

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen.)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la oficina o link 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 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheon Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Adas	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • 0102 802 498 SALCADO • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • 0102 728 231 PUIG • Pochincha y Bolívar • 0102 722 752 SAQUISBUN • Avda. Calderón y Barroco • 0102 731 029 SIGOES • Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado • 0102 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 0102 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • 0102 684 301	No	No	No	0	2,818	
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 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheon Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	Adas	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • 0102 802 498 SALCADO • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • 0102 728 231 PUIG • Pochincha y Bolívar • 0102 722 752 SAQUISBUN • Avda. Calderón y Barroco • 0102 731 029 SIGOES • Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado • 0102 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 0102 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • 0102 684 301	No	No	No	0	11	
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 Aprobación de cambio de titular 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheon Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	30 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • 0102 802 498 SALCADO • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • 0102 728 231 PUIG • Pochincha y Bolívar • 0102 722 752 SAQUISBUN • Avda. Calderón y Barroco • 0102 731 029 SIGOES • Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado • 0102 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 0102 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • 0102 684 301	No	No	No	0	924	
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. Actura escritura Correo Electrónico Copia 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 Aprobación del cambio de titular 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheon Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • 0102 802 498 SALCADO • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • 0102 728 231 PUIG • Pochincha y Bolívar • 0102 722 752 SAQUISBUN • Avda. Calderón y Barroco • 0102 731 029 SIGOES • Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado • 0102 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 0102 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • 0102 684 301	No	No	No	0	4	
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 servicio Reposición del reclamo Informe al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Salcedo Lomas a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Nigeli Lomas a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mg. Sagasti Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Sagheon Domingo a viernes de 08:00 a 18:00 Mg. La Maná Lomas a viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	Urbano 5 días Rural 6 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón	LATACUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa • 0102 802 498 SALCADO • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • 0102 728 231 PUIG • Pochincha y Bolívar • 0102 722 752 SAQUISBUN • Avda. Calderón y Barroco • 0102 731 029 SIGOES • Velasco Ibarra y Rodrigo Hurtado • 0102 714 296 LA MANA • Eugenio Espejo y Gonzales Suarez • 0102 695 585 PANQUIA • Luis Benavente Toray y Suarez • 0102 684 301	No	No	No	463	941	

6	Mantenimiento Ductos y Accesorios en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remesas telefónicas al 03373054 E. Ext. 3001 y 3003	<ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor o cartas de pago. • Plazo de planilla al día. • Verificar que no sea corte programado 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"> • 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 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:30 • 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 amplitud cambio de reparaciones en el sitio al valor de la garantía de consumo	Urbano 0 hora, Rural 8 hora	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 Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SABERJU</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 Hurracón • +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 Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	0	3418
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de fibra óptica y redes de datos en sectores en general.	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remesas telefónicas a los números 03202348 - 03201494 - 03202390 y 03024120	<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 de la reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:30 • 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"> • 12 horas bajo tensión: 12 horas • 24 horas media tensión: 24 horas • 36 horas media tensión: 36 horas 	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencias	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Matanza y Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SABERJU</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 Hurracón • +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 Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	0	1561
8	Solicitud tarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia escritura con registro de la propiedad. • Copia de cédula del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor a 65 años. • No tener menor deuda EFYCCO. • 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 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:30 • 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 Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SABERJU</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 Hurracón • +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 Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	0	304
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 20%	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge. • No tener menor deuda con EFYCCO. • Copia de carnet que acredite mínima el 20% de discapacidad. • Declaración y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad. • Cerrar escritura mayor a 100 kWh. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud y aplicación de 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 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:30 • 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 Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SABERJU</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 Hurracón • +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 Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	0	31
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor. • 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 de la 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 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Susana Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Sighele Domingo a viernes de 08:00 a 18:30 • 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 Lavaca de Ordoñez • +02 802 488 <p>BALCÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal • +02 726 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SABERJU</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 Hurracón • +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 Barvelito Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	0	381

<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 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 Luján Viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. RIVERA Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi, Domingos y Jueves de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Muela, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y Jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +512 792 211 <p>PUIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +512 752 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +512 731 029 <p>SIGUAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale +512 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +512 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +512 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>0</p>	<p>782</p>	
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Declaración del cliente Elaboración correcta. Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (De Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 (Deposición del día 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 +512 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +512 792 211 <p>PUIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +512 752 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +512 731 029 <p>SIGUAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale +512 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +512 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +512 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>0</p>	<p>56</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-Moneda) 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 Mag. Salvador Luján Viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. RIVERA Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi, Domingos y Jueves de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Muela, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y Jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>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 +512 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +512 792 211 <p>PUIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +512 752 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +512 731 029 <p>SIGUAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale +512 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +512 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +512 684 303 	<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>0</p>	<p>365</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 oficina de Cartera y Agencias Encuentro en el 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 del trabajo realizado 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salvador Luján Viernes de 07:00 a 08:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi, Domingos y Jueves de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Muela, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</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</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +512 792 211 <p>PUIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +512 752 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +512 731 029 <p>SIGUAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdeco Tierra y Rodrigo Turriale +512 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +512 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +512 684 303 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>60</p>	<p>404</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"> Formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la oficina de Cartera y Agencias Encuentro en el 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 del trabajo realizado 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 802 498 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>0</p>	<p>21</p>

10	Saldo de linea de fabrica	Saldo en el formulario que el Municipio envia para verificación de terminos y restricciones de saneamiento	Atender a la jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none">Formulario generado por el sistemaFormularios generados por el sistemaFormularios generados por el sistema	<ol style="list-style-type: none">1. Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicios electricos2. Verificar si el medidor de alta tension pagado de debito o energia electrica3. Una vez constatado que no posea impedimentos, se procede con el envio de los formularios	<ul style="list-style-type: none">Centro de atención al Ciudadano: CAC, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00Mg. Mendieta, Lores y Vernera de 07:00 a 18:00 y 19:00Mg. Mendieta, Lores y Vernera de 08:00 a 18:00 y 19:00Mg. Siquiera, Lores y Vernera de 08:00 a 17:00Mg. Siquiera, Lores y Vernera de 08:00 a 17:00Mg. La Mesa, Lores y Vernera de 08:00 a 17:00Mg. Paredes, Lores y Vernera de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINA - Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana - Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana - T132 802 498 SAUCEDO - Estación Terrenal Terreno urbano La Trinita - T132 179 313 PUKE - Pichincha y Bolívar - T132 715 712 LA OREJA - Calle Mariscal de Marañón y Bolívar - T132 731 829 SIGÜES - Avenida Sierra y Huáscar - T132 314 366 LA MANA - E. Guzmán Estrope y González Suárez - T132 695 585 PANQUIA - Av. Bolívar y Comercio	Centro de Atención Ciudadana, Oficina de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	NO	0	1078
11	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 300.00	Atender a la jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none">Cancular el 50% de la deudaCopias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación	<ol style="list-style-type: none">1. En el sistema comenzar la gestión en código de cuenta para el financiamiento2. Agradar el convenio establecido3. Generar el documento para la firma y liquidación del convenio4. Entrego de copia de convenio al usuario, en el que se detallan los montos, el plazo y las cuotas del convenio5. Firmar de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de debito en el sistema comercial	<ul style="list-style-type: none">Centro de atención al Ciudadano: CAC, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00Mg. La Mesa, Lores y Vernera de 08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINA - Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana - Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana - T132 802 498 LA MANA - E. Guzmán Estrope y González Suárez - T132 695 585	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	NO	42	622
12	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas superpuestas a cuentas activas que mantenga las cuantías	Atender 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 superpuesta de la cuenta activa a la que se le transferirá la deudaCopias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación	<ol style="list-style-type: none">1. En el sistema comenzar la gestión con el registro de la cuenta superpuesta, para transferir la deuda2. Transferir la deuda a la cuenta activa y generar de acuerdo a lo establecido con el cliente	<ul style="list-style-type: none">Centro de atención al Ciudadano: CAC, Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	5 días hábiles	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias	LATAQUINA - Ubicación: Oficina del centro de Atención Ciudadana - Calle Mariscal de Marañón y Sánchez de Orellana - T132 802 498	Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	1	11	
13	Linea de fabrica	Autobastaciones linea de fabrica	Atender a la jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none">Formulario de trabajo para ETIFICAR, enviado por el CAC Municipal del Canton InsurgenteFormulario completo del trabajo a ser instalado ETIFICAR (Cable, Borneo, Perfora, Cantor, cinta adhesiva, etc)Manifiesto completo del profesional proyectistaManifiesto del terreno (o) propiedad a edificar, que se observe las líneas eléctricasActar el día en el pago de las planchas de sus.	<ol style="list-style-type: none">1. Se recibe el estado de cuenta base una vez día en los pagos del servicio de sus eléctrico2. Se verifica el terreno a ser instalado por el profesional proyectista en el caso se realiza una profesional proyectista3. Se envía el formulario de Autobastaciones de Linea de Fabrica	<ul style="list-style-type: none">Eduardo Malin, Lores y Vernera de 08:00, 12:00, 16:00 - 17:00	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipal	Jefatura de Estudios y Obras	<ul style="list-style-type: none">Edificio central ELIFICO S.A., Calle Mariscal de Marañón y Guzmán y Orellana	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	-	180 estudiantes agraria.	-
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, hormigón y hierro en mal estado o roto	Entrega de presupuesto	Entrega de presupuesto	<ol style="list-style-type: none">1. Call Center solicita la Bodega2. Call Center se dirigena al sitio a verificar el estado de mantenimiento para inspección3. Mantenimiento genera presupuesto4. 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 - Opin. Mantenimiento	Miraflores de Marañón y Guzmán y Orellana Teléfono: 03205, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-	
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se reporten	Entrega de presupuesto	Entrega de presupuesto	<ol style="list-style-type: none">1. Call Center solicita la Bodega2. Call Center se dirigena al sitio a verificar el estado de mantenimiento para reparación3. Mantenimiento genera presupuesto de reparación4. Se realiza 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 (fotos de 1 a 2 Horas)	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Opin. Mantenimiento	Miraflores de Marañón y Guzmán y Orellana Teléfono: 03205, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-	
22	Cambio de redes de media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que estén en malas condiciones	Entrega de presupuesto	Entrega de presupuesto	<ol style="list-style-type: none">1. Call Center solicita la Bodega2. Call Center se dirigena al sitio a verificar el estado de mantenimiento para reemplazo3. Mantenimiento genera presupuesto4. Se realiza trabajo de cambio de redes	<ul style="list-style-type: none">Cambio de conductores en mal estadoLunes a Viernes de 07:00 a 18:00	Dependiendo de lo que se reporte realizar un acta el costo que se genera	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Opin. Mantenimiento	Miraflores de Marañón y Guzmán y Orellana Teléfono: 03205, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-	
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con una presentabilidad al departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación eléctrica, la abarca cualquier tipo de trabajos que se reporten de trabajos de rehabilitación de postes, redes y transformadores de las viviendas.	Entrega de presupuesto	Entrega de presupuesto	<ol style="list-style-type: none">1. El usuario ingresa el oficio en un sistema de presidencia2. Presidencia remite a la Dirección Técnica3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento4. Mantenimiento realiza la inspección5. Mg. Mantenimiento elabora presupuesto6. Se entrega presupuesto al usuario para su pago7. Usuario realiza un acta de valor correspondiente para la instalación8. Con la Factura de pago Mantenimiento genera materiales 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 reporte realizar un acta el costo que se genera	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Opin. Mantenimiento	Miraflores de Marañón y Guzmán y Orellana Teléfono: 03205, 812 640 Área de Mantenimiento	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-	
24	Instalación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio eléctrico, por situaciones de las protecciones del sistema (quebra de fusibles)	Entrega de presupuesto	Entrega de presupuesto	<ol style="list-style-type: none">1. Call Center solicita la Bodega2. Call Center se dirigena al sitio a verificar el estado de mantenimiento para instalación del sector3. Mantenimiento realiza presupuesto4. Mantenimiento realiza y procede con el cambio de fusibles quemados para recibir 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 - Opin. Mantenimiento	Miraflores de Marañón y Guzmán y Orellana Teléfono: 03205, 812 640 Área de Mantenimiento	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-	
25	Visitas Técnicas y Subestaciones	Elaboración general de la conformación y función de una Subestación	Solicitud de autorización al Presidente Ejecutivo	Elaboración de Espacios operativos y envío 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 Marañón y Guzmán y Orellana Teléfono: 03205, 812 640 Área de Subestaciones	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-		
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Montar una solicitud con formulario establecido por ELIFICO S.A.	Departamento fiscal 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 Marañón 5, 44 y Guzmán y Orellana Teléfono: 03205 (66- 213)	Oficina	NO	NA	NA	70	304		

27	Revisión y validación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A.	Formatos establecidos por ELEPCO S.A.	Departamento Final Ingeniería y Construcción encargados de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, más un valor según rubro establecido por ELEPCO S.A.	3 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Choboyá (33312465, 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	Air. Orizaba - Subestación El Cabaño 2813250	Centro electrónico, laboratorio chat en línea	No	NA	NA	29	83
29	Operación y Mantenimiento de Transformadores de Distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Continuar el CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Continuar operación al 2813250 (horas laborables)	* Dirección exacta (Número de Transformador o punto) * Contacto telefónico	La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRYA, y verifica la ejecución de trabajo al grupo de mantenimiento 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. 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 laborables)	* Dirección exacta (Número de Sales lateral) * Contacto telefónico	La Unidad realiza la información, verifica en el GISOPRYA, y verifica la ejecución de trabajo al grupo de mantenimiento de sales laterales.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Fallas en cables 1, 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, FI) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quibao)	* 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 Q10 (Desde recibido la disposición) 2. Datos por obtener a 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 2813250	1. Oficina S/E El Cabaño 2813250, Respuesta a través Quibao	No	No	No	47	90
32	Arrendo de transformadores de alta tensión	Instalación de transformadores para servicio especial	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quibao)	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 arrend. Mensualidad de 3.000 \$200 por año. 2. Costo de arrend. 1 \$/fase de 1.5 días. \$240 por hora.	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 respectiva orden de trabajo proceden revisar las fallas.	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la respectiva orden de trabajo proceden revisar las fallas.	Determinar las necesidades de materiales y la necesidad de licitación de los clientes y arrendar.	El grupo se dispone al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de compra de materiales a través general, mediante el sistema de compras, verifica los materiales y entrega, realiza los trabajos y entrega, realiza los trabajos y entrega, realiza los trabajos y entrega, realiza los trabajos y entrega.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio del Alumbrado Público vía, instalación, mantenimiento, limpieza, pintura y demás trabajos de mantenimiento iniciados en Sistema Electrónico de Cobertura.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Eca. 214 Ing. Carlos Cordero, Ing. Walter Neira, Ing. Wilmer Neira, celular 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - Centro empresarial Zaira - 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	7657
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 orden de trabajo.	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que genera la orden de trabajo.	Recopila 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 cambian los materiales necesarios. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito se va a reparar el cable mediante el informe al jefe de alumbrado público, eléctrico reparará averías reemplazando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio del Alumbrado Público vía, instalación, mantenimiento, limpieza, pintura y demás trabajos de mantenimiento iniciados en Sistema Electrónico de Cobertura.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Eca. 214 Ing. Carlos Cordero, Ing. Walter Neira, Ing. Wilmer Neira, celular 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - Centro empresarial Zaira - 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	7657
35	Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed en alto voltaje.	Se considera servicio nuevo, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la ubicación en la red (zona, N.A.C.D.M.E. 001/2), para la cual se solicita. 1.1.- Determinación de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y condiciones técnicas de los requerimientos de servicio eléctrico, de acuerdo a la información suministrada por el cliente. 1.2.- Medición de las cargas de la red para determinar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.3.- Determinación de red en bajo voltaje, considerando los rubros de calidad de servicio establecidos por la ARCONEL.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio eléctrico en formato físico, electrónico. Recibir el protocolo o representante del barrio, edificio. 1.1.- Se estudia mínimo de 6 días a tres rubros de: salidas de contacto, como interruptores y dispositivos de protección de la red. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los planos de la ubicación de los usuarios que requieren servicio. 4. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o mesa en oficina).	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los planos de la ubicación de los usuarios que requieren servicio y planificar el pago de servicios conexados al circuito a intervenir.	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 Choboyá Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Jefe de Proyectos 02281-4-640600680 Eca. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed en alto voltaje.	Se considera servicio nuevo, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la ubicación en la red (zona, N.A.C.D.M.E. 001/2), para la cual se solicita. 1.1.- Se estudia mínimo de 6 días a tres rubros de: salidas de contacto, como interruptores y dispositivos de protección de la red. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los planos de la ubicación de los usuarios que requieren servicio y planificar el pago de servicios conexados al circuito a intervenir.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los planos de la ubicación de los usuarios que requieren servicio y planificar el pago de servicios conexados al circuito a intervenir.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyectos). 3. Se verifica a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Choboyá Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Jefe de Proyectos 02281-4-640600680 Eca. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de fed en medio voltaje. 2. Requerimiento de fed en alto voltaje.	Se considera servicio nuevo, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la ubicación en la red (zona, N.A.C.D.M.E. 001/2), para la cual se solicita. 1.1.- Se estudia mínimo de 6 días a tres rubros de: salidas de contacto, como interruptores y dispositivos de protección de la red. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los planos de la ubicación de los usuarios que requieren servicio y planificar el pago de servicios conexados al circuito a intervenir.	1. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 3. Recopilar copias de los planos de la ubicación de los usuarios que requieren servicio y planificar el pago de servicios conexados al circuito a intervenir.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyectos). 3. Se verifica a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien hace delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al cliente.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Choboyá Piso 2A, Oficina de atención al cliente y atención al usuario, Jefe de Proyectos 02281-4-640600680 Eca. 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: 09/05/2024

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD PRESIDENTA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

COORDINADOR DE TRÁMITE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

RESPONSABLE DEL SECTOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

RESPONSABLE DEL SECTOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO