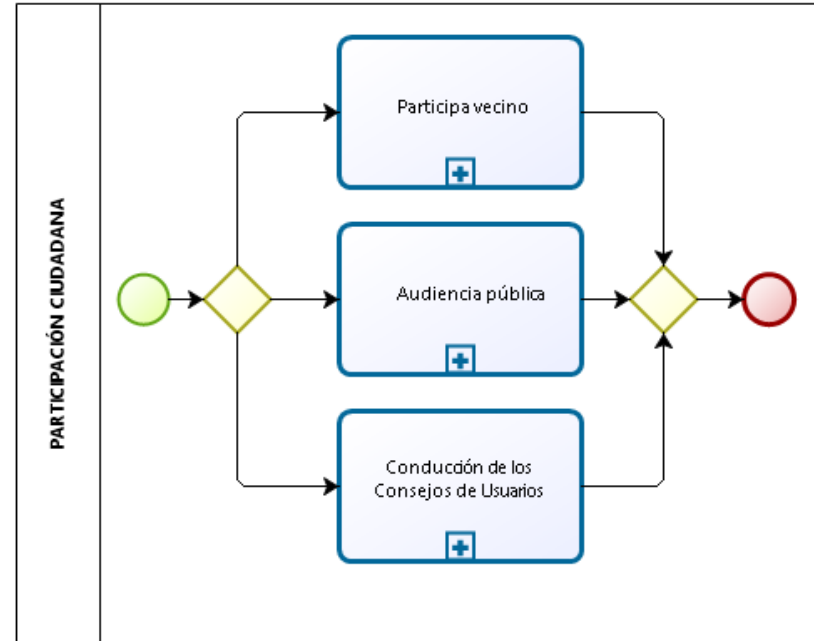


Clasificación del Proceso de Nivel 1	Misional	Dueño del proceso	Director/a de la Dirección de Usuarios.		
Objetivo	Promover la intervención ciudadana, de los prestadores, de las autoridades y de otros actores de la sociedad civil para mejorar la prestación de los servicios de saneamiento.		Alcance	PE, DU, ODS, Consejos de Usuarios, Secretaría Técnica del CU, Coordinador/a del CU.	
Matriz de Documentos Externos	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	Control de Registros	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	Indicadores	Ver <u>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>
Controles	Ver los controles en las fichas de caracterización de cada proceso de nivel 2.				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de los servicios de saneamiento. - Medio de comunicación - OAU - Procesos misionales de la Sunass - Proceso: Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a EPS - Miembros del Consejo de Usuarios - Presidente Ejecutivo (sesiones extraordinarias) - Coordinador del CU (sesiones ordinarias) - Consejo Directivo - Ciudadano/a - Organización a la que pertenece el miembro del consejo de usuarios - ODS - STCU 	<ul style="list-style-type: none"> - Información de problemáticas sobre la prestación del servicio de saneamiento (Correo electrónico, carta, llamadas telefónicas, notas periodísticas, otros) - Información disponible en la SUNASS (Informes de Supervisión, información de la DRT, entre otros) - Resolución del Consejo Directivo, Proyecto de Estudio Tarifario - Coordinaciones para la propuesta de la agenda de una sesión del Consejo de Usuarios - Carta de renuncia - Constancia de incapacidad física o mental del miembro del CU. - Información relacionada a la ocurrencia de alguna causal de vacancia, salvo las que corresponde al proceso de remoción - Documento que sustenta la causal invocada respecto a la remoción. 	1. Participa vecino	<ul style="list-style-type: none"> - Boletín mensual (DU) - Informe de audiencia pública - Avisos o afiches de resultado de elecciones - Informe de elecciones para PE - Acta de sesión de Consejo de Usuarios - Resolución del Consejo Directivo que declara la vacancia del cargo y, de corresponder, acepta la renuncia al cargo - Resolución del CD que dispone o no la remoción del miembro investigado y, de corresponder, se dispone la vacancia en el cargo - Resolución del CD que resuelve el recurso de reconsideración. 	<ul style="list-style-type: none"> - DU - DAP - ODS - OAU - Proceso: Administración del Portal Web Institucional - Gerente General - Proceso: Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a EPS - Consejos de Usuarios - Miembros del Consejo de Usuarios - STCU - Coordinador/a del CU - Miembro vacado, de corresponder - Organización a la que pertenece el miembro involucrado
		2. Audiencia pública		
		3. Conducción de los Consejos de Usuarios		

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - 1 Presidente/a Ejecutivo - 1 Gerente/a General - 1 Director/a de la DU - 24 Jefes/as de la ODS - 1 Gestor/a social Junior – DU - 1 Gestor/a social Senior -DU - 1 Asistente en fortalecimiento de relaciones institucionales -DU - 1 Analista de Gestión y Seguimiento de las Oficinas de Atención de la DU - 1 Coordinador/a de Equipos –DRT - 24 Gestor/a Social –ODS - 24 Orientador/a – ODS - 24 Apoyo en Orientación –ODS - 24 Comunicador/a –ODS - 9 Representantes – OAU - 9 Apoyo en orientación –OAU - 1 Secretaria Técnica de CU (Titular o suplente) - Comité Electoral - Comité de Investigación - 1 Gestor/a de mecanismo de participación ciudadana - 1 Analista de participación ciudadana - Coordinador/a del CU - Miembros de los CU - 1 Gestor/a para atención a usuarios - 1 Analista para implementación de asistencia técnica a prestadores en temas de consulta pública - 1 Asistente administrativo/a de PE - 1 Asistente administrativo/a de DU - 1 Asistente administrativo/a de GG 	<ul style="list-style-type: none"> - Sede central - 24 ODS - 9 OAU 	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED - Disco H - Office 365 - SISTRAM - Zoom - CONTACTEK 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales - Laptops - Impresoras Multifuncionales - Proyectores multimedia. - Pantallas interactivas. - Materiales logísticos para las sesiones presenciales. 	<p>Ver Caracterización de cada Proceso de Nivel 2.</p>

Diagrama del Proceso



Control de Cambios

N.º	Ítems	Descripción del Cambio
-	-	Versión Inicial del documento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Geraldine Estefany Leyva Ramirez Gestora Social Senior	Mario Salazar Torres Asistente en Fortalecimiento de Relaciones Institucionales	Kelly Elizabeth Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización
		José Luis Patiño Vera Director de la Dirección de Usuarios