

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y cómo se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copia de cédula de identidad. Identificación del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Adas	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Olaya y Padre Saldado +593 739 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIBISTO Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Torralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUJA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	1,541	3,872
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. 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 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Adas	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Olaya y Padre Saldado +593 739 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIBISTO Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Torralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUJA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	8	8
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. inscripción de la Inspección. Mg. 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 Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Olaya y Padre Saldado +593 739 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIBISTO Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Torralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUJA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	271	715
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. Nombre escritura Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante legal Constancia compañía En caso de una institución educativa un resguardo de Acuerdo Ministerial Antes personal del 11 al 15 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular. Aprobación del cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Olaya y Padre Saldado +593 739 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIBISTO Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Torralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUJA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	11	31
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 Revisión del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Saldado Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +593 802 488 SALCEDO Av. Olaya y Padre Saldado +593 739 231 PUELO Pachayachi y Bolívar +593 733 752 BAQUIBISTO Avenida Calderón y Barroto +593 731 029 SIGOGOS Valema Tierra y Rodrigo Torralde +593 734 296 LA MANA Espinoza Espinoza y González Suarez +593 695 585 PANGUJA Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias.	No	No	No	738	5814

6	Mantenimiento Ductos y Acometidas en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Atender al Centro de Atención al Cliente o centro Remedia Insidencias al 033730534 Ext. 3011 y 3013	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartas PEPE. •Plazo de planilla al día. •Verificar que no sea corte programado por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia futura de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del daño y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Mabelde Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheh Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Marel Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Preciosos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	<ul style="list-style-type: none"> • Si envía cambio de repartidor, se actualiza el valor de la garantía de consumo 	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +593 802 488 • SALCADO • Av. Olmedo y Padre Salgado • +593 799 231 • PUÑO • Pichincha y Bolívar • +593 735 713 • SAGUISO • Abasco Calderón y Barro • +593 731 029 • SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huarte • +593 731 296 • LA MANA • Eguren Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 • PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	2815	7640
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de alta y media tensión de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente o al área de Control a mejorar Formas Insidencias a los números 032020486 - 032814954 - 032020390 a 0300451000	<ul style="list-style-type: none"> •Oración exacta y referencia del sitio. •Número de medidor, cartilla, número y apellidos de la persona responsable. •Número de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Asignación de la información del daño y reparación. •Asignación del grupo de trabajo. •Reparación. •Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Mabelde Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheh Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Marel Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Preciosos y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> •Hasta 1 hora: 13 horas •Hasta media tensión: 24 horas •Hasta alta tensión: 24 horas •Hasta media tensión: 30 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Atención y Agencias	<ul style="list-style-type: none"> LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +593 802 488 • SALCADO • Av. Olmedo y Padre Salgado • +593 799 231 • PUÑO • Pichincha y Bolívar • +593 735 713 • SAGUISO • Abasco Calderón y Barro • +593 731 029 • SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huarte • +593 731 296 • LA MANA • Eguren Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 • PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +593 684 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	660	2076
8	Saludtarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos. Este servicio se otorga en el período del 1 al 31 de octubre.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia escritura con registro de la propiedad. •Copia de cédula del solicitante y cónyuge. •Cédula mayor a 65 años. •No tener mayor deuda EFICAZ. •Cubrir anclaje de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de documentos. •Asesoramiento de solicitud. •Ejecución. •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. Mabelde Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheh Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Marel Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Preciosos 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 centro	<ul style="list-style-type: none"> LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +593 802 488 • SALCADO • Av. Olmedo y Padre Salgado • +593 799 231 • PUÑO • Pichincha y Bolívar • +593 735 713 • SAGUISO • Abasco Calderón y Barro • +593 731 029 • SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huarte • +593 731 296 • LA MANA • Eguren Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 • PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	181	343
9	Saludtarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 20%	Atender 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 mayor deuda con EFICAZ. •Módulo de carnet que acredite mínima el 20% de discapacidad. •Certificado y promesa otorgada en caso de ser el representante de persona con discapacidad. •Cotar cualquier mayor a 100 kWh. 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de documentos. •Asesoramiento de solicitud. •Ejecución. •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. Mabelde Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheh Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Marel Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Preciosos 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 centro	<ul style="list-style-type: none"> LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +593 802 488 • SALCADO • Av. Olmedo y Padre Salgado • +593 799 231 • PUÑO • Pichincha y Bolívar • +593 735 713 • SAGUISO • Abasco Calderón y Barro • +593 731 029 • SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huarte • +593 731 296 • LA MANA • Eguren Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 • PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	20	86
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor. •Plazo al día. •Interrupción de flujo de consumo. •Oración al cliente para su respectiva reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos. •Ejecución. •Ejecución del cambio de tarifa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Mabelde Luna a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. NERI Luna a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 •Mg. Saquiell Luna a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheh Domingo a Viernes de 08:00 a 18:10 •Mg. La Marel Luna a Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Pargue Martín, Preciosos 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 centro	<ul style="list-style-type: none"> LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marquín de Maza y Sánchez de Orellana • +593 802 488 • SALCADO • Av. Olmedo y Padre Salgado • +593 799 231 • PUÑO • Pichincha y Bolívar • +593 735 713 • SAGUISO • Abasco Calderón y Barro • +593 731 029 • SIGONOS • Velasco Sierra y Rodrigo Huarte • +593 731 296 • LA MANA • Eguren Espino y Gonzales Suarez • +593 695 585 • PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +593 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	230	547

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Elaborar el plan de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lomas a Verdes de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Lomas Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Lomas a veredas de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Lomas a veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Alameda Lomas a veredas de 08:00 a 10:00 Mg. Piquero Martes a veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes a veredas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<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 Electricidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias La Mansa, Sigheo y Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matucana y Salinas de Chiriquina • T32 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T32 738 231 PALENA • Pochimayo y Bolívar • T32 735 752 BAQUIMBI • Adolfo Cabelero y Barroero • T32 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T32 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • T32 695 585 PANGUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • T32 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>517</p> <p>1380</p>
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Declaración del cliente Elaboración 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 Loma) a veredas de 07:00 a 10:00 (apertura del sitio en el día) De Lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (apertura en vacaciones)</p>	<p>Si existe</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matucana y Salinas de Chiriquina • T32 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T32 738 231 PALENA • Pochimayo y Bolívar • T32 735 752 BAQUIMBI • Adolfo Cabelero y Barroero • T32 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T32 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • T32 695 585 PANGUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • T32 684 301</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>121</p> <p>377</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>Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cotización y pagadora de utilidad del subcliente Como referencia adjuntar carta de servicio eléctrico (Si aplica) Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado a medir Cableo del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lomas a Verdes de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Lomas Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Lomas a veredas de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Lomas a veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Alameda Lomas a veredas de 08:00 a 10:00 Mg. Piquero Martes a veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes a veredas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El cliente depende del consumo de energía eléctrica.</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada cantón</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matucana y Salinas de Chiriquina • T32 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T32 738 231 PALENA • Pochimayo y Bolívar • T32 735 752 BAQUIMBI • Adolfo Cabelero y Barroero • T32 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T32 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • T32 695 585 PANGUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • T32 684 301</p>	<p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada cantón</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>239</p> <p>671</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"> Formulario para acceso al servicio, el cual debe ser entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias. Encuentro en el día en los pagos Copia de la utilidad de ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Personal operativo de acuerdo a la clasificación de cada sitio a visitar al trabajo Personal administrativo de la Jefatura de Cartera y Agencias Control de calidad de la información Elaboración de informe de suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lomas a Verdes de 07:00 a 17:00 Mg. Marcelo Lomas Veredas de 07:00 a 10:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. RFI Lomas a veredas de 08:00 a 10:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagardi Lomas a veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Alameda Lomas a veredas de 08:00 a 10:00 Mg. Piquero Martes a veredas de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martes a veredas de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matucana y Salinas de Chiriquina • T32 802 498 SALCEDO • Av. Olmedo y Padre Salgado • T32 738 231 PALENA • Pochimayo y Bolívar • T32 735 752 BAQUIMBI • Adolfo Cabelero y Barroero • T32 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra y Rodrigo Hurtado • T32 734 296 LA MANSA • Eugenio Espejo y González Suárez • T32 695 585 PANGUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • T32 684 301</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>134</p> <p>444</p>
<p>15</p> <p>Sitio bancario</p>	<p>Inclusión en sistema para sitio 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"> Formulario para acceso al servicio, el cual debe ser entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias. Encuentro en el día en los pagos Copia de la utilidad de ciudadanía y pagadora de utilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Personal operativo de acuerdo a la clasificación de cada sitio a visitar al trabajo Personal administrativo de la Jefatura de Cartera y Agencias Control de calidad de la información Elaboración de informe de suspensión de facturación 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC- Lomas a Verdes de 07:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAQUINGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matucana y Salinas de Chiriquina • T32 802 498</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>37</p> <p>87</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 Conocer en el día en el pago de licencia de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico Verificar si el taller de obra los pagos de construcción de energía eléctrica Una vez constatado, se procede con el sello en el formulario 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Mariela Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Angélica Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Saphir Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Mera Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Fátima Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 <p>BAJOBO</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Olmeda y Padre Salado +512 712 311 <p>SAQUEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del Barrio +512 711 029 <p>DOCOBO</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialidad Barrera y Rodrigo Noriega +512 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina Emilio González Sucre +512 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Av. Benito Juárez y Sucre +512 694 301 	NO	NO	NO	465	913	
17	Convenio de pago	Financiamiento de la deuda que trasciende el cliente por meses superiores a USD 300.00	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cancelar el 50% de la deuda Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento Agradar el convenio ofrecido Generar el documento para la firma y regulación del convenio Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuota del convenio Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. La Mera Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina Emilio González Sucre +512 695 585 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	214	465
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores comprobados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los activos	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Crear el formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a transferir y la deuda Copie de la cédula de ciudadanía y propiedad de κατοικία 	<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 al usuario, en el que se detallan el monto, el plazo de cuota del convenio Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<p>Centro de atención al cliente - CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de atención Ciudadana Calle Marqués de Mantua y Sector de Chiriquina +512 802 498 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO		
19	Línea de fábrica	Autorizaciones líneas de fábrica	Admonstrar a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de licencia para EDIFICAR, emitido por el SAGD Municipal del Cantón Requisitos Exhibición comprobante de pago a propiedad a EDIFICAR, Cédula de ciudadanía, Pasaporte, Cédula de profesional, pasaporte, fotografías del terreno (1/4 proporción a 60x60 cm, que se obtienen a través de Internet) El día de la firma de los planos de las 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del inmueble a las electricas Se verifica el terreno o inmueble en un área de alta tensión o en un área de alta tensión con inspección. Se emite el formulario de Autorizaciones de Línea de Fábrica. 	<p>Edificio Maestre Lunes a Viernes 8:00 - 18:00 - 14:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SAGD Municipal	Jefatura de Estudios y Diseños	<p>Edificio central OLEO S.A. Calle: Marqués de Mantua y Quilera 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 indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía trabajo de reparación 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
21	Reparación de redes de medio y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que en algunos casos se rompan	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se rompa estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía trabajo de reparación 	<p>Arreglo de conductores lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	Arreglo de conductores entre 1 y 2 horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
22	Cambio de redes de medio y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que en algunos casos se rompan	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se rompa estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agencía trabajo de reparación 	<p>Cambio de conductores en mal estado</p> <p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el mantenimiento está en la capacidad de realizar la infraestructura eléctrica, la misma que por distintos motivos se requiere de mantenimiento en algunas zonas con alta tensión de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe dirigirse al oficina de atención al cliente, donde se le indicará la dirección exacta, datos personales y el código del poste en donde se rompa estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al oficina en presencia de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mantenimiento elabora el presupuesto Se emite el presupuesto al usuario para su pago Una vez cancelado el presupuesto el valor correspondiente para la realización Con la Factura de pago Mantenimiento realiza materiales y servicios trabajos de rehabilitación 	<p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
24	Rehabilitación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia de Cotacachi requieren 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 rompa estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center o dirección indicada a verificación de mantenimiento para inspección del sector Mantenimiento realiza inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para realizar el servicio al sector afectado 	<p>Lunes a Domingo las 24 horas del día</p>	No tiene costo	2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mantua y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
25	Visitas Técnicas a Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Disponer de Equipo de Seguridad Personal	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Mantua y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Subestaciones</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica		
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Proceso de facilidad para entrega de potencia y energía para servicio eléctrico	ingresar oficina a través de internet en el Portal de Atención al Cliente	Nombre del propietario del inmueble Nombre del usuario de conexión Categoría No. Poste de derivación Coordenadas (X,Y) Fotografía requeridas Pasaje Proyecto Teléfono E-mail	Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	NA	48 horas	Privatistas, ciudadanía	Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Mantua y 44 y Quilera y Ordoñez</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Dpto. 213</p>	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA	45	116

27	Aprobación de proyectos eléctricos	Revisión y aprobación de proyectos de instalación de transformadores	Ingeniero de proyecto y diseño de redes de distribución perteneciente Presidencia Ejecutiva	Factibilidad de servicio de energía eléctrica. Determinación de demanda. Regulación de calidad. Estudios de Asumiento. Planos de MV, MV, MV, AC. Ductos, Puentes.	Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	NA	72 horas	Proposición	Ingeniería y Construcción	Marquía de Maicura 5-44 y Daguay y Chiriquí. (3312045, Loc. 13)	Oficina, correo electrónico	No	NA	NA		
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directo al Laboratorio	3 Cables del primario y paravolta de fábrica, certificado de su calidad PQA.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Chiriquí - Subestación El Cabaño 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. Contratar al CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Contratar un equipo de 3813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de distribución y punto). * Contorno telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de transformadores	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 en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250 2. Call Center 2813950-2814954	Oficina S/E El Cabaño 2813250	No	No	No	87	142
30	Operación y Mantenimiento de redes laterales de distribución de ELPCO	Mantener operativos los redes laterales de distribución de ELPCO	DOS OPCIONES: 1. Contratar al CALL CENTER de ELPCO (365 días del año) 2. Contratar un equipo de 3813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de distribución y punto). * Contorno telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPDA y, dispone la ejecución del trabajo a cargo de los operarios de redes laterales.	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	NA	3. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.30-20, 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 1.50.	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Día en laborables Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250 2. Call Center 2813950-2814954	Oficina S/E El Cabaño 2813250	No	No	No	33	63
31	Índice de Calidad del servicio. Calidad del Producto. Calidad del Servicio Técnico.	1. Determinación de Padelones eléctricos (Votaje, TMO, PQA, PDI) 2. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Daguay)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Daguay)	* 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 Q10 (si desde recibido la deposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación: Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elpcos.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250, Respuesta a través Quiboa	No	No	No	45	87
32	Arrendo de transformadores. Estaciones	Instalación de transformadores para servicio estacional	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Daguay)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	1. Se envía línea MV al sistema programado de arrendo. 2. No existe red se comunica al punto	Lunes a Viernes: 07:10 a 16:00	1. Costo de trans. Mensualidad de 2. 2 días \$200 por mes. 2. Costo de trans. 1 fallos: de 1.5 días \$140 por mes.	Introducidos después de recibido la deposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva El Cabaño ref 2813250.	2. Oficina S/E El Cabaño 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 se realiza la reparación de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Determinar las necesidades de la obra y analizar el medio de trabajo.	Se realiza la disposición del grupo de personal para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza un estudio de la zona de intervención a través de los planos de la obra general, se realiza la disposición de personal, se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos de seguridad, se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos de seguridad, se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos de seguridad.	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 se beneficia del servicio de Alumbrado Público vía, institución, comunidad, iglesias, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Cabaño - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilmar Irujo celular 999524063	Oficinas centrales vía telefonía Correo electrónico Daguay - mediante oficina de coordinación Daguay - servicio por unidades en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de la obra y realiza la reparación de la obra de acuerdo a la legislación final.	El personal cubre al recibir la copia de la solicitud de integración de la obra y realiza la reparación de la obra de acuerdo a la legislación final.	Revisar la solicitud de integración de la obra y realizar la reparación de la obra de acuerdo a la legislación final.	Se realiza la disposición del grupo de personal para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza un estudio de la zona de intervención a través de los planos de la obra general, se realiza la disposición de personal, se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos de seguridad, se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos de seguridad, se realiza el trabajo, se verifica el cumplimiento de los requisitos de seguridad.	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 se beneficia del servicio de Alumbrado Público vía, institución, comunidad, iglesias, parques y áreas equipadas de Alumbrado instaladas en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call Center S/E El Cabaño - Agencia de ELPCO S.A. Supercentro de Alumbrado Público E. 214 personal operativo las 24 horas Ing. Carlos Cevallos Ing. Carlos Cevallos Ing. Wilmar Irujo celular 999524063	Oficinas centrales vía telefonía Correo electrónico Daguay - mediante oficina de coordinación Daguay - servicio por unidades en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
35	Solicitud de Servicio Nuevo con medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se considera servicios nuevos, todos aquellos casos en que el requerimiento se pueda acoger al servicio eléctrico, considerando la disponibilidad en la regulación No. ARCOND/002/15, para lo cual se realice: 1.1.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes al requerimiento de red en voltaje. 1.2.- El montaje de un centro de transformación, para satisfacer la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar un informe técnico de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Realizar copia de la solicitud de servicio, que contiene el número de expediente de la inspección realizada (informe en línea o otro en oficina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2.- Paso a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a máxima autoridad para la firma de la respuesta a la cual hace entrega al cliente. 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	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marquía de Maicura 5-44 y Daguay y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. E. 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 estado de la red eléctrica y represente un riesgo para los usuarios del sistema y para las empresas de la zona. 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y represente un riesgo para los usuarios del sistema y para las empresas de la zona. 1.2.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes al requerimiento de red en voltaje. 1.3.- Exámenes de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad de servicio eléctrico implementados por la ARCOND.	Se considera remodelaciones, 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 y para las empresas de la zona. 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y represente un riesgo para los usuarios del sistema y para las empresas de la zona. 1.2.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes al requerimiento de red en voltaje. 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. Presentar un informe técnico de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Realizar copia de la solicitud de servicio, que contiene el número de expediente de la inspección realizada (informe en línea o otro en oficina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2.- Paso a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a máxima autoridad para la firma de la respuesta a la cual hace entrega al cliente. 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	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marquía de Maicura 5-44 y Daguay y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. E. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alumbrado Público Central.	1. Requerimiento de red en bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y represente un riesgo para los usuarios del sistema y para las empresas de la zona. 1.1.- Un estudio preliminar de la red existente en medio y bajo voltaje, considerando el estado de la red eléctrica y represente un riesgo para los usuarios del sistema y para las empresas de la zona. 1.2.- Exámenes de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y mediciones correspondientes al requerimiento de red en voltaje. 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, la iluminación de vías públicas, parques, plazas y áreas equipadas de alumbrado.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELPCO S.A. 2. Presentar un informe técnico de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Realizar copia de la solicitud de servicio, que contiene el número de expediente de la inspección realizada (informe en línea o otro en oficina)	1.- La solicitud llega a máxima autoridad de la institución vía Depósito. 2.- Paso a área que genera, produce o custodia la información (Proyectos) 3.- Se envía a máxima autoridad para la firma de la respuesta a la cual hace entrega al cliente. 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	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marquía de Maicura 5-44 y Daguay y Chiriquí Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, atención al usuario, atención al usuario. E. 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 DEL SISTEMA

CONSEJO DE FOMENTO DEL PDR RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

CONSEJO DE FOMENTO DEL PDR RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

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