

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen) | Procedimiento Interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (por línea) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado |
|-----|---|--|---|---|--|---|---|---|--|--|---|--|------------------------------|--|--|--|--|
| 1 | Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural | Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez | <ul style="list-style-type: none"> 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. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez 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 Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIMBI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +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 | 2,214 |
| 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 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. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez 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 Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIMBI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +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 | 35 |
| 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 Inspección Instalación del medidor Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 15 de cada mes | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular Migración de cambio de titular Aprobación de cambio de titular | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez 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 Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIMBI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +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 | 442 |
| 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. Nombre de Paise Correo Electrónico Copias del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Cambio personal del 11 al 15 de cada mes. | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular Migración del cambio de titular | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez 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 Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIMBI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +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"> Recepción del reclamo Inspección y asesoría Análisis del reclamo Elaboración del reclamo Identificación el servicio Resolución del reclamo Informe al cliente. | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sepúlveda Domínguez 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 Policaracha y Bolívar +593 729 752 BAQUIMBI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +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 | 3603 | 5076 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|---|---|--|--|---------------------------------------|--|--|--|----|----|----|------|------|
| 6 | Mantenimiento Ductos y Accesorios en el domicilio | Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio | Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 033730534 Ext. 3001 y 3003 | <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 ducto y reparación; •Asignación del grupo de trabajo; •Reparación; •Seguimiento de la solución del ducto y reparación; | <ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo 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. Saquiell 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 | 5 o menor cambio de repartido en el domicilio al valor de la garantía de consumo | Urbano 0 hora, Rural 8 hora | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUELO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SABERU</p> <ul style="list-style-type: none"> +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrulle +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 3001 | 4025 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> •Descripción detallada, cantidad, ubicación y apellidos de la persona a reparar; •Número de telefonía; | <ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos; •Asignación de la información del ducto y reparación; •Asignación del grupo de trabajo; •Reparación; •Seguimiento de la solución del ducto y reparación; | <ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo 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. Saquiell 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 | Sin costo | <ul style="list-style-type: none"> •Hasta 1 hora: 13 horas •Hasta media jornada: 24 horas •Hasta 1 día: 24 horas •Hasta 1 semana: 30 horas | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUELO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SABERU</p> <ul style="list-style-type: none"> +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrulle +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 | Centro de atención al cliente y Agencias de cada ciudad | No | No | No | 871 | 1400 |
| 8 | Saludtarifa de tercera edad | Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años | Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos. | <ul style="list-style-type: none"> •Copia escrita con registro de la personalidad; •Copia de cédula del solicitante y cónyuge; •Cédula mayor a 65 años; •Hoja nominativa de la EPS/CCFCC; •Cubierta actual de medidor; | <ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos; •Cotización de subsidio; •Aplicación 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. Saquiell 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. Saquiell 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 | Sin costo | 15 minutos promedio | Personas naturales de la tercera edad | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUELO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SABERU</p> <ul style="list-style-type: none"> +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrulle +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 100 | 141 |
| 9 | Saludtarifa discapacidad | Beneficio por discapacidad, desde el 30% | Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos. | <ul style="list-style-type: none"> •Copia de cédula y copias de inscripción del solicitante y cónyuge; •Hoja nominativa de la EPS/CCFCC; •Cubierta actual de medidor; | <ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos; •Cotización de subsidio; •Aplicación 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. Saquiell 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. Saquiell 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 | Sin costo | 48 horas | Personas naturales con discapacidad | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUELO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SABERU</p> <ul style="list-style-type: none"> +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrulle +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 14 | 142 |
| 10 | Cambio de tarifa | Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica | Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos. | <ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor; •Plazo al día; •Integración de flujo de consumo; •Ubicación del sitio, referencia futura de solución; | <ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos; •Asignación de la información del ducto y reparación; •Asignación del grupo de trabajo; •Reparación; •Seguimiento de la solución del ducto y reparación; | <ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiell 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. Saquiell 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 | Sin costo | 48 horas | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Av. Olmedo y Padre Salgado +02 719 231 <p>PUELO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pobricha y Bolívar +02 735 713 <p>SABERU</p> <ul style="list-style-type: none"> +02 721 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Valdez Sierra y Rodrigo Hurrulle +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Luis Benavente Toray y Suarez +02 664 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 214 | 54 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|---|--------------------------|---|---|--|---|---|
| <p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas excepcionales.</p> | <p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p> | <p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Formular al área de trabajos de planillas Envío de correo 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>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Luján Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Luján a veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Agustín Domingo a Veredas de 08:00 a 10:30 Mg. La Manna Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín Pichón y Luján de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | <p>Si aparece cambio de preparar el sitio en el caso de la actualización de planta que dependa de la carga instalada.</p> | <p>3 días</p> | <p>Clientes con problemas de acceso a Electricidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Marea, Sigheo y Energía | <p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUÑE • Pichincha y Bolívar • 512 725 752 BAQUERÍ • Abdo Cadabón y Barro • 512 721 029 SIGÜES • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANNA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Sucre • 512 684 301</p> | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>491</p> <p>863</p> |
| <p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p> | <p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p> | <p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente Descripción concreta 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 realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado | <p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (La Luján) a Veredas de 07:00 a 15:00 (Deposición del sitio en el sitio)</p> <p>De Luján a veredas de 07:00 a 17:00 (Deposición en veredas)</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 Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUÑE • Pichincha y Bolívar • 512 725 752 BAQUERÍ • Abdo Cadabón y Barro • 512 721 029 SIGÜES • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANNA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Sucre • 512 684 301</p> | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>142</p> <p>252</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>Atenderse 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) Dirigido con correo con un croquis de referencia. | <ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado a medir Cableo del consumo Instalación en el sitio | <p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Luján Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Luján a veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Agustín Domingo a Veredas de 08:00 a 10:30 Mg. La Manna Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín Pichón y Luján de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | <p>El costo depende del consumo de energía eléctrica</p> | <p>24 Horas</p> | <p>Ciudadanía en general</p> | <p>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad</p> | <p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUÑE • Pichincha y Bolívar • 512 725 752 BAQUERÍ • Abdo Cadabón y Barro • 512 721 029 SIGÜES • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANNA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Sucre • 512 684 301</p> | <p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada ciudad</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>279</p> <p>432</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 y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceder al servicio, el cual se encuentra 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"> Formulario para acceder al servicio, el cual se encuentra en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentra el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía | <p>Centro de atención al Cliente -CAC- Luján a Veredas de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Luján Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Luján a veredas de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Agustín Domingo a Veredas de 08:00 a 10:30 Mg. La Manna Luján a Veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín Pichón y Luján 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 Sánchez de Oteiza • 512 802 498 SALCEDO • Av. Olinda y Padre Salgado • 512 728 231 PUÑE • Pichincha y Bolívar • 512 725 752 BAQUERÍ • Abdo Cadabón y Barro • 512 721 029 SIGÜES • Valeroso Sierra y Rodrigo Barrios • 512 724 296 LA MANNA • Eugenio Espejo y González Suárez • 512 695 585 PANGUA • Luis Benavente Toray y Sucre • 512 684 301</p> | <p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>160</p> <p>320</p> |
| <p>15</p> <p>Sálido bancario</p> | <p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichón.</p> | <p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceder al servicio, el cual se encuentra 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"> Formulario para acceder al servicio, el cual se encuentra en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentra el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y papelería de validación | <p>Centro de atención Ciudadana- CAC- Luján a Veredas de 07:00 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 Sánchez de Oteiza • 512 802 498</p> | <p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>25</p> <p>50</p> |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|---|---|--|---|---|--|--|----|-----------|-----------|-------------------------|-----|
| 16 | Sello de línea de fábrica | Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de asentamiento | Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el sistema Completar el formulario Presentar el formulario en el día en el pago de la venta de terreno Documentos generados | <ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del terreno poseen servicios básicos Verificar si el terreno es de los terrenos 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 Mrs. de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Angélica Lora y Mrs. de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Saphy Domínguez y Mrs. de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Maza Lora y Mrs. de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Fátima Marín, Mrs. de 07:00 a 13:00 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 +512 802 498 <p>MACCDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmeda y Padre Salado +512 712 311 <p>MACUJUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del Barrio +512 711 029 <p>DOCCDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialidad Barrera y Rodrigo +512 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina Emilio y González Sucre +512 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Benito Juárez y Sucre +512 694 301 | NO | NO | NO | 254 | 487 | |
| 17 | Convenio de pago | Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por meses superiores a USD 300.00 | Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> Cancelar el 50% de la deuda Copiar 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 legalización del convenio Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuota del convenio Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial | <p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Maza Lora y Mrs. de 08:00 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 +512 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina Emilio y González Sucre +512 695 585 | Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 176 | 202 |
| 18 | Transferencia de deuda | Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los valores | Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> Crear el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a transferir y la deuda Copiar la cédula de ciudadanía y propiedad de la vivienda | <ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida. La Nota de Débito se genera en el sistema, el cual se envía a la entidad 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 +512 802 498 | Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | | |
| 19 | Línea de fábrica | Autorizaciones líneas de fábrica cuando el usuario desea cancelar o cambiar | Admirarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> Formulario de la línea para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Impresión Exhibición completa del terreno a ser autorizado a EDIFICAR (Cada, Barea, Paralelo, Corchillo, etc.) Formulario con datos del profesional proyectista Integración del terreno (si propiedad a edificar, que se obtiene a través de la línea de fábrica) Elir al día en el pago de la parcela de la | <ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del proyecto de las edificaciones Se verifica el terreno o propiedad de alta o media tensión, si no se encuentra en estado de inspección Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica | <p>Edificio Master Lunes a Viernes 8:00 - 13:00 - 14:00 - 17:00</p> | Gratuito | 30 minutos | Ciudadanía en General y SAGD Municipal | Jefatura de Estudios y Diseños | <p>Edificio central OJEPFO S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quilera y Olmeda</p> | Oficina Dirección Técnica | NO | | | 180 ciudadanos agraria. | |
| 20 | Cambio de postes | Cambio de postes de madera tratada, homogin y hierro en mal estado o roto | Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que necesita ser cambiado | ningún requisito | <ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar 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 - Dept. Mantenimiento | <p>Miraflores de Mantua y Quilera y Olmeda</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 | Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas | ningún requisito | <ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar trabajo de reparación | <p>Arreglo de conductores lunes a Domingo las 24 horas del día</p> | No tiene costo | Arreglo de conductores entre 1 y 2 horas | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Dept. Mantenimiento | <p>Miraflores de Mantua y Quilera y Olmeda</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 | Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas | ningún requisito | <ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar 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 el costo que se genere | 2 días | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Dept. Mantenimiento | <p>Miraflores de Mantua y Quilera y Olmeda</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p> | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica | | |
| 23 | Rehabilitación de postes, redes y transformadores | Con este procedimiento el mantenimiento está en la capacidad de realizar la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos motivos se requiere de mantenimiento en algunas zonas con alta concentración 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 poste en donde se tenga estos problemas | ningún requisito | <ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en persona de presencia 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 realice recibir entre el costo que se genere | 5 días | Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas | Dirección Técnica - Dept. Mantenimiento | <p>Miraflores de Mantua y Quilera y Olmeda</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) | Atendido al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas | ningún requisito | <ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección del sector Mantenimiento realiza inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado | <p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p> | No tiene costo | 2 Horas | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Dept. Mantenimiento | <p>Miraflores de Mantua y Quilera y Olmeda</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 al Presidente Ejecutivo | Disponer de Equipo de Seguridad Personal | Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección | <p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p> | Sin costo | 1 día | Ciudadanía en general | Subestaciones | <p>Miraflores de Mantua y Quilera y Olmeda</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Subestaciones</p> | Oficina, teléfono institución | NO | No Aplica | No Aplica | | |
| 26 | Facilidad de Servicio Eléctrico | Proceso de facilidad para entrega de potencia y energía para servicio eléctrico | Ingresar oficina a través de internet al Presidente Ejecutivo | Nombre del propietario Nombre del usuario Domicilio Categoría No. Poste de derivación Coordenadas (GPS) Fotografía requeridas Papeo Fotografía Teléfono E-mail | 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 44 y Quilera y Olmeda</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Dic. 211</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 Ejecutiva Ejecutiva | Factibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudio de Asumiento. Planos de MV, MV, MV, AC. Delineo, Presupuesto. | Presidencia Ejecutiva de red de energía. Ingeniería y Construcción | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00 | NA | 72 horas | Proposición | Ingeniería y Construcción | Marque de Mañana 5-44 y Dague y Chabón 2813205. Tel. 2813245. Ext. 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. | Directo al 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. Orizaba - Subestación El Cabero 2813250 | Correo electrónico, teléfono, chat en línea | No | NA | NA | 29 | 83 |
| 29 | Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO | Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO | DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales) | 1. Dirección exacta (Número de distribución) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales) | 1. Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores. 2. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.20. | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00 | NA | 3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00. 3. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.20. | Ciudadanía en General | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía. 2. O en laborables Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cabero 2813250 2. Call Center 2813390 - 2814954. | Oficina S/E El Cabero 2813250 | No | No | No | 87 | 142 |
| 30 | Operación y Mantenimiento de Sales Laborales de distribución de ELPCO | Mantener operativos los sales laborales de distribución de ELPCO | DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar sales de MV E.V. laborables | 1. Dirección exacta (Número de distribución) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales) | La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de sales. 3. Continuar operación de sales laborables. | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00 | NA | 3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00-20. 3. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 3.20. | Ciudadanía en General | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía. 2. O en laborables Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cabero 2813250 2. Call Center 2813390 - 2814954. | Oficina S/E El Cabero 2813250 | No | No | No | 33 | 63 |
| 31 | Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico. | 1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, etc.) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dague) | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dague) | 1. Cliente de ELPCO, a través de la necesidad de verificar la calidad de servicio. | Exposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00 | NA | 1. Datos Históricos 0.00 (siendo recibida la información) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación) Acordar 0.0000. | Ciudadanía en General | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía. | 1. www.elpco.com.mx 2813240 | 1. Oficina S/E El Cabero 2813250. Respuesta a través de Quiboo | No | No | No | 45 | 87 |
| 32 | Arrendo de transformadores. Estaciones | Instalación de transformadores para servicio estacional | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dague) | Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de poste | 1. Se envía línea MV a obra para presupuesto de arrendo. 2. No existe red se comunica al poste | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00 | 1. Costo de trans. Mensualidad de 2. 2 días \$200 por mes. 2. Costo de trans. 1 fallos: de 1.3 días \$140 por mes. | Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia | Ciudadanía en General | 1. En Elías Labrada la unidad de calidad de energía. | 1. Presidencia Ejecutiva de El Cabero ref 2813250. | 1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cabero 2813250. | No | No | No | 23 | 35 |
| 33 | Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público | El personal inicia cuando se pide al Alcabardo público recibir la información con el resultado de la prueba para iniciar con las labores. | El personal inicia al recibir la información y se realiza la reparación de acuerdo a las necesidades de la obra. | Determinar las necesidades de la obra y atender a las necesidades del cliente y atender a las necesidades de la obra. | Se realiza la disposición del grupo de personal para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público. | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00 PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014 | Dentro de las próximas 24 horas | Se realiza la disposición del grupo de personal para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público. | Oficina Técnica / Área de Alumbrado Público | Oficina Central - call center S/E El Cabero - Agencia de ELPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público de 24 horas. Atención por teléfono: Ing. Carlos Cordero - 2813390-2814954. Ing. Wilmar Neco - 2813390-2814954. | Oficina central, vía telefónica. Correo electrónico: Dague@elpco.com.mx. Atención por chat en línea 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 inicia cuando se pide al Alcabardo público recibir la información con el resultado de la prueba para iniciar con las labores. | El personal inicia al recibir la información y se realiza la reparación de acuerdo a las necesidades de la obra. | Determinar las necesidades de la obra y atender a las necesidades de la obra. | Se realiza la disposición del grupo de personal para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público. | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00 PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014 | Dentro de las próximas 24 horas | Se realiza la disposición del grupo de personal para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de personal a través de la oficina de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público. | Oficina Técnica / Área de Alumbrado Público | Oficina Central - call center S/E El Cabero - Agencia de ELPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público de 24 horas. Atención por teléfono: Ing. Carlos Cordero - 2813390-2814954. Ing. Wilmar Neco - 2813390-2814954. | Oficina central, vía telefónica. Correo electrónico: Dague@elpco.com.mx. Atención por chat en línea 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 no puede atender al servicio eléctrico, considerando la disponibilidad en la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realiza: 1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes a los requerimientos de red en medio voltaje. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND. | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formato ficha, donde conste: Nombre del presidente o representante del barrio, edificio. Otra o más número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 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 letra en oficio. | 1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar copia de la solicitud de Proyecto, 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 letra en oficio. | 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) 1. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud 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 Dague y Chabón Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 02021-2-646105060 E-Ext. 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 encuentra en estado de deterioro y requiere un arreglo para los usuarios del sistema y para las empresas de la empresa, para lo cual se realiza: 1.1.- Un estudio técnico de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, y la conformidad con los requerimientos de red en medio 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 medio y bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND. | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formato ficha, donde conste: Nombre del presidente o representante del barrio, edificio. Otra o más número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 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 letra en oficio. | 1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar copia de la solicitud de Proyecto, 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 letra en oficio. | 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) 1. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud 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 Dague y Chabón Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 02021-2-646105060 E-Ext. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica. | 56 | 56 |
| 37 | Solicitud de Alumbrado Público Central. 1. Requerimiento de red en medio voltaje y/o transformador. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado. | Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, para proyectos de personas y/o vehículos. | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva o formato ficha, donde conste: Nombre del presidente o representante del barrio, edificio. Otra o más número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 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 letra en oficio. | 1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar copia de la solicitud de Proyecto, 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 letra en oficio. | 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) 1. Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud 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 Dague y Chabón Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. 02021-2-646105060 E-Ext. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica. | 30 | 30 |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: _____

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

COORDINADOR TECNOLÓGICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

NÚMERO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

020 817 1477 597 766