

## CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO

<b>Nombre del servicio:</b>	Atención de peticiones de información			<b>Código:</b>	Versión:
					1.0
<b>Descripción del servicio:</b>	Este servicio consiste en la recepción, análisis y atención de peticiones de información que provienen de agentes regulados por el CONELEC, entidades del sector eléctrico, instituciones públicas, empresas públicas y privadas, y público en general.				
<b>Institución:</b>	Consejo Nacional de Electricidad CONELEC				
<b>Cargo del responsable:</b>	Coordinador Nacional de Regulación				
<b>Propósito:</b>	Atender oportunamente las peticiones de información provenientes de entes externos a la institución.				
<b>Disparador:</b>	Documento ingresado oficialmente en la Recepción del CONELEC.				
<b>Entradas:</b>	Oficio a través del cual se realiza la consulta al CONELEC.				
<b>Salidas (producto / servicio):</b>	Oficio de respuesta suscrito por la Dirección Ejecutiva.				
<b>Marco legal del servicio:</b>	Mandatos, Leyes, Reglamentos, Regulaciones, Resoluciones.				
<b>Usuario(s) del servicio / producto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MEER</li> <li>- MAE</li> <li>- Directorio</li> <li>- Generadoras</li> <li>- CENACE</li> <li>- Trasmisor</li> <li>- Distribuidoras</li> <li>- Inversionistas</li> <li>- Defensoría del Pueblo</li> <li>- Consumidores</li> <li>- Ciudadanía</li> <li>- Ambiente</li> <li>- Sociedad en General</li> </ul>	<b>Casos:</b>	Atención de peticiones de información estadística y geográfica del sector eléctrico Absolución de consultas		
<b>Formas de acceder al servicio:</b> vía web, presencial, por correo, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- A través del Sistema Quipux</li> <li>- Web</li> </ul>				
<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Documento</b>	<b>Tiempo estimado de ejecución</b>
	Recepcionista	Ingresar el documento con consulta en el CONELEC, y reasignar a la Secretaría General	Ingreso de documento a través de recepción	Oficio con identificador de trámite	15 minutos
	Secretario General	Registrar el documento en la Secretaría General y reasignar a la Dirección Ejecutiva	Registro de documento en el Sistema Quipux. Se reasigna el trámite a la Dirección Ejecutiva para determinar la unidad responsable de atender la consulta	Oficio con consulta	15 minutos
	Director Ejecutivo	Definir el tiempo máximo para atender la solicitud y reasignación de documento a Coordinación responsable de atender la solicitud	En función de la solicitud, el Director Ejecutivo define el tiempo máximo en que la consulta deberá ser absuelta y reasigna el trámite a la Coordinación o unidad responsable de atenderlo	Oficio con consulta	15 minutos
	Coordinador	Definir del tiempo máximo para atender la solicitud y reasignar el trámite	En función del tiempo definido por el Director Ejecutivo, el Coordinador establece el tiempo máximo para preparar una respuesta y reasigna el trámite a la Dirección encargada de la absolución del mismo	Oficio con consulta	15 minutos
	Director de Unidad	Definir el tiempo máximo para responder al requerimiento y reasignar el trámite a servidor	En función del tiempo definido por el Coordinador, el Director del área establece el tiempo máximo en que el servidor encargado de la absolución del mismo deberá preparar una respuesta para su revisión. El trámite es reasignado a un servidor responsable de atenderlo	Oficio con consulta	15 minutos
	Servidor de la Dirección	Analizar el problema	El servidor que recibe el trámite, estudia el problema, realiza todas las acciones necesarias como: reuniones, informes, preparación de comunicaciones, entre otras, para dar respuesta a la consulta.	Borrador de respuesta	De 1 día a 2 semanas

## CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO

Descripción de las actividades	Servidor de la Dirección	Preparar borrador de respuesta en el Sistema Quipux y reasignación de trámite al Director de la Unidad	En función del análisis realizado, el servidor prepara un texto de abosolución a la consulta en el sistema Quipux, y lo reasigna al Director de Unidad	Borrador de oficio de respuesta	15 minutos
	Director de Área	Analizar el borrador de respuesta, incorporación de cambios (en caso sean requeridos) y reasignar el trámtie a la Coordinación.	El Director analiza la respuesta, y realiza las modificaciones que considere necesarias. El Director puede, como una alternativa, devolver el trámite al servidor que lo preparó, para que complete, modifique o incluya alguna disposición en particular. Finalmente, reasigna la respuesta al Coordinador para su revisión.	Borrador de oficio de respuesta	15 minutos
	Coordinador	Analizar el borrador de respuesta, incorporación de cambios (en caso sean requeridos) y reasignación de trámite a la Dirección Ejecutiva	El Coordinador analiza la respuesta, y realiza las modificaciones que considere necesarias. El Coordinador puede, como una alternativa, devolver el trámite a la Dirección que lo preparó, para que complete, modifique o incluya alguna disposición en particular. Finalmente, reasigna la respuesta a la Dirección Ejecutiva para su revisión	Borrador de oficio de respuesta	15 minutos
	Director Ejecutivo / Asesores	Analizar de borrador de respuesta, incorporación de cambios (en caso sean requeridos), y firma digital del documento.	El Director Ejecutivo, o sus asesores en caso de así requerirlo, analizan y realizan las modificaciones en el borrador de respuesta que consideren necesarias. El trámite puede ser devuelto a la Coordinación que lo preparó, como una alternativa, para que se compelete, modifique o incluya alguna disposición en particular. Finalmente, el Director Ejecutivo firma el documento de forma física y envía una copia a la Secretaría General para su registro	Oficio de respuesta firmado físicamente	15 minutos
	Secretaría General / Secretaría de cada unidad	Archivar el documento de respuesta	La secretaria archiva la copia de respuesta	Copia de oficio de respuesta firmada	15 minutos
	Secretaría de cada Unidad	Despachar el fisico de respuesta y documentación asociada	La secretaria de cada unidad se encarga de realizar el despacho fisico del oficio y de los documentos que conforman los anexos de la respuesta	Documento firmado físicamente y anexos	45 minutos
	Requisitos:	Disponer de una Dirección o Casilla postal para envío de correspondencia.		Pago requerido:	N/A
Etapas y/o procesos relacionados del servicio:	Dirección Ejecutiva, Unidad de Asesoría, Coordinaciones, Direcciones, y Secretaría General.				
Indicadores del servicio:	(No. de peticiones atendidas en los tiempos establecidos / No. de peticiones requeridas)*100 - trimestral				
Fecha de entrada en vigor:	10 de octubre de 1996	Fecha de fin:	N/A		
Estado del servicio:	Operación				
Fecha de última actualización:	15 de julio del 2014				

<b>Elaborado:</b> Ing. Santiago Aguilar	<b>Revisado:</b> Ing. Roberto Carrión	<b>Aprobado:</b> Ing. Byron Betancourt
<b>Fecha:</b> 15-sep/14	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b> 17/09/2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>