

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 ciudadanos 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 lista de los sitios 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 (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. Copias de cédula de identidad y pasaporte reciente 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. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	471	471
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 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. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	1	1
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 pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mé. Grabación de la Inspección. Copias del medidor. Correo Electrónico. Cambio personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular. Inspección de cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	120	120
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 pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Copias escritura. Correo Electrónico. Copias del RUC. Comprobante del Representante Legal. Constancia compañía. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial. Carta personal del 11 al 11 de cada mes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación del cambio de titular. Inspección del cambio de titular. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al Cliente y Agencias	No	No	No	1	1
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar	<ul style="list-style-type: none"> Aplicarse 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 Reparación del reclamo Identificación el servicio Reparación del reclamo Informe al cliente. 	<p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Jueves de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>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>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUEBLO</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez 022 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez 022 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	161	161

6	Mantenimiento Ductos y Accesorios en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remesas bancarias en el 03373054 E.01. 3001 y 3303	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o cartas de pago. •Fotografía de planillo de alta. •Verificar que no sea obra programada por falta de pago. •Ubicación del sitio, referencia, número de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos de información de la reparación del daño y reparación 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. Marcelo 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. Sagüell Luna a •Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheles Domingo a •Viernes de 08:00 a 18:30 •Mg. La Maza Luna a •Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	5 amplitud cambio de repartido en el estado al valor de la garantía de consumo	Urbano El Horno, Rural El Horno	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada centro	<p>LATAKUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sancho de Orellana •+02 802 488 BALCÓN •Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada •+02 738 231 PURE •Politecnia y Bolívar •+02 292 752 SAGUINJI •Avenida Calderón y Barroto •+02 731 029 BOSCHOS •Valencia Sierra y Rodrigo Herculano •+02 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez •+02 695 585 PANQUIA •Luis Beltrán Toray y Sucre •+02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	578	578
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de fibra óptica y redes de datos en sectores en general.	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remesas bancarias en el 03302348 E.01. 3201-3204 y 3302-3303	<ul style="list-style-type: none"> •Origen exacto y referencia del sitio. •Número de medidor, cartilla, número y apellidos de la persona responsable. •Número de teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos de información de la reparación 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. Marcelo 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. Sagüell Luna a •Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheles Domingo a •Viernes de 08:00 a 18:30 •Mg. La Maza Luna a •Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque 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"> •Alfama bajo terreno: 13 horas •Alfama media tensión: 24 horas •Alfara alta tensión: 24 horas •Alfara media tensión: 30 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencias	<p>LATAKUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sancho de Orellana •+02 802 488 BALCÓN •Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada •+02 738 231 PURE •Politecnia y Bolívar •+02 292 752 SAGUINJI •Avenida Calderón y Barroto •+02 731 029 BOSCHOS •Valencia Sierra y Rodrigo Herculano •+02 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez •+02 695 585 PANQUIA •Luis Beltrán Toray y Sucre •+02 684 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	281	281
8	Solicitud tarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Acreditarse 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 EFYCCO. •Cartera actual de medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos. •Cotización de subsidio. •Aplicación de subsidio. •Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Marcelo 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. Sagüell Luna a •Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheles Domingo a •Viernes de 08:00 a 18:30 •Mg. La Maza Luna a •Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque 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 centro	<p>LATAKUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sancho de Orellana •+02 802 488 BALCÓN •Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada •+02 738 231 PURE •Politecnia y Bolívar •+02 292 752 SAGUINJI •Avenida Calderón y Barroto •+02 731 029 BOSCHOS •Valencia Sierra y Rodrigo Herculano •+02 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez •+02 695 585 PANQUIA •Luis Beltrán Toray y Sucre •+02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	42	42
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copia de cédula y copias de verificación del subsidio y otros ingresos. •No tener menor deuda con EFYCCO. •Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad. •Categorización y promediado individual en caso de ser el representante de persona con discapacidad. •Citar consulta mayor a 100 Esh. 	<ul style="list-style-type: none"> •Aprobación y verificación de requisitos. •Cotización de subsidio. •Aplicación de subsidio. •Aplicación del subsidio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Marcelo 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. Sagüell Luna a •Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheles Domingo a •Viernes de 08:00 a 18:30 •Mg. La Maza Luna a •Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque 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 centro	<p>LATAKUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sancho de Orellana •+02 802 488 BALCÓN •Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada •+02 738 231 PURE •Politecnia y Bolívar •+02 292 752 SAGUINJI •Avenida Calderón y Barroto •+02 731 029 BOSCHOS •Valencia Sierra y Rodrigo Herculano •+02 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez •+02 695 585 PANQUIA •Luis Beltrán Toray y Sucre •+02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	6	6
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al tipo de tarifa vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor. •Pago de alta. •Intersección de flujo de consumo. •Orientación al cliente para su respectiva reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos de información de la reparación. •Reparación. •Seguimiento 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. Marcelo 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. Sagüell Luna a •Viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Sigheles Domingo a •Viernes de 08:00 a 18:30 •Mg. La Maza Luna a •Viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Parque 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 centro	<p>LATAKUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sancho de Orellana •+02 802 488 BALCÓN •Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada •+02 738 231 PURE •Politecnia y Bolívar •+02 292 752 SAGUINJI •Avenida Calderón y Barroto •+02 731 029 BOSCHOS •Valencia Sierra y Rodrigo Herculano •+02 714 296 LA MANA •Eugenio Espejo y González Suárez •+02 695 585 PANQUIA •Luis Beltrán Toray y Sucre •+02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	48	48

<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>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salgado, Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. BERRI, Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 Mag. La Mesa, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero, Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si amerita cambio de materiales se inscribe el costo en el acta 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 Piquero 	<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 • +51 792 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 752 752 AGUAYBURI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra 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>80</p> <p>80</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 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00)</p>	<p>De Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 (dependiendo de solicitudes)</p>	<p>Si costo</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 • +51 792 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 752 752 AGUAYBURI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra 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>21</p> <p>21</p>
<p>13</p> <p>Servicio ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades 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 pasaporte de identificación del solicitante Formulario de solicitud de servicio eléctrico (SI-Módulo) 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- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salgado, Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. BERRI, Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 Mag. La Mesa, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 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 cantón 	<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 • +51 792 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 752 752 AGUAYBURI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra 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 cantón</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>94</p> <p>94</p>	
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, misma que es entregada en la oficina de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación 	<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 al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salgado, Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. BERRI, Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 Mag. La Mesa, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 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 • 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 • +51 792 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 752 752 AGUAYBURI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra 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>56</p> <p>56</p>	
<p>15</p> <p>Debito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formulada para acceder al servicio, misma que es entregada en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación 	<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- Lunes 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 • 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 • +51 792 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 752 752 AGUAYBURI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUAS • Valdeso Tierra 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>4</p> <p>4</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 servicios de agua Verificar si el titular de los pagos de energía eléctrica coincide con el titular de los pagos de energía eléctrica Una vez constatado que no posea impedimentos, 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 Mgs. de 07:00 a 18:00 y 19:00 Mg. Mariela Lora y Mgs. de 08:00 a 18:00 y 19:00 Mg. Suspielo Lora y Mgs. de 08:00 a 17:00 Mg. La Maza Lora y Mgs. de 08:00 a 17:00 Mg. Paredes Martín, Mgs. de Lunes a Viernes de 07:00 a 15:00 y domingos 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"> Estación del Terminal Tarapoto hacia La Tralla +512 170 111 <p>PIURA</p> <ul style="list-style-type: none"> Alfonso y Belívar +512 715 713 <p>LAGUAYO</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdo Cabeleros y Barrojo +512 721 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Vicente Torres y Rodrigo Hurtado +512 124 266 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Figueroa Espino y González Suárez +512 805 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdo Cabeleros y Barrojo +512 721 029 	NO	NO	NO	158	158	
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 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 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 Mgs. 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>SAUCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Estación del Terminal Tarapoto hacia La Tralla +512 170 111 <p>PIURA</p> <ul style="list-style-type: none"> Alfonso y Belívar +512 715 713 <p>LAGUAYO</p> <ul style="list-style-type: none"> Abdo Cabeleros y Barrojo +512 721 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Vicente Torres y Rodrigo Hurtado +512 124 266 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Figueroa Espino y González Suárez +512 805 585 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	199	199
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 deuda suspendida, para transferir a la cuenta activa y proceder a la cancelación de la deuda 	<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	1	1
19	Línea de fibra	Autobarridos línea de fibra	Asistencia de línea de fibra	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de trabajo para EDIFICAR, emitido por el CAC Municipal del Centro Formulario completo del trabajo y presupuesto de EDIFICAR/CAC/Barrido, Percepción, Centro, cliente y cliente Mantener completo del profesional proyectado Mantener del terreno (si proyectado a edificar, que se observe las líneas eléctricas) Realizar el día en el pago de las planillas de luz. 	<ol style="list-style-type: none"> Se realiza el estado de cuenta base en día de los pagos del servicio de luz eléctrica. Se verifica el terreno y se procede a su afectado por el profesional proyectado. Se realiza una visita profesional proyectada. Se emite el formulario de Autorización de línea de fibra. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio Muro Lora y Mgs. de Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y 17:00 	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	<p>Edificio Muro Lora y Mgs. de Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 y 17:00</p>	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	Trabajo de cambio de postes	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo de cambio de postes 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar 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 Maturín y Gujuna y Orobato</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 media y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se rompan	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se rompan	<ul style="list-style-type: none"> Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se rompan 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para reparación Mantenimiento agenciar trabajo 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 Gujuna y Orobato</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 media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para reparación Mantenimiento agenciar 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 necesita realizar más el costo que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Maturín y Gujuna y Orobato</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 una profesionalidad al departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación eléctrica, la obra a construir la dirección técnica, datos personales del cliente y código de gestión de las viviendas.	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	<ul style="list-style-type: none"> Rehabilitación de postes, redes y transformadores 	<ol style="list-style-type: none"> El usuario agenda el día en una carpeta de presidencia 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 realización Con la Factura de pago Mantenimiento realiza operatividad y ejecuta trabajos de instalación 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes, de 07:00 a 18:00 	Dependiendo de lo que se necesita 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 Gujuna y Orobato</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	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 (que sea flexible)	Instalación del Servicio Eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Instalación del Servicio Eléctrico 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para instalación del sector Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de los cables quemados para realizar 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 Maturín y Gujuna y Orobato</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 y Subestaciones	Equipación general de la conformación y función de una Subestación	Subestación de Equipos de Seguridad Personal	<ul style="list-style-type: none"> Subestación de Equipos de Seguridad Personal 	<ol style="list-style-type: none"> Se realiza la gestión de la subestación y se 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 Gujuna y Orobato</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	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Emisión de facilidad de servicio eléctrico 	<ol style="list-style-type: none"> Departamento Real Ingeniería y Construcción encargado 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 Maturín 5, 44 y Orobato y Orobato</p> <p>031323465, Cel. 313</p>	Oficina	NO	NA	NA	70	304

27	Revisión y validación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A.	Formatos establecidos por ELEPCO 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 según rubro establecido por ELEPCO S.A.	3 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Choborzo (0221)2465. Ext. 213	Oficina	No	NA	NA	52	165
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directivo al Laboratorio	3 Copias del protocolo y garantía de fábrica, certificado de su calidad FOC.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Orizaba - Subestación El Cabaño 281320	Cerro electrónico, teléfono, chat en línea	No	NA	NA	29	53
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Contratar al CALL CENTER de ELEPCO (245 días del año) 2. Contratar equipos de transformación (30 días laborables)	* Dirección exacta (Número de transformador o punto) * Contorno geográfico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución de trabajo a través de la aplicación de transformadores	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (disposiciones 1, 2D), 2. Mantenimiento mayor (distribución de transformador) 3.3D.	Ciudadanía en General	1. Oficinas S/E El Cabaño de calidad de energía. 2. Oficinas laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Cabaño 281320	No	No	No	91	149	
30	Operación y Mantenimiento de Sales Laterales de distribución de ELEPCO	Mantener operativos los sales laterales de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Contratar al CALL CENTER de ELEPCO (245 días del año) 2. Contratar redes de M.V. E.V. laborables	* Dirección exacta (Número de Sales Laterales) * Contorno geográfico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución de trabajo a través de la aplicación de transformadores	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (disposiciones 1, 2D), 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 3.3D.	Ciudadanía en General	1. Oficinas S/E El Cabaño de calidad de energía. 2. Oficinas laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Cabaño 281320	No	No	No	35	67	
31	Índice de Calidad del servicio.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, FI) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipo)	* Cliente de ELEPCO, y tener la capacidad 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 ODS (desde recibida la disposición) 2. Datos por obtener a día (cuando tiempo de regulación Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	1. Oficinas Laborables la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 281320	No	No	No	47	90	
32	Arrendo de transformadores de distribución	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipo)	Calidad y Presidencia Ejecutiva (incluyendo dirección exacta, número de contacto y número de punto)	1. Si existe línea M.V. se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Costo de arrendo (Mantenimiento de 2 días \$200 por día) 2. Costo de arrendo (Falla de 1 a 3 días \$140 por día)	1. Inmediato después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. Oficinas Laborables la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cabaño 281320	No	No	No	26	40	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la disposición y con la ejecución de trabajos proceder reanudar los trabajos.	El proceso inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la disposición y con la ejecución de trabajos proceder reanudar los trabajos.	El proceso consiste en recibir la solicitud de la necesidad de reparación de la línea de energía eléctrica.	Determinar las necesidades de reparación de la línea de energía eléctrica y asignar el personal de trabajo.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alameda Pública (vía, iluminación, ornamental, ignífuga, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Electrónico de Catapuz).	Dirección Técnica / Área de Alameda Pública	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alameda Pública Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - celular: 099700774 Ing. Wilmer Neco - celular: 099244063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alameda Pública 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 gestionará la gestión final.	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la gestión final.	El proceso consiste en recibir la solicitud de la necesidad de reparación de la línea de energía eléctrica.	Recepción la solicitud de reparación de la línea de energía eléctrica y asignar el personal de trabajo.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alameda Pública (vía, iluminación, ornamental, ignífuga, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Electrónico de Catapuz).	Dirección Técnica / Área de Alameda Pública	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alameda Pública Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - celular: 099700774 Ing. Wilmer Neco - celular: 099244063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alameda Pública y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
35	Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y transformado.	1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación (M, ARCOND, DOLTS, para la cual se solicita). 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación (M, ARCOND, DOLTS, para la cual se solicita). 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los módulos de calidad de servicio eléctrico implementados por M. ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 6. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina).	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegada oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	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.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Choborzo Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente, electrónica, JEFATURA DE PROYECTOS 02211-646300000 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y transformado.	1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación (M, ARCOND, DOLTS, para la cual se solicita). 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, considerando los módulos de calidad de servicio eléctrico implementados por M. ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 6. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina).	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegada oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	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.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Choborzo Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente, electrónica, JEFATURA DE PROYECTOS 02211-646300000 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alameda Pública General.	1. Requerimiento de reparación de servicios de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicios de alumbrado.	Se considera alumbrado público general, a la iluminación de vías públicas, parques, zonas de personas y vehículos. 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 6. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina).	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegada oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3. Se genera la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegada oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	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.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Choborzo Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente, electrónica, JEFATURA DE PROYECTOS 02211-646300000 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30

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

FORMA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: FORMA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE DEL ÁREA DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: RESPONSABLE DEL ÁREA DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN