

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR MANTENIMIENTOS EN LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA NACIONAL INTERCONECTADO
<b>Institución</b>	OPERADOR NACIONAL DE ELECTRICIDAD - CENACE
<b>Descripción</b>	Con el fin de garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento del equipamiento del Sistema Nacional Interconectado (S.N.I.) y de las interconexiones internacionales de electricidad en el país, el CENACE emite la autorización para la realización de mantenimientos programados y emergentes de los elementos del S.N.I. por parte de las empresas del sector eléctrico, considerando al actor afectado en la realización de los trabajos.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Empresas participantes del sector eléctrico ecuatoriano que cumplen actividades en el ámbito de generación, transmisión y distribución, que requieran de la autorización de mantenimientos programados y emergentes para los elementos del Sistema Nacional Interconectado.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Obtener autorización o permiso.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consignación autorizada para ejecutar el mantenimiento</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Plan semanal de mantenimientos ingresado en el SAMWEB (aplica para mantenimientos programados).</li><li>2. Solicitud de consignación del mantenimiento programado o emergente generada en el SAMWEB.</li><li>3. Autorización de la empresa del sector eléctrico afectada para la realización de los trabajos, mediante el SAMWEB (cuando aplique).</li></ol> <p><b>Requisitos Específicos:</b> No aplica</p>

¿Cómo hago el trámite?

## CANAL DE ATENCIÓN: En línea (Aplicación SAMWEB)

1. Ingresar el plan semanal de mantenimientos, en el caso de mantenimientos programados.
2. Ingresar la solicitud de consignación de mantenimiento.
3. Efectuar el seguimiento a fin de que la empresa del sector eléctrico que será afectada por la realización de los trabajos ingrese su autorización mediante el sistema (cuando aplique).
4. Recibir la notificación de aprobación de la consignación de mantenimiento, en el caso de mantenimientos programados.
5. Recibir la notificación de autorización de la consignación de mantenimiento.

*En cualquier momento, las empresas del sector eléctrico pueden revisar el estado de su solicitud en la aplicación web. Adicionalmente, recibirán notificaciones automáticas mediante correo electrónico ante el cambio de estado de la solicitud.*

### Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Av. Atacazo y Panamericana Sur Km. 0, Sector Cutuglagua / Mejía - Ecuador.  
Para consultas de lunes a viernes de 07:30 a 16:00.

El portal web [sirio.cenace.gob.ec/SAMWEB/](http://sirio.cenace.gob.ec/SAMWEB/) se encuentra disponible las 24 horas.

### Base Legal

- [Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Operador Nacional de Electricidad, CENACE](#). Art. Artículo 11, numeral 1.2.1.2..
- [REGULACIÓN Nro. ARCERNNR-001/24 Código de Operación del Sistema Eléctrico Ecuatoriano](#). Art. 2,73,74,75; Título VI - Capítulo III.
- [Regulación Nro. ARCONEL 001/2025 Planificación operativa, despacho y operación del sistema eléctrico de potencia](#). Art. 8,15,22.

Contacto para  
 atención  
 ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Líder de Mantenimientos (Gerencia Nacional de Operaciones)  
**Correo Electrónico:** soportesam@cenace.gob.ec  
**Teléfono:** 2992029

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	3	455
2025	11	1	382
2025	10	2	432
2025	09	2	421
2025	08	2	358
2025	07	7	396
2025	06	4	403
2025	05	11	372
2025	04	6	299
2025	03	5	336
2025	02	1	299
2025	01	4	369
2024	12	0	414
2024	11	0	406
2024	10	0	446
2024	09	0	709
2024	08	0	474
2024	07	0	449
2024	06	0	398
2024	05	0	441

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	04	0	382
2024	03	0	477
2024	02	0	386
2024	01	0	294
2023	12	0	379
2023	11	0	418
2023	10	0	436
2023	09	0	201
2023	08	0	352
2023	07	0	405
2023	06	0	368
2023	05	0	369
2023	04	0	376
2023	03	0	414
2023	02	0	370
2023	01	0	336
2022	12	0	345
2022	11	0	211
2022	10	0	455
2022	09	0	421
2022	08	0	374
2022	07	0	330
2022	06	0	288

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	05	0	336
2022	04	0	304
2022	03	0	394
2022	02	0	301
2022	01	0	311
2021	12	0	370
2021	11	0	542
2021	10	0	508
2021	09	0	449
2021	08	0	365
2021	07	0	418
2021	06	0	369
2021	05	0	305
2021	04	0	311
2021	03	0	324
2021	02	0	210
2021	01	0	288
2020	12	0	260
2020	11	0	305
2020	10	0	285
2020	09	0	312
2020	08	0	257
2020	07	0	289
2020	06	0	177

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	05	0	72
2020	04	0	85
2020	03	0	177
2020	02	0	188
2020	01	0	205
2019	12	0	273
2019	11	0	250
2019	10	0	356
2019	09	0	340
2019	08	0	83
2019	07	0	268
2019	06	0	264
2019	05	0	218
2019	04	0	194
2019	03	0	180
2019	02	0	153
2019	01	0	155
2017	12	0	3710