

<b>Clasificación del Proceso de Nivel 0</b>	Misional	<b>Dueño del proceso</b>	Presidente/a del TRASS.
<b>Objetivo</b>	Resolver en segunda y última instancia administrativa los reclamos entre las empresas prestadoras y los usuarios, elevados al TRASS en virtud de la interposición de Recursos de Apelación, respetando el marco legal y actuando en servicio de la sociedad.	<b>Alcance</b>	- TRASS, UGD. - Desde que se recibe el expediente <b>vinculado al recurso de apelación</b> , hasta la notificación de la Resolución que resuelve el <b>recurso de apelación</b> , por parte de UGD.
<b>Matriz de Documentos Externos</b>	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	<b>Control de Registros</b>	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>
<b>Controles</b>	<b>Seguimiento al cumplimiento del plazo legal para la emisión de la resolución.</b>		
		<b>Indicadores</b>	Ver <u>IND-01-GSR Productividad en la resolución de recursos de apelación</u>

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresa prestadora</li> <li>- Usuarios de los Servicios de Saneamiento</li> <li>- Dirección de Regulación Tarifaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente del recurso de apelación.</li> <li>- <b>Información adicional respecto al reclamo presentado, de corresponder</b></li> <li>- Información de estructuras tarifarias vigentes y actualizada (costo del m3), teniendo en cuenta los incrementos tarifarios o afines, que se pueden haber producido o aplicado, según corresponda.</li> </ul>	<p>Ver diagrama del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución <b>que resuelve el recurso de apelación</b></li> <li>- <b>Acta de sesión</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarios de los Servicios de Saneamiento</li> <li>- Empresa prestadora</li> </ul>

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Presidente/a del TRASS</li> <li>- <b>5</b> Vocales</li> <li>- 1 Secretario/a Técnico/a</li> <li>- <b>2</b> Secretario/a Técnico/a Adjunto/a</li> <li>- 1 Coordinador/a de Secretaría Técnica</li> <li>- 1 Supervisor/a de Proyectos</li> <li>- <b>8 Jefes/as de equipo</b></li> <li>- <b>26</b> Analistas Legales</li> </ul>	<p><b>Sede Central</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SISTRAM</li> <li>- SIGA</li> <li>- Imaging Soft</li> <li>- <b>Microsoft Office 365 y todas sus aplicaciones</b></li> <li>- Carpeta H</li> <li>- Georreferenciador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras personales</li> <li>- Laptops.</li> <li>- Impresoras Multifuncionales.</li> <li>- Proyector multimedia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido.</b></li> <li>- <b>Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.</b></li> </ul>

Diagrama del proceso

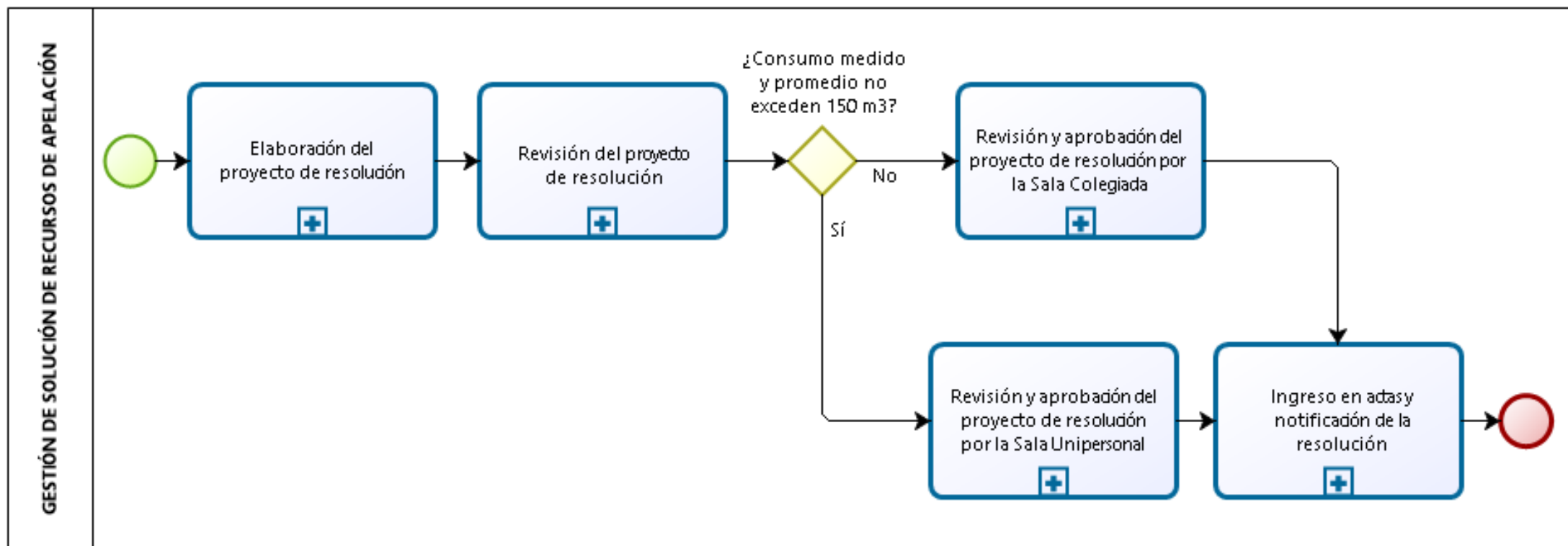
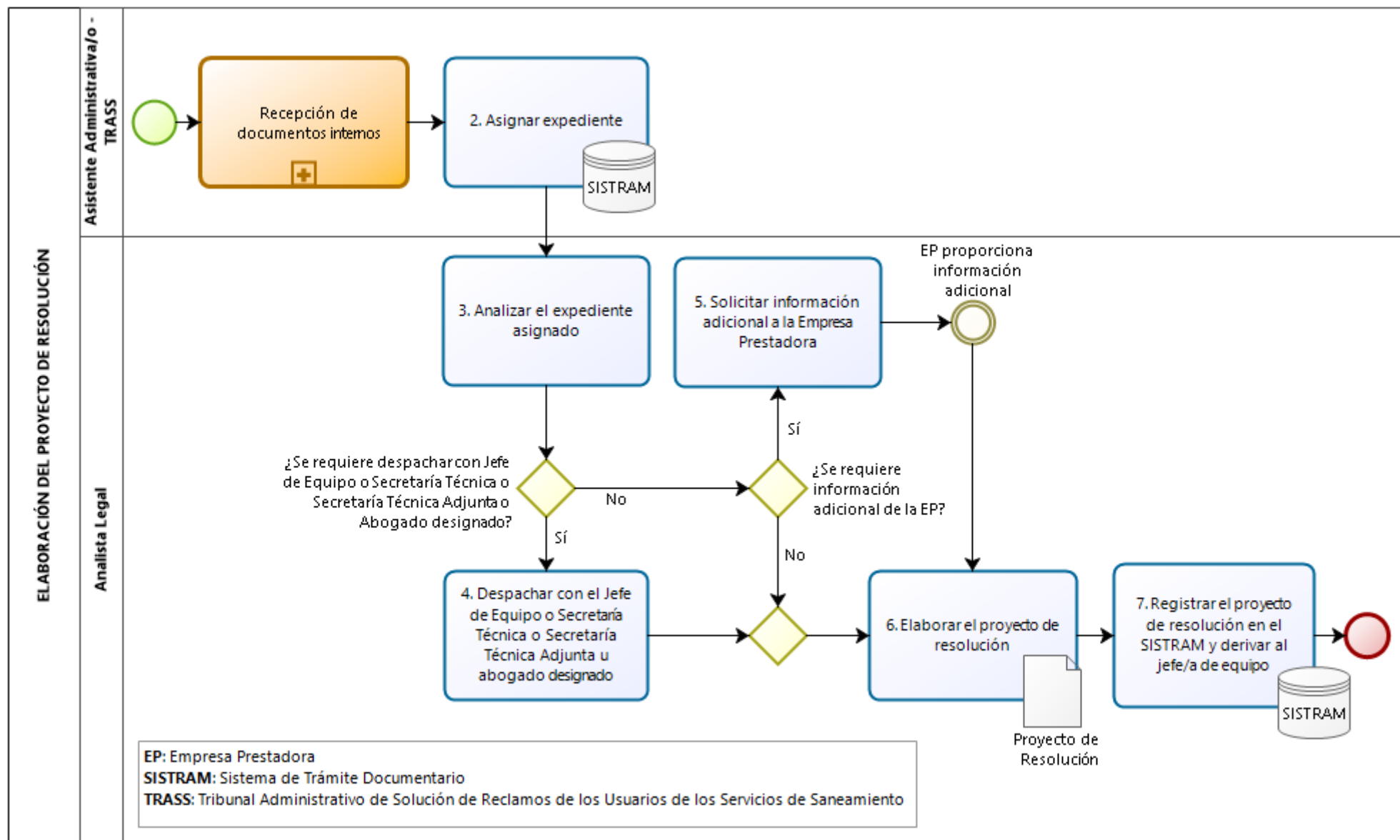


Diagrama del proceso



**Diagrama del proceso**

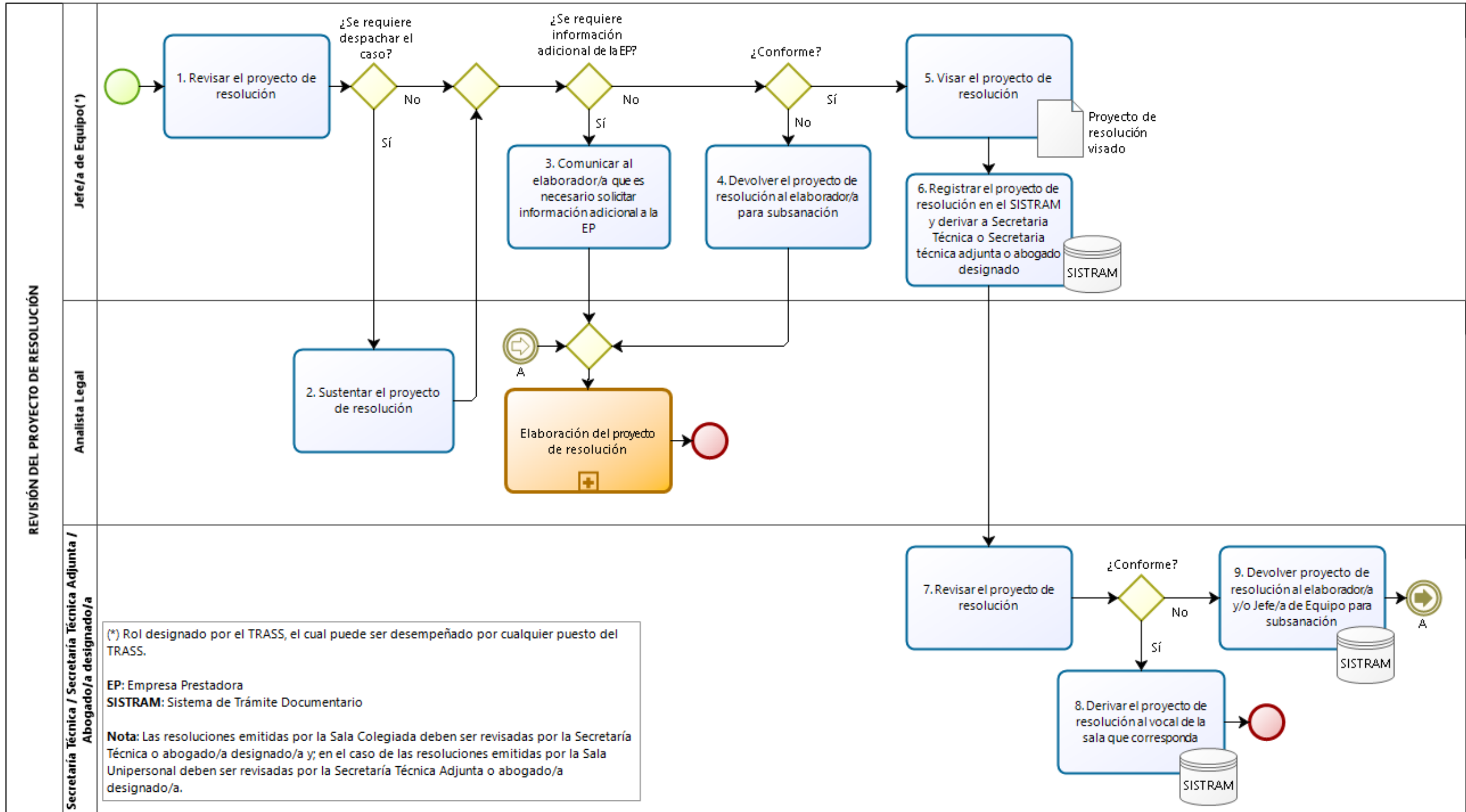


Diagrama del proceso

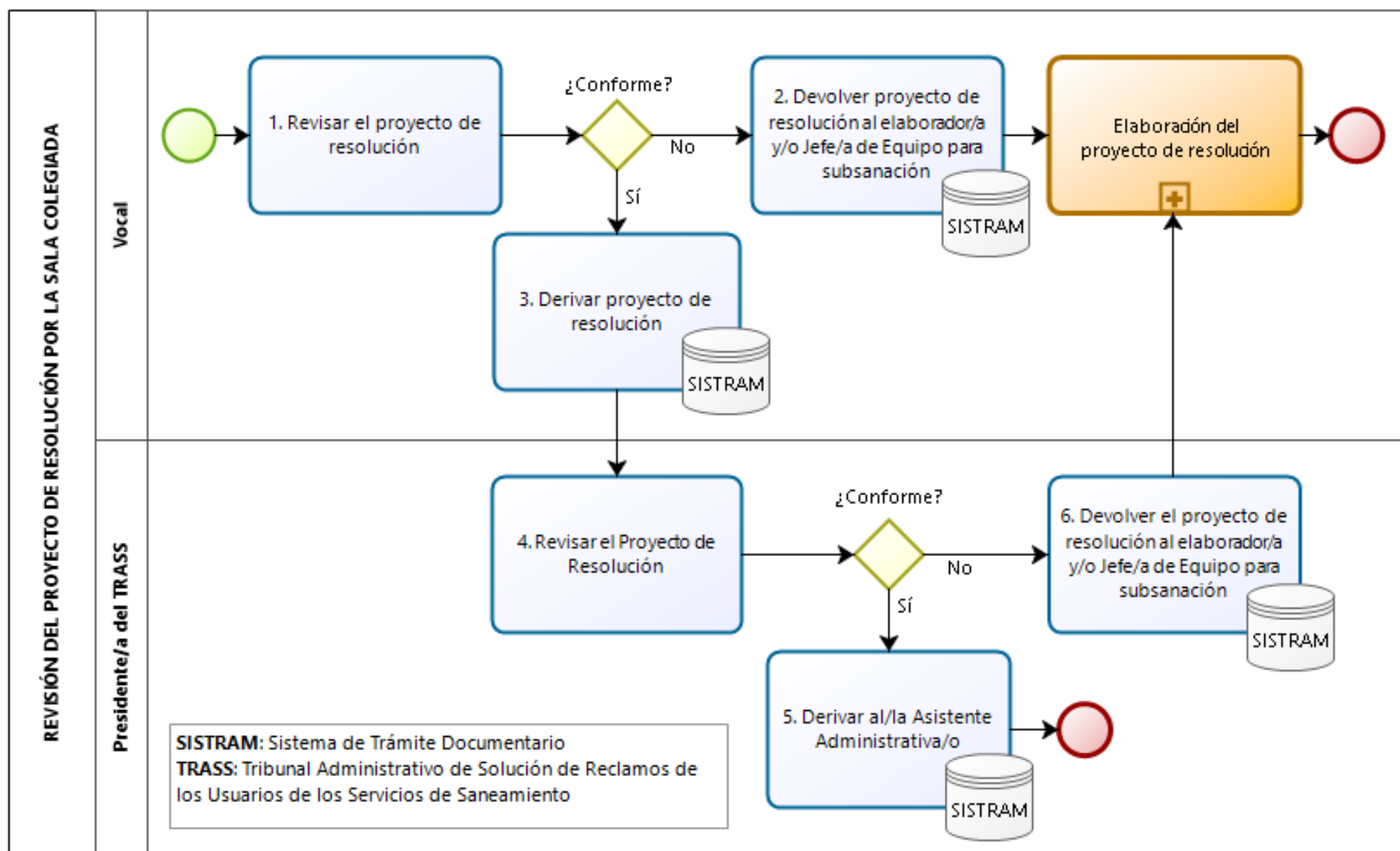
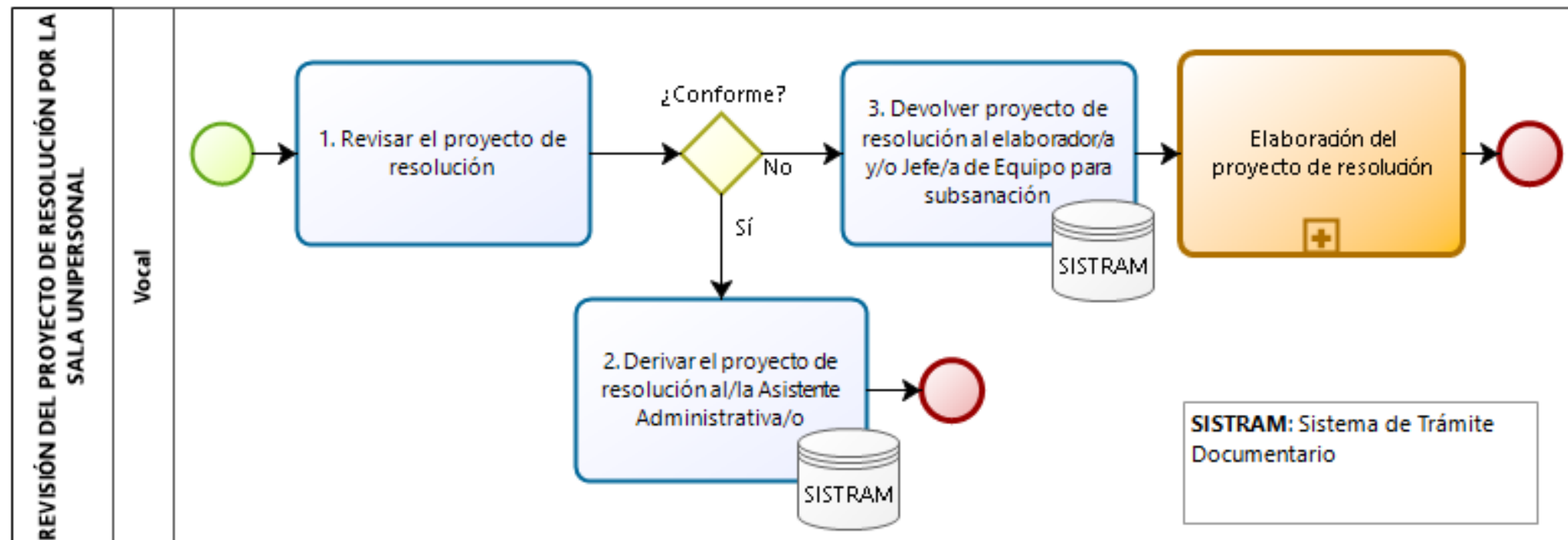
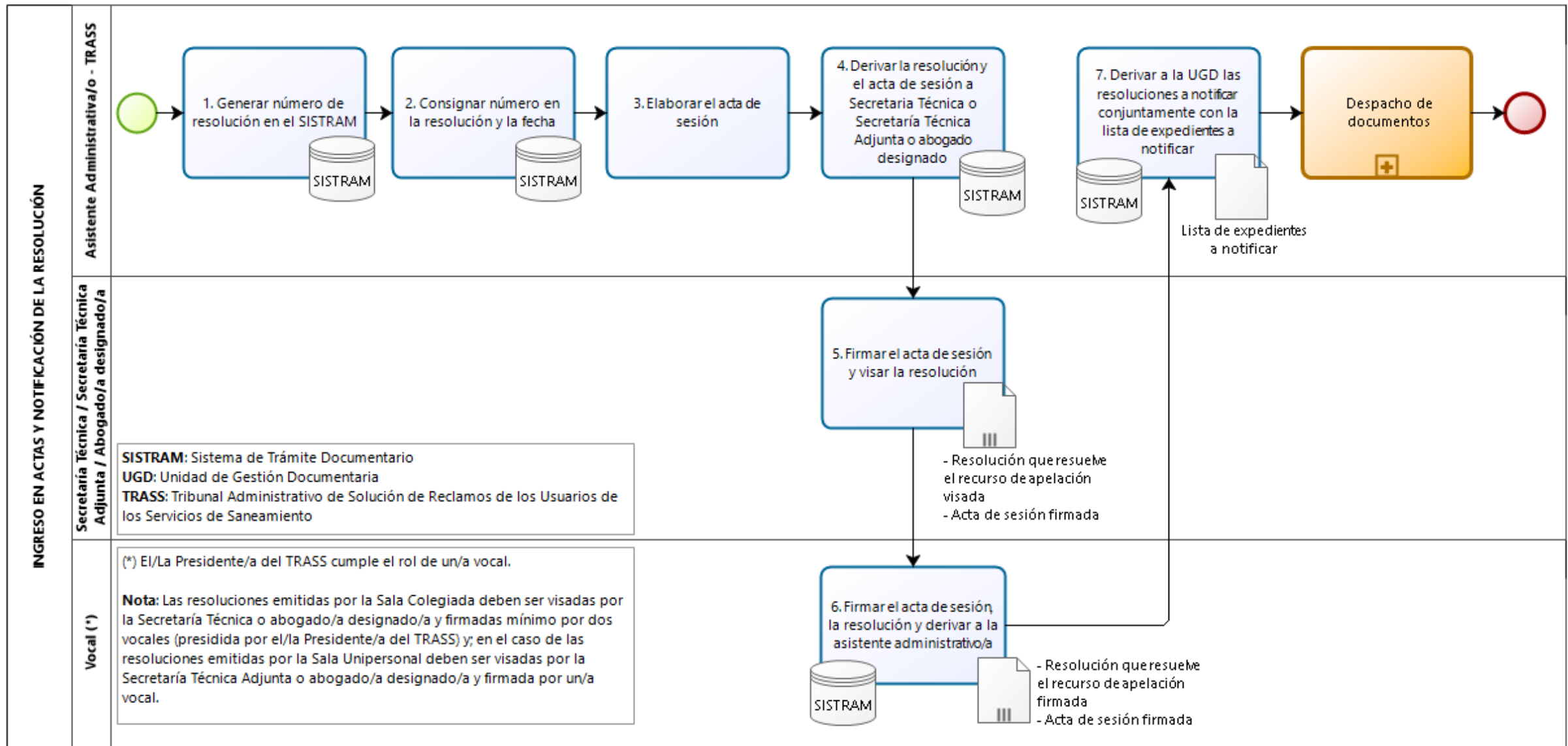


Diagrama del proceso



**Diagrama del proceso**



**Control de Cambios (\*)**

N°	Ítems	Descripción del Cambio
1	Alcance	Se precisó que el expediente es el vinculado al recurso de apelación.
2	Controles	Se cambiaron los controles reemplazándolo por el Seguimiento al cumplimiento de los plazos para la emisión de la resolución.
3	Proveedores	Se eliminó el proveedor "Gestión normativa", "Entidades externas vinculadas y no vinculadas al sector saneamiento" que son emisoras de normas porque todas las normas aplicables al proceso se identifican en la Matriz de Documentos Externos.
4	Entradas	Se eliminó "Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento", "Normativa vinculada" porque todas las normas aplicables al proceso se identifican en la Matriz de Documentos Externos.
5	Salidas	Se eliminó "Reporte de los reclamos dispuestos por tipología" porque actualmente el TRASS no emite dicho reporte.
6	Clientes	Se eliminó DF y DU porque actualmente no reciben una salida directa del proceso.
7	Recursos Humanos	Se modificó la cantidad de los puestos de acuerdo con el personal que cuenta actualmente el TRASS.
8	Instalaciones	Se modificó a Sede Central.
9	Sistemas Informáticos	Se eliminó "correo electrónico institucional", "Microsoft Teams (software libre)" reemplazándolo por Office 365 y todas sus aplicaciones.
10	Equipos y unidades de transporte	Se eliminó "escáneres" y "Deshumecedor de papel".
11	Ambiente para la operación del proceso	Se precisó la redacción.
12	Diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se eliminó a "practicante" y "asistente legal" de los ejecutores del proceso.</li> <li>- Se eliminó las actividades de firmas de la resolución de los procesos "Revisión y aprobación del proyecto de resolución de la Sala Colegiada" y "Revisión y aprobación del proyecto de resolución de la Sala Unipersonal".</li> <li>- Se agregó las actividades relacionadas a las firmas de la resolución que resuelve el recurso de apelación y de las actas de sesión se representaron en el proceso "Ingreso en actas y notificación de la resolución".</li> <li>- Se agregó una nota en el proceso "Revisión del proyecto de resolución" precisando las resoluciones que deben ser revisadas por la Secretaría Técnica y Secretaría Técnica Adjunta.</li> </ul>

(\*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
María del Pilar Zeballos Eliot Especialista Legal	Kelly Elizabeth Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización	Juan Carlos Zevillanos Garnica Presidente del TRASS