

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que exige la persona y horarios)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al cliente público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Escribir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enlace para direccionar a la página de inicio de la 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 inmenú)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. • Pago de garantía de consumo	• Copia de la escritura con registro de la propiedad. • Copia de cédula de identidad y pasaporte. • Copia de validación del propietario de bien inmueble. • No mantener deuda en ELECTROSA. • Número de Peste. • Correo Electrónico.	• Recepción y Verificación de los requisitos. • Generación de la solicitud. • Inspección. • Aprobación de la inspección. • Instalación del medidor	•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Sandoval Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00 •Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	6 días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 SACEDO • Ju. Ojeda y Padua Salgado • 032 778 231 PUELO • P. Hincha y Ballester • 032 725 732 SAGUISI • Abón Calderón y Barreto • 032 721 029 SIGOCHI • Víasca Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 LA MANNA • Agustín Espino y González Suárez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tower y Tour • 032 684 301	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1 648	4 270
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. • Pago de garantía de consumo	• Copia de la escritura con registro de la propiedad. • Copia de cédula y pasaporte validados del propietario de bien inmueble. • No mantener deuda en ELECTROSA. • Número de Peste • Número de Cuentas. • Copia del RUC • No haber estado del Representante Legal. • Contribución completa. • En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial	• Recepción y verificación de los requisitos. • Generación de la solicitud. • Inspección. • Aprobación de la inspección. • Instalación del medidor	•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Sandoval Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00 •Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	6 días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 SACEDO • Ju. Ojeda y Padua Salgado • 032 778 231 PUELO • P. Hincha y Ballester • 032 725 732 SAGUISI • Abón Calderón y Barreto • 032 721 029 SIGOCHI • Víasca Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 LA MANNA • Agustín Espino y González Suárez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tower y Tour • 032 684 301	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	11	16
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	• Copia de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. • Copia de cédula y pasaporte validados del propietario del bien inmueble. • No mantener deuda en ELECTROSA. • Aprobación de la inspección. • Instalación del medidor. • Factura personal del 11 al 15 de cada mes	• Recepción y verificación de los requisitos. • Generación del cambio de titular. • Inspección. • Aprobación de la inspección	•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Sandoval Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00 •Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	20 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 SACEDO • Ju. Ojeda y Padua Salgado • 032 778 231 PUELO • P. Hincha y Ballester • 032 725 732 SAGUISI • Abón Calderón y Barreto • 032 721 029 SIGOCHI • Víasca Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 LA MANNA • Agustín Espino y González Suárez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tower y Tour • 032 684 301	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	20	426
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	• Copia de la escritura con registro de la propiedad. • Copia de cédula y pasaporte validados del propietario de bien inmueble. • No mantener deuda en ELECTROSA. • Última Lectura. • Cuentas Electrónicas. • Copia del RUC. • No haber estado del Representante Legal. • Contribución completa. • En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial. • Factura personal del 11 al 15 de cada mes.	• Recepción y Verificación de los requisitos. • Generación del cambio de titular. • Inspección. • Aprobación de la inspección	•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Sandoval Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00 •Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 SACEDO • Ju. Ojeda y Padua Salgado • 032 778 231 PUELO • P. Hincha y Ballester • 032 725 732 SAGUISI • Abón Calderón y Barreto • 032 721 029 SIGOCHI • Víasca Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 LA MANNA • Agustín Espino y González Suárez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tower y Tour • 032 684 301	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	17	137
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, consumo y valores a pagar	Atenderse al Centro de Atención al Cliente	• Fotografía del número de identificación del medidor y factura (Opcional).	• Recepción del reclamo. • Inspección y emisión de factura. • Aprobación del reclamo. • Emisión de la factura. • Resolución del reclamo. • Notificación al cliente.	•Centro de atención al cliente- CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mg. Salgado Lunes a viernes de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00 •Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Sandoval Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 •Mg. Segura Domingos y Jueves de 08:00 a 18:00 •Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 17:30 •Mg. Riquelme Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	Último 24 Horas 7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	LATAJUNGA • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408 SACEDO • Ju. Ojeda y Padua Salgado • 032 778 231 PUELO • P. Hincha y Ballester • 032 725 732 SAGUISI • Abón Calderón y Barreto • 032 721 029 SIGOCHI • Víasca Ibarra y Rodrigo Hornos de • 032 714 206 LA MANNA • Agustín Espino y González Suárez • 032 695 585 PANGUA • Luis Benedito Tower y Tour • 032 684 301	Módulo de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	0	250

6	Movimiento Defina y Asesoría en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Abertura al Centro de Atención al Cliente o realizar llamadas telefónicas al 03373034 Tel. 3301 y 3303	<ul style="list-style-type: none"> •Número del medidor o carta de pago. •Fotos de plántulas a día siguiente que no sea como programado por falta de agua. •Dirección del sitio, referencia y número de teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos •Reposición de la información del daño o reparación •Asignación del grupo de trabajo •Ag. Sales: Domingo a jueves de 08:00 a 19:00 •Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Si amerita cambio de material, se actualiza el valor de la garantía de 100 veces	05 horas - Rural 8 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Horralde •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1384	730
7	Reporte de daños y reparaciones en actores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de baja y media tensión de Sectores en general.	Abertura al Centro de Atención al Cliente al área de Centros Costos y realizar llamadas telefónicas a los números 0338200001, 03382454 - 033821000 y 1300-61500	<ul style="list-style-type: none"> •Dirección exacta y referencia del sitio. •Número de medidor. •Medidores y apellidos de los permisos que respalde. •Número de medidor 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos •Reposición de la información del daño o reparación •Asignación del grupo de trabajo •Ag. Sales: Domingo a jueves de 08:00 a 19:00 •Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 19:00 y domingos de 07:00 a 13:00 	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> •Oficina bajo tensión: 22 horas •Oficina media tensión: 24 horas •Oficina alta tensión: 24 horas •Oficina 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 Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Horralde •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el cliente - Centro de atención ciudadana	No	No	No	874	313
8	Solicitud tarifa de tenencia	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Abertura al Centro de Atención al Cliente con los documentos. •El beneficio se otorga en el periodo del 11 al 20 de cada mes.	<ul style="list-style-type: none"> •Copias escrituras con registro de la propiedad. •Copias de cédula del solicitante con datos. •Cédula mayor a 65 años. No presentar deuda ELPCOSA. •Carta actual de medidor 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de requisitos •Evaluación de solicitud •Regulación de subsidio •Asignación del beneficio 	Sin costo	35 minutos promedio	Personas naturales de la tenencia edad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Horralde •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	81	307
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 10%	Abertura al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> •Copias de cédula y papales de verificación del solicitante con datos. No presentar deuda con ELPCOSA. •Copias de carnet que acredite mínimo el 10% de discapacidad. •Declaración juramentada notariada en caso de ser el representante de la persona con discapacidad. •Carnet como mayor a 110 kwh. 	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción y verificación de requisitos •Evaluación de solicitud •Regulación de subsidio •Asignación del beneficio 	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Horralde •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	10	93
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al pliego tarifario vigente en función al uso del suministro de energía eléctrica	Abertura al Centro de Atención	<ul style="list-style-type: none"> •Número de medidor. •Fotos al día. •Impresión de flujo de consumo. •Orientación al cliente para la respectiva inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> •Verificación de los requisitos •Asignación •Procesión del cambio de tarifa 	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana •032 802 408 SALCEDO •Au. Oromo y Padre Salcedo •032 728 231 PURÍ •Riñiches y Bañier •032 725 732 SAGUISÍ •Madón Calderón y Barreno •032 721 029 SIGCHOS •Valasco Ibarra y Rodrigo Horralde •032 714 206 LA MANA •Eugenio Espayo y González Suárez •032 695 585 PANQUIA •Luis Benedito Tower y Torre •032 684 301 	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	118	396

11	Reparación y cambio de lecturas (reconstrucción)	Definición del sistema de medición y la facturación de la energía, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Estar al día en los pagos de energía Dirección correcta con un cupón de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto y presupuesto Cobro de actualización de lectura Instalación en el sitio 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salade Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagardi Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sepúlveda Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Pango Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	3 días	Clientes con problemas de acceso a lecturas	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencia La Mesa, Sigüenza y Pango 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Sánchez de Chellana 032 802 408 <p>SACDES</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAGUISI</p> <ul style="list-style-type: none"> Av.ación Calcedón y Barreto 032 721 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla Horizal 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis. Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Módulo de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	0	616	
12	Contratación de Medidores	Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente Dirección correcta. Cuipo y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo El personal operativo de trabajo en el sitio a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, De lunes a viernes de 7:00 a 17:00 (reparación de trabajo en el sitio)</p> <p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 7:00 a 17:00 (reparación de lecturas)</p>	Sin costo	3 días	Para todos los clientes usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Sánchez de Chellana 032 802 408 <p>SACDES</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAGUISI</p> <ul style="list-style-type: none"> Av.ación Calcedón y Barreto 032 721 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla Horizal 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis. Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Módulo de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	0	112
13	Servicios ocasionales	Clasificación de energía eléctrica de forma segura legal para eventos, festividades y actividades comerciales e industriales temporales.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Copia de cédula y papeles de verificación del solicitante Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda) Cuipo del consumo Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda) Dirección correcta con un cupón de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda) Cuipo del consumo Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda) Dirección correcta con un cupón de referencia. 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salade Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagardi Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sepúlveda Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Pango Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	El costo depende del consumo de energía eléctrica	24 Horas	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente, CAC y Agencia de cada Lactón 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Sánchez de Chellana 032 802 408 <p>SACDES</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAGUISI</p> <ul style="list-style-type: none"> Av.ación Calcedón y Barreto 032 721 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla Horizal 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis. Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Centro de Atención al Cliente, CAC módulos de Control de Energía y Agencia de cada cantón.	NO	NO	NO	0	296
14	Suspensión de facturación	Requerimiento de retiro momentáneo para suspensión de facturación	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía y Agencia en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Usuar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencia Encontrarse al día en los pagos Cuipo de la cédula de ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso de material a la oficina Ingreso de material a la oficina Elaboración de presupuesto para liquidación de consumo Suspensión de facturación 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salade Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagardi Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sepúlveda Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. La Mesa Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Pango Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratis	5 días laborables	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Sánchez de Chellana 032 802 408 <p>SACDES</p> <ul style="list-style-type: none"> Au. Olmedo y Padre Salcedo 032 728 231 <p>PURE</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Minchica y Ballívar 032 725 732 <p>SAGUISI</p> <ul style="list-style-type: none"> Av.ación Calcedón y Barreto 032 721 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Vialsoo Ibarra y Padilla Horizal 032 714 206 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Sugeto Espayo y González Suárez 032 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis. Benedito Tower y Soay 032 684 301 	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	101	371
15	Debito bancario	Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha	Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencia, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Usuar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencia Encontrarse al día en los pagos Cuipo de la cédula de ciudadanía y pasaporte de votación 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso de material a la oficina Generación de reporte para ser enviado al Banco Pichincha para los débitos correspondientes. Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para acceder con los débitos a través de 	<p>Centro de atención al cliente: CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratis	Inmediato	Clientes que mantienen cuenta en el Banco del Pichincha	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias 	<p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calla Marquía de Mianza y Sánchez de Chellana 032 802 408 	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	15	71

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que se genera a la Jefatura de Carreteras y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario generador por el sistema • Entregar el día en el pago de valor de energía eléctrica • Documentos personales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar a los interesados del remanente presente servicio eléctrico 2. Verificar si se ha llenado en su totalidad el formulario de energía eléctrica 3. Si se constata que no tiene impedimento, se procede con el sello en el formulario 	<p>• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>• Ag. Sudeste Lunes a viernes de 07:00 a 13:00</p> <p>• Ag. Páez Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>• Ag. Suroeste Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>• Ag. Sur Este Domingo y viernes de 08:00 a 13:30</p> <p>• Ag. La Maná Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>• Ag. Parque Mariscal, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingo de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comunal, Jefatura de Carreteras y Agencias</p>	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqueta de Mianza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 <p>MARICÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Omerino y Padua • Teléfono • 032 728 231 <p>AGUIRRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naciones Unidas y Barroto • Teléfono • 032 711 229 <p>SISIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carlos Ibarra y Rodrigo • Teléfono • 032 718 276 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fagnano Dupuy y González Suárez • 032 695 185 <p>PANDELA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Bernardino Tovar y Tovar • 032 684 901 	NO	NO	NO	400	1371		
17	Cambio de pago	Acercarse a la Jefatura de Carreteras y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelar el 50% de lo adeudado • Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de versión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el sistema comercial se ingresa el código de cliente para el financiamiento 2. Aprobado el convenio 3. Se emite el documento para la firma y legalización del convenio 4. Entrega de copia de convenio al usuario en el que se detalla el monto, plazo y los costos del convenio 5. Ingreso de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito 	<p>• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>• Ag. La Maná Lunes a viernes de 08:00 a 17:30</p>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comunal, Jefatura de Carreteras y Agencias</p>	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqueta de Mianza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fagnano Dupuy y González Suárez • 032 695 185 	NO	NO	NO	43	217		
18	Transferencia de deuda	Acercarse a la Jefatura de Carreteras y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del formulario con los datos de la cuenta deudora y de la cuenta acreedora, generados por el sistema • Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de versión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el sistema comercial se ingresan los datos de la cuenta deudora y de la cuenta acreedora, generados por el sistema 2. Se verifica si la deuda a transferir se encuentra en el estado de cobro y se procede de acuerdo a lo establecido en el sistema 	<p>• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comunal, Jefatura de Carreteras y Agencias</p>	<p>LATAUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Marqueta de Mianza y Sánchez de Orellana • 032 802 498 	NO	NO	NO				
19	Línea de fábrica	Autorización línea de fábrica	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de trámite para EDFICAR, emitido por el GAD Municipal del Cantón requerido • Obtención completa del terreno o propiedad a EDFICAR (Cajita, Barro, Paraventa, Cambi, etc) (ver catálogo) • Nombre completo del profesional arquitecto • Fotografía del terreno y/o propiedad a edificar, que se eleven las líneas eléctricas • Estar al día en el pago de las planillas de IAF. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del servicio de luz eléctrica 2. Se verifica si el terreno a proyectar no se ha otorgado por trámite a medio trámite, si es el caso se realiza una inspección 3. Se emite el Formulario de Autorización de Línea de fábrica 	<p>Edificio Mariscal Lunes a viernes 08:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipales	<p>Jefatura de Estudios y Diseño</p>	<p>Edificio central ESEPD S.A. Calle Marqueta de Mianza y Ojalpen y Ojalpez</p>	Oficina Dirección Técnica	NO			180 ciudadanos aprox.		
20	Cambio de postes	Cambio de postes de medido de tensión, hombrón o poste en mal estado o otros	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que desea ser cambiado 	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículo de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta inspección 4. Se realiza trabajo de cambio de postes 	Lunes a Domingo las 24 horas del día	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mianza y Ojalpen y Ojalpez</p> <p>Teléfono: 02160, 02160 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	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tenga estos problemas 	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículos de mantenimiento para inspección y trabajos de reparación 	Arreglo de conductores Lunes a Viernes de las 24 horas del día	No tiene costo	Arreglo de conductores entre 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mianza y Ojalpen y Ojalpez</p> <p>Teléfono: 02160, 02160 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	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se tenga estos problemas 	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículos de mantenimiento para inspección 3. Mantenimiento ejecuta inspección 4. Se realiza trabajo de cambio de redes 	Cambio de conductores en mal estado Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mianza y Ojalpen y Ojalpez</p> <p>Teléfono: 02160, 02160 Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación eléctrica, misma que por motivos de tiempo programado, sucede en algunos casos, según la extensión de las viviendas.	<ul style="list-style-type: none"> • Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigirse al edificio de presencia pública el cual deberá contener la dirección exacta de la rehabilitación, datos personales y código de postes. 	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa al edificio en secretaria de presidencia 2. Presidencia remite a la Dirección Técnica 3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento 4. Mantenimiento realiza la inspección 5. Mantenimiento realiza alabore presupuesto 6. Se entrega presupuesto a usuario para su pago 7. Usuario realiza en ventanilla el valor independiente para la realización 8. Con la factura de pago Mantenimiento ejecuta mantenimientos y trabajos de rehabilitación 	Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	3 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mianza y Ojalpen y Ojalpez</p> <p>Teléfono: 02160, 02160 Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
24	Restitución del Servicio Eléctrico	Por varios factores a algunos sectores de la potencia del Catapuz se quedan sin el servicio de energía eléctrica, por ventanilla de las protecciones del sistema (opema de fusibles)	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de la línea de servicio 	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center recibe la llamada 2. Call Center re direcciona solicitud a vehículo de mantenimiento para la ubicación del sector 3. Mantenimiento realiza inspección y procede con el cambio de fusibles quemados para restituir el servicio al sector afectado 	Lunes a Domingo las 24 horas del día	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mianza y Ojalpen y Ojalpez</p> <p>Teléfono: 02160, 02160 Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
25	Visitas técnicas a Subestaciones	Optimización general de la conformación función de una Subestación	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar de subestación por ESEPD S.A. 	ningún requisito	<p>Equipo de Equipos de Seguridad Personal</p>	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Mianza y Ojalpen y Ojalpez</p> <p>Teléfono: 02160, 02160 Área de Subestaciones</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica		
26	Posibilidad de Servicio Eléctrico	Estudio de factibilidad de servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante una solicitud con formato establecido por ESEPD S.A. 	ningún requisito	<p>Departamento fiscal</p> <p>No. Poste de derivación</p> <p>Coordenadas de la estación de la factibilidad de servicio</p> <p>Permisos requeridos:</p> <p>Fiscal</p> <p>Topografía</p> <p>Tránsito</p> <p>E-mail:</p>	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	<p>Marqueta de Mianza 5-64 y Ojalpen y Ojalpez</p> <p>Teléfono: 02160, 02160</p>	Oficina	No	NA	NA	70	304

27	Revisión y aprobación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por ELDPC S.A.	Formatos establecidos por ELDPC S.A.	Departamento final Ingeniería y Construcción encargada de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, esto varia según tabla de tarifas por ELDPC S.A.	5 días laborables	Ciudadanía en general	Ingeniería y Construcción	Marques de Maizna 5-44 Gujano y Ombuzá 02023405 Ec. 213	Oficina	No	NA	NA	12	166	
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Directo al Laboratorio	3 Copias del protocolo y formato de fábrica, validadas de no ser menor PVP	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Ombuzá - Subestación Ombuzá 2811200	Centro estadístico, biblioteca, chat en línea	No	NA	NA	29	91	
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de distribución de ELDPC	Mantener operativos los transformadores de distribución	1. Comunicar al CALL CENTER de ELDPC 180 días por año 2. Comunicación directa al 2812320 (horas laborables)	1. Dirección exacta (Número de transformador a operar) 2. Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPORTA y dispone la reparación de trabajos al grupo de mantenimiento mayor (Pala en mano)	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Pagaciones) 180-00 2. Mantenimiento mayor (Pala en mano) 1.530	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina SVE El Callero 2812320 2. Call Center 2812390 284954	Oficina SVE El Callero 2812350	No	No	No	91	149	
30	Operación y Mantenimiento de Redes Subterráneas de ELDPC	Mantener operativos las redes subterráneas de distribución.	1. Comunicar al CALL CENTER de ELDPC 180 días por año 2. Comunicación directa al 2812320 (horas laborables)	1. Dirección exacta (Número de las redes) 2. Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPORTA y dispone la ejecución del trabajo al grupo de mantenimiento de Redes Subterráneas.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Pagaciones) 180-00 2. Mantenimiento mayor (Pala en mano) 1.530	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía 2. Día no laborable Call Center a través del personal de turno.	1. Oficina SVE El Callero 2812320 2. Call Center 2812390 284954	Oficina SVE El Callero 2812350	No	No	No	25	87	
31	Índice de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico	1. Determinación de Peticiones eléctricas (Votaje, TMD, PCT, PL) 2. Determinación de Recursos y tiempos de transacción y orden de distribución (BANK, TRM)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipuc)	1. Cliente de ELDPC/SA y tener la capacidad de verificar la calidad del servicio.	Disponibilidad de Presidencia Ejecutiva a través de la C.T.	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Ombú H (de acuerdo a disponibilidad) 2. Ombú por obtener 8 días (cumple siempre de regulaciones)	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía	1. www.eldpc.com.ec 2812320	1. Oficina SVE El Callero 2812320 2. Oficina SVE El Callero 2812350	No	No	No	47	90	
32	Arrendo de transformadores eléctricos	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipuc)	Solicitud a Presidencia Ejecutiva indicando dirección exacta, número de contrato y número de pago	Inspección al sitio: 1. Si existen líneas MV se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Contrato de trans. Modificado de 3,3 días, \$200 por mes. 2. Ombú por trans. 2 días de trans. 283200	1. Ombú H (de acuerdo a disponibilidad) 2. Ombú por obtener 8 días (cumple siempre de regulaciones)	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía	1. Unidad de Calidad energía SVE El Callero 2812320	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina SVE El Callero 2812350	No	No	No	26	40	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alambrado público recibe la disposición y el equipo de trabajo procede a realizar las obras	1. proceso inicia al momento de recibir la disposición y la necesidad de luminarias.	Determinar las medidas de luminaria a ser instaladas y la necesidad de cables y accesorios.	El equipo de trabajo procede a realizar las obras	Lunes a Viernes: 7:30 AM- 6:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELDPC S.A. SARP 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los días martes, jueves y viernes en general se benefician del servicio de Alambrado Público (vía, resistencia, conectividad, ligaduras, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotacachi)	Dirección Técnica / Área de Alambrado Público	Oficina General - call center - SVE El Callero - Agencia de ELDPC S.A. Departamento de Alambrado Público de 20 personas operativas en el área de Alambrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	Oficina central de telefonía - centro empresarial 20 personas operativas en el área de Alambrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637	
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso rutinario cuando el jefe de Grupo presenta el informe de avería y se procede a realizar la reparación final.	1. proceso rutinario al recibir la copia de la solicitud de luminarias y realizar la instalación de la red de trabajo	Reagrupa la solicitud de luminarias y realiza la instalación de la red de trabajo	El equipo de trabajo procede a realizar las obras	Lunes a Viernes: 7:30 AM- 6:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELDPC S.A. SARP 2014	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los días martes, jueves y viernes en general se benefician del servicio de Alambrado Público (vía, resistencia, conectividad, ligaduras, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotacachi)	Dirección Técnica / Área de Alambrado Público	Oficina General - call center - SVE El Callero - Agencia de ELDPC S.A. Departamento de Alambrado Público de 20 personas operativas en el área de Alambrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	Oficina central de telefonía - centro empresarial 20 personas operativas en el área de Alambrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	7637	
35	Solicitud de Servicio Nuevo 1. Requirimiento de Red en medio voltaje (0,4/10) transformador. 2. Requirimiento de Red en bajo voltaje. 3. Determinación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico	Se solicita conexión eléctrica, nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento se puede acceder al servicio eléctrico, considerando la existencia de un servicio en el establecimiento que se solicita, para lo cual se realiza: 1.- Determinación de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos o monofásicos de acuerdo a los requerimientos de cada usuario, donde se requiere la instalación de un centro de transformación. 3.- El montaje de un punto de transformación para solventar la demanda de energía solicitada para el usuario. 2.- Determinación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del presidente representante del barrio, codificación, dirección, número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 2. Adjuntar a la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la instalación. 3. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico de las viviendas que se encuentran conectadas al servicio a conectar. 4. Reforzar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELDPC S.A. 2. Presentar en la Jefatura de Proyectos, para coordinar los trabajos a realizar. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELDPC S.A. 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha de entrega del informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Reporte) 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha de entrega del informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Reporte) 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha de entrega del informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maizna 5-44 y Gujano y Ombuzá ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico 1. Requirimiento de Remediación. 2. Requirimiento de Reparación 1.- Un estudio minucioso de la red existente en medio bajo voltaje, planificando el estado físico de la infraestructura eléctrica y de las instalaciones de los equipos eléctricos, a la infraestructura en perfecto estado, se considerará como un proyecto de mejoramiento. 3.- El estudio completo de la red en el centro que implicará las mejoras.	Remediación, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y se requiere un diagnóstico para las acciones del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realizan: 1.- Un estudio minucioso de la red existente en medio bajo voltaje, planificando el estado físico de la infraestructura eléctrica y de las instalaciones de los equipos eléctricos, a la infraestructura en perfecto estado, se considerará como un proyecto de mejoramiento. 3.- El estudio completo de la red en el centro que implicará las mejoras.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: Nombre del presidente representante del barrio, codificación, dirección, número de teléfono de contacto, correo electrónico y descripción breve de la solicitud. 2. Adjuntar a la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la instalación. 3. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico de las viviendas que se encuentran conectadas al servicio a conectar. 4. Reforzar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELDPC S.A. 2. Presentar en la Jefatura de Proyectos, con las copias de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico de las viviendas que se encuentran conectadas al servicio a conectar. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELDPC S.A. 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha de entrega del informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Reporte) 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha de entrega del informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Reporte) 3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la beforeura de Proyecto, para coordinar la fecha de entrega del informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea realizada)	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maizna 5-44 y Gujano y Ombuzá ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Alambrado Público General 1. Requirimiento de reparación del servicio de alumbrado. 2. Requirimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se solicita alumbrado público general, a la reparación de las fallas eléctricas, para mínimo de personas y/o vehículos.	1. proceso rutinario al recibir la copia de la solicitud de luminarias y realizar la instalación de la red de trabajo	Reagrupa la solicitud de luminarias y realiza la instalación de la red de trabajo	El equipo de trabajo procede a realizar las obras	Lunes a Viernes: 7:30 AM- 6:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELDPC S.A. SARP 2014	12:00 y 14:00 a 17:00	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maizna 5-44 y Gujano y Ombuzá ec. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30		