

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | EMISIÓN DE CREDENCIALES DE ACCESO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO ELÉCTRICO SIMEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Institución</b>                                              | OPERADOR NACIONAL DE ELECTRICIDAD - CENACE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Descripción</b>                                              | El Operador Nacional de Electricidad - CENACE autoriza y emite las credenciales de acceso al Sistema de Información del Mercado Eléctrico – SIMEM, portal en que los Participantes Mayoristas del Sector Eléctrico - PMSE u otras entidades relacionadas puede cargar o visualizar la información operativa y comercial del Sistema Nacional Interconectado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Personas jurídicas, públicas y privadas, catalogadas como Participantes Mayoristas del Sector Eléctrico - PMSE o personal que pertenece a la entidad rectora del sector eléctrico, que requieran acceder a la información del Sistema de Información del Mercado Eléctrico – SIMEM.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Cumplimiento de obligaciones, Obtener autorización o permiso.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado digital y credenciales de acceso al Sistema de Información del Mercado Eléctrico – SIMEM</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <p><b>1. Solicitud de acceso al Sistema de Información del Mercado Eléctrico – SIMEM</b></p> <p>Formulario "Solicitud de acceso para usuarios externos de SIMEM" suscrita por el representante legal o máxima autoridad de la empresa.</p> <p><b>2. Documento legal que lo habilite como máxima autoridad o representante legal de la empresa solicitante.</b></p> <p>El documento se anexa al formulario de solicitud.</p> <p><b>3. Firma electrónica y aplicativo Firma EC</b></p> <p>Para suscribir el formulario de solicitud deberá contar con el certificado digital de firma electrónica vigente emitido por el Banco Central del Ecuador y descargar el aplicativo FIRMA EC.</p> |

¿Cómo hago el trámite?

### CANAL DE ATENCIÓN: Correo electrónico ([simemconsulta@cenace.gob.ec](mailto:simemconsulta@cenace.gob.ec))

1. Descargar, completar y suscribir electrónicamente el formulario "Solicitud de acceso para usuarios externos de SIMEM", ubicado en la sección "Formatos y anexos".
2. Remitir la "Solicitud de acceso para usuarios externos de SIMEM" dirigida al Gerente Nacional de Desarrollo Técnico de CENACE mediante el correo electrónico [simemconsulta@cenace.gob.ec](mailto:simemconsulta@cenace.gob.ec).
3. Recibir el certificado digital, las credenciales de acceso y la guía de instalación al correo electrónico registrado para cada usuario.

#### Canales de atención:

Correo electrónico.

¿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.

Base Legal

- [LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA ELECTRICA](#). Art. 1, 71, 20.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 227.
- [ESQUEMA GUBERNAMENTAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN](#). Art. 1.1, 1,15, 1.16, 1.17, 4.2, 4.5.
- [Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica](#). Art. Art. 25 literal h), Art. 28 literal o), Art. 34, numeral 26, Art. 43, Art. 111.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Analista Nacional de Servicios de Tiempo Real 2  
**Correo Electrónico:** [simemconsulta@cenace.gob.ec](mailto:simemconsulta@cenace.gob.ec)  
**Teléfono:** (+593) 02 2992001 - Ext. 2062, 3069

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 04  | 0                 | 1                     |
| 2026 | 03  | 0                 | 3                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 02  | 0                 | 2                     |
| 2026 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 12  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 11  | 0                 | 2                     |
| 2025 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 09  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 08  | 2                 | 3                     |
| 2025 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 06  | 2                 | 3                     |
| 2025 | 05  | 5                 | 4                     |
| 2025 | 04  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 03  | 1                 | 1                     |
| 2025 | 02  | 0                 | 2                     |
| 2025 | 01  | 1                 | 2                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 6                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 4                     |
| 2024 | 10  | 0                 | 4                     |
| 2024 | 09  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 08  | 0                 | 8                     |
| 2024 | 07  | 1                 | 5                     |
| 2024 | 06  | 3                 | 15                    |
| 2024 | 05  | 3                 | 8                     |
| 2024 | 04  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 03  | 0                 | 1                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 02  | 1                 | 18                    |
| 2024 | 01  | 1                 | 10                    |