

| 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 la solicitud. 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. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichilón y Lomas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | Ades | Personas Naturales | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 729 712 BAQUISHI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUIA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias | No | No | No | 1,450 | 3,211 |
| 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 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 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. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichilón y Lomas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | Ades | Personas Jurídicas | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Oroscoy Padre Saldado +593 729 231 PUELO Policaracha y Bolívar +593 729 712 BAQUISHI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUIA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias | No | No | No | 10 | 45 |
| 3 | Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico | Cambio del titular del servicio eléctrico | <ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. | <ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Migración de la escritura Migración de la escritura del medidor Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 11 de cada mes | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos Generación de cambio de titular Aprobación de cambio de titular | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. 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. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichilón y Lomas 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 +593 729 712 BAQUISHI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUIA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias | No | No | No | 108 | 564 |
| 4 | Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico | Cambio del titular del servicio eléctrico | <ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. | <ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Actas de Junta Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial Actas personal del 11 al 11 de cada mes | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos Generación del cambio de titular Aprobación del cambio de titular | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. 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. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichilón y Lomas 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 +593 729 712 BAQUISHI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUIA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias | No | No | No | 11 | 48 |
| 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. Saghe Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mag. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero Martín, Pichilón y Lomas 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 +593 729 712 BAQUISHI Avenida Calderón y Barroto +593 721 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Horralde +593 724 296 LA MANA Espinoza Espinoza y Gonzales Suarez +593 695 585 PANGUIA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias | No | No | No | 828 | 5205 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|---|--|--|---------------------------------------|---|--|--|--|----|----|-----|-----|------|
| 6 | Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio | Reparación de ductos y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio | Acometarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remedios telefónicas al 033730534 Ext. 3011 y 3012 | <ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartón de pago. •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- Luján a viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Medardo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luján a viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sighech Domingo a viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Maná Luján a viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartidor, se actualiza el valor de la garantía de consumo | Urbano 0 hora, Rural 8 hora | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada comarca | <ul style="list-style-type: none"> LATAJUNGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 802 488 BALEADO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 729 231 PUBLICHA <ul style="list-style-type: none"> • Pobluchita y Bolívar • +52 735 712 SABERU <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Tierra y Rodrigo Hurrelalde • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Euzopio y Gonzales Suarez • +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 254 | 675 | |
| 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. | Acometarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remedios telefónicas a los números 033020348 - 032814954 - 032820000 a 0300451000 | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección exacta y referencia del sitio. • Número de medidor, cartón de pago y apellidos de la persona a reparar. • 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- Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Medardo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a viernes de 08:00 a 18:10 • Mg. La Maná Luján a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Parque Martín, Prolongación y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartidor, se actualiza el valor de la garantía de consumo | <ul style="list-style-type: none"> • 48 horas bajo tensión: 12 horas • 48 horas media tensión: 24 horas • 48 horas baja tensión: 24 horas • 48 horas media tensión: 36 horas | Sin costo | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada comarca | <ul style="list-style-type: none"> LATAJUNGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 802 488 BALEADO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 729 231 PUBLICHA <ul style="list-style-type: none"> • Pobluchita y Bolívar • +52 735 712 SABERU <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Tierra y Rodrigo Hurrelalde • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Euzopio y Gonzales Suarez • +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 | Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana | No | No | No | 702 | 1846 |
| 8 | Saludtarifa de tercera edad | Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años | Acometarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos. Este servicio se otorga en el período del 1 al 31 de octubre. | <ul style="list-style-type: none"> • Copia escaneada con registro de la comarca. • Copia de cédula del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor a 65 años. • No tener menor deuda al FONCO. • Escritura actual de medidor. | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de los requisitos. • Generación de subvención de saludtarifa. • Aplicación del beneficio. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Medardo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a viernes de 08:00 a 18:10 • Mg. La Maná Luján 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 comarca | <ul style="list-style-type: none"> LATAJUNGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 802 488 BALEADO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 729 231 PUBLICHA <ul style="list-style-type: none"> • Pobluchita y Bolívar • +52 735 712 SABERU <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Tierra y Rodrigo Hurrelalde • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Euzopio y Gonzales Suarez • +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 120 | 314 | |
| 9 | Saludtarifa discapacidad | Beneficio por discapacidad, desde el 20% | Acometarse 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 FONCO. • Escritura 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 kWh. | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de los requisitos. • Generación de subvención de saludtarifa. • Aplicación del subvención. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Medardo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a viernes de 08:00 a 18:10 • Mg. La Maná Luján 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 comarca | <ul style="list-style-type: none"> LATAJUNGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 802 488 BALEADO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 729 231 PUBLICHA <ul style="list-style-type: none"> • Pobluchita y Bolívar • +52 735 712 SABERU <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Tierra y Rodrigo Hurrelalde • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Euzopio y Gonzales Suarez • +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 20 | 87 | |
| 10 | Cambio de tarifa | Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica | Acometarse 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. • Reparación. • Seguimiento del cambio de tarifa. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Medardo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. NERI Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Saquiell Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighech Domingo a viernes de 08:00 a 18:10 • Mg. La Maná Luján 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 comarca | <ul style="list-style-type: none"> LATAJUNGA <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +52 802 802 488 BALEADO <ul style="list-style-type: none"> • Av. Olmos y Padre Salgado • +52 729 231 PUBLICHA <ul style="list-style-type: none"> • Pobluchita y Bolívar • +52 735 712 SABERU <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barro • +52 721 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> • Valasco Tierra y Rodrigo Hurrelalde • +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> • Egurro Euzopio y Gonzales Suarez • +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> • Luis Benavente Toray y Suarez • +52 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 243 | 502 | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--------------------------|--|--|--|--|--|
| <p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</p> | <p>Colocación del sistema de medición a facturas exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p> | <p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Elaborar el plan de trabajo de planillas Elaboración correcta con un cronograma de referencia. | <ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio | <p>Si aparece cambio de preparación el cliente se elige de la actualización de planta que dependa de la carga instalada.</p> | <p>3 días</p> | <p>Clientes con problemas de acceso a facturas</p> | <ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Maná, Siglo y Energía | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chiriquí y Padre Salcedo +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abrón Calderón y Barro Colorado +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestos Sierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españosa Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Sucre +593 884 301 | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>636</p> <p>1265</p> |
| <p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p> | <p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p> | <p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Declaración del cliente Ordenación correcta. Cronograma y referencias | <ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la planificación establecida a nivel de red de trabajo Reporte del trabajo realizado | <p>Si no existe</p> | <p>3 días</p> | <p>Para todos los clientes comunes</p> | <ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chiriquí y Padre Salcedo +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abrón Calderón y Barro Colorado +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestos Sierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españosa Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Sucre +593 884 301 | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>151</p> <p>341</p> |
| <p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p> | <p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales, industriales temporales.</p> | <p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía.</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficios presentados en Presidencia Ejecutiva | <ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y pasaporte de validación del solicitante Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) Ordenación correcta con un cronograma 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 centro | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chiriquí y Padre Salcedo +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abrón Calderón y Barro Colorado +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestos Sierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españosa Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Sucre +593 884 301 | <p>Centro de Atención al Cliente CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada centro</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>229</p> <p>585</p> |
| <p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p> | <p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p> | <p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (CAC)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceso al cliente, misma que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía | <ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente Elaboración de orden de trabajo Personal operativo Reporte de entrada a la Brigada Comercial y Laboratorio de medidores para su Contratación, verificación e informe del medidor Revisión de informe de laboratorio Elaboración de documento para aplicación de consumo y suspensión de facturación | <p>Gratuito</p> | <p>5 días laborables</p> | <p>Ciudadanía en general</p> | <ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Custodiada, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Chiriquí y Padre Salcedo +593 726 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pochimba y Bolívar +593 725 752 <p>BAQUIN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abrón Calderón y Barro Colorado +593 721 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valestos Sierra y Rodrigo Hurtado +593 724 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Españosa Espino y González Suárez +593 895 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benítez Toray y Sucre +593 884 301 | <p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>160</p> <p>394</p> |
| <p>15</p> <p>Sálido bancario</p> | <p>Inclusión en sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p> | <p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Custodiada (CAC)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceso al cliente, misma que se entregará en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación | <ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos del cliente a sistema comercial Generación de reportes para ser enviados al Banco Pichincha por los clientes Generación de respuesta a los responsables. Generación de respuesta a través del portal del Banco Pichincha para proveer con los datos que a través de verificación de actualización | <p>Gratuito</p> | <p>inmediato</p> | <p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p> | <ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Custodiada, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Custodiada Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 | <p>Centro de Atención Custodiada, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>25</p> <p>77</p> |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|-----------------------------------|---|---|---|--|--|--|---------------|---------------|-----|-----|-----|
| 27 | Aprobación de proyectos eléctricos | Revisión y aprobación de proyectos de instalación de transformadores | Ingeniero de proyecto y oficina de estudios de ingeniería de Presidencia Ejecutiva | Factibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudio de Asumiento. Planos de MV, MV, MV, AC. Ductos, Perforación. | Presidencia Ejecutiva de Energía Térmica (Ingeniería y Construcción) | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00 | NA | 72 horas | Proposición | Ingeniería y Construcción | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí (3312045, Loc. 11) | Oficina, correo electrónico | No | NA | NA | | |
| 28 | Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución | Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos. | Directo al Laboratorio | 3 Capas del prototipo y garantía de fábrica, certificado de su calidad (PCA) | Laboratorio Ingeniería y Construcción | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00 | NA | 24 Horas | Proposición, proveedores | Ingeniería y Construcción | Av. Chiriquí - Subestación El Cahuero 2813250 | Correo electrónico, teléfono, chat en línea | No | NA | NA | 29 | 83 |
| 29 | Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELPCO | Mantener operativos los transformadores de distribución de ELPCO | DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Continuar operación de 2813250 (horas laborales) | * Dirección exacta (Número de teléfono) * Continuar operación de transformadores | La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRYA, y dispone la ejecución del trabajo a través del personal de turno. | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00 | NA | 3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.00, 3. Mantenimiento mayor (Institución de transformadores) 3.00. | Ciudadanía en General | 1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cahuero 2813250 2. Call Center 2813900-2814954 | Oficina S/E El Cahuero 2813250 | No | No | No | 87 | 142 |
| 30 | Operación y Mantenimiento de 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. laborales | * Dirección exacta (Número de teléfono) * Contactos telefónicos | La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRYA, y dispone la ejecución del trabajo a través del personal de turno. | Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00 | NA | 3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.30-2.00, 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.50. | Ciudadanía en General | 1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cahuero 2813250 2. Call Center 2813900-2814954 | Oficina S/E El Cahuero 2813250 | No | No | No | 33 | 63 |
| 31 | Índice de Calidad del servicio. 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 (Dapuy) | 1. Determinación de frecuencia de interrupción en relación de distribución (FMI, FMI2) | * 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 (línea recibida la disposición) 2. Datos por obtener 8 días (cuando tiempo de regulación Acondicionamiento) | Ciudadanía en General | 1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. | 1. www.elpco.com.ec 2813250 | 1. Oficina S/E El Cahuero 2813250, Respuesta a través de Quito | No | No | No | 45 | 87 |
| 32 | Arrendo de transformadores, Dispositivos | Instalación de transformadores para servicio eventual | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Dapuy) | Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de parte | 1. Si existe línea MV se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente | 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 fallos, de 1.5 días \$140 por mes. | Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia | Ciudadanía en General | 1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. | 1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cahuero 2813250 | No | No | No | 23 | 35 | |
| 33 | Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público | El personal inicia cuando se pide al Alumbrado público recibir la información con el medio de trabajo proceden revisar los cables. | El personal inicia al recibir la información y determina la necesidad de reparar el cableado y armar el sistema. | Determinar las necesidades de reparación del cliente y armar el sistema. | Se realiza la disposición al grupo de atención al cliente del rubro, para la cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, entre los mantenidos y trabajos, caso por proyecto. En el momento de armar y realizar la inspección. | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.AFC 2014 | Dentro de las próximas 24 horas | Se realiza la disposición al grupo de atención al cliente del rubro, para la cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, entre los mantenidos y trabajos, caso por proyecto. En el momento de armar y realizar la inspección. | Oficina Central - call Center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Suplementos de Alumbrado Público E. 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilson Nieto celular 999581493 | Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Dapuy - mediante oficina de coordinación - Oficinas ubicadas por ciudades en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando. | No | No se dispone | No se dispone | 711 | 767 | |
| 34 | Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público | El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de la información y realiza la liquidación final. | El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de la información y realiza la liquidación final. | Revisar la solicitud de integración de la información y realizar la liquidación final. | Se realiza la disposición al grupo de atención al cliente del rubro, para la cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, entre los mantenidos y trabajos, caso por proyecto. En el momento de armar y realizar la inspección. | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELPCO S.A. S.AFC 2014 | Dentro de las próximas 24 horas | Se realiza la disposición al grupo de atención al cliente del rubro, para la cual realiza un informe al cliente y se realiza el trabajo, entre los mantenidos y trabajos, caso por proyecto. En el momento de armar y realizar la inspección. | Oficina Central - call Center S/E El Cahuero - Agencia de ELPCO S.A. Suplementos de Alumbrado Público E. 214 personal operando las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilson Nieto celular 999581493 | Oficinas centrales vía telefonía - Correo electrónico Dapuy - mediante oficina de coordinación - Oficinas ubicadas por ciudades en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operando. | 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 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.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones descendidas a la distribución de red en voltaje de servicio. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND. | 1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. 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 estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o trifásica en el sitio. | 1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Dapuy. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual tiene delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos. | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos 032913-646165060 E. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica | 41 | 41 | |
| 36 | Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico. | 1. Requerimiento de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones descendidas a la distribución de red en voltaje de servicio. 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. | Se considera remodelaciones, a todos aquellos casos en que la información de flujo de 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 red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red y la capacidad de los circuitos eléctricos, si la información es correcta se procede a la ejecución de la obra. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. Se considera remodelaciones, a todos aquellos casos en que la información de flujo de 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 red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red y la capacidad de los circuitos eléctricos, si la información es correcta se procede a la ejecución de la obra. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. | 1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentarse a la Jefatura de Proyectos, con los planos de la obra para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la lista de los usuarios que requieren servicio eléctrico al circuito a intervenir. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o trifásica en el sitio. | 1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Dapuy. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual tiene delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos. | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos 032913-646165060 E. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica | 56 | 56 | |
| 37 | Solicitud de Alumbrado Público Central. | 1. Requerimiento de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones descendidas a la distribución de red en voltaje de servicio. 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. | Se considera alumbrado público central, a la iluminación de vías públicas, para tránsito de personas y/o vehículos. 1.1.- Un estudio preliminar de red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red y la capacidad de los circuitos eléctricos, si la información es correcta se procede a la ejecución de la obra. 1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras. | 1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentarse a la Jefatura de Proyectos, con los planos de la obra para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la lista de los usuarios que requieren servicio eléctrico al circuito a intervenir. 4. Realizar el estudio eléctrico detallado de la inspección realizada en una línea o trifásica en el sitio. | 1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Dapuy. 2.- Una vez que el grupo genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se genera la máxima autoridad para la firma de la solicitud a la cual tiene delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos. | Marque de Mañana 5-44 y Dapuy y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y coordinación, Jefatura de Proyectos 032913-646165060 E. 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: _____

CONTACTO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

NUMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: _____

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)