardi Luján a Veranos de 08:00 a 17:00 • Mag. La Maza Luján a Veranos de 08:00 a 18:00 • Mag. Piquero Martín, Pichón y Luján de Veranos de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Salvo de Orellana • 032 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salado • 032 728 231 PURE • Pichón y Bolívar • 032 725 752 BAQUERÍA • Abdo Calderón y Barro • 032 721 029 SIGÜES • Valeros Sierra y Rodrigo Barrios • 032 724 296 LA MANA • Eusebio Espino y González Suarez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benito Toray y Suarez • 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>55</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichón.</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias • Encuentra el día en los pagos • Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de validación 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente a sistema comercial 2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichón para los debitos correspondientes. 3. Generación de reportes a través del portal del Banco Pichón para procesar con los bancos a través de ventanillas de recaudación 	<p>• Centro de atención Ciudadana- CAC- Luján a Veranos de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichón</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Salvo de Orellana • 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>5</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 Consejo en el día en el pago de licencia de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico Verificar si el taller de obra los pagos de construcción de energía eléctrica Una vez constatado, se procede con el sello en el formulario 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Mariela Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Angélica Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Magaly Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Quilma Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Mera Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Fátima Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 Av. Chiriquí y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBUY Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 029 DOCOBO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 714 296 LA MANA Ubicación: Oficina General +52 695 585 PANGUA Ubicación: Oficina General +52 694 301 	NO	NO	NO	142	21	
17	Convenio 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 convenio ofrecido Generar el documento para la firma y regulación del convenio Envío de copia de convenio a la oficina, en el que se detalló el monto, y copia de la cédula de ciudadanía Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mera Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +52 802 498 842000 Av. Chiriquí y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBUY Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 029 DOCOBO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 714 296 LA MANA Ubicación: Oficina General +52 695 585 PANGUA Ubicación: Oficina General +52 694 301 	NO	NO	NO	51	27	
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"> Copiar el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a transferir y la deuda Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de la vivienda 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida. La Nota de Débito se genera en el sistema, y copia de la cuenta se genera de acuerdo a la institución 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. Chiriquí y Padre Salgado +52 712 712 311 SACUBUY Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 029 DOCOBO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 714 296 LA MANA Ubicación: Oficina General +52 695 585 PANGUA Ubicación: Oficina General +52 694 301 	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"> Formulario de licencia para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Impugnación Exposición completa del terreno a proyectar a EDIFICAR, Cédula de ciudadanía, Cédula de profesional, pasaporte Exposición completa del profesional proyectante Integración del terreno (ya proyectado a EDIFICAR, que se obtiene en línea electrónica) Elir al 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 impuesto a las edificaciones Se verifica si el terreno o predio tiene un área construida por línea de alta o media tensión, si no se encuentra en un estado de inspección. Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica. 	<p>Oficina Maestra Lunes a Viernes 8:00 - 13:00; 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SAGD Municipal	Jefatura de Estudios y Diseños	<p>Séñorío comercial GUEPFO S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quilma y Chiriquí</p> <p>Oficina Dirección Técnica</p>	180 ciudadanos agraria.					
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, homogin y hierro en mal estado o roto	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera 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	Miraflores de Mantua y Quilma y Chiriquí	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 presentan problemas	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera 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	Miraflores de Mantua y Quilma y Chiriquí	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 presentan problemas	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento genera 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 necesite realizar será el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mantua y Quilma y Chiriquí	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 completando la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigirse al oficina de atención al cliente, donde se explicará el procedimiento de mantenimiento de la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos motivos se requiere de mantenimiento en algunas zonas completando la construcción de las viviendas.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en presencia de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mantenimiento elabora el presupuesto Se emite el presupuesto a usuario para su pago Usuario cancela el presupuesto el valor correspondiente para la realización Con la Factura de pago Mantenimiento realiza materiales y servicios trabajos de rehabilitación 	<p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mantua y Quilma y Chiriquí	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
24	Rehabilitación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia de Cotacachi requieren el servicio eléctrico, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del punto en donde se requiera el servicio	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección del sector Mantenimiento realiza inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para realizar el servicio al sector afectado 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Mantua y Quilma y Chiriquí	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	Miraflores de Mantua y Quilma y Chiriquí	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 en el Portal de Atención al Cliente	Nombre del propietario del inmueble Nombre del usuario del servicio Cédula de ciudadanía No. Folio de derivación: Copias de las Cédulas de Identificación Pasaporte Fotografía Teléfono E-mail	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la Dirección Técnica e Ingeniería y Construcción	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	NA	48 horas	Privatistas, ciudadanía	Ingeniería y Construcción	Miraflores de Mantua y Quilma y Chiriquí	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 a 17:00	NA	72 horas	Proposición	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Dupuy y Ochoa (3332045, Loc. 13)	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 par de cables de fibra, certificado de su calidad PQA.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 a 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. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Contratar un servicio de distribución (365 días laborables)	* Unidad red de información. * Dirección exacta (Número de transformador o punto). * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00. 2. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. O en 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 redes laterales de distribución de ELPCO	Mantener operativas las redes laterales de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Contratar un servicio de distribución (365 días laborables)	* Dirección exacta (Número de línea o cable). * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.30-20. 2. Mantenimiento mayor (Fallo en cables) 1.50.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. O en 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. Calidad del Producto. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, etc.) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en redes de distribución (PMU, EMS)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapax)	* Cliente de ELPCO/SA, y tener 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 0.00 (siendo recibidos la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación acordado)	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elpcos.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Caballo 2813250. Respuesta a través Ochoa	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores. Estaciones	Instalación de transformadores para servicio estacional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapax)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de trans. Montado de 0.20 días 2.00 por min. 3. Costo de trans. 0.15/día de 1.5 días. 0.02 por min.	Interrumpido después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva El Caballo ref 2813250.	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 información con el medio de trabajo proceden a revisar los cables.	El personal inicia al recibir la información y determina la necesidad de trabajos.	Determinar las necesidades de trabajos a realizar y asignar el personal del cliente y atender.	Dirige la disposición al grupo de atención de emergencias del rubro, para la cual realiza un estudio de la emergencia y se prepara a delegar general, en caso de ser necesario de trabajo, entre los miembros y/o especialistas de la unidad (operador, caso por protocolo, etc.). Se realiza el sitio 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	Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía, iluminación, ornamental, ignífuga, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público de 24 horas. Atención por protocolo Ing. Carlos Cevallos - 0995970774 - Ing. Wilmar Irujo - 0995924063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico: Dirección - mediante oficina de coordinación - correo electrónico por protocolo en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativ.	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 maneja el servicio de regulación final.	El personal culmina al recibir la copia de la solicitud de integración de trabajos y realiza la liquidación final.	Reagrupa la solicitud de integración de trabajos del cliente y dispone su atención de manera.	Realizan pruebas eléctricas para verificar el cable de energía y verificar la falla. Si la falla se encuentra en la línea se cambian los elementos de alumbrado. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito se realiza el arreglo de cable según el informe al área de Alumbrado, eléctrico reparar la avería remplazando los materiales necesarios.	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	Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vía, iluminación, ornamental, ignífuga, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público de 24 horas. Atención por protocolo Ing. Carlos Cevallos - 0995970774 - Ing. Wilmar Irujo - 0995924063	Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico: Dirección - mediante oficina de coordinación - correo electrónico por protocolo en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativ.	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.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a los requerimientos de red en 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 requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Nombre del representante del barrio, dirección, día o más números de teléfono de contacto, correo electrónico o descripción breve de la ubicación. 3. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3.1.- Recopilar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.2.- Recopilar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00	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 Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos. 032012-646105960 E-ct. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de mejora del Servicio eléctrico.	1. Requerimiento de red en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la infraestructura eléctrica. 2. Requerimiento de mejoramiento de servicio eléctrico. 3. Requerimiento de mejoramiento de servicio eléctrico.	Se considera mejoramiento, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio técnico de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la infraestructura eléctrica y la capacidad de las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura se encuentra en perfecto estado, se considerará como un requerimiento de mejoramiento de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera mejoramiento, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio técnico de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la infraestructura eléctrica y la capacidad de las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura se encuentra en perfecto estado, se considerará como un requerimiento de mejoramiento de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera mejoramiento, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio técnico de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la infraestructura eléctrica y la capacidad de las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura se encuentra en perfecto estado, se considerará como un requerimiento de mejoramiento de la red con el costo que implican las mejoras.	1. Presentar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar una Jefatura de Proyectos, con los datos de contacto de los usuarios que requieren servicio y la planilla del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3.1.- Recopilar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.2.- Recopilar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 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 Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos. 032012-646105960 E-ct. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	1. Requerimiento de servicio eléctrico. 2. Requerimiento de mejoramiento de servicio eléctrico.	Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, parques, áreas equipadas y personas y/o vehículos.	1. Presentar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar una Jefatura de Proyectos, con los datos de contacto de los usuarios que requieren servicio y la planilla del pago de servicio eléctrico al circuito a intervenir. 3. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3.1.- Recopilar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.2.- Recopilar copia de la solicitud de requerimiento de servicio. 3.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a máxima autoridad para la firma de la requisição a a quien hace diligencia oportunamente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 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 Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos. 032012-646105960 E-ct. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

COORDINADOR TECNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

NUMERO TELEFONO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

COORDINADOR TECNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

NUMERO TELEFONO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____