

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Superintendencia
de Control del
Poder de Mercado

**SUPERINTENDENCIA DE CONTROL
DEL PODER DEL MERCADO**

RESOLUCIÓN No. SCPM-IGG-2023-01

REFÓRMESE EL MANUAL DE PROCESOS

RESOLUCIÓN No. SCPM-IGG-2023-01

Carolina Alejandra Lozano Haro
INTENDENTE GENERAL DE GESTIÓN

CONSIDERANDO:

Que el último inciso del artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe que: “(...) *La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.*”;

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: “*Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.* (...)”;

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “*Las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce de los derechos reconocidos en la Constitución*”;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.*”;

Que la Superintendencia de Control del Poder de Mercado fue creada mediante la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 555 de 13 octubre de 2011, como un órgano técnico de control, con capacidad sancionatoria, de administración desconcentrada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, presupuestaria y organizativa;

Que el 06 de noviembre de 2018, la Asamblea Nacional de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y de acuerdo a la Resolución del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social No. PLE-CPCCS-T-O-163-23-10-2018, de 23 de octubre de 2018, según fe de erratas de 05 de noviembre de 2018, posesionó al doctor Danilo Sylva Pazmiño como Superintendente de Control del Poder de Mercado;

Que los números 16 y 17 del artículo 44 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, determinan como atribuciones del Superintendente de Control del Poder de Mercado:

“(…) 16. Expedir resoluciones de carácter general, guías y normas internas para su correcto funcionamiento. 17. Delegar el ejercicio de sus atribuciones a los funcionarios de la Superintendencia (…);”;

Que mediante Acción de Personal No. SCPM-INAF-DNATH-2020-245-A de 07 de agosto de 2020, se nombra a la economista Carolina Alejandra Lozano Haro como Intendente General de Gestión;

Que mediante Resolución No. SCPM-DS-2020-42 de 06 de octubre de 2020, el Superintendente de Control del Poder de Mercado, resolvió: “Expedir el “Manual de Procesos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado” junto con sus narrativas, flujos y actas de validación que lo conforman, mismos que se anexan y forman parte integrante de la presente Resolución.”;

Que mediante Resolución No. SCPM-DS-2022-28 de 15 de agosto de 2022, el Superintendente de Control del Poder Mercado resolvió en la letra c) del artículo 3; delegar a la Intendente General de Gestión o a quien haga sus veces, la facultad de: “Aprobar y expedir el manual de procesos, procedimientos, matriz de competencias y modelo de gestión de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, así como sus reformas y actualizaciones.”;

Que mediante memorando SCPM-IGG-INP-2022-193 de 29 de diciembre de 2022, el Intendente Nacional de Planificación, informó a la Intendente General de Gestión, que: “(…) Mediante Memorando SCPM-INJ-DNPRA-2022-128, de 22 de julio de 2022, la Dirección Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos, solicitó actualizar los procesos <Representación judicial y constitucional en calidad de entidad demandada> y <Recursos y reclamos administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCPM>. (...) Mediante Memorando SCPM-INTIC-DNIOT-2022-213, de 26 de octubre de 2022, el Director Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas, solicitó la actualización del proceso <Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica> (...) <Mediante Memorando SCPM-INTIC-DNST-2022-148 de 27 de octubre de 2022, la Directora Nacional de Sistemas Tecnológicos, (...) solicitó la actualización del procedimiento PR-INTIC-DNST-01: Desarrollo de Software de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) (...)”;

por lo que solicitó: “(…) *Sustituir la versión 01 del procedimiento <Representación judicial y constitucional en calidad de entidad demandada>, **Macroproceso:** Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos, **Código:** PR-INJ-DNPRA-01 por la versión 02 adjunta a este requerimiento y en el cual el nombre cambia a <Representación judicial y constitucional>. *Sustituir la versión 01 del procedimiento de <Recursos y reclamos administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCPM>, **Macroproceso:** Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos, **Código:** PR-INJ-DNPRA-02 por la versión 02 adjunta a este requerimiento. (...) *Sustituir la versión 01 del procedimiento de <Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica>, **Macroproceso:** Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas, **Código:** PR-INTIC-DNIOT-01 por la versión 02 adjunta a este requerimiento. *Sustituir la versión 01 del procedimiento de <Desarrollo de Software de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)>, **Macroproceso:** Gestión de Sistemas tecnológicos, **Código:** PR-INTIC-DNST-01 por la versión 02 adjunta a este requerimiento. (...)”. Para lo cual se adjuntó el formulario de solicitud de elaboración de normativa; y,

Que mediante sumilla electrónica de 05 de enero de 2023, inserta en el Sistema Informático de Gestión Documental - SIGDO, dentro del trámite Id. 261349, la Intendente General de Gestión

solicitó al Intendente Nacional Jurídico, subrogante: “(...) *proceder con la resolución pertinente con base a la información presentada por la INP (...)*”.

Por las consideraciones expuestas, en ejercicio de las atribuciones conferidas;

RESUELVE

REFORMAR PARCIALMENTE EL MANUAL DE PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO EXPEDIDO MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SCPM-DS-2020-42

Artículo 1.- Sustituir la “Versión 01” de la narrativa, flujo y acta de validación del procedimiento: “*Representación judicial y constitucional en calidad de entidad demandada*”, correspondiente al Macroproceso: “*Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos*”, con código: PR-INJ-DNPRA-01, por la “Versión 02”, con el nombre de “*Representación judicial y constitucional*” la cual ha sido validada por la Intendente Nacional Jurídica y se adjunta en forma íntegra con sus narrativas, flujos y actas de validación, que son parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Sustituir la “Versión 01” de la narrativa, flujo y acta de validación del procedimiento: “*Recursos y reclamos administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCPM*”, correspondiente al Macroproceso: “*Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos*”, con código: PR-INJ-DNPRA-02, por la “Versión 02”, la cual ha sido validada por la Intendente Nacional Jurídica y se adjunta en forma íntegra con sus narrativas, flujos y actas de validación, que son parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3.- Sustituir la “Versión 01” de la narrativa, flujo y acta de validación del procedimiento: “*Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica*”, correspondiente al Macroproceso: “*Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas*”, con código: PR-INTIC-DNIOT-01, por la “Versión 02”, la cual ha sido validada por el Intendente Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se adjunta en forma íntegra con sus narrativas, flujos y actas de validación, que son parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 4.- Sustituir la “Versión 01” de la narrativa, flujo y acta de validación del procedimiento: “*Desarrollo de Software de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)*”, correspondiente al Macroproceso: “*Gestión de Sistemas Tecnológicos*”, con código: PR-INTIC-DNST-01, por la “Versión 02”, la cual ha sido validada por el Intendente Nacional de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y se adjunta en forma íntegra con sus narrativas, flujos y actas de validación, que son parte integrante de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA:

UNICA.- Queda derogada toda disposición de igual o inferior jerarquía que se oponga a la presente Resolución.

DISPOSICIONES GENERALES:

PRIMERA.- Disponer a los servidores de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, la observancia y cumplimiento de la presente Resolución en el ámbito de sus competencias.

SEGUNDA.- Encárguese la Secretaría General de la socialización a través de correo electrónico institucional y la publicación de la presente Resolución en la intranet y en la página Web Institucional.

TERCERA.- Encárguese la Secretaría General de realizar las gestiones correspondientes para la publicación de esta Resolución en el Registro Oficial.

CUARTA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE.-

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 09 de enero de 2023.



Firmado electrónicamente por:

**CAROLINA
ALEJANDRA
LOZANO HARO**

Carolina Alejandra Lozano Haro

INTENDENTE GENERAL DE GESTIÓN



Firmado electrónicamente por:

**RAMIRO MARCELO
TORRES TOBAR**



Firmado electrónicamente por:

**DIEGO ANDRES
MOLINA
TOAPANTA**

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD		
		Firma
Elaborado por:	Ana Cristina Yépez Directora Nacional de Sistemas Tecnológicos	 Firmado electrónicamente por: ANA CRISTINA YEPEZ MERIZALDE
	Wilson Quiroga Experto de la Calidad (*)	 Firmado electrónicamente por: WILSON EDUARDO QUIROGA ARANDA
Revisado por:	Ana Cristina Yépez Directora Nacional de Sistemas Tecnológicos	 Firmado electrónicamente por: ANA CRISTINA YEPEZ MERIZALDE
	Diego Molina Director Nacional de Gestión de la Calidad (*)	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MOLINA TOAPANTA
Validado por:	Orlando Chamorro Intendente Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones	 Firmado electrónicamente por: LUIS ORLANDO CHAMORRO SANCHEZ
	Ramiro Torres Intendente Nacional de Planificación (*)	 Firmado electrónicamente por: RAMIRO MARCELO TORRES TOBAR
Aprobado por:	Oswaldo Muñoz Intendente General de Gestión (S)	 Firmado electrónicamente por: OSWALDO AUGUSTO MUNOZ MEDINA

(*) Elaboración, revisión y validación metodológica

CONTROL DE ACTUALIZACIONES			
Versión	Fecha aprobación	Causa de modificaciones	Modificaciones realizadas
01	06/10/2020	Versión inicial	
02		Mediante Memorando SCPM-INTIC-DNST-2022-148, de 27 de octubre de 2022, la Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos, solicitó la actualización del procedimiento.	Actualización del glosario de términos, actividades y responsables. Se establecieron dos subprocesos.

1.	OBJETIVO
2.	ALCANCE
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS
4.	RESPONSABILIDADES
5.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
6.	ANEXOS

1. OBJETIVO

Dirigir y coordinar el proceso para el desarrollo y modificación de proyectos de software de acuerdo a las necesidades institucionales, amparados con la normativa vigente y las buenas prácticas.

2. ALCANCE

El presente proceso será de uso y aplicación obligatoria en todos los niveles de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, inicia desde la generación del memorando para un desarrollo de software nuevo; o la solicitud para modificación o mejoras a sistemas existentes hasta la entrega de la solución de software aprobada y operativa (en producción).

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Administrador de la base de datos (DBA), Experto de Sistemas Tecnológicos.-** es el técnico de información responsable de dirigir o realizar todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de un entorno de base de datos exitoso.
- **Administrador del proceso y del sistema, Intendentes o Directores, funcionarios del Nivel Jerárquico Superior (NJS).-** Es la persona dueña del proceso, con capacidad para solicitar el desarrollo de un nuevo módulo – sistema, así como implementaciones o mejoras en uno existente.
- **Áreas requirentes.-** Áreas quienes solicitan la provisión de servicios tecnológicos a su favor, son los que conocen de manera total y absoluta su necesidad.
- **Arquitecto, Director Nacional de Sistema Tecnológicos.-** Persona de la Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos, que define la arquitectura tecnológica de la solución (aplicación) y mantiene actualizada.
- **Comité Informático.-** Es la instancia encargada de establecer las directrices estratégicas relacionadas con las tecnologías de la información, para lo cual definirá los lineamientos en esta materia y establecerá las prioridades de los proyectos que contengan componentes tecnológicos (Resolución No. SCPM-DS-2019-32).
- **DNGC.-** Dirección Nacional de Gestión de la Calidad.
- **DNST.-** Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos.
- **Documentos habilitantes.-** Los documentos habilitantes constituyen la información inicial requerida para el desarrollo de software o adquisición de software especializado, importante para definir el alcance y la necesidad de recursos tecnológicos adicionales:
 - Acta de definición de proyecto institucional (acta de constitución);
 - Descripción del proceso procedimiento, modelo de diagrama de flujo del proceso, archivo de flujo de proceso con metodología BPMN;
 - Memorando de validación por parte del Administrador del proceso y del sistema de los documentos antes citados de manera expresa; y,
 - Anexos.
- **Experto de la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad.-** Persona que realizará el levantamiento o actualización del proceso, diagramas de flujo a ser automatizados.

- **INP.-** Intendencia Nacional de Planificación.
- **INTIC.-** Intendencia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Líder o responsable Funcional, Experto del área funcional, dueña del proceso.-** Persona con capacidad de decisión, delegado formalmente por el administrador del proceso y del sistema, de preferencia servidor de nombramiento permanente.
- **Líder Técnico, Analista de Sistemas Tecnológicos o Experto de Sistemas Tecnológicos.-** Persona de la Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos, encargada de analizar los requerimientos ingresados a través de la documentación habilitante o solicitud de cambio ingresada, para su ejecución.
- **LOPDP.-** Ley Orgánica de protección de datos personales.
- **NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO.-** Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.
- **Priorizar.-** Clasificación que se le da a las actividades en orden de importancia sobre la capacidad y oportunidad para llevarlos a cabo, según las necesidades y alineamiento a los objetivos institucionales.
- **Responsable de mesa de servicios, Analista de Sistemas Tecnológicos.-** Persona de la Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos, que gestiona el pedido con base a la documentación habilitante o solicitud de cambio ingresada.
- **Responsable del despliegue, Experto de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones.-** Persona de la Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica y Operaciones, encargado de publicar en ambiente de producción los aplicativos desarrollados por la Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos.
- **Software - módulo - sistema – aplicación - subsistema.-** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un ordenador y de una institución. En otras palabras, el concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos; las hojas de cálculo; los editores de imágenes.
- **Solicitud de cambio.-** Hace referencia a los cambios que no requieren afectación de base de datos, afectación de diseño, un cambio en el proceso, ni suspensión del servicio.
- **Solicitud de cambio de funcionalidad.-** Hace referencia a los cambios que requieren afectación de base de datos, afectación de diseño, un cambio en el proceso, suspensión del servicio.

4. RESPONSABILIDADES

- **Administrador de la base de datos (DBA), Experto de Sistemas Tecnológicos.-**
 - Diseñar la base de datos de cada aplicación.
 - Desarrollar el modelo entidad relación.
 - Realizar los ajustes (conforme a estándares) de las bases de datos institucionales según la demanda.
 - Revisar periódicamente las seguridades aplicada en la base de datos para precautelar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la misma, proponer mejoras de ser el caso.

- Analizar y ejecutar de ser el caso los cambios con afectación a la base de datos del sistema, previo a la autorización del administrador del proceso y del sistema.
 - Responsable de ejecutar y verificar los respaldos de las bases de datos institucionales.
 - Registrar, informar y versionar la base de datos.
- **Administrador del proceso y del sistema, Intendentes o Directores, funcionarios del Nivel Jerárquico Superior (NJS).-**
 - Definir la importancia del desarrollo para la Institución y su alineación con los objetivos institucionales, siguiendo la normativa y lineamientos aplicables. Cuyas funciones se definen como.
 - Conocer el proceso, procedimientos, flujos y tiempos de ejecución en cada una de las actividades.
 - Aprobar y/o actualizar el proceso de automatización del cual es responsable, en coordinación con la Intendencia Nacional de Planificación.
 - Solicitar un nuevo desarrollo, cambio o mejora con respecto a desarrollo de software existente.
 - Proponer mejoras correspondientes para evitar la gestión del cambio por mesa de ayuda.
 - Velar que la Intendencia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, cumpla con los cambios que se presenten en el proceso de automatización.
 - Coordinar con la Intendencia Nacional de Planificación, la Intendencia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y los usuarios finales del sistema, las mejoras que se puedan realizar.
 - Autorizar la publicación en productivo de los sistemas nuevos.
 - Autorizar la publicación de una mejora o cambio en un sistema existente.
- **Arquitecto, Director Nacional de Sistema Tecnológicos.-**
 - Definir y mantener actualizada, en conjunto con la Dirección Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológica, la arquitectura de infraestructura tecnológica.
 - Definir la arquitectura de la solución (aplicación).
 - Ingresar y monitorear la ejecución de los proyectos a través de la herramienta diseñada para el efecto.
 - Preparar la información consolidada para los reportes requeridos por el Comité Informático.
 - Asegurar la ejecución del proyecto, se definirá una estructura en la que se nombre a un servidor responsable con capacidad de decisión y/o autoridad, administradores o líderes funcionales y tecnológicos con la descripción de sus funciones y responsabilidades”.

- **Líder o responsable Funcional, Experto del área funcional, dueña del proceso:**
 - Vigilar el buen funcionamiento de la aplicación.
 - Cuidar que la aplicación cumpla el proceso de automatización definido, las competencias y necesidades institucionales.
 - Realizar las pruebas funcionales en conjunto con la Intendencia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sobre los cambios, mejoras o nuevos desarrollos solicitados sobre el sistema que automatiza el proceso a su cargo.
 - Solicitar mejoras o cambios con cada actualización del proceso, previo a la autorización del administrador del proceso y del sistema. En el caso de existir un cambio o actualización del proceso coordinar con la Intendencia Nacional de Planificación para su actualización.
 - Definir y hacer cumplir los permisos de acceso al sistema a su cargo.
 - Analizar y realizar el seguimiento, sobre la calidad de información (data) ingresada al sistema a su cargo.
 - Definir la reportaría y pistas de auditoría de los sistemas desarrollados.
 - Realizar la guía de uso o su actualización (manual operativo del proceso y del sistema) a su cargo.
 - Ser el primer punto de contacto para informar o reportar inquietudes de los usuarios de la aplicación.
 - Solventar cualquier duda dentro del proceso y/o del sistema que automatiza el proceso a su cargo.
 - Elaborar informes de avance y ejecución sobre el desarrollo de software.
 - Capacitar a los funcionarios en el proceso, procedimiento, uso y gestión del sistema a su cargo.
 - Velar porque la documentación del sistema se encuentre completa y actualizada, mantener un expediente documental (físico y/o digital).
 - El funcionario designado, es recomendable que sea de nombramiento y de carrera, para que pueda dar continuidad al proyecto en el futuro.

- **Líder Técnico, Analista de Sistemas Tecnológicos, Analistas de Sistemas Tecnológicos o Experto de Sistemas Tecnológicos:¹**
 - Analizar los requerimientos técnicos y funcionales (descritos en el perfil técnico).
 - Atender, evaluar, ejecutar, asesorar y recomendar los requerimientos generados por mesa de ayuda de servicios sobre el sistema a su cargo, por parte del Administrador del proceso y del sistema y/o Líder o responsable Funcional.
 - Elaborar el cronograma de desarrollo del sistema de software nuevo y/o su mejora, según asignación.
 - Desarrollar el software nuevo asignado.
 - Coordinar con el líder funcional de cada uno de los componentes de arquitectura, la elaboración del diagrama de componentes del sistema desarrollado nuevo y/o mejorado, previo a la publicación en ambiente de producción.

¹ Norma de Control Interno 410-06 Administración de proyectos tecnológicos. Literal 4.

- Elaborar el manual técnico del sistema desarrollado nuevo y/o su mejorado;
 - Elaborar el plan de migración del sistema desarrollado nuevo y/o su mejorado (en caso de existir);
 - Coordinar el respaldo de la aplicación, cuando esté disponible para el uso (publicada en ambiente de producción);
 - Gestionar, elaborar y llevar el control de las actas de reunión que se generen en el proceso de desarrollo y posterior a ello, sobre el sistema a su cargo.
 - Gestionar, las pruebas unitarias y funcionales con el Líder Funcional del sistema.
 - Poner en producción o publicación de módulos - sistemas nuevos y de la publicación de cambios en los módulos – sistemas existentes, posterior a la aprobación por parte del administrador y/o líder funcional.
 - Registrar, informar y versionar el producto.
 - Velar porque la documentación técnica del sistema se encuentre completa y actualizada, mantener un expediente documental digital del ciclo de vida del desarrollo, al concluir con un desarrollo nuevo o mejora actualizar el índice documental.
- **Responsable del despliegue, Experto de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones.-**
 - Verificar que la información entregada desde la Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos, se encuentra completa;
 - Realizar un respaldo incremental y/o completo de la aplicación y base datos previo a realizar la publicación en ambiente de producción de un sistema o su cambio. Incluir en el plan de contingencia el sistema para futuros respaldos.
 - Realizar la puesta en producción, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos.
 - Notificar a la Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos que se ha puesto en operación los sistemas.
 - Elaborar el reporte de avance y ejecución sobre el desarrollo de software, correspondiente al despliegue de la solución (puesta en producción).

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 SUBPROCESO: Solicitud de cambio / funcionalidad

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Convocar reunión de definición de necesidad.	Convoca a una reunión preliminar para exponer la necesidad, con el fin de generar la solicitud de cambio / funcionalidad en coordinación con el Administrador del proceso y del sistema, y el usuario final.	Líder funcional	
2	Elaborar la solicitud de cambios	Elabora la solicitud de cambios, describiendo el cambio requerido en la base de datos y/o en coordinación con el Administrador del proceso y del sistema y el usuario final.	Líder funcional	Formulario de solicitud de cambios / funcionalidad

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
3	Registrar en la mesa de ayuda	En coordinación con el Administrador del proceso y del sistema, carga la documentación habilitante en la herramienta de mesa de ayuda debidamente suscrita. (Correo electrónico: ayuda@scpm.gob.ec).	Líder funcional	
4	Validar requerimiento	Valida el tipo de ingreso en la mesa de ayuda, donde se verifica si la solución tecnológica aplica en el sistema existente. En caso que sea un proyecto nuevo, gestionar el subproceso de Desarrollo o adquisición de software nuevo.	Responsable de mesa de servicios: "Analista de Sistemas Tecnológicos"	
5	Registrar el requerimiento a la solicitud de cambio / funcionalidad.	Verifica la solicitud de cambio, o funcionalidad. Si es una solicitud de cambio y cuenta con la aprobación del administrador del sistema, se ejecuta el cambio, y continuar con la actividad 8. Si es una solicitud de funcionalidad, se elabora el cronograma de actividades para gestionar el cambio / funcionalidad y cumplir con el requerimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis; • Diseño; • Desarrollo; • Pruebas; • Puesta en producción; y, • Documentación. Continuar con la actividad 6.	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos"	Registro en herramienta de gestión de proyectos.
6	Revisar el cronograma	Analiza el cronograma propuesta por el área de tecnología. ¿Aprueba el cronograma para cambio de funcionalidad? Si: Continuar con la actividad 7. No: Continuar con la actividad 5.	Líder funcional	
7	Elaborar / actualizar arquitectura en detalle	Realiza el diseño final de la arquitectura a ser utilizada, gestión de base de datos, requerimiento de componentes. Se notifica a la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad, para que	Arquitecto	-Arquitectura detallada -Diagrama de componente

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		realice los ajustes y/o actualización en el proceso (de existir).		-Diagrama de base de datos.
8	Actualizar / desarrollar aplicación.	Realiza todas las actividades lógicas para satisfacer las necesidades del requerimiento (POL-INTIC-3: Gestión de ciclo de vida del desarrollo de software).	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos"	-Código fuente del proyecto. -Producto área: 3. Aplicación desarrollada o actualizada.
9	Realizar las pruebas unitarias / funcionales – seguridad	Realiza las pruebas integrales y de seguridad sobre la actualización / desarrollo efectuado. ¿Pasan las pruebas? Si: Continuar con la actividad 10. No: Continuar con la actividad 7.	Líder Técnico; "Analista de Sistemas Tecnológicos".	
10	Realizar las pruebas funcionales	Realiza las pruebas funcionales de la actualización / desarrollo efectuado, en coordinación con el Administrador del proceso y del sistema. ¿Pasan las pruebas? Si: Continuar en la actividad 11. No: Continuar en la actividad 7.	Líder funcional	
11	Notificar aprobación de pruebas	El área requirente a través del Líder funcional aprueba los cambios efectuados en ambiente de pruebas y solicitan la publicación del mismo en ambiente de producción a través del correo electrónico.	Líder funcional	Correo electrónico
12	Actualizar documentación técnica del sistema.	Realizar la actualización de la guía de uso (manual operativo del proceso y del sistema) a su cargo con conocimiento del Administrador del proceso y del sistema. Coordinar la publicación de la guía actualizada en la Intranet institucional, remitir una copia al área de tecnología.	Líder funcional	-Carpeta física / digital de guías -Producto: 4. Documentación técnica de aplicaciones desarrolladas
13	Capacitar al Administrador del proceso y del sistema / Líder Funcional.	Capacita al Administrador del proceso y del sistema / Líder funcional para que puedan replicar la información a los usuarios finales.	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos".	Registro de asistencia a capacitación.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
14	Capacitar usuarios internos	Capacita sobre el cambio efectuado a los usuarios internos finales (operativos del sistema), en coordinación con el Administrador del proceso y del sistema	Líder funcional	
15	Desplegar en ambiente de producción.	Poner en ambiente de producción - operativo el sistema para disponibilidad de los usuarios internos.	Responsable del despliegue, "Experto de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones"	
16	Cierre de mesa de ayuda (ticket)	Notifica al Líder funcional, la puesta en ambiente de producción y procede con el cierre de ticket.	Líder Técnico; "Analista de Sistemas Tecnológicos".	Cierre de ticket de mesa de ayuda.
17	Generar línea base (versión)	Genera en la herramienta de gestión de versiones, la línea base, o cambio ejecutado en código fuente y base de datos.	Arquitecto	-Registro en herramienta de versiones de la línea base. -Código fuente.
18	Registrar en el catálogo de servicios.	Registra la modificación en el catálogo de servicios del área. Coordinar la actualización del catálogo en la Intranet institucional.	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos"	Catálogo de servicios (actualizar).
FIN				

5.2 SUBPROCESO: Desarrollo o adquisición de software nuevo

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Generar la necesidad.	El área requirente identifica una necesidad (un problema que requiere automatización). Se define la persona que ejercerá como administrador y la persona que ejercerá como líder funcional del sistema.	Responsable del área requirente	Memorando
2	Generar reunión de definición de necesidad.	Genera una reunión preliminar para explicar la necesidad previa a generar la documentación formal; entre el usuario final y el área requirente, Intendencia Nacional de Planificación (INP) e Intendencia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (INTIC).	Líder funcional	

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
3	Elaborar el acta de definición de proyecto institucional.	A través de la Dirección Nacional de Planificación, se describe la necesidad identificada y el alcance del proyecto (aterrizar las ideas), alineación a los objetivos institucionales.	Líder funcional / Experto de la Dirección Nacional de Planificación	Acta de definición de proyecto institucional.
4	Definir el proceso	A través de la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad, se define el proceso y diagrama de flujo.	Experto de la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad / Administrador del proceso y del sistema	-Descripción del proceso -Modelo de diagrama de flujo del proceso (BPMN).
5	Consolidar documentos aprobados.	Recopila todos los documentos habilitantes (descripción del proceso, modelo de diagrama de flujo del proceso –BPMN-), acta de definición de proyecto institucional, realiza una revisión y aprueba los mismos mediante un documento (memorando) de responsabilidad.	Líder funcional	-Descripción del proceso -Modelo de diagrama de flujo del proceso (BPMN) -Memorando de validación -Anexos por parte del área requirente.
6	Enviar un memorando	Carga la documentación habilitante a través del sistema de gestión documental de la institución y envía al Intendente Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Líder funcional	Memorando
7	Realizar el análisis técnico de la solicitud.	Revisa la documentación habilitante y genera un análisis técnico preliminar sobre la viabilidad del proyecto.	Líder Técnico, “Analista de Sistemas Tecnológicos”.	-Perfil técnico (versión borrador)
8	Diseñar arquitectura alto nivel.	Diseño preliminar de la arquitectura a ser utilizada en el proyecto.	Arquitecto	-Perfil técnico (versión borrador) -Diseño de arquitectura.
9	Elaborar perfil técnico del proyecto.	Recopila toda la información y elabora el perfil técnico de proyecto, incluido el prototipo de pantallas, CTP y cronograma. Se describe el tiempo que tomará las actividades del desarrollo del proyecto para cumplir con el ciclo de vida del desarrollo de software: <ul style="list-style-type: none"> • Planeación; • Ejecución; 	Líder Técnico, “Analista de Sistemas Tecnológicos”.	-Perfil técnico versión final -Prototipo de pantallas.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		<ul style="list-style-type: none"> • Control y monitoreo; • Cierre. 		
10	Evaluar / modificar proceso.	El Líder funcional y del sistema, DNST y DNGC, evalúan la documentación habilitante y técnica para actualizar / modificar (de ser el caso) el proceso existente.	Líder funcional	-Descripción del proceso -Memorando de validación -Anexos -Perfil técnico.
11	Revisar y priorizar el proyecto	<p>El Comité analizará la pertinencia del proyecto de desarrollo de software, definirá si se realiza un desarrollo interno o externo (adquisición de software) y solicitará se gestione la asignación presupuestaria, designará recursos humanos, priorizará el proyecto sobre otros.</p> <p>¿Se aprueba la cartera de proyectos? Si: Continuar con la actividad 12. No: Notificar la no viabilidad del proyecto al área requirente.</p>	Comité Informático.	-Acta de comité -Cartera de proyectos de tecnología aprobada.
12	Registrar en la cartera de proyectos	Elabora la cartera de proyectos que será el insumo inicial para la formalización y priorización de los proyectos por parte del Comité Informático.	Director Nacional de Sistemas Tecnológicos.	Cartera de proyectos de tecnología
13	Registrar el proyecto dentro del área.	Registra o actualiza el cronograma en la herramienta de seguimiento de proyectos de la DNST.	Director Nacional de Sistemas Tecnológicos.	Registro en herramienta de gestión de proyectos.
14	Revisar el cronograma	<p>Analiza el cronograma propuesto por el área de tecnología.</p> <p>¿Se aprueba el cronograma? Si: Continuar con la actividad 15. No: Continuar con la actividad 13 para ajuste del cronograma.</p>	Líder funcional	
15	Elaborar arquitectura en detalle	Realiza el diseño final de la arquitectura a ser utilizada por el proyecto, gestión de base de datos, requerimiento de componentes.	Arquitecto	-Arquitectura detallada -Diagrama de componente -Diagrama de base de datos.

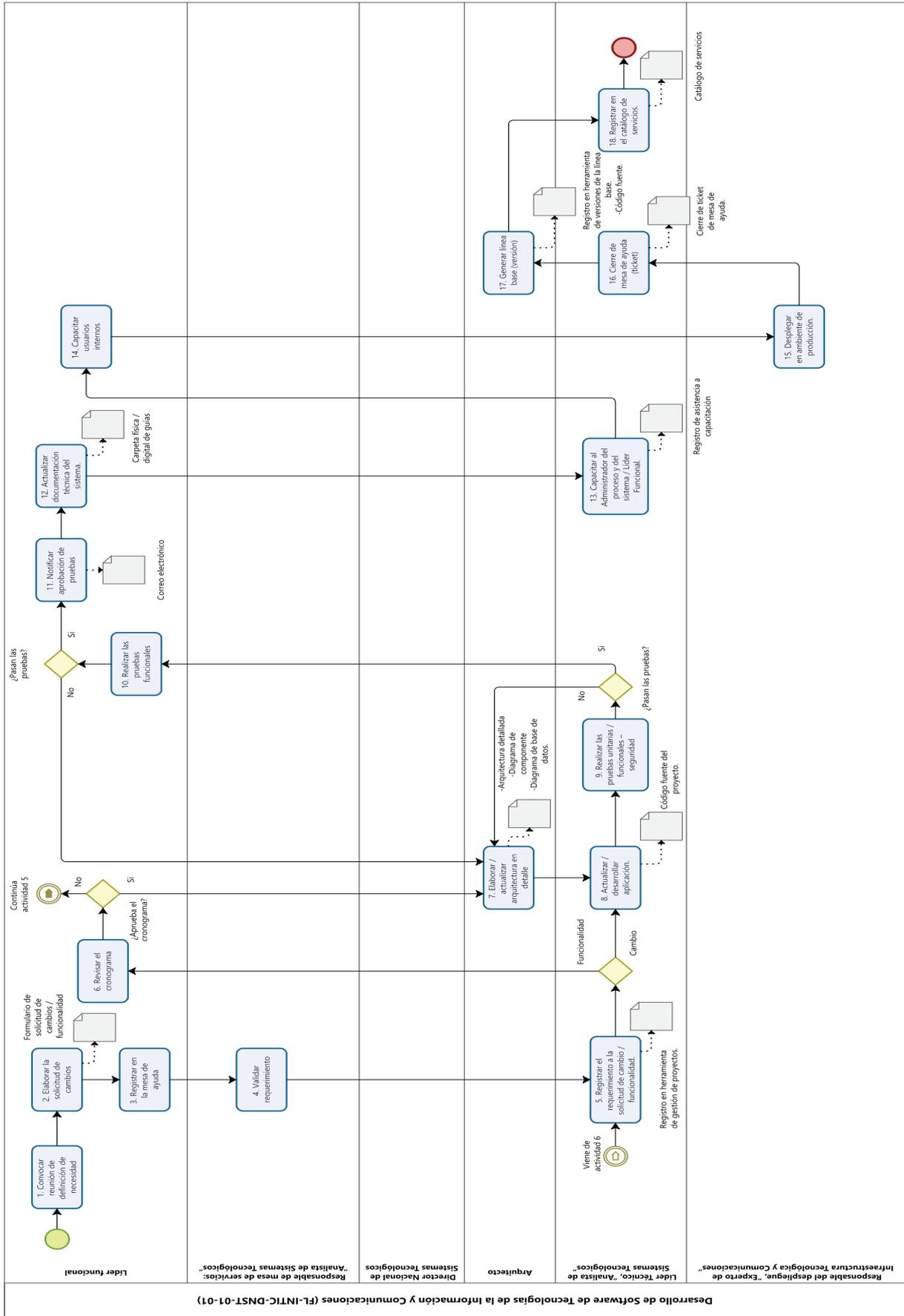
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
16	Desarrollar aplicación.	Realiza todas las actividades lógicas para satisfacer las necesidades del proyecto (ciclo de vida del desarrollo).	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos".	-Código fuente del proyecto -Producto área: 3. Aplicación desarrollada.
17	Realizar las pruebas unitarias/funcionales – seguridad	Realiza las pruebas integrales y de seguridad sobre el desarrollo efectuado. ¿Pasan las pruebas? Si: Continuar con la actividad 18. No: Continuar con la actividad 15.	Líder Técnico; "Analista de Sistemas Tecnológicos". Líder o responsable Funcional, Experto del área funcional, dueña del proceso	
18	Realizar las pruebas funcionales	Realiza las pruebas funcionales del desarrollo efectuado. ¿Pasan las pruebas? Si: Continuar en la actividad 19. No: Continuar en la actividad 15.	Líder Funcional, Experto del área funcional, dueña del proceso	
19	Generar memo de puesta en producción / aceptación.	El área requirente a través del Administrador del proceso y del sistema aprueba el desarrollo efectuado, posterior a la finalización de las pruebas	Líder funcional	Memorando de aceptación / puesta en producción.
20	Actualizar documentación técnica del sistema.	Elabora toda la información mínima requerida para el sistema.	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos".	-Carpeta física / digital de los documentos antes citados -Producto: 4. Documentación técnica de aplicaciones desarrolladas
21	Capacitar al Administrador del proceso y del sistema / Líder Funcional.	Se capacita al Administrador del proceso y del sistema / responsable funcional para que puedan replicar la información a los usuarios finales.	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos".	Registro de asistencia a capacitación.
22	Desplegar en ambiente de producción.	Pone operativo el sistema para disponibilidad de los usuarios internos.	Responsable del despliegue, "Experto de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones"	

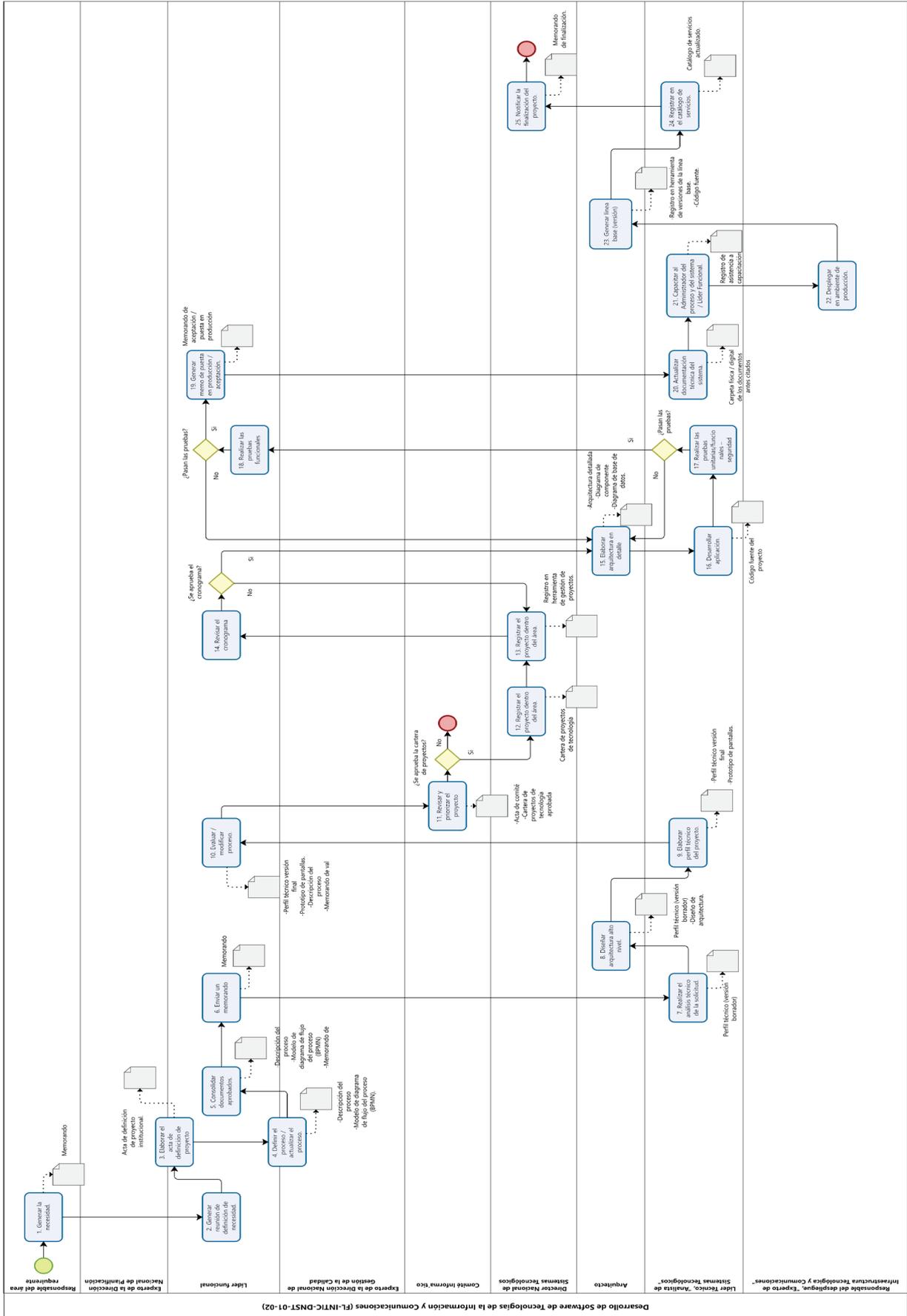
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
23	Generar línea base (versión)	Genera en la herramienta de gestión de versiones, la línea base en código fuente y base de datos.	Arquitecto	-Registro en herramienta de versiones de la línea base. -Código fuente.
24	Registrar en el catálogo de servicios.	Registra el nuevo desarrollo en el catálogo de servicios del área.	Líder Técnico, "Analista de Sistemas Tecnológicos"	Catálogo de servicios actualizado.
25	Notificar la finalización del proyecto.	Verificar el cumplimiento de todas las actividades del proceso y notifica al comité informático de la finalización del proyecto.	Director Nacional de Sistemas Tecnológicos.	Memorando de finalización.
FIN				

6. ANEXOS

No.	Documento	Código	Responsable de su custodia
1	Diagrama del subproceso Solicitud de cambio / funcionalidad.	FL-INTIC-DNST-01-01	Director Nacional de Sistemas Tecnológicos
2	Diagrama del subproceso Desarrollo o adquisición de software nuevo.	FL-INTIC-DNST-01-02	Director Nacional de Sistemas Tecnológicos

Nota: La Política del ciclo de vida del desarrollo de software y los formatos utilizados en este proceso reposan en la intranet institucional.





FIRMAS DE RESPONSABILIDAD		
		Firma
Elaborado por:	Marcela Baldeón Analista de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas 2	 Firmado electrónicamente por: MARCELA DEL ROCIO BALDEON GUTIERREZ
	Pablo Panchi Experto de la Calidad (*)	Firmado digitalmente por PABLO ROBERTO PANCHI MALITASI Fecha: 2022.12.13 11:45:09 -05'00'
Revisado por:	Gabriel Andrade Director Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas	 Firmado electrónicamente por: GABRIEL HERNAN ANDRADE PAZMINO
	Diego Molina Director Nacional de Gestión de la Calidad (*)	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MOLINA TOAPANTA
Validado por:	Ramiro Torres Intendente Nacional de Planificación (*)	 Firmado electrónicamente por: RAMIRO MARCELO TORRES TOBAR
	Orlando Chamorro Intendente Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	 Firmado electrónicamente por: LUIS ORLANDO CHAMORRO SANCHEZ
Aprobado por:	Carolina Lozano Intendenta General de Gestión	 Firmado electrónicamente por: CAROLINA ALEJANDRA LOZANO HARO

(*) Elaboración, revisión y validación metodológica

CONTROL DE ACTUALIZACIONES			
Versión	Fecha aprobación	Causa de modificaciones	Modificaciones realizadas
01	15/09/2020	Versión inicial	
02		Mediante Memorando SCPM-INTIC-DNIOT-2022-213, de 26 de octubre de 2022, el Director Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas, solicitó la actualización del proceso conforme la recomendación del informe de auditoría interna de la calidad.	Actualización de actividades.

1.	OBJETIVO
2.	ALCANCE
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS
4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
5.	ANEXOS

1. OBJETIVO

Gestionar adecuadamente las operaciones y la infraestructura tecnológica existente en la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, con el fin de garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos que se brinda a la institución.

2. ALCANCE

Está dirigido para todos los servidores y trabajadores de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado a nivel nacional, desde que el usuario reporta el incidente o requerimiento de servicio / infraestructura tecnológica, hasta la solución integral a lo solicitado.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **DNIOT.**- Dirección Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas.
- **DNST.**- Dirección Nacional de Sistemas Tecnológicos.
- **INTIC.**- Intendencia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Incidente.**- Circunstancia o suceso que acontece inesperadamente, que puede afectar al desarrollo de la institución o de las actividades, un incidente puede ser de tipo físico (ejemplo cable) o de tipo lógico (ejemplo servicio de internet).
- **Mesa de Ayuda.**- Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, en los cuales se provee a los funcionarios institucionales un único punto de contacto mediante el cual se presta servicios para gestionar y solucionar incidencias y requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de manera oportuna y eficiente.
- **Requerimiento.**- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio relacionado a las tecnologías de la información y comunicación (TICs) solicitada por los usuarios de la Institución.
- **Servicio tecnológico.**- Servicios enfocados a brindar soluciones especializadas mediante la utilización de tecnología combinando procesos y funciones de software, hardware, redes, telecomunicaciones y electrónica.
- **Ticket.**- Es el mecanismo mediante el cual los usuarios de la institución reportan problemas, solicitan requerimientos o cualquier tipo de necesidad relacionada con los servicios tecnológicos que brinda la INTIC a través de la mesa de ayuda. El ticket tiene un número único de referencia, el cual permite al usuario y al personal de la mesa de ayuda localizar o comunicar el estado del incidente o requerimiento.
- **Servidor o área requirente.**- Es la persona o área que solicita o requiere asistencia con un servicio tecnológico institucional.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Informar el incidente o solicitar el requerimiento tecnológico	El servidor o área requirente, informa el incidente o solicita el requerimiento mediante la Mesa de Ayuda, enviando un correo electrónico a ayuda@scpm.gob.ec , donde se debe describir de manera detallada el incidente o requerimiento.	Servidor o área requirente	Ticket
2	Analizar el incidente/ requerimiento	Se evalúa el ticket. ¿Corresponde al catálogo de servicios? Si: ir a la actividad 3. No: ir a actividad 9.	Técnico de Infraestructura y Operaciones tecnológicas	
3	Revisar los documentos habilitantes	Se revisan si los requerimientos solicitados contienen los formularios establecidos publicados en la intranet para la habilitación de servicios tecnológicos. ¿Cumple con los documentos habilitantes? Si: ir a la actividad 4. No: ir a la actividad 9.	Técnico de Infraestructura y Operaciones tecnológicas	
4	Determinar si es un pedido para la Dirección Nacional de Sistemas tecnológicos	¿Es un pedido para la DNST? Si: ir a la actividad 5. No: ir a la actividad 6.	Técnico de Infraestructura y Operaciones tecnológicas	
5	Reasignar el ticket a la DNST	Reasignar el ticket a la DNST para ejecución del proceso Desarrollo de Software de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Finaliza el proceso.	Técnico de Infraestructura y Operaciones tecnológicas	
6	Determinar si es una adquisición	Se analiza el ticket ¿Es una adquisición? Si: ejecutar el proceso de Contratación de bienes, obras, servicios y / o consultorías. Finaliza el proceso.	Técnico de Infraestructura y Operaciones tecnológicas	

		No: ir a la actividad 7.		
7	Brindar soporte de primer nivel	Se analizan y se ejecutan actividades para dar solución al requerimiento o incidente. ¿Requiere escalamiento? Si: ir a la actividad 10; o, No: ir a la actividad 8.	Técnico de Infraestructura y Operaciones tecnológicas	
8	Revisar solución planteada	Se revisa y analiza que la solución planteada cumpla con lo solicitado en el ticket. ¿Acepta la solución? Si: ir a la actividad 9; o, No: ir a la actividad 7.	Servidor o área requirente	
9	Cerrar ticket	Se procede a cerrar el ticket con una breve descripción de la solución aplicada. Ir a la actividad 16.	Equipo DNIOT	Correo electrónico
10	Brindar soporte de segundo nivel	Se analizan las actividades realizadas en el primer nivel y se ejecutan actividades más avanzadas para solucionar el incidente o requerimiento. ¿Requiere escalamiento al proveedor? Si: ir a la actividad 11; o, No: ir a la actividad 8.	Analista/ Experto de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas	
11	Verificar contrato con proveedor	Verificar si existe contrato y la factibilidad de hacer uso de soporte y/o mantenimientos adquiridos. ¿Se tiene contrato con proveedor? Si: ir a la actividad 12. No: ejecutar el proceso de Contratación de bienes, obras, servicios y / o consultorías. Finaliza el proceso.	Analista/ Experto de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas	
12	Escalar al proveedor	Solicitar por la mesa de ayuda del proveedor el requerimiento de soporte.	Analista/ Experto de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas	Mesa de ayuda del proveedor

13	Brindar soporte especializado	Ejecutar las actividades de soporte por parte del proveedor para solventar el incidente o requerimiento.	Proveedor	Informe técnico
14	Verificar soporte realizado por proveedor	Se verifica el soporte realizado por el proveedor.	Analista/ Experto de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas	
15	Implementar monitoreo	Se implementa herramientas de monitoreo para control y seguimiento de los servicios tecnológicos renovados o adquiridos. Ir a la actividad 9.	Analista/ Experto de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas	Herramienta de monitoreo
16	Responder encuesta	De todos los tickets atendidos en el año se realiza una encuesta a todos los funcionarios de la SCPM; se evaluará la atención brindada y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida en el año.	Servidor o área requirente	Encuesta de satisfacción
17	Generar informe de satisfacción	Se realiza un informe con los resultados obtenidos de la encuesta anual de los tickets atendidos correspondientes a la DNIOT.	Director Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas	Informe
FIN				

5. ANEXOS

No.	Documento	Código	Responsable de su custodia
1	Diagrama de flujo del proceso	FL-INTIC-DNIOT-01-01	Director Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD		
Elaborado por:	Naraya Tobar Experta de Patrocinio y Recursos Administrativos	ELSA NARAYA TOBAR MIER  Firmado digitalmente por ELSA NARAYA TOBAR MIER Fecha: 2022.11.28 17:19:17 -05'00'
	Pablo Panchi Experto de la calidad (*)	Firmado digitalmente por PABLO ROBERTO PANCHI MALITASI Fecha: 2022.11.28 09:13:39 -05'00'
Revisado por:	Francisco Riofrío Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	FRANCISCO ANDRES RIOFRIO CUEVA  Firmado digitalmente por FRANCISCO ANDRES RIOFRIO CUEVA Fecha: 2022.11.28 17:25:57 -05'00'
	Diego Molina Director Nacional de Gestión de la Calidad (*)	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MOLINA TOAPANTA
Validado por:	Elizabeth Landeta Intendente Nacional Jurídico	 Firmado electrónicamente por: RUTH ELIZABETH LANDETA TOBAR
	Ramiro Torres Intendente Nacional de Planificación (*)	 Firmado electrónicamente por: RAMIRO MARCELO TORRES TOBAR
Aprobado por:	Carolina Lozano Superintendente de Control del Poder de Mercado (S)	 Firmado electrónicamente por: CAROLINA ALEJANDRA LOZANO HARO

(*) Elaboración, revisión y validación metodológica.

CONTROL DE ACTUALIZACIONES			
Versión	Fecha aprobación	Causa de modificaciones	Modificaciones realizadas
01	06/10/2020	Versión inicial	
02		Mediante Memorando SCPM-INJ-DNPRA-2022-128, de 22 de julio de 2022, la Dirección Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos, solicitó la actualización del procedimiento conforme la recomendación del informe de auditoría interna de la calidad.	Actualización de actividades.

1.	OBJETIVO
2.	ALCANCE
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS
4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
5.	ANEXOS

1. OBJETIVO

Estandarizar las actividades que se van a ejecutar dentro de los Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCPM.

2. ALCANCE

La sustanciación de los recursos o reclamos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCPM, inician desde el ingreso del recurso o reclamo administrativo a las diferentes áreas, hasta la transferencia del expediente que atendió el recurso al archivo central.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actos de Simple Administración: Declaración unilateral de voluntad, interna o entre órganos de la administración, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales y de forma indirecta.

Admisión: Proceso en el cual se constata el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Instructivo de Gestión Procesal.

Avoco: Primera providencia mediante la cual el Superintendente de Control del Poder de Mercado, conoce del recurso de apelación interpuesto.

Calificación: Auto mediante el cual se admite o no el recurso,

CRPI: Comisión de Resolución de Primera Instancia.

DNPRA: Dirección Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos.

IGP: Instructivo de Gestión Procesal.

INJ: Intendencia Nacional Jurídica.

IR: Intendencia Regional.

Recurso de Apelación (RA): Recurso ordinario que se acciona a fin de que los actos administrativos emitidos en virtud de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, sean elevados ante el Superintendente de Control del Poder de Mercado, se interpone dentro del término de 20 días posteriores a la notificación de las decisiones administrativas.

Recurso Extraordinario de Revisión (RER): Impugnación que es realizada a solicitud de parte o iniciada de oficio mediante el cual el Superintendente (SI) revisa los errores materiales de hecho o de derecho existentes en los actos administrativos, aparición de pruebas o elementos posteriores o vicios existentes en los actos administrativos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado. El plazo para interponer este recurso es de 3 años desde que el acto o resolución recurrida haya quedado en firme.

Reclamo Administrativo (REC): Impugnación presentada ante el Superintendente de Control del Poder de Mercado en contra actuaciones de la Administración que no tienen relación con la LORCPM y pueden abarcar distintas materias.

SI: Superintendente de Control del Poder de Mercado.

SIGDO: Sistema documental.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1 SUBPROCESO: Sustanciación de Recursos de Apelación interpuestos en contra de actos administrativos emitidos por las autoridades de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Ingresar recurso de apelación	Mediante escrito, el operador económico que impugna ingresa mediante Secretaría General el recurso de apelación.	Operador económico	Escrito de apelación
2	Incorporar recurso a expediente administrativo	Mediante providencia, el órgano que sustanció el acto impugnado, agrega al expediente el recurso y verifica que se encuentre dentro del término legal, si es el caso, dispone la notificación al SI; caso contrario, niega la petición por extemporánea y finaliza el proceso.	Intendente Nacional/ Regional o CRPI	Providencia
3	Remitir recurso de apelación al Superintendente de Control del Poder de Mercado	Mediante memorando se pone en conocimiento del Superintendente el Recurso de Apelación interpuesto, así como la reproducción del escrito impugnatorio, si es suscrito electrónicamente; en caso de ser emitido con firma hológrafa, se remiten copias certificadas.	Intendente Nacional/ Regional o CRPI	Memorando y anexos
4	Crear expediente digital	Generado el trámite propio del órgano de origen, de forma automática el trámite que contiene los documentos emitidos por la Intendencia o CRPI según corresponda, es remitido a la Intendencia Nacional Jurídica, la cual procede con la creación de un expediente procesal en el sistema ANKU y la sustanciación por intermedio de la Dirección Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos.	Intendente Nacional Jurídico	Expediente

5	Elaborar proyecto de providencia de avoco conocimiento	Con un análisis preliminar del recurso, se elabora el proyecto de providencia de avoco conocimiento, el cual determina si el recurso cumple con los requisitos del instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM.	Secretario/a de sustanciación ¹	
6	Revisar y corregir el proyecto de providencia	El Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos; el/la Intendente Nacional Jurídico y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI), revisan el proyecto de providencia, y en caso de tener observaciones, éstas son corregidas por el Secretario/a de Sustanciación, para posterior aprobación del superior.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente Nacional Jurídico / Asesor	
7	Suscribir providencia de avoco (firma hológrafa o digital)	Acogidas las observaciones se remite la providencia para revisión, aprobación y suscripción del SI; de manera excepcional en caso de ser firma hológrafa se generan dos ejemplares físicos con la firma del SI y el secretario.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Providencia de avoco
8	Elaborar boletas y notificar	Una vez suscrita la providencia por parte del SI, el Secretario de Sustanciación elabora las boletas de notificación, las cuales serán puestas en conocimiento de las partes procesales y órgano administrativo de origen, vía electrónica o física, en este último caso, las boletas en conjunto con el boletín serán entregadas a la Secretaría General, quien deberá realizar la notificación.	Secretario/a de sustanciación	Boletas de notificación
9	Agregar providencia y medios de verificación en expediente administrativo	Una vez realizadas las notificaciones se procederá a agregar la providencia y los medios de verificación electrónicos al expediente administrativo; en el caso de documentos físicos, la Secretaría General entregará	Secretario/a de sustanciación	Expediente administrativo o ordenado

¹ Tanto los Analistas como el Experto de Patrocinio y Recursos Administrativos, pueden ser designados como Secretarios de Sustanciación Ad-Hoc, para lo cual deben realizar las mismas actividades.

		los medios de verificación al Secretario de Sustanciación, quien los agregará al expediente administrativo de manera cronológica y sentará las razones correspondientes.		
10	Sustanciar cuantos escritos y requerimientos sean necesarios	Las peticiones realizadas por las partes procesales, o las diligencias de oficio que se dispongan, deberán ser analizadas y atendidas en su totalidad con las correspondientes revisiones por parte de DNPRA, INJ, el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI) y SI, mismas que seguirán el proceso que se instruye para la providencia de avoco conocimiento, es decir desde la actividad 5 a la 9.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Actuaciones administrativas
11	Convocar audiencia	De oficio o a solicitud de parte, mediante providencia se señalará fecha y hora para que se lleve a cabo la audiencia, para el efecto el Secretario de Sustanciación deberá realizar las diligencias internas pertinentes.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Providencia
12	Suscribir el acta de audiencia	De haberse dispuesto la audiencia pública, una vez instalada, se oirá a las partes con derecho a una intervención y réplica, en el caso de existir terceros y de así requerirlo también serán escuchados por una sola ocasión. Una vez concluida la diligencia se sentará una razón de comparecencia de las partes procesales, misma que será agregada al expediente, en conjunto con la grabación de la diligencia en formato multimedia y los documentos agregados si fuere el caso.	Secretario/a de sustanciación	Acta de audiencia
13	Elaborar proyecto de resolución	El Secretario/a de Sustanciación, analiza los recaudos procesales del expediente y realiza una propuesta de resolución y el correspondiente proyecto, el cual es revisado por el Director, INJ y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI).	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente Nacional Jurídico/ Asesor	Proyecto de resolución

14	Aprobar y suscribir resolución y la	Acogidas las observaciones se remite la resolución vía correo electrónico, para revisión y aprobación y suscripción del SI; excepcionalmente en caso de ser firma hológrafa se generan dos ejemplares físicos con la firma del SI y el secretario.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Resolución
15	Elaborar boletas y notificar	Una vez suscrita la resolución por parte del SI, el/la Secretario/a de Sustanciación elabora las boletas de notificación, las cuales serán puestas en conocimiento de las partes procesales y órgano administrativo de origen, vía electrónica o física, en este último caso, las boletas en conjunto con el boletín serán entregadas a la Secretaría General, quien deberá realizar la notificación.	Secretario/a de sustanciación	Boletas de notificación
16	Agregar resolución y medios de verificación en expediente administrativo	Una vez realizadas las notificaciones se procederá a agregar la resolución y los medios de verificación electrónicos al expediente administrativo; en el caso de documentos físicos, la Secretaría General entregará los medios de verificación al/la Secretario/a de Sustanciación, quien los agregará al expediente de manera cronológica y sentará las razones correspondientes. ¿Existe interposición de recursos horizontales (norma supletoria) por parte del operador económico? Si: ir a la actividad 17 No: ir a la actividad 19	Secretario/a de sustanciación	Expediente ordenado cronológicamente
17	Presentar recursos horizontales supletorios	Una vez notificada la resolución, las partes procesales podrían presentar recursos horizontales supletorios.	Operador económico	Escrito de interposición de recursos horizontales
18	Atender el recurso	Las recursos presentados por las partes procesales deberán ser	Superintendente de Control del	Auto

		analizadas y atendidas en su totalidad con las correspondientes revisiones por parte de DNPRA, INJ, el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI) y SI, mismas que seguirán el proceso que se instruye para la providencia de avoco conocimiento, es decir desde la actividad 5 a la 9.	Poder de Mercado	
19	Solicitar cierre del expediente digital y transferencia del expediente físico al archivo central	Una vez que el procedimiento administrativo ha culminado y se ha verificado que se encuentra ordenado tanto física como digitalmente, el DNPRA solicita el cierre digital y transferencia física del expediente, cumpliendo con la normativa interna vigente, para lo cual se suscribirán las actas correspondientes.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	Acta de entrega de expediente
FIN				

4.2 SUBPROCESO: Sustanciación de Recursos Extraordinarios de Revisión interpuestos en contra de actos administrativos emitidos por las autoridades de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Ingresar recurso extraordinario de revisión	Mediante escrito, el operador económico que impugna, ingresa mediante ventanilla virtual o física de la Secretaría General o quien haga sus veces el Recurso extraordinario de revisión, para ante el SI. *De forma excepcional ingresa a las áreas sustanciadoras.	Operador económico	Escrito
2	Remitir recurso extraordinario de revisión	Recibido el recurso, la Secretaría General pondrá en conocimiento del SI, con copia a la INJ, la creación de un expediente en el sistema ANKU "Procesal Nuevo" y remitirá el documento a la INJ, sea este físico o digital.	Secretario General	Expediente

3	Elaborar proyecto de providencia de avoco conocimiento	Con un análisis preliminar del recurso, se elabora el proyecto de providencia de avoco conocimiento, el cual determina si el recurso cumple con los requisitos del instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM.	Secretario/a de sustanciación ²	
4	Revisar y corregir el proyecto de providencia	El Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos, el/la Intendente Nacional Jurídico y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI), revisa el proyecto de providencia, y en caso de tener observaciones, éstas son corregidas por el Secretario/a de Sustanciación, para posterior aprobación del superior.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente Nacional Jurídico /Asesor	
5	Suscribir providencia de avoco (firma hológrafa o digital)	Acogidas las observaciones se remite la providencia vía correo electrónico, para revisión, aprobación y suscripción del SI; de manera excepcional en caso de ser firma hológrafa se generan, dos ejemplares físicos con la firma del SI y el secretario.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Providencia de avoco
6	Elaborar boletas y notificar	Una vez suscrita la providencia por parte del SI, el Secretario de Sustanciación elabora las boletas de notificación, las cuales serán puestas en conocimiento de las partes procesales y órgano administrativo de origen, vía electrónica o física, en este último caso, las boletas en conjunto con el boletín serán entregadas a la Secretaría General, quien deberá realizar la notificación.	Secretario/a de sustanciación	Boletas de notificación
7	Agregar providencia y medios de	Una vez realizadas las notificaciones se procederá a agregar la providencia y los medios de verificación	Secretario/a de sustanciación	Expediente administrativo o ordenado

² Tanto los Analistas como el Experto de Patrocinio y Recursos Administrativos, pueden ser designados como Secretarios de Sustanciación Ad-Hoc, para lo cual deben realizar las mismas actividades.

	verificación en expediente administrativo	electrónicos al expediente administrativo; en el caso de documentos físicos, la Secretaría General entregará los medios de verificación al Secretario de Sustanciación, quien los agregará al expediente administrativo de manera cronológica y sentará las razones correspondientes.		
8	Sustanciar cuantos escritos y requerimientos sean necesarios	Las peticiones realizadas por las partes procesales, o las diligencias de oficio que se dispongan, deberán ser analizadas y atendidas en su totalidad con las correspondientes revisiones por parte de DNPRA, INJ, el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI) y SI, mismas que seguirán el proceso que se instruye para la providencia de avoco conocimiento, es decir desde la actividad 3 a la 7.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Actuaciones administrativas
9	Convocar audiencia	De oficio o a solicitud de parte, mediante providencia se señalará fecha y hora para que se lleve a cabo la audiencia, para el efecto el Secretario de Sustanciación deberá realizar las diligencias internas pertinentes.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Providencia
10	Suscribir el acta de audiencia	De haberse dispuesto la audiencia pública, una vez instalada, se oirá a las partes con derecho a una intervención y réplica, en el caso de existir terceros y de así requerirlo también serán escuchados por una sola ocasión. Una vez concluida la diligencia se sentará una razón de comparecencia de las partes procesales, misma que será agregada al expediente, en conjunto con la grabación de la diligencia en formato multimedia y los documentos agregados si fuere el caso.	Secretario de Sustanciación	Acta de audiencia

11	Elaborar proyecto de resolución	El Secretario/a de Sustanciación, analiza los recaudos procesales del expediente y realiza una propuesta de resolución y el correspondiente proyecto, el cual es revisado por el Director, INJ y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI).	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente Nacional Jurídico/ Asesor	Proyecto de resolución
12	Aprobar y suscribir la resolución	Acogidas las observaciones se remite la resolución vía correo electrónico, para revisión, aprobación y suscripción del SI; excepcionalmente en caso de ser firma hológrafa se generan dos ejemplares físicos con la firma del SI y el secretario.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Resolución
13	Elaborar boletas y notificar	Una vez suscrita la resolución por parte del SI, el/la Secretario/a de Sustanciación elabora las boletas de notificación, las cuales serán puestas en conocimiento de las partes procesales y órgano administrativo de origen, vía electrónica o física, en este último caso, las boletas en conjunto con el boletín serán entregadas a la Secretaría General, quien deberá realizar la notificación.	Secretario/a de sustanciación	Boletas de notificación
14	Agregar resolución y medios de verificación en expediente administrativo	Una vez realizadas las notificaciones se procederá a agregar la resolución y los medios de verificación electrónicos al expediente administrativo; en el caso de documentos físicos, la Secretaría General entregará los medios de verificación al/la Secretario/a de Sustanciación, quien los agregará al expediente de manera cronológica y sentará las razones correspondientes. ¿Existe interposición de recursos horizontales (norma supletoria) por parte del operador económico?	Secretario/a de sustanciación	Expediente ordenado cronológicamente

		Si: ir a la actividad 15 No: ir a la actividad 17		
15	Presentar recursos horizontales supletorios	Una vez notificada la resolución, las partes procesales podrían presentar recursos horizontales supletorios.	Operador económico	Escrito de interposición de recursos horizontales
16	Atender el recurso	Las recursos presentados por las partes procesales deberán ser analizadas y atendidas en su totalidad con las correspondientes revisiones por parte de DNPRA, INJ, el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI) y SI, mismas que seguirán el proceso que se instruye para la providencia de avoco conocimiento, es decir desde la actividad 3 a la 7.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Auto
17	Solicitar cierre del expediente digital y transferencia del expediente físico al archivo central	Una vez que el procedimiento administrativo ha culminado y se ha verificado que se encuentra ordenado tanto física como digitalmente, el DNPRA solicita el cierre digital y transferencia física del expediente, cumpliendo con la normativa interna vigente, para lo cual se suscribirán las actas correspondientes.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	Acta de entrega de expediente
FIN				

4.3 SUBPROCESO: Sustanciación de Reclamos Administrativos interpuestos en contra de actos administrativos emitidos por las autoridades de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Ingresar reclamo administrativo (cualquier materia)	Mediante escrito, el operador económico que impugna, ingresa mediante ventanilla virtual o física de la Secretaría General o quien haga sus veces el Reclamo administrativo, para ante el SI.	Operador económico	Escrito

2	Remitir reclamo administrativo	Recibido el reclamo, la Secretaría General remitirá el documento al área generadora del proceso impugnado, mediante SIGDO, y remitirá la documentación física en caso de que así se hubiere presentado.	Secretario General	Notificación mediante SIGDO
3	Notificar al SI	Una vez que el área generadora del proceso objetado cuente con el documento físico o digital, notificará mediante memorando al SI, con copia a la Intendencia Nacional Jurídica. El área productora del proceso impugnado deberá remitir a la INJ una copia certificada en medio magnético del proceso que genera el reclamo, en un término no mayor a dos días de haber notificado al SI con la interposición del reclamo.	Área generadora del proceso impugnado	Memorando
4	Elaborar proyecto de providencia de avoco conocimiento	Con un análisis preliminar del reclamo, se elabora el proyecto de providencia de avoco conocimiento, el cual determina si el mismo cumple con los requisitos legales.	Secretario/a de sustanciación ³	Proyecto de providencia de avoco
5	Revisar y corregir el proyecto de providencia	El Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos el/la Intendente Nacional Jurídico, y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI), revisa el proyecto de providencia, y en caso de tener observaciones, éstas son corregidas por el Secretario/a de Sustanciación, para posterior	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente Nacional Jurídico / Asesor	

³ Tanto los Analistas como el Experto de Patrocinio y Recursos Administrativos, pueden ser designados como Secretarios de Sustanciación Ad-Hoc, para lo cual deben realizar las mismas actividades.

		aprobación del superior.		
6	Suscribir providencia de avoco (firma hológrafa o digital)	Acogidas las observaciones se remite la providencia, vía correo electrónico, para revisión, aprobación y suscripción del SI; de manera excepcional en caso de ser firma hológrafa se generan dos ejemplares físicos con la firma del SI y el secretario.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Providencia de avoco
7	Elaborar boletas y notificar	Una vez suscrita la providencia por parte del SI, el Secretario de Sustanciación elabora las boletas de notificación, las cuales serán puestas en conocimiento de las partes procesales y órgano administrativo de origen, vía electrónica o física, en este último caso, las boletas en conjunto con el boletín serán entregadas a la Secretaría General, quien deberá realizar la notificación.	Secretario/a de sustanciación	Boletas de notificación
8	Agregar providencia y medios de verificación en expediente administrativo	Una vez realizadas las notificaciones se procederá a agregar la providencia y los medios de verificación electrónicos al expediente administrativo físico; en el caso de documentos físicos, la Secretaría General entregará los medios de verificación al Secretario de Sustanciación, quien los agregará al expediente administrativo de manera cronológica y sentará las razones correspondientes.	Secretario/a de sustanciación	Expediente administrativo ordenado
9	Sustanciar cuantos escritos y requerimientos sean necesarios	Las peticiones realizadas por las partes procesales, o las diligencias de oficio que se dispongan, deberán ser analizadas y atendidas en su totalidad con las correspondientes revisiones	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Actuaciones administrativas

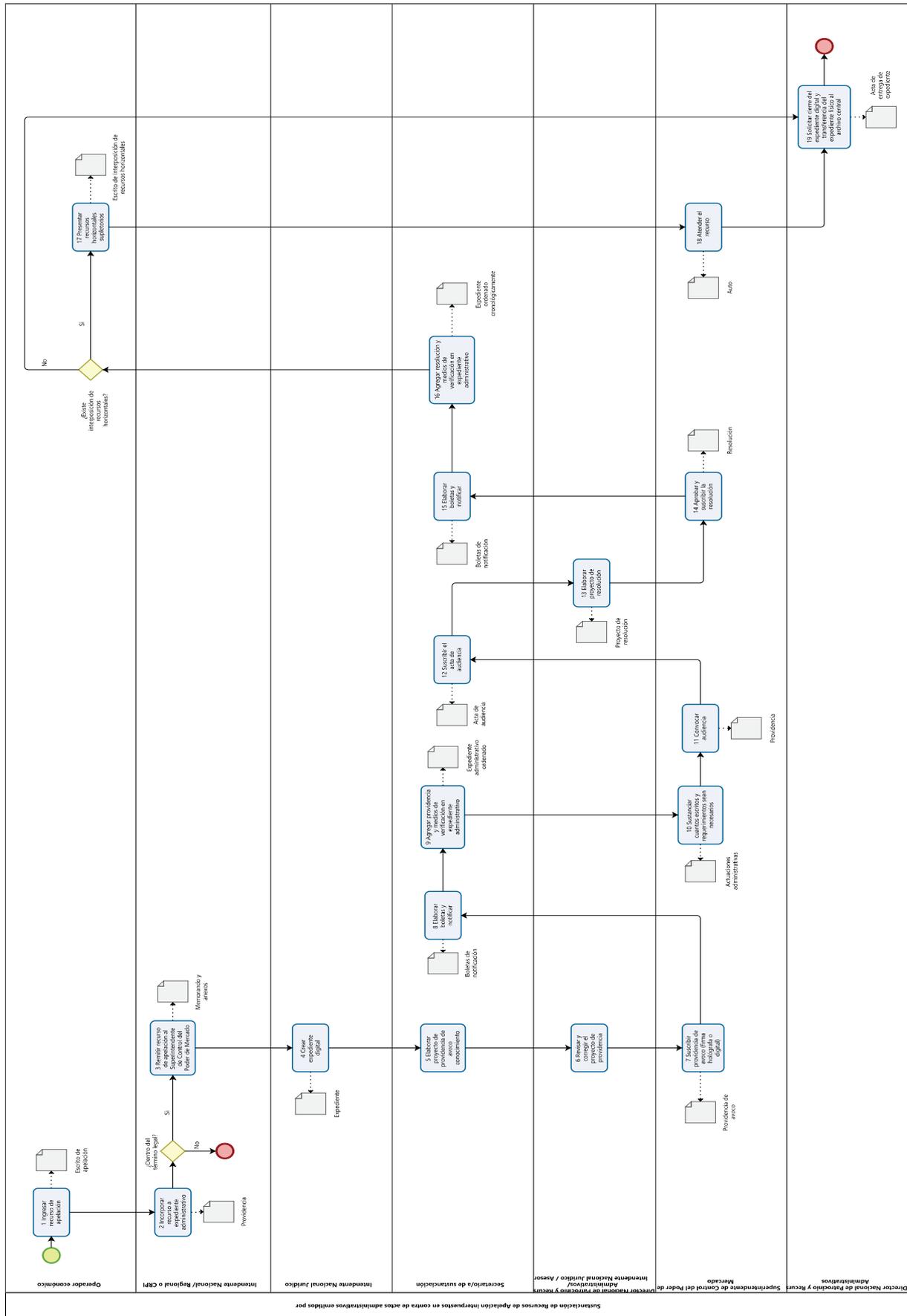
		por parte de DNPRA, INJ, el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI) y SI, mismas que seguirán el proceso que se instruye para la providencia de avoco conocimiento, es decir desde la actividad 4 a la 8.		
10	Convocar audiencia	De oficio o a solicitud de parte, mediante providencia se señalará fecha y hora para que se lleve a cabo la audiencia, para el efecto el Secretario de Sustanciación deberá realizar las diligencias internas pertinentes.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Providencia
11	Suscribir el acta de audiencia	De haberse dispuesto la audiencia pública, una vez instalada, se oirá a las partes con derecho a una intervención y réplica, en el caso de existir terceros y de así requerirlo también serán escuchados por una sola ocasión. Una vez concluida la diligencia se sentará una razón de comparecencia de las partes procesales, misma que será agregada al expediente, en conjunto con la grabación de la diligencia en formato multimedia y los documentos agregados si fuere el caso.	Secretario/a de sustanciación	Acta de audiencia
12	Elaborar proyecto de resolución	El Secretario/a de Sustanciación, analiza los recaudos procesales del expediente y realiza una propuesta de resolución y el correspondiente proyecto, el cual es aprobado por el Director, INJ y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI).	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos / INJ / Asesor	Proyecto de resolución
13	Aprobar y suscribir la resolución	Acogidas las observaciones se remite la resolución vía correo electrónico, para revisión, aprobación y suscripción del SI; excepcionalmente en caso de ser firma hológrafa se generan dos ejemplares físicos.	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Resolución

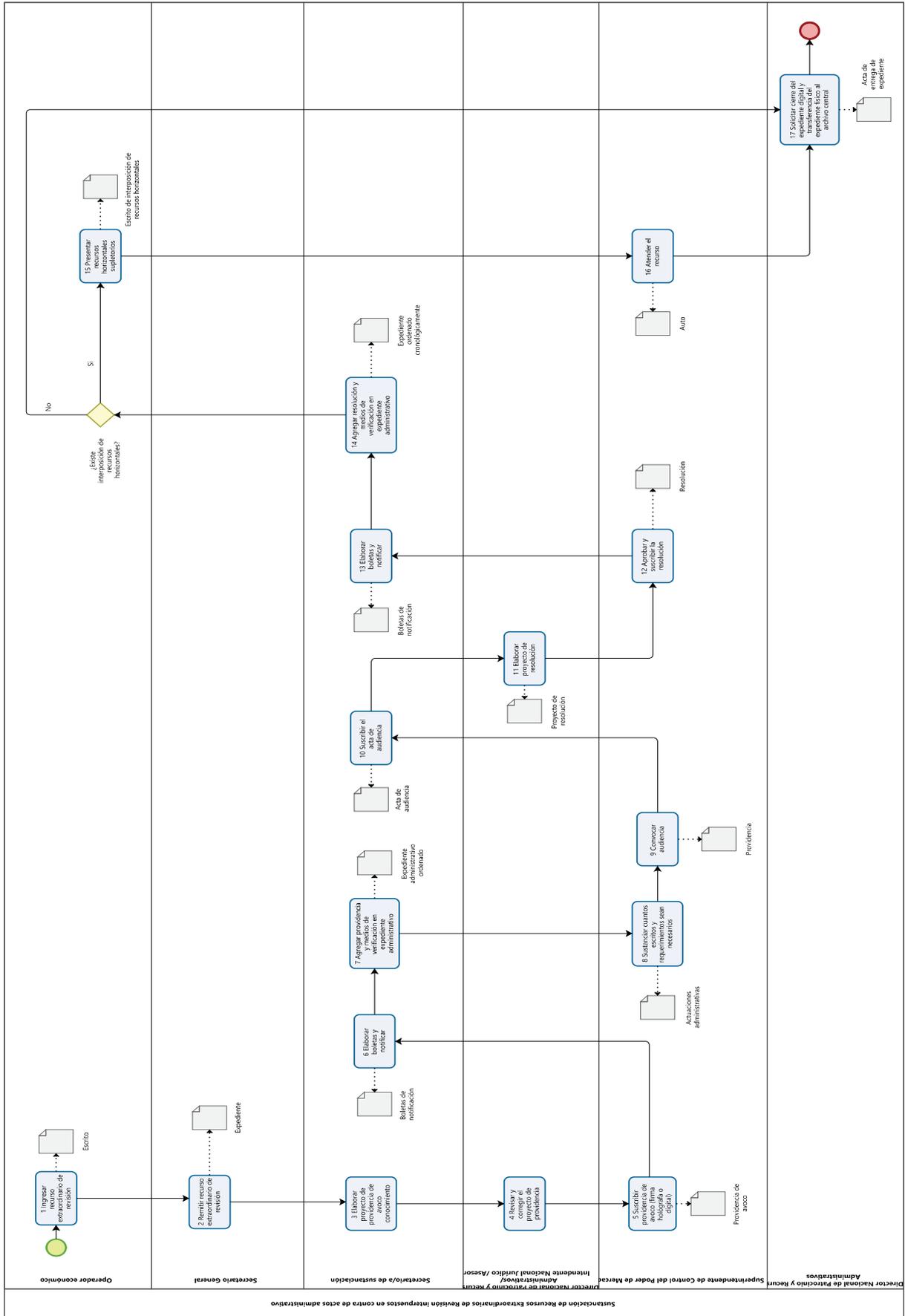
14	Elaborar boletas y notificar	Una vez suscrita la resolución por parte del SI, el/la Secretario/a de Sustanciación elabora las boletas de notificación, las cuales serán puestas en conocimiento de las partes procesales y órgano administrativo de origen, vía electrónica o física, en este último caso, las boletas en conjunto con el boletín serán entregadas a la Secretaría General, quien deberá realizar la notificación.	Secretario/a de sustanciación	Boletas de notificación
15	Agregar resolución y medios de verificación en expediente administrativo	Una vez realizadas las notificaciones se procederá a agregar la resolución y los medios de verificación electrónicos al expediente administrativo; en el caso de documentos físicos, la Secretaría General entregará los medios de verificación al/la Secretario/a de Sustanciación, quien los agregará al expediente de manera cronológica y sentará las razones correspondientes. ¿Existe interposición de recursos horizontales (norma supletoria) por parte del operador económico? SI: ir a la actividad 16 NO: ir a la actividad 18	Secretario/a de sustanciación	Expediente ordenado cronológicamente
16	Presentar recursos horizontales supletorios	Una vez notificada la resolución, las partes procesales podrían presentar recursos horizontales supletorios.	Operador económico	Escrito de interposición de recursos horizontales
17	Atender el recurso	Las recursos presentados por las partes procesales deberán ser analizadas y atendidas en su totalidad con las correspondientes revisiones por parte de DNPRA, INJ, el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI) y SI, mismas que seguirán el proceso que se instruye para	Superintendente de Control del Poder de Mercado	Auto

		la providencia de avoco conocimiento, es decir desde la actividad 4 a la 8.		
18	Solicitar cierre del expediente digital y transferencia del expediente físico al archivo central	Una vez que el procedimiento administrativo ha culminado y se ha verificado que se encuentra ordenado tanto física como digitalmente, el DNPRA solicita el cierre digital y transferencia física del expediente, cumpliendo con la normativa interna vigente, para lo cual se suscribirán las actas correspondientes.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	Acta de entrega de expediente
FIN				

5. ANEXOS

No.	Documento	Código	Responsable de su custodia
1	Diagrama del proceso documentado	FL-INJ-DNPRA-02-01	Director/a Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos





FIRMAS DE RESPONSABILIDAD		
Elaborado por:	Naraya Tobar Experta de Patrocinio y Recursos Administrativos	ELSA NARAYA TOBAR MIER  Firmado digitalmente por ELSA NARAYA TOBAR MIER Fecha: 2022.11.28 17:21:31 -05'00'
	Pablo Panchi Experto de la calidad (*)	Firmado digitalmente por PABLO ROBERTO PANCHI MALITASI Fecha: 2022.11.28 09:14:50 -05'00'
Revisado por:	Francisco Riofrío Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	FRANCISCO ANDRES RIOFRIO CUEVA  Firmado digitalmente por FRANCISCO ANDRES RIOFRIO CUEVA Fecha: 2022.11.28 17:25:33 -05'00'
	Diego Molina Director Nacional de Gestión de la Calidad (*)	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MOLINA TOAPANTA
Validado por:	Elizabeth Landeta Intendente Nacional Jurídico	 Firmado electrónicamente por: RUTH ELIZABETH LANDETA TOBAR
	Ramiro Torres Intendente Nacional de Planificación (*)	 Firmado electrónicamente por: RAMIRO MARCELO TORRES TOBAR
Aprobado por:	Carolina Lozano Superintendente de Control del Poder de Mercado (S)	 Firmado electrónicamente por: CAROLINA ALEJANDRA LOZANO HARO

(*) Elaboración, revisión y validación metodológica.

CONTROL DE ACTUALIZACIONES			
Versión	Fecha aprobación	Causa de modificaciones	Modificaciones realizadas
01	06/10/2020	Versión inicial	
02		Mediante Memorando SCPM-INJ-DNPRA-2022-128, de 22 de julio de 2022, la Dirección Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos, solicitó la actualización del procedimiento conforme la recomendación del informe de auditoría interna de la calidad.	Actualización de actividades.

1.	OBJETIVO
2.	ALCANCE
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS
4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
5.	ANEXOS

1. OBJETIVO

Estandarizar las actividades que se van a realizar para ejercer el patrocinio de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado en los procesos judiciales y constitucionales.

2. ALCANCE

Las actividades de patrocinio legal de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado en procesos judiciales y constitucionales, se ejercen desde la presentación de la acción legal o desde que la Institución tiene conocimiento de la acción legal presentada en su contra, hasta la notificación de la sentencia de última instancia.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción Legal: Es el proceso de llevar un caso ante una autoridad con jurisdicción y esto puede ser a través de una demanda, de una denuncia penal o petición administrativa.

Acto de proposición: Escrito inicial de pretensiones al proceso y/o procedimiento.

Audiencia: Diligencia formal de oralidad y contradicción.

Citación: Acto por el cual se le hace conocer al demandado el contenido de la demanda o de la petición de una diligencia preparatoria y de las providencias recaídas en ellas. Se realiza en forma personal, mediante boletas o a través del medio de comunicación.

Competencia: Facultad de un juez para conocer y resolver un procesos en razón de la materia, territorio, grado.

Contestación al acto de proposición: Pronunciamiento en forma expresa sobre cada una de las pretensiones del legitimado activo, sobre la veracidad de los hechos alegados y sobre la autenticidad de la prueba documental que se haya acompañado, con la indicación categórica de lo que admite y de lo que niega.

Demanda: Acto procesal por el que se ejercita el derecho de acción procurando la iniciación de un proceso judicial.

Denuncia: Acto por el que se comunica a la autoridad competente que existe un hecho que el denunciante considera infracción a las leyes.

DNPRA: Dirección Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos.

INJ: Intendencia Nacional Jurídica.

Legitimado activo: Actor, accionante, recurrente.

Legitimado pasivo: Demandado, accionado.

Órgano Juzgador: Juez, Tribunal, Sala.

Ponencia: Exposición en audiencia dentro de un proceso judicial.

Prueba: Elemento que tiene por finalidad llevar a la o al juzgador al convencimiento de los hechos y circunstancias controvertidos.

Sentencia: Resolución motivada del órgano juzgador que atiende las pretensiones de las partes y culmina con el proceso.

SG: Secretaría General.

SI: Superintendente de Control del Poder de Mercado.

SIGDO: Sistema de gestión documental.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

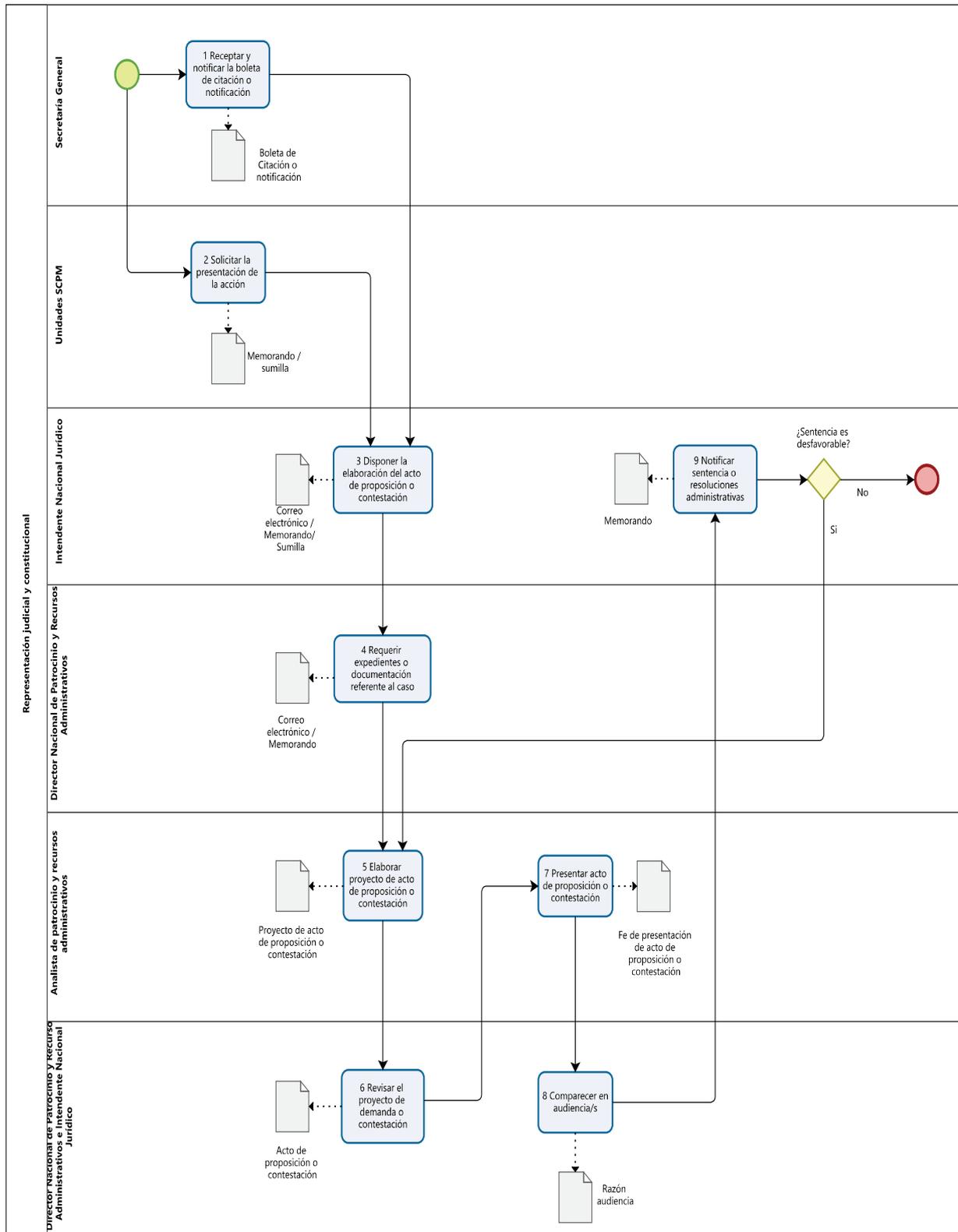
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Receptar y notificar la boleta de citación o notificación	Si la SCPM es legitimado pasivo, el órgano jurisdiccional y/o administrativo, remitirá boleta de citación o notificación a la SCPM, la cual se receiptará en la ventanilla física, por lo cual la SG deberá notificar de forma inmediata a la INJ, mediante sistema documental y posterior remitir la documentación de forma física. Continuar a la actividad 3.	Secretaría General	Boleta de Citación o notificación
2	Solicitar la presentación de la acción	Si la SCPM es legitimado activo, una de sus unidades solicita a la INJ, la presentación de la acción legal que corresponda. Continuar a la actividad 3.	Unidades SCPM	Memorando / sumilla
3	Disponer la elaboración del acto de proposición o contestación	Mediante correo electrónico, memorando o sumilla inserta en el SIGDO, la Intendencia Nacional Jurídica dispone a la DNPR la elaboración del acto de proposición o contestación.	Intendente Nacional Jurídico	Correo electrónico / Memorando / Sumilla
4	Requerir expedientes o documentación referente al caso	Mediante correo electrónico o memorando, se solicita al área generadora se remita copia certificada en formato físico y digital del cuaderno administrativo, base de la acción.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	Correo electrónico / Memorando
5	Elaborar proyecto de acto de	Previo el análisis de la documentación y reunión con el inmediato superior, el	Analista de patrocinio y	Proyecto de acto de

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
	proposición o contestación	analista a cargo realiza el proyecto de acto de proposición o contestación.	recursos administrativos	proposición o contestación
6	Revisar y corregir el proyecto de acto de proposición o contestación	El proyecto es revisado por el Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos, el Intendente Nacional Jurídico y de ser necesario el Analista realiza correcciones.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos e Intendente Nacional Jurídico	Acto de proposición o contestación
7	Presentar acto de proposición o contestación	Ingreso de acto de proposición o contestación con sus respectivos anexos ante la unidad jurisdiccional o administrativa correspondiente.	Analista de Patrocinio y Recursos Administrativos	Fe de presentación de acto de proposición o contestación
8	Comparecer en audiencia/s	Acudir a la autoridad jurisdiccional y/o administrativa competente.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos e Intendente Nacional Jurídico	Razón audiencia
9	Notificar sentencia o resoluciones administrativas	Una vez que la autoridad jurisdiccional y/o administrativa emite su decisión, se pone en conocimiento de las autoridades mediante memorando en conjunto con la copia simple de la decisión de referencia. Si la sentencia o resolución administrativa es desfavorable y se acciona el medio de impugnación, ir a la actividad 5. Caso contrario finaliza el proceso.	Intendente Nacional Jurídico	Memorando
FIN				

Nota: Es necesario tomar en cuenta que las actividades de la DNPRA en el ámbito judicial, constitucional, etcétera, se encuentran sometidas a las disposiciones, valoraciones y consideraciones de una o varias autoridades judiciales, que son terceros ajenos a la SCPM, por lo que una decisión desfavorable no implica necesariamente una deficiencia del equipo técnico en la defensa judicial.

5. ANEXOS

No.	Documento	Código	Responsable de su custodia
1	Diagrama del proceso documentado	FL-INJ-DNPRA-01-01	Director/a Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos





Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Telf.: 3941-800
Exts.: 3131 - 3134

www.registroficial.gob.ec

MG/FA

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.