

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 o link 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 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. Número de Pasa. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, Miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada.	días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	No	No	No	1,429	5,474	
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. Número de Pasa 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. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, Miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada.	días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	No	No	No	10	40	
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	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. Mémoire de la Inspección Mémoire 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. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, Miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	No	No	No	407	1,181	
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	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. Copias escritura Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Acta de 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. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, Miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	No	No	No	4	15	
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	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 servicio Reposición del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martes, Miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Ochoa +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	No	No	No	423	1218	

6	Mantenimiento Ductos y Accesorios en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03373054 E. Ext. 3001 y 3002	<ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor o cartas de pago. • Mapa de planillas de obra. • Verificar que no sea obra programada por falta de pago. • Ubicación del sitio, referencia futura de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información del cliente y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 • Mg. La Maza Luján a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Piqueras Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	5 minutos cambio de repartidor, en el resto el valor de la gestión de consumo	Urbano El Horn, Rural El Horn	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUAY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barreto • +02 721 029 <p>BOGOTÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herrero • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1718	532
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de línea de fibra y medio servicio de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03373054 E. Ext. 3002, 3003 y 3004	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección exacta y referencia del sitio. • Número de medidor, cartilla. • Medidor y apellidos de la persona responsable. • Número de teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información del cliente y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 • Mg. La Maza Luján a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Piqueras Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> • 45 horas bajo tensión: 13 horas • 45 horas media tensión: 24 horas • 45 horas baja tensión: 24 horas • 45 horas media tensión: 30 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencias	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUAY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barreto • +02 721 029 <p>BOGOTÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herrero • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	660	2845
8	Solicitud tarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia escritura con registro de la propiedad. • Copia de cédula del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor a 65 años. • No tener menor deuda EFOPCO. • Cerrar acta del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud y aplicación de beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 • Mg. La Maza Luján a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Piqueras Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUAY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barreto • +02 721 029 <p>BOGOTÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herrero • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	100	381
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge. • No tener menor deuda con EFOPCO. • Copia de cartal que acredite haber el 30% de discapacidad. • Declaración y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad. • Cerrar escritura mayor a 100 kWh. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud y aplicación de beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 • Mg. La Maza Luján a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Piqueras Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUAY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barreto • +02 721 029 <p>BOGOTÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herrero • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	21	74
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al tipo de tarifa 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. • Mapa de sitio. • Información de flujo de consumo. • Dirección al cliente para su respectiva inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información del cliente y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento del cambio de tarifa y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 • Mg. La Maza Luján a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Piqueras Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUAY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barreto • +02 721 029 <p>BOGOTÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herrero • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	195	677

<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>El centro de atención al cliente y el equipo de trabajo se prepara el acta en el sitio de la actualización de planta que depende de la carga instalada.</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a fachada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias la Maná, Sigheo y Pangoa 	<p>LATAUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTÍ • Avda. Calderón y Barroco • +51 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Torralba • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 303</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>170</p>	<p>1865</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 Inspección en el sitio 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 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00)</p> <p>De lunes a viernes de 07:00 a 19:00 (dependiendo de solicitudes)</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 • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTÍ • Avda. Calderón y Barroco • +51 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Torralba • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 303</p>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>25</p>	<p>307</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para viviendas, ferreterías o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y papelería de validación del subterráneo 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>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 • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTÍ • Avda. Calderón y Barroco • +51 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Torralba • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 303</p>	<p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada ciudad</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>83</p>	<p>754</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento del centro de materiales 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 papelería de validación 	<ul style="list-style-type: none"> Inspección de datos de la solicitud presentada por el cliente Elaboración de orden de trabajo al personal operativo Reporte de material a la Jefatura General y Laboratorio de mediciones 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>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 • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTÍ • Avda. Calderón y Barroco • +51 731 029 SIGUAS • Valasco Sierra y Rodrigo Torralba • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • +51 684 303</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>108</p>	<p>542</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 papelería de validación 	<ul style="list-style-type: none"> Inspección 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>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 • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>0</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 asentamiento	Asesorar a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Documentos de aval en el pago de un contrato de arrendamiento Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del terreno poseen servicios de agua Verificar si el terreno a ser vendido posee los pagos de impuestos de agua eléctrica Una vez constatado que no posea adeudos, se procede con el sellado 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. Mariela 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 Maza Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Piedad Martín, Verónica y Verónica de 07:00 a 15:00 y viernes de 07:00 a 13:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maturín 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: Oficina de Atención al Cliente y Bólson +512 715 713 <p>LAGUNAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bólson +512 715 629 <p>SGSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bólson +512 124 586 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bólson +512 805 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bólson +512 805 585 	NO	NO	NO	397	1395	
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 200.00	Asesorar a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cancular el SDR 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 establecido 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 contable 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. La Maza Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maturín y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bólson +512 805 585 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	450	1623
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantenga las cuantías	Asesorar a la Jefe 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 cual se realiza la transferencia de 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 deuda suspendida, para transferir a la cuenta activa y generar la nota de débito en el sistema contable 	<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 General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maturín y Sánchez de Orellana +512 802 498 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	5	17
19	Línea de fábrica	Autorizaciones línea de fábrica	Asesorar a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de trabajo para EDIFICAR, emitido por el Mg. Manuel del Carmen Formulario completo del terreno y propiedad de EDIFICAR (Calle Barrio, Percepción, Centro, clima, etc.) Mapa del terreno (si propiedad edificatoria, que se observe las líneas eléctricas) Foto al día en el pago de las planchas 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 con el traslado de la línea a la casa o realiza una instalación proyectada. Se emite el formulario de autorización de línea de fábrica. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio María Lora y Verónica de 08:00 a 16:00 (17:00) 	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SDR Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	<p>Edificio María Lora y Verónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maturín y Sánchez de Orellana +512 802 498 	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	180 unidades aprox.	-
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, hormigón y hierro en mal estado o roto	Enviar requisito	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de cambio de postes 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar el estado de los postes y determinar si requiere 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 Maturín y Guajano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	Call Center, Oficina, teléfono institución	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	Enviar requisito	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de reparación de redes 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar el estado de los conductores y determinar si requiere reparación Mantenimiento ejecuta trabajos de reparación 	<ul style="list-style-type: none"> Arreglo de conductores roto Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	Arreglo de conductores (roto) de 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maturín y Guajano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	Call Center, Oficina, teléfono institución	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 estén en malas condiciones	Enviar requisito	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de cambio de redes 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar el estado de los conductores y determinar si requiere cambio de redes 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de conductores en mal estado Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00 	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 Maturín y Guajano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con una planeación de la rehabilitación de los postes, redes y transformadores	Enviar requisito	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de rehabilitación de postes, redes y transformadores 	<ol style="list-style-type: none"> El usuario registra el sitio en un mapa de ubicación Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la rehabilitación 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 ejecuta trabajos de rehabilitación 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00 	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 Maturín y Guajano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
24	Instalación 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)	Enviar requisito	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de instalación de servicio eléctrico 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar el estado de las protecciones del sistema y determinar si requiere instalación de servicio eléctrico 	<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 Maturín y Guajano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Teléfono: 812301, 812 640 Área de Mantenimiento 	Call Center, Oficina, teléfono institución	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	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de autorización de visita técnica 	<ol style="list-style-type: none"> Presidencia Ejecutiva autoriza la visita técnica 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 Maturín y Guajano y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Teléfono: 812301, 812 640 Área de Subestaciones 	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Enviar requisito	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de facilidad de servicio eléctrico 	<ol style="list-style-type: none"> Departamento de Ingeniería y Construcción emite 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 Maturín 5, 44 y Orobato y Orobato</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Teléfono: 812301, 812 640 Calle: 113 	Oficina	NO	NA	NA	70	304

27	Revisión y aprobación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por EILEPCO S.A.	Formatos establecidos por EILEPCO S.A.	Departamento Final Ingeniería y Construcción encargados de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, más un valor específico establecido por EILEPCO S.A.	3 días hábiles	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marquía de Maicura 5-44 y Daguín y Orozco (33312465, Loc. 213)	Oficina	No	NA	NA	52	166
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directivo al Laboratorio	3 Capas del protocolo y garantía de fábrica, certificado de su calidad ISO.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Orozco - Subestación El Caballo 2813250	Ceros electrónicos, software, chat en línea	No	NA	NA	29	83
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Contratar el CALL CENTER DE EILEPCO (245 días del año) 2. Contratación directa al (2813250) (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de transformador o poste) * Contacto telefónico	La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo a través de la orden de trabajo	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Dispositivos) 2.00, 3. Mantenimiento mayor (Institución de transformador) 3.00	Ciudadanía en General	Ingeniería y Construcción	Av. Orozco - Subestación El Caballo 2813250	1. Oficia S/E El Caballo de calidad de energía 2. Oficia no laborables Call Center a través del personal de turno.	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laterales de distribución de EILEPCO	Mantener operativos los sales laterales de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Contratar el CALL CENTER DE EILEPCO (245 días del año) 2. Contratar sales de M.V. & V. (2813250) (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de sales) * Contacto telefónico	La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo a través de la orden de trabajo	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Fallas en cables) 1.50, 2. Mantenimiento mayor (Fallas en cables) 3.00	Ciudadanía en General	Ingeniería y Construcción	Av. Orozco - Subestación El Caballo 2813250	1. Oficia S/E El Caballo de calidad de energía 2. Oficia no laborables Call Center a través del personal de turno.	No	No	No	35	67
31	Índice de Calidad del servicio.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, D) 2. Determinación de frecuencia 3. Tiempo de interrupción en relación de distribución (TMM, TMO)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Subpo)	* Cliente de EILEPCO, y tener la necesidad de verificar la calidad de servicio.	Exposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Datos Históricos 0-90 (Desde recibida la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	Ingeniería y Construcción	1. www.eilepco.com.ec 2813250	1. Oficia S/E El Caballo 2813250, Respuesta a través Quiboa	No	No	No	47	90
32	Arrendo de transformadores, Dispositivos	Instalación de transformadores para servicio especial	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Subpo)	Calidad y Presidencia Ejecutiva (dependiendo de elección exacta, número de contacto y número de poste)	1. Si existe línea M.V. se obtiene presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 3.000 \$200 por mes. 2. Costo del cable. 1 \$/metro. de 1.3 días. \$142 por mm.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	Ingeniería y Construcción	1. Oficia S/E El Caballo de calidad de energía	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficia S/E El Caballo 2813250.	No	No	No	26	40
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la respectiva orden de trabajo proceden revisar los cables.	El proceso inicia al recibir la solicitud.	Determinar las necesidades de materiales y cantidad de mano de obra y asignar la solicitud al cliente y asignar la fecha.	El grupo de disposición al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de gestión de materiales a través general, verificando en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo a través de la orden de trabajo	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL EILEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las personas 24 horas	Todo los clientes, usuarios y ciudadanos en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público, verificación, mantenimiento, limpieza, pintura y demás trabajos de mantenimiento iniciados en Sistema Electrivo de Catapaz.	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de Alumbrado Público E.C. 214 personal operativo de 24 horas Ing. Carlos Cuervo - celular: 099170771 Ing. Wilmer Nieto - celular 099243063	Oficinas centrales vía telefonía - centro empresarial Zúñiga - mediante oficina de atención Quiboa - atención personalizada 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 proceso inicia cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que genera la orden de trabajo.	El proceso culmina al recibir la solicitud.	Recopila la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su asignación a mano de obra.	Realizan pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y conectar la falla. Si la falla se encuentra en la línea cambian los elementos necesarios. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito se va a reparar el cable mediante el cambio de cable de alumbrado público reparando la avería cambiando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL EILEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las personas 24 horas	Todo los clientes, usuarios y ciudadanos en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público, verificación, mantenimiento, limpieza, pintura y demás trabajos de mantenimiento iniciados en Sistema Electrivo de Catapaz.	Oficina Central - call center S/E El Caballo - Agencia de Alumbrado Público E.C. 214 personal operativo de 24 horas Ing. Carlos Cuervo - celular: 099170771 Ing. Wilmer Nieto - celular 099243063	Oficinas centrales vía telefonía - centro empresarial Zúñiga - mediante oficina de atención Quiboa - atención personalizada 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 cableado	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio de electricidad, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDINEL 002/15, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y accesorios. Seleccionado los requerimientos de acuerdo a los datos de la red. 1.2.- Montaje de un centro de transformación. 1.3.- Instalación de un sistema de distribución de energía eléctrica por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los motivos de calidad del servicio eléctrico implementados por N. ARCDINEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran conectados al servicio y primer. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera en oficina).	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran conectados al servicio. 4. Entregar de la comunicación con la respuesta al cliente.	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución no pagada. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3.- Se genera a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien fue delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 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 Daguín y Orozco	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo cableado	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio de electricidad, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDINEL 002/15, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y accesorios. Seleccionado los requerimientos de acuerdo a los datos de la red. 1.2.- Montaje de un centro de transformación. 1.3.- Instalación de un sistema de distribución de energía eléctrica por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los motivos de calidad del servicio eléctrico implementados por N. ARCDINEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran conectados al servicio y primer. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera en oficina).	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran conectados al servicio. 4. Entregar de la comunicación con la respuesta al cliente.	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución no pagada. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3.- Se genera a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien fue delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 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 Daguín y Orozco	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Servicio nuevo cableado	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio de electricidad, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDINEL 002/15, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y accesorios. Seleccionado los requerimientos de acuerdo a los datos de la red. 1.2.- Montaje de un centro de transformación. 1.3.- Instalación de un sistema de distribución de energía eléctrica por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los motivos de calidad del servicio eléctrico implementados por N. ARCDINEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran conectados al servicio y primer. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera en oficina).	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaría de presidencia ejecutiva de EILEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planilla del pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran conectados al servicio. 4. Entregar de la comunicación con la respuesta al cliente.	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución no pagada. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3.- Se genera a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien fue delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 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 Daguín y Orozco	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Fecha de Emisión: 06/06/2018

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 06/06/2018

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: SECRETARÍA GENERAL DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: SECRETARÍA GENERAL DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: SECRETARÍA GENERAL DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: SECRETARÍA GENERAL DE PRESIDENCIA EJECUTIVA