

FICHA BÁSICA

Organización										
Agencia de Regulación y Control de Electricidad-ARCONEL										
Competencia										
Generación y Transmisión; Distribución, Comercialización y Alumbrado Público General										
Código del Servicio:	ARCONEL-GS-002									
Nombre del Servicio:	Atención de requerimientos de información estadística y geográfica que se gestiona a través del sistema único de información del sector eléctrico.									
Nombre del Responsable:	Cargo del Responsable:									
Ing. Geovanny Pardo Salazar	Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos									
Categoría a la que pertenece el servicio:										
Atención de requerimientos sobre los servicios públicos de energía eléctrica y de alumbrado público general.										
Estado:										
Operación										
Descripción del Servicio:										
Servicio orientado a atender los requerimientos de información estadística y/o geográfica del sector eléctrico.										
Propósito del Servicio:										
Atender los requerimientos de información estadística y/o geográfica del sector eléctrico, solicitados a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad.										
Alcance del Servicio										
Desde:	La recepción del requerimiento de información estadística y/o geográfica									
Hasta:	Entrega de la información estadística y/o geográfica solicitada									
Beneficiarios / Usuarios del servicio										
Usuarios	Identificación									
Personas Naturales	Consumidores o usuarios finales									
Personas Jurídicas	Instituciones públicas, empresas privadas, empresas del sector eléctrico, universidades, institutos de investigación, gremios profesionales, otros.									
Entidades Gubernamentales	Presidencia de la República, Asamblea Nacional, Consejo Nacional Electoral, Función Judicial, Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, Ministerios, Secretarías, Agencias, GADs, otros.									
Entidades ONG's	Organismos nacionales e internacionales									
Idiomas de Atención:										
Español										
Calidad del Servicio										
Compromiso de Calidad:										
Garantizar la entrega oportuna y confiable de la información estadística y geográfica, optimizando el tiempo de atención a los usuarios.										
Canales para preguntas, sugerencias, denuncias y quejas										
Presencial oficina matriz: Quito: Av. Naciones Unidas E7-71 y Av. de los Shyris. Página web institucional: http://www.regulacionelectricidad.gob.ec										
Medidas de Subsanación										
Justificación de las causas de la no atención oportuna del requerimiento.										
PRODUCTO	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del Producto</th> <th>Descripción del Producto</th> <th>Volumen Anual Estimado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Documento de entrega de información estadística solicitada</td> <td>Información estadística que recibe el usuario, mediante oficio, correo electrónico, acta de entrega-recepción</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>Documento de entrega de información geográfica solicitada</td> <td>Información geográfica que recibe el usuario, mediante oficio, correo electrónico, acta de entrega-recepción</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre del Producto	Descripción del Producto	Volumen Anual Estimado	Documento de entrega de información estadística solicitada	Información estadística que recibe el usuario, mediante oficio, correo electrónico, acta de entrega-recepción	89	Documento de entrega de información geográfica solicitada	Información geográfica que recibe el usuario, mediante oficio, correo electrónico, acta de entrega-recepción	4
Nombre del Producto	Descripción del Producto	Volumen Anual Estimado								
Documento de entrega de información estadística solicitada	Información estadística que recibe el usuario, mediante oficio, correo electrónico, acta de entrega-recepción	89								
Documento de entrega de información geográfica solicitada	Información geográfica que recibe el usuario, mediante oficio, correo electrónico, acta de entrega-recepción	4								

COMPONENTES

Componente	Cargo del Responsable del Componente	Evaluación Interna		Percepción Ciudadana		Detalle
		Importancia	Calidad	Importancia	Calidad	
Infraestructura Corresponde a: Espacio físico para los funcionarios y/o los usuarios de un servicio. Ejemp. Edificios y sus ubicaciones geográficas, perfiles de edificios, áreas comunes, el diseño interior, iluminación y muebles utilizados en la prestación de un servicio	Jefe Administrativo	7	7			
Equipamiento y Materiales Corresponde a: Elementos administrativos o especializados necesarios para los funcionarios y/o usuarios en la prestación adecuada de un servicio. Ejemp. Computadores, suministros de oficina, equipos especializados de los servicios.	Jefe de la Unidad de Gestión de la Tecnología de la Información	7	7			
Tramitología Corresponde a: Conjunto de acciones necesarias por parte del usuario para poder recibir el servicio (producto).	Coordinador Nacional de Regulación del Sector eléctrico	7	7			
Personal de Contacto Corresponde a: Personal de la institución que tienen contacto directo con los usuarios de un servicio.	Director Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos	7	7			
Tecnología de Contacto Corresponde a: Tecnología de contacto que el usuario puede, o debe, utilizar antes, durante o después de la prestación del servicio. Ejemp. Sitios de web, internet, correo institucional, quipux, sistemas telefónicos, u otras tecnologías utilizadas para informar, comunicar o tramitar un servicio de la institución o sus proveedores y canales.	Jefe de la Unidad de Gestión de la Tecnología de la Información	7	5			
Fecha de evaluación:		14 septiembre de 2018				



PROCESOS DEL SERVICIO (Proceso Interno y Externo del Servicio)		FRONT / BACK / SOPORTE	PROYECTOS	INDICADOR
1)	Gestión documental y archivo	Front	Nombre. Unidad responsable: Tipo de gasto: Beneficios esperados. Indicador: Fecha de término:	Nombre: Formula: Frecuencia: Meta: Resultado del último periodo:
2)	Gestión de la información del sector eléctrico	Back	Nombre. Acta de constitución para el diseño e implementación del SISDAT 2.0 Unidad responsable: DNEEE Tipo de gasto: corriente Beneficios esperados: contar con los lineamientos para el diseño e implementación del SISDAT 2.0 Indicador: avance físico (%)	Nombre: Formula: Frecuencia: Meta: Resultado del último periodo:
3)	Gestión de tecnología de la información	Soporte	Nombre. Unidad responsable: Tipo de gasto: Corriente o de Inversión Beneficios esperados. Indicador: Fecha de término:	Nombre: Formula: Frecuencia: Meta: Resultado del último periodo:
4)	Gestión de la información estadística - Participantes del sector eléctrico	Soporte	Nombre. Unidad responsable: Tipo de gasto: Corriente o de Inversión Beneficios esperados. Indicador: Fecha de término:	Nombre: Formula: Frecuencia: Meta: Resultado del último periodo:
5)	Gestión de la información geográfica - Participantes del sector eléctrico	Soporte	Nombre. Unidad responsable: Tipo de gasto: Corriente o de Inversión Beneficios esperados. Indicador: Fecha de término:	Nombre: Formula: Frecuencia: Meta: Resultado del último periodo:

TAXONOMÍA **								
Código del Caso:	Nombre		Descripción		Nivel de Desconcentración		Trámites	
					Actual	Planificado	Número	
	Información Estadística		Orientado a atender los requerimientos de información estadística del sector eléctrico		Centralizado	Centralizado	89	
	Unidades Prestadoras de Servicios							
	Circuito	Nombre	Dirección	Teléfono	Código Postal	Latitud	Longitud	% Cumplimiento de estándares mínimos
	Iñaquito	Oficina matriz Quito	Av. Naciones Unidas E7-71 y Av. de los Shyris	022268746	170303	-0.1759167	-78.4820277	
	OBSERVACIONES							

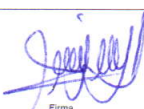

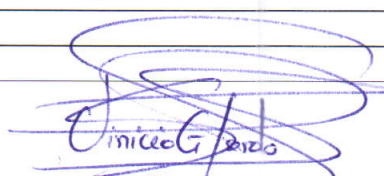

Código del Caso:	Nombre		Descripción			Nivel de Desconcentración		Trámites
						Actual	Planificado	Número
	Unidades Prestadoras de Servicios							
	Circuito	Nombre	Dirección	Teléfono	Código Postal	Latitud	Longitud	% Cumplimiento de estándares mínimos
	OBSERVACIONES							

Stordal

	Condiciones Especiales		Adultos mayores Mujeres embarazadas Personas con discapacidad Quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad		Rango de edad	20-30 años 30-40 años 40-50 años 50-60 años 60+
	Archivos anexos		Información Estadística Formulario		URL Externo	http://www.regulacionelectrica.gob.ec/formulario-de-informacion-estadistica/
	Requisitos					
	Orden	Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito	Obligatoriedad (básico, alternativo, adicional, opcional)	Formas del Requisito aceptadas
1	Información Estadística Formulario	ARCONEL - Agencia de Regulación y Control de Electricidad	Parámetros generales para el requerimiento de información estadística	básico	Impresa o digital por correo electrónico.	Llenar todos los campos establecidos
2						
3						

Código del trámite:	Nombre		Descripción del trámite		Nivel de Automatización	
					Actual	Planificado
	Información geográfica		Orientado a atender requerimientos de información geográfica del sector eléctrico		Parcialmente en línea	Información en línea
	Procedimiento a seguir por el usuario		Canales de Atención		1. Presencial	Presencial
					2. Sitio / Portal Web	http://www.regulacionelectrica.gob.ec/informacion-estadistica
					3. Aplicación Móvil	SISDAT-APP
					4. Correo electrónico	estadistica@regulacionelectrica.gob.ec
					5. Otros	Sistema de Gestión Documental Quilpux
	1	Ingresar a la página web: http://www.regulacionelectrica.gob.ec/estadistica-del-sector-electrico .				
	2	Descargar: Información Geográfica Formulario		Interacciones del Usuario		4
	3	Llenar todos los campos solicitados obligatoriamente		Interacciones No Presenciales		4
	4	Enviar el formulario al correo electrónico estadistica@regulacionelectrica.gob.ec		Tiempo de entrega comprometido		30
	5	Recibir la información		Rango de tiempo Actual		días
	6			Rango de tiempo Planificado		días
	7			Costo del Trámite		No aplica
8			Formas de pago aceptadas		No aplica	
9			Multas		No aplica	
10			Base Legal para multas		No aplica	
	Condiciones Especiales		Adultos mayores Mujeres embarazadas Personas con discapacidad Quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad		Rango de edad	20-30 años 30-40 años 40-50 años 50-60 años 60+
	Archivos anexos		Información Geográfica Formulario		URL Externo	http://www.regulacionelectrica.gob.ec/formulario-de-informacion-estadistica/
	Requisitos					
	Orden	Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito	Obligatoriedad (básico, alternativo, adicional, opcional)	Formas del Requisito aceptadas
1	Información Geográfica Formulario	ARCONEL - Agencia de Regulación y Control de Electricidad	Descripción general para el requerimiento de información geográfica	básico	Impresa o digital por correo electrónico.	Llenar todos los campos establecidos.
2						
3						

Código del trámite:	Nombre		Descripción del trámite		Nivel de Automatización	
					Actual	Planificado
	Procedimiento a seguir por el usuario		Canales de Atención		1. Presencial	
					2. Sitio / Portal Web	
					3. Aplicación Móvil	
					4. Portal de trámites ciudadanos	
					5. Telefónico	
	6			Interacciones del Usuario		
	7			Interacciones No Presenciales		
	8			Tiempo de entrega comprometido		
	9			Rango de tiempo Actual		
	10			Rango de tiempo Planificado		
	11			Costo del Trámite		No aplica
	12			Formas de pago aceptadas		No aplica
	13			Multas		No aplica
14			Base Legal para multas		No aplica	
	Condiciones Especiales		Adultos mayores Mujeres embarazadas Personas con discapacidad Quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad		Rango de edad	20-30 años 30-40 años 40-50 años 50-60 años 60+
	Archivos anexos				URL Externo	

		Requisitos						
		Orden	Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito	Obligatoriedad (básico, alternativo, adicional, opcional)	Formas del Requisito aceptadas	Instrucciones Especiales al usuario
		1						
		2						
		3						
ENLACE EXTERNO	Nombre				URL			
	Página Web Institucional				http://www.regulacionelectrica.gub.es			
ANEXOS	Información Estadística Formulario							
	Información Geográfica Formulario							
<p>** En relación a la TAXONOMÍA del Servicio, se deben registrar todos los casos componentes del servicio y todos los trámites componentes de los casos, manteniendo un orden secuencial en los códigos asignados.</p>								
Vigencia								
Fecha de entrada en vigor				16/01/2015		Versión	ARCONEL-GS-002-1.1	
Fecha de la última Actualización				14/09/2018				
Fecha de fin				N/A				
Registro de cambios				ARCONEL-GS-002-1.0: Documento que recopiló información inicial del servicio, fecha de actualización 29/06/2018 ARCONEL-GS-002-1.1: Actualización información básica y taxonomía del servicio				
Elaborado o Modificado por:								
 Firma								
Nombre:	Alexandra Maldonado							
Cargo:	Secretaría							
Revisado por:								
 Firma								
Nombre:	Ana Villacis							
Cargo:	Profesional							
Aprobado por:								
 Firma								
Nombre:	Ing. Geovanny Pardo Salazar							
Cargo:	Director Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos							
Responsable del Servicio:								
 Firma								
Nombre:	Ing. Geovanny Pardo Salazar							
Cargo:	Director Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos							