

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 dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la oficina o lista de los sitios web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Nombre de Paise. 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"> Mag. NAGEL Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Salcedo Lunes a viernes de 07:00 a 08:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sagasti Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Piquero Martes, 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	días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAJUNGA</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"> Policlínica y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez 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	401	401
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. Nombre de Paise Correo Electrónico Copias 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"> Mag. NAGEL Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Salcedo Lunes a viernes de 07:00 a 08:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sagasti Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Piquero Martes, 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	días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón	<p>LATAJUNGA</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"> Policlínica y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez 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	2	2
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mé. migración 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 Comprobación de cambio de titular Mé. migración de cambio de titular 	<ul style="list-style-type: none"> Mag. NAGEL Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Salcedo Lunes a viernes de 07:00 a 08:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sagasti Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Piquero Martes, 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	<p>LATAJUNGA</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"> Policlínica y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez 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	126	126
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 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 Mé. migración del cambio de titular 	<ul style="list-style-type: none"> Mag. NAGEL Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Salcedo Lunes a viernes de 07:00 a 08:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sagasti Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Piquero Martes, 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	<p>LATAJUNGA</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"> Policlínica y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez 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 en terreno Análisis del reclamo Reposición del reclamo Identificación el servicio Reposición del reclamo Informe al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Mag. NAGEL Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Salcedo Lunes a viernes de 07:00 a 08:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sagasti Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Sotomayor Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 Mag. Piquero Martes, 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	<p>LATAJUNGA</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"> Policlínica y Bolívar 022 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco 022 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado 022 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez 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	303	303

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"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. La Maza Luján a viernes de 08:00 a 17:30 • Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	5 minutos cambio de repartidor, en el resto el valor de la gestión de consumo	Urbano El Horno, Rural El Horno	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada ciudad	<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 sector La Tablada • +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 Barro y Rodrigo Barroto • +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 Bernalillo Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	591	591
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de fibra óptica y redes de acceso de sectores en general.	Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03373054 Ext. 3002, 3003, 3004 y 3005	<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 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • 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 • 24 horas • 48 horas • 96 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 sector La Tablada • +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 Barro y Rodrigo Barroto • +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 Bernalillo Toray y Suarez • +02 684 301 	Centro de atención al cliente y Centros de atención ciudadana	No	No	No	310	310
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 escrita con registro de la identidad. • Copia de cédula del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor a 65 años. • No tener menor grado de discapacidad. • Cerrar acta del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud. • Aplicación de beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • 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 ciudad	<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 sector La Tablada • +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 Barro y Rodrigo Barroto • +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 Bernalillo Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	41	41
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge. • No tener menor grado de discapacidad. • Cerrar acta del medidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud. • Aplicación de beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente - CAC Luján a viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luján a viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Néstor Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • 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 ciudad	<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 sector La Tablada • +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 Barro y Rodrigo Barroto • +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 Bernalillo Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	11	11
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. • 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 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 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Agustín Luján a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • Mg. Sebastián Domínguez a viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00 • 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 ciudad	<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 sector La Tablada • +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 Barro y Rodrigo Barroto • +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 Bernalillo Toray y Suarez • +02 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	2	2

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Elaborar el acta de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salgado, Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. BERRI, Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 Mag. La Mesa, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero, Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>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 +52 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +52 799 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +52 755 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barreiro +52 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Turriate +52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +52 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Declaración de cliente Elaboración correcta. Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de servicio de planificación cuando el sitio a revisar se realice al trabajo Reparar del equipo revisado 	<p>Centro de atención Ciudadana- CAC - (De Lunes a viernes de 07:00 a 15:00 (Dependiendo del sitio en el que se realice el trabajo))</p> <p>De Lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (Dependiendo de solicitudes)</p>	<p>3 días</p> <p>Para todos los clientes comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +52 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +52 799 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +52 755 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barreiro +52 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Turriate +52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +52 684 303 	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</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 papelería de validación del subterráneo Como referencia adjuntar copia de contrato 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- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salgado, Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. BERRI, Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. La Mesa, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero, Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>24 Horas</p> <p>El costo depende del consumo de energía eléctrica</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada cantón</p>	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +52 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +52 799 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +52 755 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barreiro +52 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Turriate +52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +52 684 303 	<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>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 acceso al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Entregarlo el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y papelería de validación 	<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- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Salgado, Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mag. BERRI, Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 08:00 a 13:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Sagardi, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. La Mesa, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 Mag. Piquero, Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p> <p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +52 802 498 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal +52 799 211 <p>FUJI</p> <ul style="list-style-type: none"> Politecnia y Bolívar +52 755 752 <p>AGUAYTÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barreiro +52 731 029 <p>SIGÜES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valdino Sierra y Rodrigo Turriate +52 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y Gonzales Suarez +52 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Benavente Toray y Suarez +52 684 303 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>
<p>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 acceso al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias Entregarlo el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y papelería de validación 	<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- 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>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +52 802 498 	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>

16	Sello de firma de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de asentamiento	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Documentos al día en el pago de concepto de energía eléctrica Documentos generados 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico Verificar si el titular de dicho inmueble posee los papeles de energía eléctrica Una vez constatado que no posee medidor, se procede con el sellado en el formulario 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Mariela Lora y Verónica de 07:00 a 08:00 y 17:00 a 18:00 Mg. Mariela 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 Maza Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Piedad Martín, Verónica y Lora de 07:00 a 15:00 y viernes de 07:00 a 13:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Marzari y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>SAUCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Estación Terminal Tarapoto hacia La Trinita +512 170 111 <p>PALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Chilchico y Bolívar +512 715 713 <p>LAGUNAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Calle Marzari de Marzari y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>SGSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Vías a la zona de San José de los Rios +512 124 586 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio Espino y González Suárez +512 805 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio Espino y González Suárez +512 805 585 	NO	NO	NO	145	145	
17	Cobro de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 200.00	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cancelar el 50% de la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión en código de cuenta para el financiamiento Agradar el convenio efectuado Generar el documento para la firma y liquidación del convenio Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio Signar de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema contable 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. La Maza Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marzari de Marzari y Sánchez de Orellana +512 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio Espino y González Suárez +512 805 585 	NO	NO	NO	52	52	
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantenga las cuantías	Asistencia a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de validación 	<ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión con la liquidación de la cuenta suspendida, para transferir la deuda a la cuenta activa y proceder a la cancelación de la deuda 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	Gratuito	5 días hábiles	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias	<p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Marzari de Marzari y Sánchez de Orellana +512 802 498 	NO	NO	NO	0	0	
19	Línea de fibra	Autobarridos línea de fibra	Asistencia de línea de fibra en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de trabajo para EDIFICAR, emitido por el CAC Formulario completo del trabajo y presupuesto de EDIFICAR/CAC/Banco, Percepción, Centro, cliente y cliente Manejo completo del presupuesto Atención al cliente en el momento de solicitar, que se observe los datos electrónicos Atar el cable en el pago de las pletinas de luz. 	<ol style="list-style-type: none"> Se recibe el pedido de trabajo para ser realizado en el día de los pagos del servicio de luz eléctrica. Se verifica el terreno y se procede a la instalación de la línea de fibra en el caso de ser necesario 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 18:00 	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y SMD y Municipales	Jefatura de Estudios y Obras	<p>Edificio central EDIFICAR S.A. - Calle Marzari de Marzari y Sánchez de Orellana</p>	Oficina Dirección Técnica	NO	-	-	180 unidades aprox.	-
20	Cambio de postes	Cambio de postes de madera tratada, hormigón y hierro en mal estado o roto	Trabajo en terreno	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en terreno 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para inspección Mantenimiento agenciar inspección Se realiza trabajo de cambio de postes 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812501, 812 540</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se rompan	Trabajo en terreno	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en terreno 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para reparación Mantenimiento agenciar trabajo de reparación 	<ul style="list-style-type: none"> Arreglo de conductores roto Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	Arreglo de conductores (roto) de 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812501, 812 540</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
22	Cambio de redes de media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que estén en malas condiciones	Trabajo en terreno	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en terreno 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para reparación Mantenimiento agenciar trabajo de cambio de redes 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Miraflores de Marzari y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812501, 812 540</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con una presentación al departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación eléctrica, la misma que por el estado de algunos proyectos de rehabilitación de algunos como cambio la construcción de las viviendas.	Trabajo en terreno	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en terreno 	<ol style="list-style-type: none"> El usuario registra el caso en un sistema de presidencia Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la inspección Mantenimiento elabora presupuesto Se entrega presupuesto al usuario para su pago Una vez cancelado el valor correspondiente para la rehabilitación Con la Factura de pago Mantenimiento realiza los trabajos y aplica 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	<p>Miraflores de Marzari y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812501, 812 540</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
24	Instalación del Servicio Eléctrico	Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio eléctrico, por situación de las protecciones del sistema (que sea de fibra óptica)	Trabajo en terreno	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en terreno 	<ol style="list-style-type: none"> Call Center recibe la llamada Call Center en dirección telefónica a verificación de mantenimiento para instalación del sector Mantenimiento realiza red y procede con el cambio de los cables necesarios para realizar el servicio al sector afectado 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día 	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Marzari y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812501, 812 540</p> <p>Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
25	Visitas Técnicas y Subestaciones	Explicación general de la conformación y función de una Subestación	Subestación de Seguridad Personal	<ul style="list-style-type: none"> Subestación de Seguridad Personal 	<ol style="list-style-type: none"> Subestación Operativa por medio de correo electrónico se envía a la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Marzari y Gujano y Orellana</p> <p>Teléfono: 812501, 812 540</p> <p>Área de Subestaciones</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica	-	-
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Departamento de Ingeniería y Construcción	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Ingeniería y Construcción 	<ol 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 a 17:00 	Sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	<p>Miraflores de Marzari S. A. y Gujano y Orellana</p> <p>031323465, Cel. 313</p>	Oficina	NO	NA	NA	70	304

27	Revisión y validación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A.	Formatos establecidos por ELEPCO S.A.	Departamento Final Ingeniería y Construcción encargados de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, más un valor específico establecido por ELEPCO S.A.	5 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marque de Maicao 5-44 y Dajuyo y Orobaro (03212465, 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 Capas 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. Orobaro - Subestación El Cahuero 281320	Ceros electrónicos, software, chat en línea	No	NA	NA	29	53
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Comunicación directa al 281320 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de Transformador o punto) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución de trabajo a través de la emisión de un formulario (Institución de transformador) 3:30.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (disposiciones 1, 2D), 2. Mantenimiento mayor (Institución de transformador) 3:30.	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. 2. En no laborales Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cahuero 2813200 2. Call Center 281390 - 284954	Oficina S/E El Cahuero 2813200	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de redes Laterales de distribución de ELEPCO	Mantener operativos las redes laterales de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Comunicación directa al 281320 (horas laborales)	* Dirección exacta (Número de línea o punto) * Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución de trabajo a través de la emisión de un formulario (Institución de cables) 3:30.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Fallo en cables) 3:30.	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. 2. En no laborales Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina S/E El Cahuero 2813200 2. Call Center 281390 - 284954	Oficina S/E El Cahuero 2813200	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 (Quisque)	* Cliente de ELEPCO, y tener la necesidad de verificar la calidad de servicio	Deposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Datos Históricos 0:00 (Desde recibida la disposición) 2. Datos por obtener 8 días (Cuando tiempo de regulación Acorral 00:00)	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 281320	1. Oficina S/E El Cahuero 2813200, Respuesta a través Quisque	No	No	No	47	90
32	Arrendo de transformadores, Dispositivos	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quisque)	Calidad y Presidencia Ejecutiva (incluyendo 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 2.000 USD por mes. 2. Costo de arrend. 1 fuso de 1.3 días. \$142 por mes.	Trimestres de acuerdo de recibido a disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En las Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Cahuero 2813200.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cahuero 2813200.	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 trabajo proceder a revisar las fallas.	El proceso inicia al recibir la solicitud.	Determinar las necesidades de materiales y/o mano de obra para la ejecución del cliente y asignar los recursos.	El grupo de trabajo se dirige al sitio de la falla para la cual se elabora una solicitud de trabajo. Se procede a la asignación de personal a través general, se verifica la disponibilidad de mano de obra y materiales y se procede a la ejecución de trabajo. Se procede a la asignación de personal a través general, se verifica la disponibilidad de mano de obra y materiales y se procede a la ejecución de trabajo.	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	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público (vía, iluminación, ornamental, ligeros, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Electrónico de Catapas).	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de Alumbrado Público Ec. 214 Ing. Carlos Cordero - Ing. Wilmer Neco - Ing. Wilmer Neco - celular 0995240063	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 revisión y la liquidación final.	El proceso comienza al recibir la solicitud.	Recopila la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su asignación de recursos.	Realizan pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y detectar la falla. Si la falla se encuentra en la línea se cambian los elementos dañados. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito se va a reparar el cable mediante el uso de un equipo de reparación eléctrica que repara la avería reemplazando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las personas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público (vía, iluminación, ornamental, ligeros, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Electrónico de Catapas).	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cahuero - Agencia de Alumbrado Público Ec. 214 Ing. Carlos Cordero - Ing. Wilmer Neco - Ing. Wilmer Neco - celular 0995240063	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 cableado de red en medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de red en medio voltaje. 2. Requerimiento de red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDNEM 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos o conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en medio voltaje, considerando los requisitos de la ley de transformación. 1.3.- Requerimiento de un cambio de configuración, para solucionar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los requisitos de la ley de transformación por N. ARCDNEM.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Nombre del predio o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recopilar copias de los planos de los usuarios que requieren servicio y planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes al servicio a primer. 6. Realizar informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina).	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3.- Se verifica si la máxima autoridad para la firma de la respuesta o quien hace diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Maicao 5-44 y Dajuyo y Orobaro Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y económica, Jefatura de Proyectos 032013-6460000000 E.c. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	394	728
36	Solicitud de Servicio nuevo cableado de red en medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de red en medio voltaje. 2. Requerimiento de red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDNEM 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos o conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en medio voltaje, considerando los requisitos de la ley de transformación. 1.3.- Requerimiento de un cambio de configuración, para solucionar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los requisitos de la ley de transformación por N. ARCDNEM.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Nombre del predio o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recopilar copias de los planos de los usuarios que requieren servicio y planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes al servicio a primer. 6. Realizar informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina).	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3.- Se verifica si la máxima autoridad para la firma de la respuesta o quien hace diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Maicao 5-44 y Dajuyo y Orobaro Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y económica, Jefatura de Proyectos 032013-6460000000 E.c. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	396	472
37	Solicitud de Servicio nuevo cableado de red en medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de red en medio voltaje. 2. Requerimiento de red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDNEM 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos o conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en medio voltaje, considerando los requisitos de la ley de transformación. 1.3.- Requerimiento de un cambio de configuración, para solucionar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los requisitos de la ley de transformación por N. ARCDNEM.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la red eléctrica en formato físico, electrónico. 2. Nombre del predio o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recopilar copias de los planos de los usuarios que requieren servicio y planear el pago de servicios eléctricos de la usuario que ya se encuentran pendientes al servicio a primer. 6. Realizar informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina).	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto). 3.- Se verifica si la máxima autoridad para la firma de la respuesta o quien hace diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta a la voluntaria.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marque de Maicao 5-44 y Dajuyo y Orobaro Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y económica, Jefatura de Proyectos 032013-6460000000 E.c. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	396	472

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

FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: (NO LLENAR)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (NO LLENAR)

UNIDAD PRESIDORA DE LA INFORMACIÓN: (NO LLENAR)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LÍNEA: (NO LLENAR)

COORDINADOR GENERAL DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (NO LLENAR)

RESPONSABLE DEL ÁREA DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (NO LLENAR)

RESPONSABLE DEL ÁREA DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: (NO LLENAR)