

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08:30 a 17:15	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	1. - Av. De los Shyris N44-93 y Río Coca. Edificio Ocaña-Quito (Edif. Principal) 2. - Kennedy Norte, Av. Fco. Orellana. Edificio World Trade Center, Torre A, 3er Piso. Guayaquil	Página web SCPM	Ventanilla, oficina matriz (Quito), Intendencia Regional (Guayaquil)	NO	Solicitud de acceso a la Información Pública	NO APLICA No se cuenta con este servicio de internet	0	0	No disponible: no se encuentra habilitado el programa de satisfacción del servicio
2	Denuncias ciudadanas	Es un instrumento por medio del cual, la ciudadanía alerta a la SCPM con temas referentes a presuntas conductas anticompetitivas y que atenten a la libre competencia en los mercados, y las novedades que se presentan en la comercialización de los mismos.	1. Entregar la denuncia en físico o electrónico. 2. Para denuncias en físico acudir a las instalaciones de la SCPM /Edificio Principal en Quito u oficinas de La Intendencia Regional en Guayaquil. 3. Para denuncias en digital dirigirse a la página oficial de la SCPM www.scpm.gob.ec 3.1 Ir a la pestaña de servicios electrónicos. 3.2 Elegir denuncias ciudadanas. 3.3 Leer el Art. 54 de la LORCPM. 3.4 Dar click en ingreso a la denuncia. 3.5 Llenar todos los campos. 3.6 Guardar información. 4. La información recibida por la SCPM será debidamente procesada.	1. Preparar la denuncia o llenar el formulario (denuncia a través de medio digital) con base al artículo 54 de la LORCPM. 2. Entregar en las oficinas de la SCPM o llenar la información que esta disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la denuncia.	1. La información recibida es puesta en conocimiento del Superintendente de Control del Poder de Mercado. 2. Se remite la información a la Intendencia General Técnica. 3. Se deriva a una Intendencia de Sustanciación dependiendo del caso (conducta). 3. Se verifica que la denuncia reúna los requisitos del Art. 54 de la LORCPM. 4. Si no reúne los requisitos, se solicita al operador económico completar en un término de 3 días. 5. Se corre traslado al operador económico o se archiva en un término de 3 días.	08:30 a 17:15	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	1. - Av. De los Shyris N44-93 y Río Coca. Edificio Ocaña-Quito (Edif. Principal) 2. - Kennedy Norte, Av. Fco. Orellana. Edificio World Trade Center, Torre A, 3er Piso. Guayaquil	Página web SCPM	Página web, oficina matriz (Quito), Intendencia Regional (Guayaquil)	SI	Se informa que a partir del 14 de diciembre del 2018 esta deshabilitado el link correspondiente a denuncias ciudadanas en la página web oficial de la SCPM, la forma de acceso al servicio será por ventanilla en las instalaciones de la SCPM a nivel nacional.	Se informa que a partir del 14 de diciembre del 2018 esta deshabilitado el link correspondiente a denuncias ciudadanas en la página web oficial de la SCPM, la forma de acceso al servicio será por ventanilla en las instalaciones de la SCPM a nivel nacional.	3	186	No disponible: no se encuentra habilitado el programa de satisfacción del servicio
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												"NO APLICA", debido a que la Superintendencia de Control del Poder de Mercado no posee Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/12/2018						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Lcda. Rocio Argudo Bustamante						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												rocio.argudo@scpm.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(2) 3956010 ext 1329						

NOTA: En el caso de que la entidad no utilice el PTC, deberá colocar una nota aclaratoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC deberá realizar un enlace para que se dirija al mismo.

Se recuerda a las entidades que las matrices d), f1) y f2) están directamente relacionadas, por lo que para el primer servicio, siempre deberá enlazarse a la matriz del literal f2) que es la solicitud de acceso a la información pública. En las matrices de los literales d) y f1) deberán constar el mismo número de servicios manteniendo el orden respectivo.