

 <p>Superintendencia de Control del Poder de Mercado</p>	<p>Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica</p>	Versión: 02
		Macroproceso: Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas
		Código: PR-INTIC-DNIOT-01

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD		
		Firma
Elaborado por:	<p>Marcela Baldeón Analista de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas 2</p>	
	<p>Pablo Panchi Experto de la Calidad (*)</p>	
Revisado por:	<p>Gabriel Andrade Director Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas</p>	
	<p>Diego Molina Director Nacional de Gestión de la Calidad (*)</p>	
Validado por:	<p>Ramiro Torres Intendente Nacional de Planificación (*)</p>	
	<p>Orlando Chamorro Intendente Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	
Aprobado por:	<p>Carolina Lozano Intendenta General de Gestión</p>	

(*) Elaboración, revisión y validación metodológica

 <p>Superintendencia de Control del Poder de Mercado</p>	<p>Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica</p>	Versión: 02
		Macroproceso: Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas
		Código: PR-INTIC-DNIOT-01

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.

 <p>Superintendencia de Control del Poder de Mercado</p>	<p>Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Macroproceso: Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas</p>
		<p>Código: PR-INTIC-DNIOT-01</p>

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
5.	ANEXOS	7

 <p>Superintendencia de Control del Poder de Mercado</p>	<p>Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Macroproceso: Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas</p>
		<p>Código: PR-INTIC-DNIOT-01</p>

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.

	Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica	Versión: 02
		Macroproceso: Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas
		Código: PR-INTIC-DNIOT-01

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	

	Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica	Versión: 02
		Macroproceso: Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas
		Código: PR-INTIC-DNIOT-01

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

	Gestión de Operaciones e Infraestructura Tecnológica	Versión: 02
		Macroproceso: Gestión Nacional de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas
		Código: PR-INTIC-DNIOT-01

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

