



“Intendencia Nacional Jurídica”

**“Dirección Nacional de Patrocinio y Recursos
Administrativos”**

PROCESO:

**“Recursos y Reclamos Administrativos que se
presentan en contra de actos administrativos
emitidos por autoridades de la SCE”**

Junio 2024

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD		
Elaborado por:	Naraya Tobar Experta de Patrocinio y Recursos Administrativos	
	Wilson Quiroga Experto de la Calidad (*)	
Revisado por:	Francisco Riofrío Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	
	Diego Molina Director Nacional de Gestión de la Calidad (*)	
Validado por:	Elizabeth Landeta Intendente Nacional Jurídico	
	Ramiro Torres Intendente Nacional de Planificación (*)	
Validado por:	Danilo Sylva Superintendente de Competencia Económica	

(*) Elaboración, revisión y validación metodológica.

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

CONTROL DE ACTUALIZACIONES			
Versión	Fecha aprobación	Causa de modificaciones	Modificaciones realizadas
01	06/10/2020	Versión inicial	
02	09/01/2023	Mediante Memorando SCPMINJ- 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.
03		Mediante memorando SCPM-IGG-INP-2023-021, de 02 de marzo de 2023, la Intendencia Nacional de Planificación, solicitó el inicio del ciclo de mejora continuo, en cumplimiento de la “Norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios”, emitida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111 de 06 de mayo de 2020.	-3.1 Sustanciación de Recursos de Apelación, en el numeral 5 se incluye la “guía para la sustanciación de recursos de apelación”. -4 Se incluye el indicador de calidad.

 Superintendencia de Competencia Económica	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

1.	INFORMACIÓN DEL PROCESO	5
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
3.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	7
4.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	16
5.	ANEXOS.....	16

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

Código del proceso:	PR-INJ-DNPRA-02
Macroproceso:	Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos.
Tipo de Proceso:	Sustantivo
Proceso:	Recursos y reclamos administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE.
Alcance:	La sustanciación de los recursos o reclamos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE, 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.
Responsable del Proceso:	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos.
Objetivo del proceso:	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 SCE.
Disparador:	Recurso de apelación.
Proveedores:	<ul style="list-style-type: none"> • Operador Económico.
Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del recurso de apelación / recurso extraordinario de revisión.
Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de la resolución administrativa con el resultado del análisis técnico - jurídico del recurso administrativo.
Tipo de usuario:	<ul style="list-style-type: none"> • Interno • Externo
Controles:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. • Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. • Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCE.
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Financieros • Tecnológicos • Físicos

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

2. 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 Competencia Económica, conoce el 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 Competencia Económica, 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 Competencia Económica. 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 Competencia Económica en contra de actuaciones de la Administración que no tienen relación con la LORCPM y pueden abarcar distintas materias.
- **SI:** Superintendente de Competencia Económica.
- **SIGDO:** Sistema documental.
- **SCE:** Superintendencia de Competencia Económica.

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

3.1 Subproceso: Sustanciación de Recursos de Apelación interpuestos en contra de actos administrativos emitidos por las autoridades de la SCE.

N°	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 Competencia Económica	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 institucional 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, apoyados en la guía para la sustanciación de recursos de apelación interpuestos en contra de actos administrativos emitidos por las autoridades de la SCE, 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 SCE.	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	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente Nacional Jurídico / Asesor	

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.

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		Sustanciación, para posterior aprobación del superior.		
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 Competencia Económica	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 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
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 Competencia Económica	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 Competencia Económica	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	Secretario/a de sustanciación	Acta de audiencia

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		formato multimedia y los documentos agregados si fuere el caso.		
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 la resolución	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 Competencia Económica	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 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 Competencia Económica	Auto

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
19	Solicitar cierre del expediente digital	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				

3.2 Subproceso: Sustanciación de Recursos Extraordinarios de Revisión interpuestos en contra de actos administrativos emitidos por las autoridades de la Superintendencia de Competencia Económica.

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 institucional 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 SCE	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 Competencia Económica	Providencia de avoco

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.

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
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 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 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
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 competencia Económica	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 competencia Económica	Providencia
10	Suscribir el acta de audiencia	De haberse dispuesto la audiencia pública, una vez instalada, se oír 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 Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente	Proyecto de resolución

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		Director, INJ y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI).	Nacional Jurídico/ Asesor	
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 Competencia Económica	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? Si: ir a la actividad 15 No: ir a la actividad 17.	Secretario/a de sustanciación	Expediente ordenado cronológicamente
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 Competencia Económica	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	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos	Acta de entrega de expediente

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		vigente, para lo cual se suscribirán las actas correspondientes		
FIN				

3.3 Subproceso: Sustanciación de Reclamos Administrativos interpuestos en contra de actos administrativos emitidos por las autoridades de la Superintendencia de Competencia Económica.

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 aprobación del superior.	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos/ Intendente Nacional Jurídico / Asesor	
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	Superintendente de Competencia Económica	Providencia de avoco

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.

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		ejemplares físicos con la firma del SI y el secretario.		
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 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.	Superintendente de Competencia Económica	Actuaciones administrativas
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 Competencia Económica	Providencia
11	Suscribir el acta de audiencia	De haberse dispuesto la audiencia pública, una vez instalada, se oír 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 Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos / INJ / Asesor	Proyecto de resolución

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO
		Director, INJ y el Asesor jurídico (en caso de designación por el SI).		
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 Competencia Económica	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 la providencia de avoco conocimiento, es decir desde la actividad 4 a la 8.	Superintendente de Competencia Económica	Auto
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

	Recursos y Reclamos Administrativos que se presentan en contra de actos administrativos emitidos por autoridades de la SCE	Versión: 03
		Macroproceso: Gestión Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
		Código: PR-INJ-DNPRA-02

4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.

No.	Nombre del indicador	Fórmula	Frecuencia	Fuente de medición	Responsable del dato
1	Número de reprocesos para la elaboración de la resolución que atiende el recurso administrativo de apelación.	Promedio de reprocesos para la elaboración de la resolución que atiende el recurso administrativo de apelación.	Trimestral	Repositorio DNPRA	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos

5. ANEXOS

No.	Documento	Código	Responsable de su custodia
1	Diagrama de Sustanciación de Recursos de Apelación	FL-INJ-DNPRA-02-01	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
2	Diagrama de Sustanciación de Recursos Extraordinarios	FL-INJ-DNPRA-02-02	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos
3	Diagrama de Sustanciación de Reclamos Administrativos	FL-INJ-DNPRA-02-03	Director Nacional de Patrocinio y Recursos Administrativos





