

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen.)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la oficina de los del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, 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,</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 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 725 712 <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	1,561	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 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,</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 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 725 712 <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	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. Grabación de la Inspección Actura del medidor Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. 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,</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 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 725 712 <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	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 Copias del RUC. Comprobante del Representante Legal. Constancia compañía. En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Actura personal del 11 al 11 de cada mes 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. 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,</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 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 725 712 <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"> 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 a terreno Análisis del reclamo Reposición del reclamo Identificación el servicio Reposición 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,</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 022 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada 022 728 231 <p>PUJE</p> <ul style="list-style-type: none"> Polimicha y Bolívar 022 725 712 <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	476	476

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. • Mapa de planillas de obra. • 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. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 entrega cambio de repartición en el domicilio al valor de la garantía de consumo 	Urbano El Horal, Barro 8 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maranza y Avenida de Orellana • +02 802 498 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PUSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnico y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroto • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo 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	1700	1700
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de línea de fibra óptica y redes de acceso de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03373054 Ext. 3002, 3003 y 3004	<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 telefonos 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información de la reparación del daño y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> • 12 horas • 24 horas • 48 horas • 72 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencias	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maranza y Avenida de Orellana • +02 802 498 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PUSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnico y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroto • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo 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	884	884
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 ningún otro beneficio. • Cerrar acta del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de los requisitos. • Inspección de subsidio. • Aplicación de subsidio. • Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minutos promedio 	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maranza y Avenida de Orellana • +02 802 498 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PUSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnico y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroto • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo 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	100	100
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 pasaporte de versión del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor a 65 años. • No tener ningún otro beneficio. • Cerrar acta del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de los requisitos. • Inspección de subsidio. • Aplicación de subsidio. • Aplicación del beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> • 48 horas 	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maranza y Avenida de Orellana • +02 802 498 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PUSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnico y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroto • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo 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	20	20
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al tipo de tarifa vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor. • Mapa de obra. • Inspección de flujo de consumo. • Dirección al cliente para su respectiva inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información de la reparación del daño y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin costo 	<ul style="list-style-type: none"> • 48 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<p>LATACUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maranza y Avenida de Orellana • +02 802 498 <p>BALEADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PUSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnico y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroto • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esguerra Espejo 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	210	210

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Elaborar el acta de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio 	<p>Mag. BERRI Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SALDADO Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGUILLI Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. LA MANA Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. PANGAS MARTIN, Pinedón y Lucre de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a fachada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias la Maná, Sigheo y Pangas 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>BARBURI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valencia Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<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 del 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 15:00 (Deposición del cliente en el sitio)</p> <p>De lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (Deposición en vehículos)</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 +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>BARBURI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valencia Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<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 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 cotización y planilla de ubicación del subreceptor Como referencia adjuntar copia de servicio eléctrico (Si aplica) Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado Cableo del consumo Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SALDADO Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BERRI Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGUILLI Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. LA MANA Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. PANGAS MARTIN, Pinedón y Lucre 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</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>BARBURI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valencia Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<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>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 Entregarlo el día en los pagos Copias de la cotización (Ciudadanía y planilla de ubicación) 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente 2. Entrega de orden de trabajo al personal operativo 3. Ingreso de material a la Brigada General y Laboratorio de medidores para su Contratación, verificación e informe del medidor 4. Revisión de informe de laboratorio 5. Elaboración de documento para liquidación de consumo y suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. SALDADO Linares a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. SAGUILLI Linares a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sigheo Domingo a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. LA MANA Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. PANGAS MARTIN, Pinedón y Lucre de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +02 792 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +02 752 752 <p>BARBURI</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGONOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valencia Sierra y Rodrigo Torralde +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +02 684 303 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>127</p>	<p>311</p>
<p>15</p> <p>Débito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del Banco Pichincha</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Entregarlo el día en los pagos Copias de la cotización (Ciudadanía y planilla de ubicación) 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de datos del cliente al sistema comercial 2. Generación de reporte para el ingreso al Banco Pichincha por los débitos 3. Generación de reporte a Pichincha para acceder con los débitos al banco de construcción de construcción 	<p>Centro de atención Ciudadana: CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +02 802 498 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>9</p>	<p>21</p>

16	Sello de firma de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de cementerio	Autoriza a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Exposición al día en el pago de un boleto de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del terreno tienen el pago de energía eléctrica Verificar si el titular de las cuentas de energía eléctrica tiene un contrato que no permita el cobro, la provisión o el uso de un 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 17:30 a 18:00 Mg. Magali Lora y Verónica de 08:00 a 18:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Felipe Morán, Verónica y Lora de 07:00 a 15:00 y Verónica de 07:00 a 13:00 	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Muro y Sánchez de Orellana +52 852 895 848 SAUCEDO <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Terminal Tarmae hacia la Tarma +52 170 111 PUELO <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Pucallpa y Belén +52 753 713 SAGSIPA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Calle Mariscal de Muro y Sánchez de Orellana +52 852 895 848 SIGSOD <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Plaza de Armas y Huancayo +52 124 266 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Centro y González Suárez +52 852 895 848 PANQUIA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Calle Mariscal de Muro y Sánchez de Orellana +52 852 895 848 	NO	NO	NO	540	540	
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 500.00	Autoriza a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Canción del SDR de la Jefe de Cartera y Agencias Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la página en el código de cuenta para el financiamiento Aprobar el convenio solicitado Generar el documento para la firma y liquidación del convenio Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio Signar de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al Cliente - CAC, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Muro y Sánchez de Orellana +52 852 895 848 SAUCEDO <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Terminal Tarmae hacia la Tarma +52 170 111 PUELO <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Pucallpa y Belén +52 753 713 SAGSIPA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Calle Mariscal de Muro y Sánchez de Orellana +52 852 895 848 SIGSOD <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Plaza de Armas y Huancayo +52 124 266 LA MANA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Centro y González Suárez +52 852 895 848 PANQUIA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Calle Mariscal de Muro y Sánchez de Orellana +52 852 895 848 	NO	NO	NO	165	557	
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados en cuentas suspendidas y cuentas activas que mantenga las cuentas	Autoriza a la Jefe de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la página con el liquidación de la cuenta suspendida, para transferir la deuda a la cuenta activa y proceder a transferir a la cuenta activa y pagarla de acuerdo a lo establecido con el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al Cliente - CAC, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	Gratis	5 días hábiles	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINA <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Muro y Sánchez de Orellana +52 852 895 848 	NO	NO	NO	5	10	
19	Línea de fibra	Autorización línea de fibra	Autorización de línea de fibra	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de trabajo para EDIFICAR, emitido por el CAC Formulario completo del servicio y presupuesto de EDIFICAR/Cableado Barrio, Percepción, Centro, cliente y dirección Mantener completo del profesional proyectista Manejo del terreno (si propiedad a edificar, que se observe las líneas eléctricas) Realizar el día en el pago de la planta de luz. 	<ol style="list-style-type: none"> Se realiza el estado de cuenta base en el día de los pagos del servicio de luz eléctrica. Se verifica el terreno a proyectar no sea afectado por líneas de alta tensión (110KV, 145KV) Se emite el formulario de Autorización de línea de fibra. 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio María Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 	Gratis	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	Edificio central EDIFICAR S.A. - Calle Mariscal de Muro y Orellana y Orellana	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	180 unidades aprox.	-
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera instalados, hormigón y hierro en mal estado o roto	Llamado 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 en dirección indicada 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	Miraflores de Muro y Orellana y Orellana Teléfono: 812601, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de una red de media y bajo voltaje que se rompan	Llamado al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código del sector en donde surge estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección indicada a verificación de mantenimiento para reparación Mantenimiento agenciar trabajo de reparación 	<ul style="list-style-type: none"> Arreglo de conductores rotos Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	Arreglo de conductores rotos de 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Muro y Orellana y Orellana Teléfono: 812601, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
22	Cambio de redes de media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que están en malas condiciones	Llamado al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales y el código de los postes en donde surge estos problemas	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección indicada a verificación de mantenimiento para reparación Mantenimiento agenciar instalación Se realiza trabajo de cambio de redes 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de conductores en mal estado Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 	Dependiendo de lo que se necesite realizar más el costo que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Muro y Orellana y Orellana Teléfono: 812601, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con una personalidad de departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación eléctrica, se abona a contar la dirección exacta de la red, datos personales y código de los postes.	Para acceder a este servicio el usuario debe ir al Call Center en donde indica la dirección, fecha, datos personales, el código del sector y el código de los postes.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> El usuario ingresa al sitio en www.edificarsa.com Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mantenimiento elabora presupuesto Se emite presupuesto a usuario para su pago Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la instalación Con la factura de pago Mantenimiento agenciar operarios 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 necesite realizar más el costo que se genera	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	Miraflores de Muro y Orellana y Orellana Teléfono: 812601, 812 640 Área de Mantenimiento	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
24	Rehabilitación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio eléctrico, por situación de las protecciones del sistema (quebrada de fusibles)	Llamado 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 en dirección indicada a verificación de mantenimiento para rehabilitación del sector Mantenimiento realiza el 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	Miraflores de Muro y Orellana y Orellana Teléfono: 812601, 812 640 Área de Mantenimiento	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 - 17:00 	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	Miraflores de Muro y Orellana y Orellana Teléfono: 812601, 812 640 Área de Subestaciones	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 EDIFICAR S.A.	<ul style="list-style-type: none"> Modelo del proceso Formulario del evento Formulario Formulario Formulario Formulario Formulario Formulario Formulario Formulario 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Ingeniería y Construcción encargado de la emisión de la facilidad de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00 	Sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Miraflores de Muro y Orellana y Orellana Teléfono: 812601, 812 640 Calle 113	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 específico 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 (33312465, Loc. 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 2813250	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. 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 recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo a través de la orden de trabajo 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 2813250 2. Call Center 2813300 - 2814954	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 laterales) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y dispone la ejecución de trabajo a través de la orden de trabajo sales laterales	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Fallas en cables) 3, 3D.	Ciudadanía en General			1. Oficina S/E El Cabaño 2813250 2. Call Center 2813300 - 2814954	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, D) 2. Determinación de frecuencia 3. 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 (Índice recibido la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acond 03002)	Ciudadanía en General	1. En Oficinas Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 2813250	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250, Respuesta a través Quipo	No	No	No	47	90	
32	Arrendo de transformadores distantes	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipo)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	Inspección al sitio: 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 arrend. Mensualidad de 3.000 \$200 por mes. 2. Costo de arrend. 1 \$/fase de 1.5 días. \$142 por mes.	Trimestres de acuerdo de recibido a 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 2813250.	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 Alumbrado público recibe la disposición y con la ejecución de trabajos proceder reanudar los cables.	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la ejecución de trabajos proceder reanudar los cables.	Determinar las necesidades de materiales a su requerir solicitud del cliente y arrendar.	El grupo de trabajo se dispone al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de ejecución de trabajos a través general, mediante la ejecución de trabajos, verifique los materiales y trabajos, verifique los materiales y trabajos, verifique los materiales, como por ejemplo, así, 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 personas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio de Alumbrado Público (vía, iluminación, ornamental, ligeros, parques y demás equipos de alumbrado instalados en Sistema Electrivo de Cotacachi.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Etc. 214 Ing. Carlos Cevallos - Ing. Wilmer Neco - Ing. Wilson Neco - color 099524003	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso comienza 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.	Recibe la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su atención a mesa.	Realizan pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y efectuar la falla. Si la falla se encuentra en la línea, se cambian los elementos dañados. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito, se va reparando el cable mediante el informe al jefe de alumbrado público, 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 personas 24 horas	Trabaja los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiará del servicio de Alumbrado Público (vía, iluminación, ornamental, ligeros, parques y demás equipos de alumbrado instalados en Sistema Electrivo de Cotacachi.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Etc. 214 Ing. Carlos Cevallos - Ing. Wilmer Neco - Ing. Wilson Neco - color 099524003	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767	
35	Solicitud de Servicio Nuevo 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 energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N. ARCOND, DOLTS, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seguimiento a los requerimientos de energía eléctrica, desde la recepción de la solicitud de un centro de transformación. 1.2.- Dimensiones de un centro de transformación, para valorar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad de servicio establecidos por N. ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran pendientes al servicio a planear. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o mesa en 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 envía a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al la solicitante.	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 Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 03201-4-64050080 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 energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N. ARCOND, DOLTS, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seguimiento a los requerimientos de energía eléctrica, desde la recepción de la solicitud de un centro de transformación. 1.2.- Dimensiones de un centro de transformación, para valorar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad de servicio establecidos por N. ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran pendientes al servicio a planear. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o mesa en 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 envía a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al la solicitante.	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 Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 03201-4-64050080 Etc. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56	
37	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 energía eléctrica, considerando la necesidad en la regulación, N. ARCOND, DOLTS, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seguimiento a los requerimientos de energía eléctrica, desde la recepción de la solicitud de un centro de transformación. 1.2.- Dimensiones de un centro de transformación, para valorar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad de servicio establecidos por N. ARCOND.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio, etc. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio a planear el pago de servicios eléctricos de la usuarios que ya se encuentran pendientes al servicio a planear. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o mesa en 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 envía a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al la solicitante.	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 Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 03201-4-64050080 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: 07/03/2024

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: www.elepcos.com.ec

UNIDAD PRESIDORA DE LA INFORMACIÓN: www.elepcos.com.ec

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LÍNEA: www.elepcos.com.ec

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: www.elepcos.com.ec

RESPONSABLE DEL ÁREA DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: www.elepcos.com.ec