

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 lista de 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 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. NAGEL 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 Jueves 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	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 Marañón y Sánchez de Ochoa +02 802 488 <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"> Policlínica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	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 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. NAGEL 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 Jueves 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	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 Marañón y Sánchez de Ochoa +02 802 488 <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"> Policlínica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	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. Mp. 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. Grabación 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. NAGEL 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 Jueves 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 +02 802 488 <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"> Policlínica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	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 Antes 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. Grabación 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. NAGEL 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 Jueves 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 +02 802 488 <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"> Policlínica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	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 Grabación del reclamo Identificación el servicio Grabación 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. NAGEL 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 Jueves 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 +02 802 488 <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"> Policlínica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra y Rodrigo Hurtado +02 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 	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	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03373054 Ext. 3001 y 3002	<ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor o cartas de pago. • Plazo de planilla al día. • 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 del cliente y reparación del daño o reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño o 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 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:30 • Mg. La Maza Luján 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 minutos cambio de repartidor, se actualiza el 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>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Avenida del Chiriquí • +02 802 488 <p>BALNEO</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>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avda. Calles de Barrero • +02 721 029 <p>BOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Barria y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espino y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Ballesteros Toray y Suarez • +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 acceso de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03302348 - 032814954 - 03282890 a 1800-CLIPCO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección exacta 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 del cliente y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño o 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 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:30 • Mg. La Maza Luján 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"> • 45 horas bajo trabajo: 13 horas • 45 horas media jornada: 24 horas • 45 horas bajo trabajo: 24 horas • 45 horas media jornada: 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 Avenida del Chiriquí • +02 802 488 <p>BALNEO</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>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avda. Calles de Barrero • +02 721 029 <p>BOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Barria y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espino y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Ballesteros Toray y Suarez • +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	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 grado de discapacidad. • Cerrar acta del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud y aplicación de subsidio. • Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. 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 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:30 • Mg. La Maza Luján 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>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Avenida del Chiriquí • +02 802 488 <p>BALNEO</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>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avda. Calles de Barrero • +02 721 029 <p>BOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Barria y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espino y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Ballesteros Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	62	62
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 20%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge. • No tener menor grado de discapacidad. • Copiar escritura mayor a 120 Euf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud y aplicación de subsidio. • Aplicación del subsidio. 	<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 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:30 • Mg. La Maza Luján 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>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Avenida del Chiriquí • +02 802 488 <p>BALNEO</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>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avda. Calles de Barrero • +02 721 029 <p>BOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Barria y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espino y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Ballesteros Toray y Suarez • +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 rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor. • Plazo al día. • 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. 	<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 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:30 • Mg. La Maza Luján 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>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Avenida del Chiriquí • +02 802 488 <p>BALNEO</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>SABERJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avda. Calles de Barrero • +02 721 029 <p>BOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Barria y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espino y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Ballesteros Toray y Suarez • +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>Se anota cambio de registros al cliente en el caso de la actualización de planta que dependa 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 Pango 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro La Tablada +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Polichica y Bolívar +593 755 752 <p>AGUARI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Aguaño Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>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. Chequeo y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de verificación de la planificación con el sitio 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 sábados de 08:00 a 13:00)</p> <p>De lunes a viernes de 07:00 a 13:00 (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</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro La Tablada +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Polichica y Bolívar +593 755 752 <p>AGUARI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Aguaño Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>21</p>	<p>21</p>
<p>13</p> <p>Servicios ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>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-Medidor) Declaración 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 cantón 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro La Tablada +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Polichica y Bolívar +593 755 752 <p>AGUARI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Aguaño Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Centro de Atención al Cliente, CAC, Módulos de Control de Energía y Agencias de cada 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 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 retiro de medidores para su mantenimiento Contratación, verificación e informe del medidor Revisión de informe de mantenimiento 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</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro La Tablada +593 792 211 <p>PUPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Polichica y Bolívar +593 755 752 <p>AGUARI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +593 731 029 <p>SIGUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Sierra y Rodrigo Torralba +593 734 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Aguaño Espino y Gonzales Suarez +593 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +593 684 303 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>124</p>	<p>124</p>
<p>15</p> <p>Débito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del 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"> Registro 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 proceder con los débitos Elaboración de documento de autorización 	<p>Gratuito</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +593 802 498 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>8</p>	<p>8</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 servicios de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicios de energía eléctrica Verificar si el titular de dicho inmueble posee los papeles de energía eléctrica Una vez constatado que no posee medidores, 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. Rosalva Lora y Verónica de 08:00 a 18:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. La Mera Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Piedad Lora y Verónica 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 Mamarca y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>SAUCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Estación Terminal Tarapoto hacia La Troncal +512 170 111 <p>PALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Chilchico y Belívar +512 715 713 <p>LAGUAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco, Calabuyo y Barrojo +512 721 029 <p>SGSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Viveros, Barrera y Indígena +512 124 266 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> El Guano, Campesino y González Suárez +512 805 185 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco 	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 Mera 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 Mamarca y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> El Guano, Campesino y González Suárez +512 805 185 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	299	299
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados en cuentas suspendidas y cuentas activas que mantenga las cuentas	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión con la liquidación de la cuenta suspendida, generándose una nota de débito a transferir a la cuenta activa y se genera documento de la transferencia de deuda al establecimiento que emite 	<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 Mamarca y Sánchez de Orellana +512 802 498 	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	1	1
19	Línea de fábrica	Autobombas línea de fábrica	Asistencia de línea de fábrica	<ul style="list-style-type: none"> Hoja resumen de trabajo para EDIFICAR, emitida por el CAC Municipal del Cantón Hoja resumen completa del trabajo y responsabilidad EDIFICAR-CAC-Banco, Percepción, Cantón, cliente y cliente Hoja resumen completo del profesional proyectista Hoja resumen del terreno (si proyectista a edificar, que se observe las líneas eléctricas) Hoja al día en el pago de las planillas de luz. 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de campo base en día de los papeles del servicio de luz eléctrica. Se verifica el terreno y se procede con el afijado por el profesional proyectista. Se emite el formulario de Autorizaciones de línea de fábrica. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio María Lora y Verónica de 08:00 a 16:00 (17:00) 	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	<p>Edificio María Lora y Verónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Calle Mariscal de Mamarca y Gujano y Orellana 	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	Atendido al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento ejecuta 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 Mamarca y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812601, 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	Atendido al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser reparado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para reparación Mantenimiento ejecuta 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 Mamarca y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812601, 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	Atendido al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para 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 Mamarca y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812601, 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 presentación al departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación de redes eléctricas, se abona a contar la dirección exacta de la red a rehabilitar, datos personales y código de sector.	Para acceder a este servicio el usuario debe ir a un oficina de presencia al cliente y allí abona a contar la dirección exacta de la red a rehabilitar, datos personales y código de sector.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario agenda el oficio en presencia de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la reparación Mg. 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 operatividad y 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 Mamarca y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812601, 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 de energía eléctrica, por situación de las protecciones del sistema (que sea de fusible)	Atendido al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales del sector donde está en servicio	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center se dirige a verificar a verificación de mantenimiento para instalación del sector Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de fusibles quemados para restablecer el servicio al sector afectado 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mamarca y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812601, 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	Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva	Diagrama de Equipo de Seguridad Personal	Resolución Ejecutiva por solicitud enviada 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 Mamarca y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812601, 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	Modelar una solicitud con formato establecido por ELECOP S.A.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre del propietario Nombre del usuario Dirección Cantón Parqueo No. Fono de dirección Coordenadas (X,Y) Propósito Firma Propietario Teléfono Email 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento Inalgeniería 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 Mamarca 5, 44 y Gujano y Orellana</p> <p>031823465, Cel. 713</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 Dajuyo y Chobraz (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 (365 días del año) 2. Contratación directa al (381320) (horas laborables)	* Dirección exacta (Número de transformador o punto) * Contorno geográfico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y genera la especificación 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 y transformador) 3, 3D.	Ciudadanía en General		1. Oficina S/E El Cabaño 281320 2. Call Center 281390 - 284954	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 (365 días del año) 2. Contratación directa al (381320) (horas laborables)	* Dirección exacta (Número de sales laterales) * Contorno geográfico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y genera la especificación de trabajo a través de la aplicación de sales laterales	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Preservaciones 1, 3D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Fallas en cables) 5, 3D.	Ciudadanía en General		1. Oficina S/E El Cabaño 281320 2. Call Center 281390 - 284954	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	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Datos Históricos 030 (desde recibida la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acondicionamiento)	Ciudadanía en General	1. En Oficinas Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 281330	1. Oficina S/E El Cabaño 281320, Respuesta a través Quipo	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 2.000 por año, 2. Costo de arrendo 1.000 por día, 3. No existe red de 1.5 días, \$242 por hora)	1. Inmediato después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Oficinas Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Cabaño 281320.	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 recepción de trabajo proceder a revisar los cables.	El proceso inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar los cables.	Determinar las necesidades de materiales y la necesidad de licitar y arrendar.	El grupo se dispone al grupo de Alameda Pública para la revisión del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de compra de materiales a través general, se realiza la licitación y arrendamiento de materiales y se procede a la ejecución de trabajos, se realiza el trabajo y se procede a la recepción de trabajo, se realiza el trabajo y se procede a la recepción 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	Todo los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alameda Pública (véase, mantenimiento, limpieza, pintura y demás trabajos de mantenimiento iniciados en Sistema Electrivo de Cotacachi)	Dirección Técnica / Área de Alameda Pública	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alameda Pública Ext. 214 Ing. Carlos Cevallos - 099700774 Ing. Wilmer Neco - 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - Cerros empinados Centro - 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 comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que genera la solicitud de licitación.	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que genera la solicitud de licitación.	Recepción de solicitud de licitación y se realiza la licitación y arrendamiento de materiales y se procede a la ejecución de trabajos, se realiza el trabajo y se procede a la recepción de trabajo.	Revisar pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y realizar la falla, si la falla se encuentra en la línea se cambian los elementos necesarios, si el cable de cobre falla se reemplaza en el circuito, si no se reemplaza el cable se informa al jefe de Alameda Pública, electricista revisa la avería reemplazando los materiales necesarios.	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	Todo los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alameda Pública (véase, mantenimiento, limpieza, pintura y demás trabajos de mantenimiento iniciados en Sistema Electrivo de Cotacachi)	Dirección Técnica / Área de Alameda Pública	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alameda Pública Ext. 214 Ing. Carlos Cevallos - 099700774 Ing. Wilmer Neco - 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - Cerros empinados Centro - 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 transformador.	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 en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación (M, ARCOND, DOLTS, para la cual se realiza): 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y accesorios. 1.2.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los módulos de energía suministrados por M, ARCOND. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los módulos de energía suministrados por M, ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Nombre del predio o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes de entrega a primer. 6. Realizar 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 no pagada. 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 diligencia 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 Dajuyo y Chobraz Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyecto 0221) 4-64050060 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo medio voltaje y transformador.	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 en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación (M, ARCOND, DOLTS, para la cual se realiza): 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y accesorios. 1.2.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los módulos de energía suministrados por M, ARCOND. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los módulos de energía suministrados por M, ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Nombre del predio o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes de entrega a primer. 6. Realizar 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 no pagada. 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 diligencia 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 Dajuyo y Chobraz Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyecto 0221) 4-64050060 Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Servicio nuevo medio voltaje y transformador.	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 en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación (M, ARCOND, DOLTS, para la cual se realiza): 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y accesorios. 1.2.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los módulos de energía suministrados por M, ARCOND. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los módulos de energía suministrados por M, ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Nombre del predio o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes de entrega a primer. 6. Realizar 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 no pagada. 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 diligencia 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 Dajuyo y Chobraz Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyecto 0221) 4-64050060 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: (A) (U) (V) (W) (X) (Y) (Z)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (A) (U) (V) (W) (X) (Y) (Z)

UNIDAD PRESIDENTA DE LA INFORMACIÓN: (A) (U) (V) (W) (X) (Y) (Z)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (A) (U) (V) (W) (X) (Y) (Z)

CONSEJO DE REGULACIÓN DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (A) (U) (V) (W) (X) (Y) (Z)

NUMERO TELEFONO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (A) (U) (V) (W) (X) (Y) (Z)