

GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

Código: GSR- CR - N0Versión: 002Fecha de vigencia: 22/09/2020Página 1 de 7

Clasificación del Proceso	Misional	Dueño/a del proceso	Presidente/a del TRASS.	
Objetivo	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 actuand en servicio de la sociedad.	Alconco	 TRASS, UGD. Desde la actividad en la que se recibe el expediente o escrito, hasta la notificación de la Resolución que resuelve el reclamo, por parte de UGD. 	
Matriz de Documentos Externos	Ver GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos Control de Registros	Ver matriz GDI-MAS-FM002 N Control de Registros del Proces		
Controles	- Conformidad del proyecto de resolución. (Jefe de equipo) - Conformidad del proyecto de resolución. (Secretaría Técnica, Secretaría Técnica Adjunta)			

- Conformidad del proyecto de resolución. (Vocal/ Presidente del TRASS)

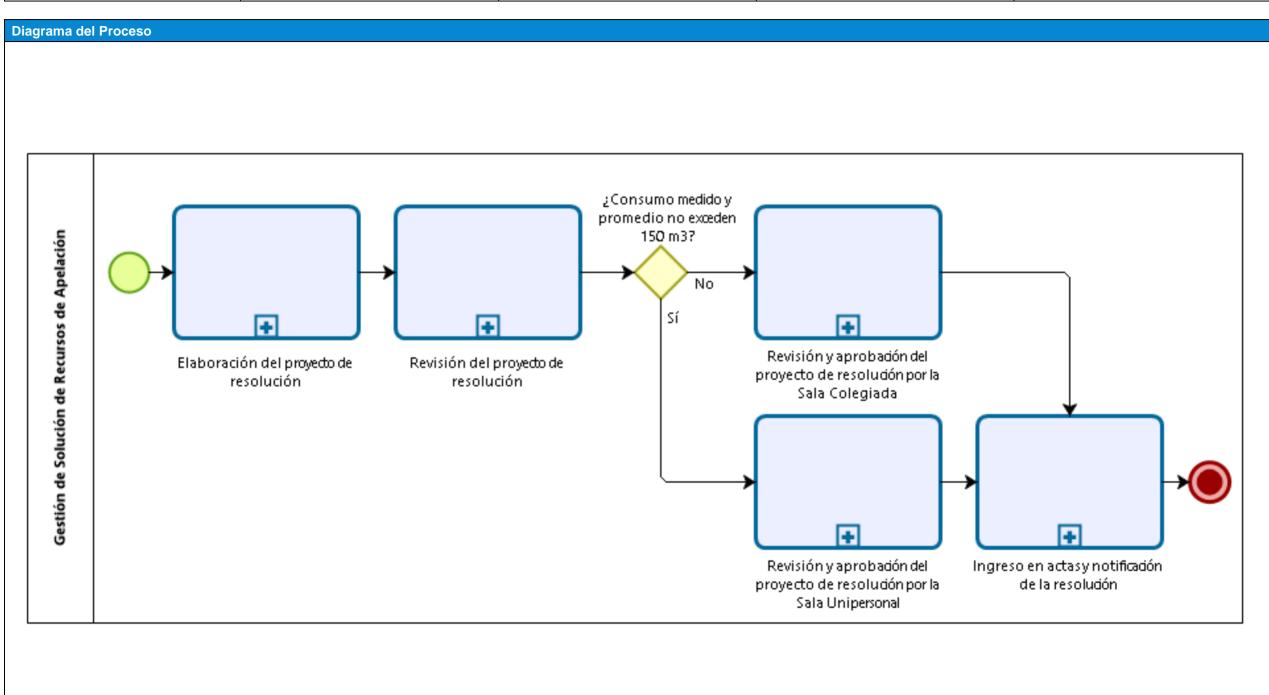
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
- Gestión Normativa - Entidades externas vinculadas y no vinculadas al sector saneamiento EP - Usuarios de los Servicios de Saneamiento - DRT	 Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento. Normativa vinculada. Expediente del recurso de apelación. 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. 	Ver diagrama del proceso	 Resolución de atención de apelaciones. Reporte de los reclamos dispuestos por tipología. 	 Usuarios de los Servicios de Saneamiento EP DF DU

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
 01 Presidente del TRASS 04 Vocales 01 Secretario/a Técnico/a 01 Secretario/a Técnico/a Adjunto/a 01 Coordinador/a de Secretaría Técnica 01 Supervisor/a de Proyectos 05 Especialistas Legales 19 Analistas Legales 02 Asistentes Legales 	Sede Central	- SISTRAM - SIGA - Imaging Soft - Correo electrónico institucional - Carpeta H - Georreferenciador - Microsoft Teams (software libre)	- Computadoras personales Laptops Impresoras Multifuncionales Escáneres Proyectores multimedia Deshumedecedor de papel.	 Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.



GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

Código: GSR- CR - N0Versión: 002Fecha de vigencia: 22/09/2020Página 2 de 7





GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

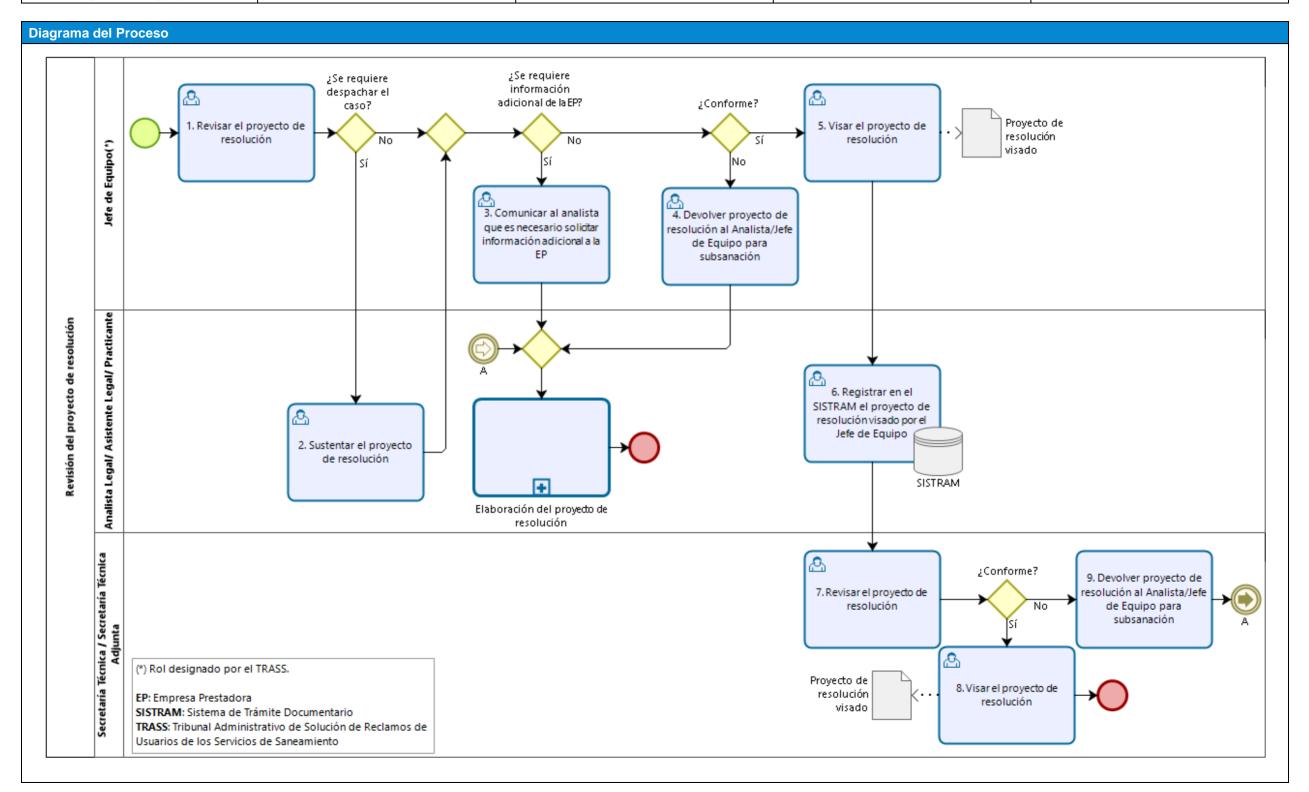
Código: GSR- CR - N0Versión: 002Fecha de vigencia: 22/09/2020Página 3 de 7

Diagrama del Proceso Asistente Administrativa/o ß 1. Asignar expediente Elaboración del Proyecto de Resolución Recepción de documentos SISTRAM ¿Se requiere despachar Analista Legal/ Asistente Legal/ Practicante con Jefe de Equipo y/o ¿Se requiere Secretaría Técnica y/o información EP proporciona Secretaría Técnica adicional de la información EP? Adjunta? adicional 6. Derivar proyecto de 2. Analizar el expediente 4. Solicitar información a 5. Elaborar proyecto de resolución al Jefe de asignado Empresa Prestadora resolución Equipo Sí No 3. Despachar con el Jefe Proyecto de de Equipo y/o Secretaría EP: Empresa Prestadora Resolución Técnica, y/o Secretaría SISTRAM: Sistema de Trámite Técnica Adjunta Documentario



GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

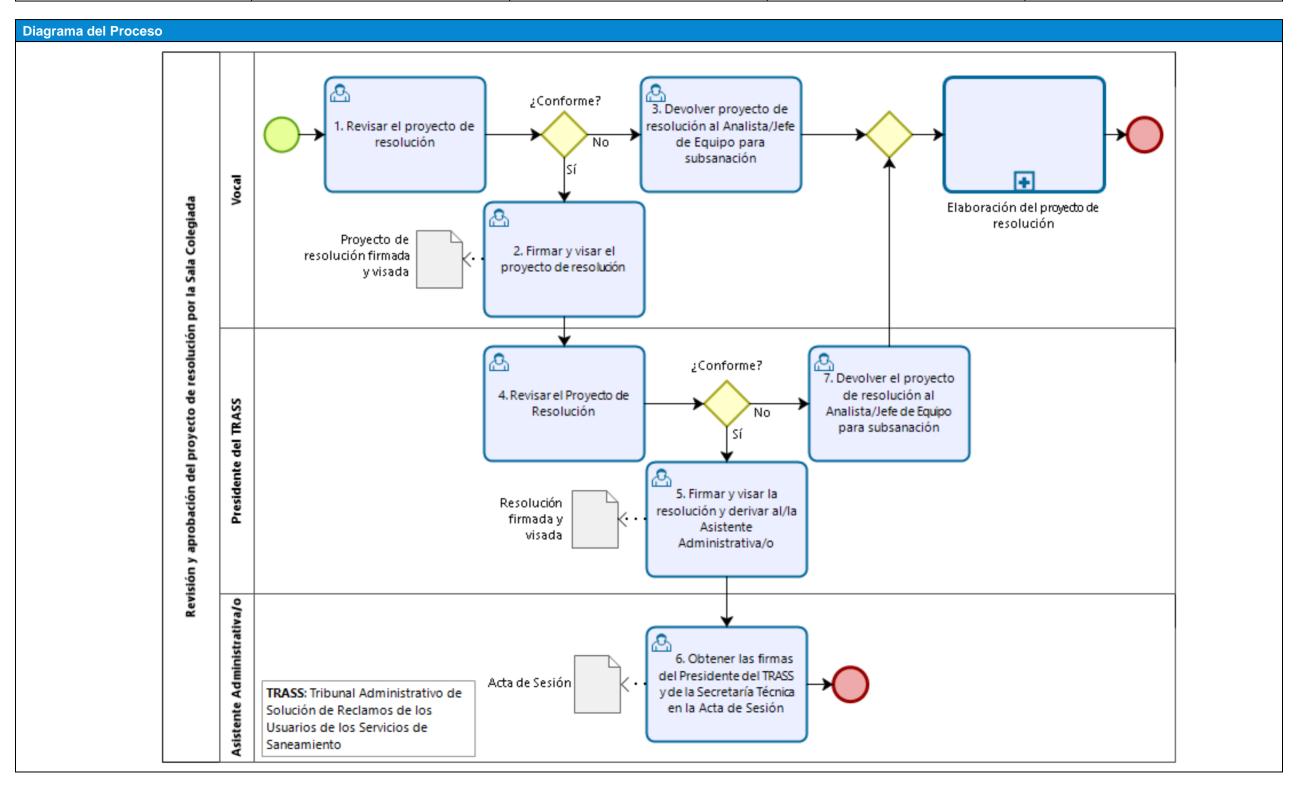
Código: GSR- CR - N0Versión: 002Fecha de vigencia: 22/09/2020Página 4 de 7





GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

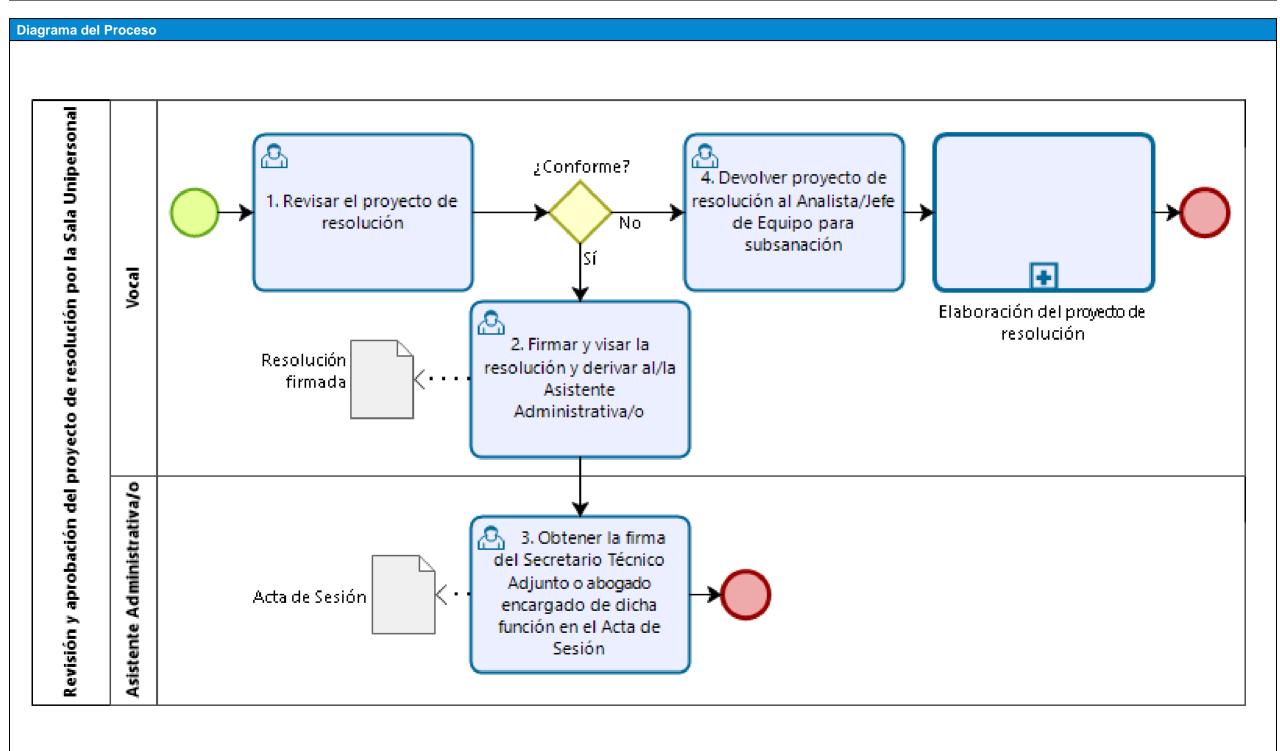
Código: GSR- CR - N0Versión: 002Fecha de vigencia: 22/09/2020Página 5 de 7





GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

Código: GSR- CR - N0Versión: 002Fecha de vigencia: 22/09/2020Página 6 de 7

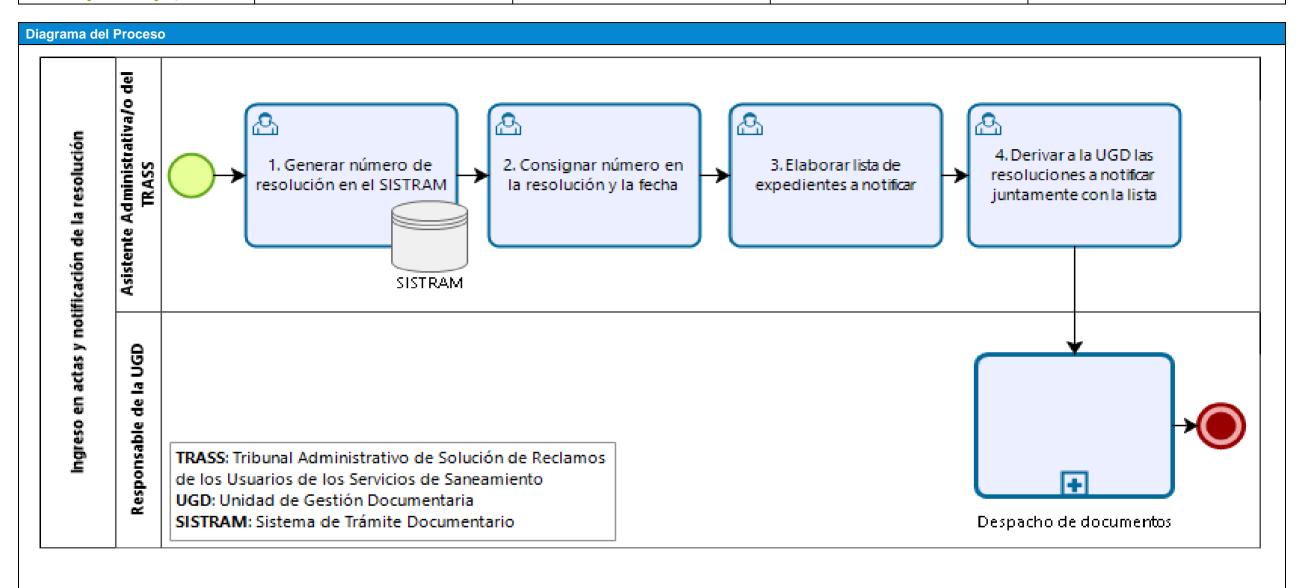


SunassEl regulador del agua potable

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE NIVEL 0

GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

Código: GSR- CR - N0Versión: 002Fecha de vigencia: 22/09/2020Página 7 de 7



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