

11	Reubicación y cambio de modalidad en el caso de nuevas instalaciones	Elaboración del estudio de modificación a la fachada exterior de viviendas, para construcción de obra nueva, o en el caso de renovación de la fachada exterior al consumo.	Asesorar 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 en día los registros de obra Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Denunciación de orden de trabajo Presentación de memoria y presupuesto Cumplir con el estado de obra Indicaciones en el croquis 	Centro de atención al cliente -CAC- Lomas a jueves de 07:00 a 17:00 Mg. Gabriela Lomas a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Paggi Lomas viernes de 08:00 a 15:00 Mg. Lorena Lomas a jueves de 07:00 a 17:00 Mg. Sergio Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Sigfrido Domínguez a jueves de 08:00 a 15:00 Mg. La María Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Paganu Martín , miércoles a jueves de 07:00 a 15:30 y domingos de 07:00 a 13:00	Se realiza cambio de modalidad el costo se el costo de actualización de permito que depende de la carga instalada	3 días	Cuentas con problemas de acceso a lectura	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencia la Mera, Cigüeta y Puyasa 	LARCINCHA • Ubicación: Oficinas del Centro de Atención Ciudadana • Calle: Marquén de Marañón y Sánchez de Olaya • 001 802 498 SEDES • Oficina del Terminal Terrestre Interoceánico • 001 724 331 PUNO • Pichincha y Bolivia • 001 725 752 SAHUAY • Calle: Colombia y Barranco • 001 721 029 SEDES • Velasco Ibarra y Rodrigo Sánchez • 001 724 296 LA MERIDA • Leguía Espino y González Suárez • 001 695 585 PANDECA • Las Barmelitas Tower y Surco • 001 684 101	Medidas de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	0	207
12	Contratación de Medidores	Indicación del tipo funcionamiento del controlador eléctrico.	Asesorar al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> Estado del cliente Dirección correcta Croquis y referencias 	<ul style="list-style-type: none"> Denunciación de orden de trabajo Presentación de memoria y presupuesto a la planificación Quitar el cable y cambiar el tipo de trabajo Respetar el trabajo multimedios 	Centro de atención Ciudadana -CAC- a lunes a jueves de 7:00 a 15:00 y viernes de 7:00 a 14:00 Mg. Gabriela Lomas a jueves de 07:00 a 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Paggi Lomas viernes de 08:00 a 15:00 Mg. Lorena Lomas a jueves de 07:00 a 17:00 Mg. Sergio Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Sigfrido Domínguez a jueves de 08:00 a 15:00 Mg. La María Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Paganu Martín , miércoles a jueves de 07:00 a 15:30 y domingos de 07:00 a 13:00	Sin costo	3 días	Para todos los clientes corrientes	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía 	LARCINCHA • Ubicación: Oficinas del Centro de Atención Ciudadana • Calle: Marquén de Marañón y Sánchez de Olaya • 001 802 498 SEDES • Oficina del Terminal Terrestre Interoceánico • 001 724 331 PUNO • Pichincha y Bolivia • 001 725 752 SAHUAY • Calle: Colombia y Barranco • 001 721 029 SEDES • Velasco Ibarra y Rodrigo Sánchez • 001 724 296 LA MERIDA • Leguía Espino y González Suárez • 001 695 585 PANDECA • Las Barmelitas Tower y Surco • 001 684 101	Medidas de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	0	48
13	Servicios escalonados	Definición de energía eléctrica de alta tensión y megavoltios amperios, reducción de actividades comerciales e industriales temporales.	Solicitud en el Departamento de Control de Energía y Oficina presentada en Presidencia Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Copia de estado y paginas de resolución del subdirector Copia referencial adjuntar por orden de servicio eléctrico (sin diseño) Dirección correcta con un croquis de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Denunciación de orden de trabajo Presentación en el sitio Denunciación de presupuesto Presentación de memoria y presupuesto Dirección correcta con un croquis de referencia. Indicaciones en el sitio 	Centro de atención al cliente -CAC- Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Gabriela Lomas a jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Paggi Lomas viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Lorena Lomas a jueves de 07:00 a 17:00 Mg. Sergio Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Sigfrido Domínguez a jueves de 08:00 a 15:00 Mg. La María Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Paganu Martín , miércoles a jueves de 07:00 a 15:30 y domingos de 07:00 a 13:00	El costo depende del consumo de energía eléctrica	24 horas	Cualificación en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención al Cliente -CAC- Agencia de control de calidad 	LARCINCHA • Ubicación: Oficinas del Centro de Atención Ciudadana • Calle: Marquén de Marañón y Sánchez de Olaya • 001 802 498 SEDES • Oficina del Terminal Terrestre Interoceánico • 001 724 331 PUNO • Pichincha y Bolivia • 001 725 752 SAHUAY • Calle: Colombia y Barranco • 001 721 029 SEDES • Velasco Ibarra y Rodrigo Sánchez • 001 724 296 LA MERIDA • Leguía Espino y González Suárez • 001 695 585 PANDECA • Las Barmelitas Tower y Surco • 001 684 101	Centro de Atención al Cliente -CAC- mediante el Control de Energía y Agencia de calidad de servicio	NO	NO	NO	0	380
14	Suspensión de facturación	Requerimiento de retiro de medidores para consumo de Reparación	Asesorar al Centro de Atención al Cliente mediante el Área de Atención al Cliente y Agencia, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Llevar formulario para retiro de servicio, modelo de entrega en la Jefatura de Área y Agencia Exposiciones al día en los planes Copias de la cédula de suspensión 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de orden de trabajo Presentación de memoria y presupuesto Presentación de presupuesto Presentación de memoria y presupuesto Dirección correcta con un croquis de referencia. Indicaciones en el sitio 	Centro de atención al cliente -CAC- Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Gabriela Lomas a jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Paggi Lomas viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 Mg. Lorena Lomas a jueves de 07:00 a 17:00 Mg. Sergio Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Sigfrido Domínguez a jueves de 08:00 a 15:00 Mg. La María Lomas a jueves de 08:00 a 17:00 Mg. Paganu Martín , miércoles a jueves de 07:00 a 15:30 y domingos de 07:00 a 13:00		5 días laborables	Cualificación en general	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencia 	LARCINCHA • Ubicación: Oficinas del Centro de Atención Ciudadana • Calle: Marquén de Marañón y Sánchez de Olaya • 001 802 498 SEDES • Oficina del Terminal Terrestre Interoceánico • 001 724 331 PUNO • Pichincha y Bolivia • 001 725 752 SAHUAY • Calle: Colombia y Barranco • 001 721 029 SEDES • Velasco Ibarra y Rodrigo Sánchez • 001 724 296 LA MERIDA • Leguía Espino y González Suárez • 001 695 585 PANDECA • Las Barmelitas Tower y Surco • 001 684 101	Centros de Atención Ciudadana, mediante el Área de Cartera y Agencia	NO	NO	NO	192	236
15	Obligó bancario	Indicación de estado para libros bancarios a través de banco de Pichincha	Asesorar al área de Cartera y Agencia, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Llevar formulario para retiro de servicio, modelo de entrega en la Jefatura de Área y Agencia Exposiciones al día en los planes Copias de la cédula de suspensión 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de orden de trabajo Presentación de memoria y presupuesto Presentación de presupuesto Presentación de memoria y presupuesto Dirección correcta con un croquis de referencia. Indicaciones en el sitio 	Centro de atención Ciudadana -CAC Lomas a jueves de 08:00 a 17:00		Instantáneo	Cuentas que mantengan corriente en el Banco del Pichincha	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencia 	LARCINCHA • Ubicación: Oficinas del Centro de Atención Ciudadana • Calle: Marquén de Marañón y Sánchez de Olaya • 001 802 498	Centro de Atención Ciudadana, mediante el Área de Cartera y Agencia	NO	NO	NO	0	9

16	Sello de línea de fábrica	Sello en el formulario que el Municipio emite para venta de energía a consumidores de consumo	Atención a la Jefatura de Cartera Agrícola, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Excusante al día en el pago de la energía de energía eléctrica Documentos personales 	<ul style="list-style-type: none"> Se envían a los propietarios del servicio para ser otorgado Se verifica y se otorga el día en el pago de consumo de energía eléctrica Se le va informado que no se puede realizar el trámite con el sello en el formulario 	<p>Centro de atención al cliente -CAC- Luma ajenos de 07100 a 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 10400 y 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 10400 y 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 10400 y 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 10400 y 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 10400 y 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 10400 y 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 10400 y 17100</p>	Catubato	inmediato	Ciudadanía en general	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agrícola</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Oficina de Atención al Cliente y Agrícola</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	NO	647	647
17	Cambio de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por medio de un contrato de crédito	Atención a la Jefatura de Cartera Agrícola, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cartera al día de los deudores Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Centro de atención al cliente -CAC- Luma ajenos de 07100 a 17100 Mg. Jhony Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	Catubato	inmediato	Ciudadanía en general	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agrícola</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Jefatura de Cartera y Agrícola</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	NO	95	186
18	Transparencia de deuda	Transparencia de valores adeudados a cuentas respaldadas a cuentas que mantengan los usuarios	Atención a la Jefatura de Cartera Agrícola, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Cartera al día de los deudores Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Centro de atención al cliente -CAC- Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	Catubato	5 días laborables	Ciudadanía en general	<p>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agrícola</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Jefatura de Cartera y Agrícola</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	NO	1	4
19	Línea de fábrica	Autorizaciones. Ejes de fábrica	Autorización de líneas de fábrica y el uso de la línea de fábrica	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para la línea de fábrica Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Oficina Técnica - Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	Catubato	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD y Municipios	<p>Jefatura de Estudios y Diseño</p> <p>Oficina Técnica - Luma + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Oficina Dirección Técnica</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	-	-	-	180 ciudadanos aprox.	-
20	Cambio de posesión	Cambio de posesión de medidor de energía eléctrica y cambio de estado a activo	Atención al Call Center en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para el cambio de posesión Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	<p>Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento</p> <p>Máquina de Matanza y Orizaba y Orizaba Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Call Center, Oficina, Teléfono institución</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	No Aplica	No Aplica	-
21	Reparación de medidor de medidor y bobinado	Reparación de conductores de las redes de medidor y bobinado que presentan problemas	Atención al Call Center en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para la reparación Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Angulo ajenos de 07100 a 17100</p>	No tiene costo	Angulo de conductores (solo de 1 a 2 horas)	Ciudadanía en general	<p>Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento</p> <p>Máquina de Matanza y Orizaba y Orizaba Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Call Center, Oficina, Teléfono institución</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	No Aplica	No Aplica	180 ciudadanos aprox.
22	Cambio de medidor de medidor y bobinado	Cambio de conductores de las redes de medidor y bobinado que presentan problemas	Atención al Call Center en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para la reparación Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	Dependencia de lo que se requiere realizar	2 días	Ciudadanía en general	<p>Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento</p> <p>Máquina de Matanza y Orizaba y Orizaba Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Call Center, Oficina, Teléfono institución</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	No Aplica	No Aplica	-
23	Reparación de postes, cables y transformadores	Con estos procedimientos el Departamento de Mantenimiento de la red eléctrica de Luma garantiza la seguridad de medidor y bobinado que presentan problemas	Atención al Call Center en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para la reparación Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	Dependencia de lo que se requiere realizar	5 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	<p>Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento</p> <p>Máquina de Matanza y Orizaba y Orizaba Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Oficina, Teléfono institución</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	No Aplica	No Aplica	-
24	Restitución del Servicio Eléctrico	Por varias razones algunas de ellas de tipo técnico, el servicio de energía eléctrica puede ser interrumpido por algunas causas que afectan la continuidad de la energía	Atención al Call Center en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para la reparación Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	No tiene costo	3 horas	Ciudadanía en general	<p>Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento</p> <p>Máquina de Matanza y Orizaba y Orizaba Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Call Center, Oficina, Teléfono institución</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	No Aplica	No Aplica	-
25	Redes eléctricas a Subestaciones	Diligencia general de la construcción y/o modificación de una subestación	Solicitud de autorización	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para la autorización Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	<p>Subestaciones</p> <p>Máquina de Matanza y Orizaba y Orizaba Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Oficina, Teléfono institución</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	No Aplica	No Aplica	-
26	Facilidad de Servicio Eléctrico	Emisión de facilidad de servicio eléctrico	Atención al Call Center en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud para la autorización Copias de la cédula de hipotecas y pólizas de garantía 	<ul style="list-style-type: none"> Se emite el documento para la firma y diligenciamiento del contrato Se entrega el contrato al cliente y se le informa que se debe cumplir con los términos del contrato Se genera el contrato a través de un sistema de gestión de la deuda 	<p>Luma ajenos de 07100 a 17100</p>	No tiene costo	72 horas	Ciudadanía en general	<p>Departamento de Ingeniería y Construcción</p> <p>Máquina de Matanza y Orizaba y Orizaba Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	<p>Oficina</p> <p>LUMACIA + Ubicación: Oficina del Centro de Atención Ciudadana + Calle: Mariposa de Matanza y Escuche de Orizaba + Teléfono: 822 802 408 + Correo: lumacia@luma.gub.ve + Sitio Web: www.luma.gub.ve</p>	NO	NO	NO	70	304

27	Realización y aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Aprobación de proyectos particularmente.	Mediante una solicitud con formato establecido por SESPQ S.A.	Formación de solicitudes por SESPQ S.A.	Departamento fiscal Ingeniería y Construcción encargados de la revisión de los proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, más un valor según tarifa establecida por SESPQ S.A.	5 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Mazarin 5-44 y Quintero y Obispo 912633465 Cel 313	Oficina	No	NA	NA	52	166
28	Proceso de desarrollo de transformadores de distribución.	Problemas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Directo al Laboratorio	Directo al Laboratorio	1 Copias del proyecto y planos de fábrica, verificados por el ingeniero INCE. 2. Formulario de solicitud.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, propietarios	Ingeniería y Construcción	Av. Orizaba Suroccidental El Centro 2813250	Correa electrónica, Medidor, OMI en línea	No	NA	NA	29	93
29	Operación y Mantenimiento de transformadores de Distribución de SESPQ.	Mantenimiento operativo, los trabajos de distribución de energía.	1. Comunicación al CALL CENTRA 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente (2813250) (hora laborable)	1. Dirección de planta (planes de distribución) 2. Comunicación directa al CALL CENTRA 3. Comunicación directa al Centro de atención al cliente (2813250) (hora laborable)	1. Unidad técnica información, verificación de la calidad y atención a la gestión de trabajo y planes de mantenimiento de transformadores.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 2.800 2. Mantenimiento mayor (Reparaciones) 3.200	Ciudadanía en general	Unidad de calidad de energía	1. Oficina SE El Cacao 2813250 2. Oficina SE El Centro 2813860 3814564	Oficina SE El Cacao 2813250	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de Bases Subestaciones de Distribución de SESPQ.	1. Mantenimiento operativo, los trabajos de distribución de energía. 2. Comunicación directa al CALL CENTRA 3. Comunicación directa al Centro de atención al cliente (2813250) (hora laborable)	1. Comunicación al CALL CENTRA 2. Comunicación directa al Centro de atención al cliente (2813250) (hora laborable)	1. Dirección de planta (planes de distribución) 2. Comunicación directa al CALL CENTRA 3. Comunicación directa al Centro de atención al cliente (2813250) (hora laborable)	1. Unidad técnica información, verificación de la calidad y atención a la gestión de trabajo y planes de mantenimiento de Bases Subestaciones.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Reparaciones) 1.000 2. Mantenimiento mayor (Reparaciones) 2.500	Ciudadanía en General	Unidad de calidad de energía	1. Oficina SE El Cacao 2813250 2. Oficina SE El Centro 2813860 3814564	Oficina SE El Cacao 2813250	No	No	No	35	67
31	Sistema de Calidad del servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico.	1. Seguimiento del Padrimento eléctrico (DINAMI) 2. Determinación de Responsables y entrega de información en forma de distribución (LINEA TIRA)	1. Comunicación al través de la Presidencia Ejecutiva (DINAMI)	1. Oficina de SESPQ y a través de la Presidencia Ejecutiva (DINAMI)	1. Disposición de la Presidencia Ejecutiva a través del 2813	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	NA	1. Oficina (Reparación) 0,50 2. Oficina por debajo de 0,50 (Cambio de tiempo de reparación) Actual (0,0000)	Ciudadanía en General	Unidad de calidad de energía	1. www.cepcc.com.ec 2813250	1. Oficina SE El Cacao 2813250. Respuesta a través de correo	No	No	No	47	90
32	Atención de transformadores de potencia	Instalación de transformadores para servicio industrial	1. Comunicación al través de la Presidencia Ejecutiva (DINAMI)	1. Comunicación al través de la Presidencia Ejecutiva (DINAMI)	1. Inspección al sitio 2. Se debe llenar el formulario pre-proyecto de pedido, con los datos del cliente, número de pedido 3. Se debe tener un contrato al día.	Lunes a Viernes: 08:00 + 17:00	1. Costo de mano de obra (dependiendo de la potencia) 2. Costo de transporte (dependiendo de la potencia) 3. Costo de instalación (dependiendo de la potencia)	Immediato (dependiendo de la potencia)	Ciudadanía en General	Unidad de calidad de energía	1. Unidad de Calidad de energía SE El Cacao 2813250	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina SE El Cacao 2813250	No	No	No	26	40
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público.	El proceso inicia cuando el jefe de Administración publica recibos de distribución y con el apoyo del equipo de mantenimiento se realiza el trabajo.	1. Ejecución directa al receptor de la solicitud de mantenimiento en la necesidad de la emergencia.	1. Verificar la necesidad de la emergencia y la necesidad de la emergencia.	1. Entrega de disposición al grupo de mantenimiento para la ejecución del trabajo para la reparación de la falla eléctrica.	Lunes a viernes 7:30 AM - 18:00 PM	SEVICIO DE ALUMBRADO P. SESPQ S.A. SANS 2018	24 horas	Centro de atención al cliente	1. Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general 2. Beneficiarios del servicio de Alumbrado Público (vía residencial, comercial, agrícola, parques y áreas verdes) 3. Equipos de Alumbrado instalados en Sistema Básico de Corripio.	Oficina Central - Calle Carlos I. de Caceres - Agencia de SESPQ S.A. Departamento de Alumbrado Público de la 24 horas (Agencia Central) celular: 0998760774 Pg. Web: www.cepcc.com.ec/0998760774	Oficina central de atención al cliente (dependiendo de la emergencia)	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público.	El proceso culmina cuando el jefe de Administración publica recibos de distribución y con el apoyo del equipo de mantenimiento se realiza el trabajo.	1. Ejecución directa al receptor de la solicitud de mantenimiento en la necesidad de la emergencia.	1. Verificar la necesidad de la emergencia y la necesidad de la emergencia.	1. Entrega de disposición al grupo de mantenimiento para la ejecución del trabajo para la reparación de la falla eléctrica.	Lunes a viernes 7:30 AM - 18:00 PM	SEVICIO DE ALUMBRADO P. SESPQ S.A. SANS 2018	24 horas	Centro de atención al cliente	1. Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general 2. Beneficiarios del servicio de Alumbrado Público (vía residencial, comercial, agrícola, parques y áreas verdes) 3. Equipos de Alumbrado instalados en Sistema Básico de Corripio.	Oficina Central - Calle Carlos I. de Caceres - Agencia de SESPQ S.A. Departamento de Alumbrado Público de la 24 horas (Agencia Central) celular: 0998760774 Pg. Web: www.cepcc.com.ec/0998760774	Oficina central de atención al cliente (dependiendo de la emergencia)	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
35	Solicitud de Servicio Nuevo con:	1.1. Extensión de red en medio subterráneo 1.2. Extensión de red en medio aéreo 1.3. El estudio completo de la red en el sitio que implica los trabajos de instalación.	1. Extensión de red en medio subterráneo 1.2. Extensión de red en medio aéreo 1.3. El estudio completo de la red en el sitio que implica los trabajos de instalación.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de proyectos ejecutivos de SESPQ S.A. 2. Presentar en la oficina de Proyectos para coordinar los trabajos y el contrato.	1. Solicitud de servicio en la secretaría de proyectos ejecutivos de SESPQ S.A. 2. Presentar en la oficina de Proyectos para coordinar los trabajos y el contrato.	Lunes a Viernes 08:00 + 17:00 + 14:00 + 17:00	Catábulo	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jafatura de Proyectos.	Marques de Mazarin 5-44 y Quintero y Obispo	Oficina	No	No aplica	No aplica.	594	7128
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico de Rehabilitación.	1.1. El estudio preliminar de la red eléctrica en el sitio que implica los trabajos de instalación.	1.1. El estudio preliminar de la red eléctrica en el sitio que implica los trabajos de instalación.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de proyectos ejecutivos de SESPQ S.A. 2. Presentar en la oficina de Proyectos para coordinar los trabajos y el contrato.	1. Solicitud de servicio en la secretaría de proyectos ejecutivos de SESPQ S.A. 2. Presentar en la oficina de Proyectos para coordinar los trabajos y el contrato.	Lunes a Viernes 08:00 + 17:00 + 14:00 + 17:00	Catábulo	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jafatura de Proyectos.	Marques de Mazarin 5-44 y Quintero y Obispo	Oficina	No	No aplica	No aplica.	396	4752
37	Solicitud de Alumbrado Público General.	1.1. El estudio preliminar de la red eléctrica en el sitio que implica los trabajos de instalación.	1.1. El estudio preliminar de la red eléctrica en el sitio que implica los trabajos de instalación.	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de proyectos ejecutivos de SESPQ S.A. 2. Presentar en la oficina de Proyectos para coordinar los trabajos y el contrato.	1. Solicitud de servicio en la secretaría de proyectos ejecutivos de SESPQ S.A. 2. Presentar en la oficina de Proyectos para coordinar los trabajos y el contrato.	Lunes a Viernes 08:00 + 17:00 + 14:00 + 17:00	Catábulo	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jafatura de Proyectos.	Marques de Mazarin 5-44 y Quintero y Obispo	Oficina	No	No aplica	No aplica.	396	4752

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Personal Técnico Cualificado (PTC)

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA

CECMA, INCUBADORA DE LA MICROEMPRESA