

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 período (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. Permiso otorgado del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pasa. 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 Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheb Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes, Miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada.	Ades	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 408 SALCEDO Av. Olaya y Padre Salgado +593 729 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 725 752 BAJAMUNDI Abdón Cordero y Barrero +593 721 029 SIGOSCO Valestor Tierra y Rodrigo Incaurri +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	1,495	2,822	
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y cédula de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pasa Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheb Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes, Miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada.	Ades	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 408 SALCEDO Av. Olaya y Padre Salgado +593 729 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 725 752 BAJAMUNDI Abdón Cordero y Barrero +593 721 029 SIGOSCO Valestor Tierra y Rodrigo Incaurri +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	10	11	
3	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. Copias de cédula y cédula de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mg. mantener deuda en ELECTROSA. Mg. número de Pasa 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. Aprobación de cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheb Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes, 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 +593 802 408 SALCEDO Av. Olaya y Padre Salgado +593 729 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 725 752 BAJAMUNDI Abdón Cordero y Barrero +593 721 029 SIGOSCO Valestor Tierra y Rodrigo Incaurri +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	310	363	
4	Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y cédula de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mg. número de Pasa 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. Aprobación del cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheb Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes, 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 +593 802 408 SALCEDO Av. Olaya y Padre Salgado +593 729 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 725 752 BAJAMUNDI Abdón Cordero y Barrero +593 721 029 SIGOSCO Valestor Tierra y Rodrigo Incaurri +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	18	18	
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> Atenderse 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 Edulación del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheb Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes, 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 +593 802 408 SALCEDO Av. Olaya y Padre Salgado +593 729 231 PURÍ Pachayachi y Bolívar +593 725 752 BAJAMUNDI Abdón Cordero y Barrero +593 721 029 SIGOSCO Valestor Tierra y Rodrigo Incaurri +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	No	No	No	1661	3264	

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acometras al Centro de Atención al Cliente o Centro de Atención telefónica al 033730534 Ext. 3011 y 3013	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartas PE-PE; •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 Lora a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Prolección y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poblachta y Bolívar • +51 735 713 <p>SAGSIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 <p>SIGOSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	2707	5768
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Reparación de ductos y reparaciones de líneas de fibra y redes de datos de sectores en general.	Acometras al Centro de Atención al Cliente o al área de Control Central a realizar formadas telefónicas a los números 03202348 - 03211874 - 03202390 y 03024120	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección exacta y referencia del sitio. • Número de medidor, cartilla. • Número y apellido de la persona a realizar. • Número de telefonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos. • Asignación de la información del ducto y reparación. • Asignación del grupo de trabajo. • Reparación. • Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Abelardo Lora a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Prolección y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +51 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poblachta y Bolívar • +51 735 713 <p>SAGSIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 <p>SIGOSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	741	1020
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 escaneada con registro de la personalidad. • Copia de cédula del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor a 65 años. • No tener menor deuda al FONCOT. • Escritura actual de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de documentos. • Generación de solicitud y 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. Saquiell Lora a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Prolección y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	35 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 • +51 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poblachta y Bolívar • +51 735 713 <p>SAGSIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 <p>SIGOSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	101	371
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 cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge. • No tener menor deuda con FONCOT. • ESCRITURA. • Copia de carnet que acredite mínima el 20% de discapacidad. • Declaración y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad. • Tener escritura mayor a 100 Esh. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de documentos. • Generación de solicitud y 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. Saquiell Lora a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Prolección y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	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 • +51 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poblachta y Bolívar • +51 735 713 <p>SAGSIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 <p>SIGOSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	42	74
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. • Información de flujo de consumo. • Dirección al cliente para su respectiva reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos. • Asignación de la información del ducto y reparación. • Asignación del grupo de trabajo. • Reparación. • Seguimiento de la solución del ducto y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Saquiell Lora a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Lora a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Lora a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Lora a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Prolección y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	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 • +51 802 488 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +51 719 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poblachta y Bolívar • +51 735 713 <p>SAGSIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +51 721 029 <p>SIGOSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Huariaca • +51 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egurion Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	231	645

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</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 Elaborar el plan de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio 	<p>Si amerita cambio de medidor se prepara el croquis y el cableo de la actualización de planta que dependa de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a fachada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Maná, Siglo Veintiuno y Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SACEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 728 231 PUÑE • Pochimba y Bolívar • 012 725 752 BAJOBUENO • Abdo Calderón y Barro Colorado • 012 721 029 SIGUAS • Valdeso Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>1071</p>	<p>1071</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 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 visitar al trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC (La Luna) y áreas de 0700 a 0800 (Deposición del sitio en el sitio)</p> <p>De Lunes a viernes de 0700 a 1700 (dependiendo de solicitudes)</p>	<p>Si aplica</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 Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SACEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 728 231 PUÑE • Pochimba y Bolívar • 012 725 752 BAJOBUENO • Abdo Calderón y Barro Colorado • 012 721 029 SIGUAS • Valdeso Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>301</p>	<p>301</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) Descripción 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 Cableo del consumo Instalación en el sitio 	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SACEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 728 231 PUÑE • Pochimba y Bolívar • 012 725 752 BAJOBUENO • Abdo Calderón y Barro Colorado • 012 721 029 SIGUAS • Valdeso Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 684 301</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>502</p>	<p>502</p>	
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de atención para suspensión de facturación</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro a la oficina de atención al cliente 	<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 material a Bottega Comercial y Laboratorio de medidores para su control, verificación e informe del medidor 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documentación para aplicación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC (La Luna) y áreas de 0700 a 0800 y domingos de 0700 a 1200</p> <p>Mag. Sagardi, Lora y Lora de 0800 a 1700</p> <p>Mag. Sagardi, Domínguez y Lora de 0800 a 1700</p> <p>Mag. La Maná, Lora y Lora de 0800 a 1700</p> <p>Mag. Páez, Martínez, Paredón y Lora de 0700 a 1500 y domingos de 0700 a 1200</p>	<p>Gratis</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa • 012 802 498 SACEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • 012 728 231 PUÑE • Pochimba y Bolívar • 012 725 752 BAJOBUENO • Abdo Calderón y Barro Colorado • 012 721 029 SIGUAS • Valdeso Sierra y Rodrigo Hurtado • 012 724 296 LA MANA • Eugenio Espejo y González Suárez • 012 695 585 PANQUIA • Luis Benítez Toray y Sucre • 012 684 301</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>161</p>
<p>15</p> <p>Sálido bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, indicando que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro a la oficina de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente a sistema comercial 2. Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichincha por los responsables. 3. Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para proceder con la entrega a través de verificación de recuperación 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC (La Luna) y áreas de 0800 a 1700</p>	<p>Gratis</p>	<p>Instantáneo</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa • 012 802 498</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>63</p>

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de asentamiento	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Constar en el día en el pago de un servicio de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicios básicos Verificar si el haber de días en los pagos de consumo de energía eléctrica Una vez constatado, se procede con el sellado 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 16:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Mag. Angélica Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Mag. Saphir Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Maira 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 SACUBUZA Ubicación: Oficinas del Barrio +52 711 029 DOCOBO Ubicación: Oficinas del Barrio +52 714 296 LA MANA Ubicación: Oficina General +52 695 585 PANQUIA Ubicación: Oficina General +52 694 301 	NO	NO	NO	254	612	
17	Convenio de pago	Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por montos 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 Generar el documento para la venta y negociación del convenio Copie de la cédula de ciudadanía a sustraer, en el que se detallan el monto, el plazo de costas del convenio ingreso 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 Maira 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 LA MANA Ubicación: Oficina General +52 695 585 	NO	NO	NO	175	361	
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores relacionados 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"> Formulario con datos de la cuenta suspendida Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de la vivienda 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida. La Nota de Débito se genera en el sistema, el cual se envía a la 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 +52 802 498 	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 la línea para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Requisitos Requisitos completos del terreno a proyectar a EDIFICAR (Cable, Borneo, Pararrayes, Cortina, cable pararrayes) Informe consultado del profesional proyectista Elaboración del terreno (ya proyectado a edificar, que se observen las líneas eléctricas) El día de día en el pago de las partidas de las 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del proyecto de las electricas Se verifica el terreno o propiedad de una vivienda con línea de alta a media tensión, si no se encuentra en estado de inspección. Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fabrica. 	<p>Edificio Maestre 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 Maestre (SOPRO S.A.)</p> <p>Calle: Marqués de Mantua y Quilma y Ordoñez</p>	Oficina Dirección Técnica	NO		180	ciudadanos agraria.	
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, homogin y hierro en mal estado o roto	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía técnico de reparación 	<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 Ordoñez	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 se rompan	llamando 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 indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía técnico 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 Ordoñez	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 presentan problemas	llamando 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 indicadas a vehículos de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía técnico de reparación 	<p>Cambio de conductores en mal estado</p> <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00</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 Ordoñez	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 o al correo electrónico de atención al cliente, donde se detallan los nuevos proyectos de vivienda en algunas zonas completando la construcción de las viviendas.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en páginas 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 16:00</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 Ordoñez	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica		
24	Rehabilitación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia de Cotacachi quedan sin el servicio de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (quema de fusibles)	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se tenga estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicadas a vehículos 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 Ordoñez	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 Ordoñez	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 correo electrónico de atención al cliente	Nombre del propietario Nombre del usuario Dirección Cantón Punto de derivación Coordenadas (GPS) Fotografía requeridas Pasaje Proyección 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	Miraflores de Mantua y Quilma y Ordoñez	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 oficina de diseño de proyectos de Ingeniería Eléctrica	Factibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudios de Aumentación Potencia de MV, MV, MV, AC. Estudios, Proyecciones.	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	72 horas	Proyección	Ingeniería y Construcción	Marque de Mañana 5-44 y Dupuy y Ochoa (3332045, Loc. 211)	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, certificados de su calidad PQA.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyección, preventivo	Ingeniería y Construcción	Av. Ochoa - Subestación El Caballo 2813250	Correo electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	93
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Conductor al CABLE CENTRAL DE ELPCO (365 días del año) 2. Conmutación directa al 2813250 (Para laborables)	* Unidad recibe la información, verifica en el GDSOPRA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores. * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00, 4. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00.	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 2813900-2814954.	Oficina S/E El Caballo 2813250	No	No	No	87	142	
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laboratorio de Subestación de ELPCO	Mantener operativos los sales laboratorio de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Cliente en el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Conmutar sales de MV E/V laborables	* Unidad recibe la información, verifica en el GDSOPRA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de sales. * Contacto telefónico	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.00-20, 4. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.50.	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Caballo 2813250 2. Call Center 2813900-2814954.	Oficina S/E El Caballo 2813250	No	No	No	33	63	
31	Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Parametros eléctricos (Volaje, THD, SFIC, FI) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dupuy)	1. Determinación de frecuencia de interrupción en relación de distribución (FMI, FMI)	* Cliente de ELPCO, a través de la necesidad de verificar la calidad de servicio.	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	1. Datos Históricos 0.00 (Siendo recibida la disposición) 2. Datos por obtener 9.00 (Cuando tiempo de regulación Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.	1. www.elpoco.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Caballo 2813250, Respuesta a través de Ochoa	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores, Estaciones	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dupuy)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de parte.	1. Se envía línea MV a obra para presupuesto de arrendo. 2. No existe red se comunica al punto.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 2.00 días \$200 por mes. 2. Costo de arrend. 1. Falta de 1.3 días \$140 por mes.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Caballo 2813250.	No	No	No	23	35	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal inicia cuando se pide al Alcantarado público recibir la información con el medio de trabajo proceden revisar los cables.	El personal inicia al recibir la información y se realiza la reparación de acuerdo a las necesidades de la obra y atender a las demandas.	Determinar las necesidades de la obra y atender a las demandas.	Se realiza la disposición del grupo de trabajos para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de trabajos a través del personal de mantenimiento a través de la oficina de Mantenimiento y Operación de Alumbrado Público (MOPAP) a través del personal de turno.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanos en general a beneficiarios del servicio de Alumbrado Público vía telefónica, presencial, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Electrico de Ochoa.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E-214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilmar Irujo veloz 0995824063	Oficinas centrales vía telefónica - Correo electrónico - Dirección - mediante oficina de coordinación - Oficina - usuarios por instalados en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal comienza cuando el grupo personal de mantenimiento de alumbrado público recibe la información de la obra que se requiere de la obra.	El personal comienza al recibir la información y se realiza la reparación de acuerdo a las necesidades de la obra y atender a las demandas.	Se realiza la disposición del grupo de trabajos para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de trabajos a través del personal de mantenimiento a través de la oficina de Mantenimiento y Operación de Alumbrado Público (MOPAP) a través del personal de turno.	Se realiza la disposición del grupo de trabajos para la ejecución del trabajo, para lo cual se realiza la solicitud de grupo de trabajos a través del personal de mantenimiento a través de la oficina de Mantenimiento y Operación de Alumbrado Público (MOPAP) a través del personal de turno.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.A.P.C. 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanos en general a beneficiarios del servicio de Alumbrado Público vía telefónica, presencial, gestión, parámetros y demás equipos de Alumbrado instalados en Sistema Electrico de Ochoa.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E-214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilmar Irujo veloz 0995824063	Oficinas centrales vía telefónica - Correo electrónico - Dirección - mediante oficina de coordinación - Oficina - usuarios por instalados en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera servicios nuevos, 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.- Edificaciones de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos y monofásicos descuidado a los requerimientos de red en alto voltaje. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Edificaciones de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la inspección. 4. Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión. 5. Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual tiene delegada oficialmente. 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 Piso 2A, Oficina de atención telefónica y electrónica, Jefatura de Proyectos 032913-646305960 E-ct. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje, considerando el índice de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	Se considera remodelaciones, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realice: 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el índice de calidad de servicio eléctrico y la presencia de los usuarios de la red. 1.2.- Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3.- Recibir el copia de la inspección. 1.4.- Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión. 1.5.- Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la inspección. 4. Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión. 5. Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual tiene delegada oficialmente. 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 Piso 2A, Oficina de atención telefónica y electrónica, Jefatura de Proyectos 032913-646305960 E-ct. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje, considerando el índice de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, para proyectos de personas y/o vehículos. 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el índice de calidad de servicio eléctrico y la presencia de los usuarios de la red. 1.2.- Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 1.3.- Recibir el copia de la inspección. 1.4.- Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión. 1.5.- Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la inspección. 4. Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión. 5. Realizar el trámite de pago de la cuota de conexión.	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía telefónica. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual tiene delegada oficialmente. 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 Piso 2A, Oficina de atención telefónica y electrónica, Jefatura de Proyectos 032913-646305960 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)

FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A

CONFORME AL PROCEDIMIENTO DE RESPONDER A LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

NUMERO TELEFONICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

Fecha de Trámites Ciudadanos (PTC)

001 817 1477 597 760