

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 dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la oficina de los del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por line)	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. Formulario solicitud del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Foto. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a Verdes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Rugeley Lomas a Verdes de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domingo a Verdes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichileu y Cueva de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Adas	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariposa de Mañana y Sancho de Chelva +52 802 488 SALCEDO <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada +52 728 231 PUIL <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar +52 722 752 SAQUIBU <ul style="list-style-type: none"> Abdo Calderón y Barroco +52 731 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> Vallejo Sierra y Rodrigo Hurtado +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suarez +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	1,820	4,976
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 pagineta de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Foto. Correo Electrónico. Copia del RUC. Comprobante del Representante Legal. Constancia compañía. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a Verdes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Rugeley Lomas a Verdes de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domingo a Verdes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichileu y Cueva de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Adas	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariposa de Mañana y Sancho de Chelva +52 802 488 SALCEDO <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada +52 728 231 PUIL <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar +52 722 752 SAQUIBU <ul style="list-style-type: none"> Abdo Calderón y Barroco +52 731 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> Vallejo Sierra y Rodrigo Hurtado +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suarez +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	10	37
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	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 pagineta de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mp. Grabación de la Inspección Actura 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. Comprobación de cambio de titular. Aprobación de cambio de titular. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a Verdes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Rugeley Lomas a Verdes de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domingo a Verdes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichileu y Cueva de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariposa de Mañana y Sancho de Chelva +52 802 488 SALCEDO <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada +52 728 231 PUIL <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar +52 722 752 SAQUIBU <ul style="list-style-type: none"> Abdo Calderón y Barroco +52 731 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> Vallejo Sierra y Rodrigo Hurtado +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suarez +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	411	1,031
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	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 pagineta de inscripción del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Actura escritura Correo Electrónico. Copia del RUC. Mp. Grabación de la Inspección Actura del medidor Comprobante del Representante Legal. Constancia compañía. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Actura personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Comprobación del cambio de titular. Aprobación del cambio de titular. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a Verdes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Rugeley Lomas a Verdes de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domingo a Verdes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichileu y Cueva de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariposa de Mañana y Sancho de Chelva +52 802 488 SALCEDO <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada +52 728 231 PUIL <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar +52 722 752 SAQUIBU <ul style="list-style-type: none"> Abdo Calderón y Barroco +52 731 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> Vallejo Sierra y Rodrigo Hurtado +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suarez +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	1	11
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> Atenderse al Centro de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Atención del reclamo Inspección en terreno Análisis del reclamo Reposición del reclamo Identificación el usuario Reposición del reclamo Informe al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Mg. Rugeley Lomas a Verdes de 08:00 a 13:00 Mg. Salcedo Lomas a Verdes de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Sepúlveda Domingo a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. La Maná Lomas a Verdes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, Pichileu y Cueva de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<ul style="list-style-type: none"> LATAQUINGA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariposa de Mañana y Sancho de Chelva +52 802 488 SALCEDO <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tabada +52 728 231 PUIL <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar +52 722 752 SAQUIBU <ul style="list-style-type: none"> Abdo Calderón y Barroco +52 731 029 SIGONOS <ul style="list-style-type: none"> Vallejo Sierra y Rodrigo Hurtado +52 714 296 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suarez +52 695 585 PANGUA <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +52 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	360	1460

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>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 acta 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>Mag. BRUJ Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BRUJ Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a la red.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias la Maná, Sigheo y Pango 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +593 792 752 <p>AGUASIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Agencia Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>630</p>	<p>1665</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 Elaboración correcta. Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Ciudadana: CAC + De Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 (Deposición del acta en el sitio)</p> <p>De Lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (Deposición en sucursales)</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +593 792 752 <p>AGUASIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Agencia Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>98</p>	<p>282</p>	
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>Solicitud en el Departamento de Control de Energía.</p> <p>Oficina presentando en Presidencia Ejecutiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y pasaporte de identificación del solicitante 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 Cableo del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BRUJ Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica.</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +593 792 752 <p>AGUASIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Agencia Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Centro de Atención al Cliente, CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada ciudad</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>288</p>	<p>662</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de atención para suspensión de facturación</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Entregarlo el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente Elaboración de orden de trabajo al personal operativo Ingreso de material a la Brigada General y Laboratorio de medidores para su control Contratación, verificación e informe del medidor Revisión de informe de laboratorio Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BRUJ Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +593 792 752 <p>AGUASIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Agencia Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>57</p>	<p>491</p>
<p>15</p> <p>Débito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del Banco Pichincha</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Entregarlo el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación 	<ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos del cliente al sistema comercial Generación de reporte para el ingreso al Banco Pichincha por los débitos Generación de reporte a Pichincha para acceder con los débitos al banco de construcción de construcción 	<p>Centro de atención Ciudadana: CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p>	<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 Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>1</p>	<p>36</p>

16	Sello de firma de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de cementerio	Asistencia 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 Documentos al día en el pago de concepto de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico Verificar si el titular o el albacea de la cuenta de energía eléctrica, en caso de haber fallecido, tiene un contrato que no permita medirse, su provisión o el cobro en el formulario 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Mariela Lora y Verónica de 07:00 a 08:00 y 17:00 a 18:00 Mg. Rosalva Lora y Verónica de 08:00 a 18:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Piedad Martín, Verónica y Lora de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>SAUCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Terminal Tarapoto hacia La Tralla +512 170 111 <p>PALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Yumbay y Belvar +512 715 713 <p>LAGUAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>SGSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Plaza de Armas y Huancayo +512 124 266 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Centro y González Suárez +512 805 185 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 	NO	NO	NO	435	1382
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 200.00	Asistencia 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 Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión en el código de cuenta para el financiamiento Agradar el convenio efectuado Generar el documento para la firma y liquidación del convenio Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio Signar de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Huancayo y González Suárez +512 805 185 	NO	NO	NO	300	1173
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantenga las cuantías	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión con la liquidación de la cuenta suspendida, generándose una nota de débito a transferir a la cuenta activa y la fracción devuerrde a lo establecido con el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	Gratuito	5 días hábiles	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 	NO	NO	NO	5	12
19	Línea de fábrica	Autorizaciones línea de fábrica	Asistencia de línea de fábrica en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de trámite para EDIFICAR, emitido por el CAC Formulario completo del trámite y presentación al CAC/CAC/CAC/Banco, Percepción, Centro, cliente y/o representante Mantener completo del profesional proyectista Minuta del terreno (o propiedad a edificar, que se observe las líneas eléctricas) Plan de obra en el pago de las planillas de luz. 	<ol style="list-style-type: none"> Se recibe el estado de cuenta base en el día de los pagos del servicio de luz eléctrica. Se verifica el terreno y se procede a la afectación por el profesional proyectista. Se emite el formulario de Autorizaciones de línea de fábrica. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio María Lora y Verónica de 08:00 a 18:00 17:00 	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	<p>Edificio María Lora y Verónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 	NO	-	-	180 unidades aprox.	-
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, hormigón y hierro en mal estado o roto	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y a verificar el estado de la línea Mantenimiento agenda inspección Se realiza trabajo de cambio de postes 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Gujano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se rompan o dañen	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser reparado	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser reparado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y a verificar el estado de la línea Mantenimiento agenda inspección Se realiza trabajo de reparación 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	Arreglo de conductores rotos de 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Gujano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
22	Cambio de redes de media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y a verificar el estado de la línea Mantenimiento agenda inspección Se realiza trabajo de cambio de redes 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 	Dependiendo de lo que se necesite realizar más el costo que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Gujano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con una presentación al departamento de mantenimiento está en la capacidad de recibir el servicio de rehabilitación eléctrica, la misma que por el diseño de nuevos proyectos de rehabilitación de algunos casos completa la construcción de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario debe ir a un oficina de atención al cliente y allí, deberá consignar la dirección exacta de la red a rehabilitar, datos personales y código de sector.	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser reparado	<ol style="list-style-type: none"> El usuario agenda el servicio en una oficina de atención al cliente Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mantenimiento elabora presupuesto Se entrega presupuesto al usuario para su pago Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la rehabilitación Con la Factura de pago Mantenimiento agenda operarios y ejecuta trabajos de rehabilitación 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 	Dependiendo de lo que se necesite realizar más el costo que se genera	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Gujano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
24	Rehabilitación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio eléctrico, por situación de las protecciones del sistema (quebrada de fusibles)	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales del sector donde está en servicio	Trámite al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales del sector donde está en servicio	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar la situación de la línea y a verificar el estado de la línea Mantenimiento agenda inspección Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maza y Gujano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
25	Visitas Técnicas y Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	<ol style="list-style-type: none"> Presidencia Ejecutiva autoriza solicitud y envía a la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Maza y Gujano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 812301, 812 640 Área de Subestaciones 	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Mantener una ventanilla con personal establecido por ELECOP S.A.	Mantener una ventanilla con personal establecido por ELECOP S.A.	<ol style="list-style-type: none"> Departamento fiscal ingresa y construcción encargada de la emisión de la facilidad de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Maza 5, 44 y Orobato y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Teléfono: 031323405, Cel. 313 	NO	NA	NA	70	304

