

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 de los del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (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 Pasa. Correo Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC 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,</p> <p>Próximamente y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra 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 	No	No	No	1,561	1,561	
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pasa Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud Inspección Aprobación de la Inspección Instalación del medidor 	<p>Centro de atención al cliente -CAC 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,</p> <p>Próximamente y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra 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 	No	No	No	7	7	
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. Muestre deuda en ELECTROSA. Mp. Muestre deuda de inscripción Mp. Muestre deuda de inscripción 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 Comprobación de cambio de titular Aprobación 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,</p> <p>Próximamente 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 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra 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 	No	No	No	510	510	
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 Copia del RUC Mp. Muestre deuda en ELECTROSA Mp. Muestre deuda de inscripción legal. Mp. Muestre deuda de inscripción compañía. Mp. Muestre deuda de inscripción educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Muestre personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Comprobación del cambio de titular Aprobación del cambio de titular 	<p>Centro de atención al cliente -CAC 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,</p> <p>Próximamente 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 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra 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 	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"> Atenderse al Centro de Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura (Opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> Atención del reclamo Inspección en terreno Análisis del reclamo Reposición del reclamo Identificación el número de 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,</p> <p>Próximamente 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 022 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnio y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISIBU</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGOGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo tierra 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 	No	No	No	476	476	

<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. Salvador Lora viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. RFI Lora viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Lora viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. La Muela Lora viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Si amerita cambio de materiales el cliente es el responsable 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 • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUOS • Valdecañares y Rodrigo Turriaza • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • +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>437</p> <p>193</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 de cliente Inspección 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 18:00) (Deposición del cliente en el sitio)</p> <p>De Lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (Deposición en vehículos)</p>	<p>Si no es</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUOS • Valdecañares y Rodrigo Turriaza • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • +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>54</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, 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) 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>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. RFI Lora viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Lora viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. La Muela Lora viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica.</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad 	<p>LATAUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUOS • Valdecañares y Rodrigo Turriaza • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • +51 684 303</p>	<p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada ciudad</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>278</p> <p>109</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"> Formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro a día en los pagos Copia 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 de material a la Jefatura General y Laboratorio de medidores para su control Contratación, verificación e informe del medidor Revisión de informe de laboratorio Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salvador Lora viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Lora viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. La Muela Lora viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana • +51 822 498 SALCEDO • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +51 772 211 PUIL • Pichincha y Bolívar • +51 755 752 AGUAYTI • Avda. Calderón y Barrio • +51 731 029 SIGUOS • Valdecañares y Rodrigo Turriaza • +51 714 296 LA MANA • Ejepto Espino y Gonzales Suarez • +51 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Sucre • +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>67</p> <p>261</p>
<p>15</p> <p>Debito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del Banco Pichincha</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro a día en los pagos Copia 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 debitos Generación de reporte a Pichincha para acceder con los datos de construcción 	<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</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>16</p>

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 Maicura 5-44 y Dajupay y Chobayá (02212465, Lic. 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 conformación PQA.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Chiriquí - Subestación El Cabaño 2813250	Ceros electrónicos, software, 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. Continuar el CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Continuar operación al 2813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de Transformador o punto) * Contacto telefónico	La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRVA, y verifica la ejecución de trabajo al grupo 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. Of. Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Of. en laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Cabaño 2813250	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. Continuar el CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Continuar operación al 2813250 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de Sales lateral) * Contacto telefónico	La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRVA, y verifica la ejecución de trabajo al grupo de transformadores.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 3, 3D.	Ciudadanía en General	1. Of. Elías Laborales la unidad de calidad de energía. 2. Of. en laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Cabaño 2813250	No	No	No	35	67	
31	Índice de Calidad del servicio.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, etc) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipus)	* Cliente de ELEPCO, y tener la necesidad 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. Of. Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 2813250	No	No	No	47	90	
32	Arrendo de transformadores de distribución	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipus)	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: Montado de 2, 3 días \$200 por mm. 2. Costo de arrendo: 1 fuso de 1.3 días \$142 por mm.	Introducidos después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. Of. Elías Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cabaño 2813250	No	No	No	26	40	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alambrado público recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar los cables.	El proceso inicia cuando el jefe de Alambrado público recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar los cables.	1. Determinar las necesidades de materiales y cantidad de los cables. 2. Determinar la necesidad de licencias y ordenar.	El grupo se dispone al grupo de Alambrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de entrega de materiales a través general, mediante la recepción de trabajo, verifica los materiales y trabajos, realiza los trabajos y entrega los materiales al grupo de Alambrado, para su posterior uso, se trasladan al sitio y realizan la inspección.	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 Alambrado Público (vé. protocolo, ordenamiento, normas, parámetros y demás aspectos de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alambrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alambrado Público Etc. 214 personal operativo de 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 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 Alambrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que genera la solicitud de revisión la liquidación final.	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que genera la solicitud de revisión la liquidación final.	1. Recibir la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y disponer su atención a medida. 2. Recibir la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y disponer su atención a medida.	Realizar pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y detectar la falla. Si la falla se encuentra en la línea se cambian los elementos necesarios. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito se va a reparar el cable mediante un informe al jefe de Alambrado, eléctrico reparará 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	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alambrado Público (vé. protocolo, ordenamiento, normas, parámetros y demás aspectos de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Control.	Dirección Técnica / Área de Alambrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alambrado Público Etc. 214 personal operativo de 24 horas Ing. Carlos Cevallos - 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 Alambrado Público 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 fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed 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, etc), para la cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y condiciones técnicas de los requerimientos de servicio en la red eléctrica. 1.2.- Requerimiento de un centro de transformación. 1.3.- Montaje de un centro de transformación, para valorar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los rubros de calidad del servicio eléctrico implementados por M.ARCOINEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Recibir el protocolo 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 el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran operando al servicio a planear. 6. Realizar 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 a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado 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 Maicura 5-44 y Dajupay y Chobayá Piso 2A, Oficina de calidad técnica y económica, Jefatura de Proyectos 02281-4-64630080 Etc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y transformador.	1. Requerimiento de fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed en bajo voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica se encuentra en estado de desarrollo y representa un riesgo para los usuarios del sistema, para lo cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, considerando los rubros de calidad del servicio eléctrico implementados por M.ARCOINEL. 1.2.- Requerimiento de un centro de transformación. 1.3.- Montaje de un centro de transformación, para valorar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los rubros de calidad del servicio eléctrico implementados por M.ARCOINEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Recibir el protocolo 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 el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran operando al servicio a planear. 6. Realizar 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 a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado 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 Maicura 5-44 y Dajupay y Chobayá Piso 2A, Oficina de calidad técnica y económica, Jefatura de Proyectos 02281-4-64630080 Etc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alambrado Público 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, áreas de personas y vehículos.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Recibir el protocolo 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 de la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran operando al servicio a planear. 6. Realizar 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 a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado 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 Maicura 5-44 y Dajupay y Chobayá Piso 2A, Oficina de calidad técnica y económica, Jefatura de Proyectos 02281-4-64630080 Etc. 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)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 07/03/2019

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (Firma)

UNIDAD PRESIDENTA DE LA INFORMACIÓN: (Firma)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LÍNEA: (Firma)

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (Firma)

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (Firma)

RESPONSABLE DEL ÁREA DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (Firma)

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (Firma)