

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 actuando en servicio de la sociedad.	Alcance	- 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 <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>
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)	Indicadores	Ver <u>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión Normativa - Entidades externas vinculadas y no vinculadas al sector saneamiento. - EP - Usuarios de los Servicios de Saneamiento - DRT 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Ver diagrama del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de atención de apelaciones. - Reporte de los reclamos dispuestos por tipología. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - SISTRAM - SIGA - Imaging Soft - Correo electrónico institucional - Carpeta H - Georreferenciador - Microsoft Teams (software libre) 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales. - Laptops. - Impresoras Multifuncionales. - Escáneres. - Proyector multimedia. - Deshumecedor de papel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. - Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.

Diagrama del Proceso

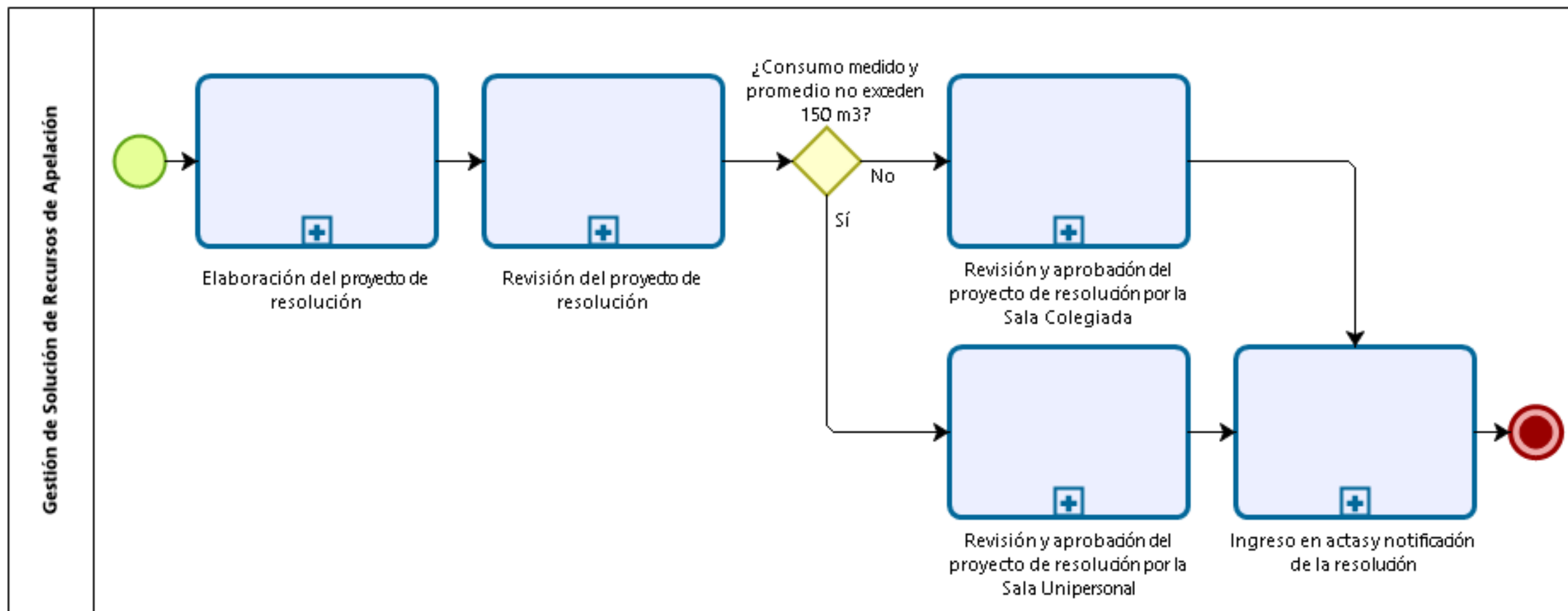


Diagrama del Proceso

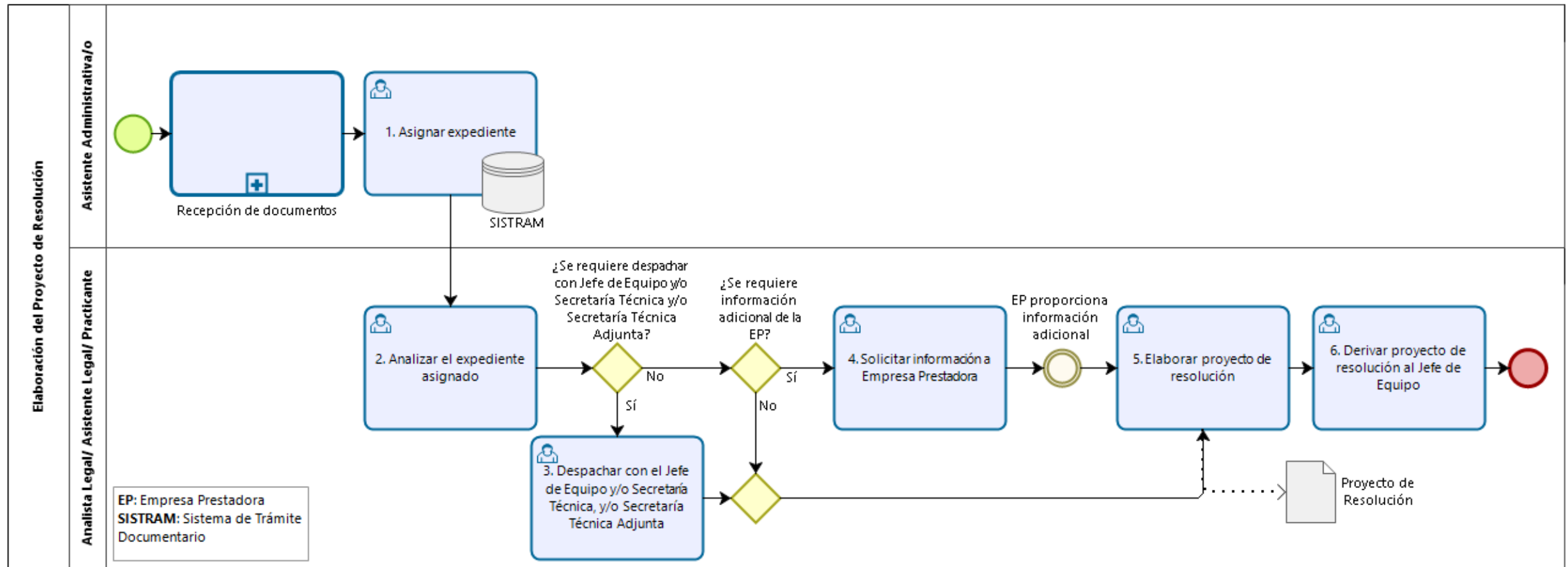


Diagrama del Proceso

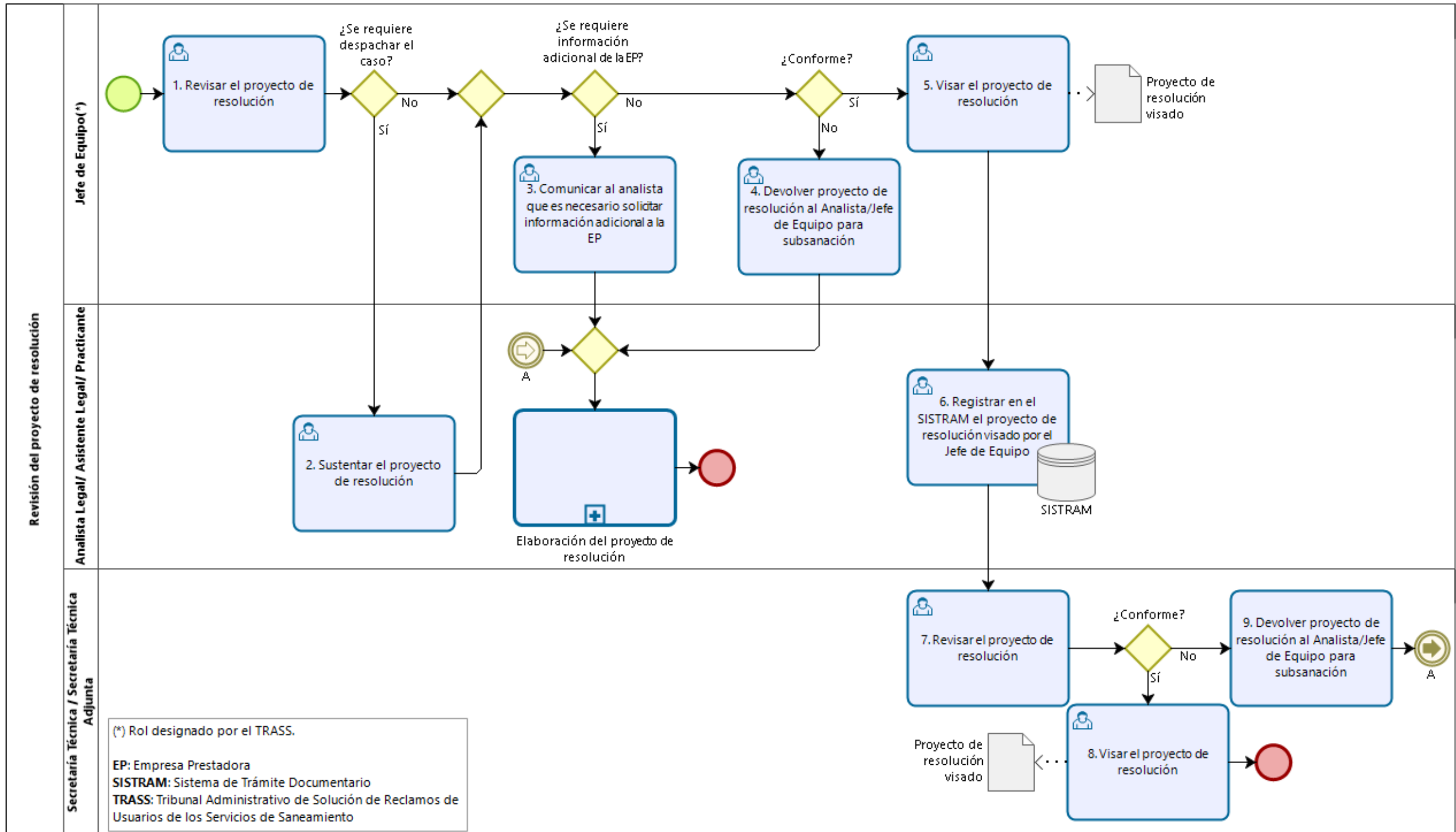


Diagrama del Proceso

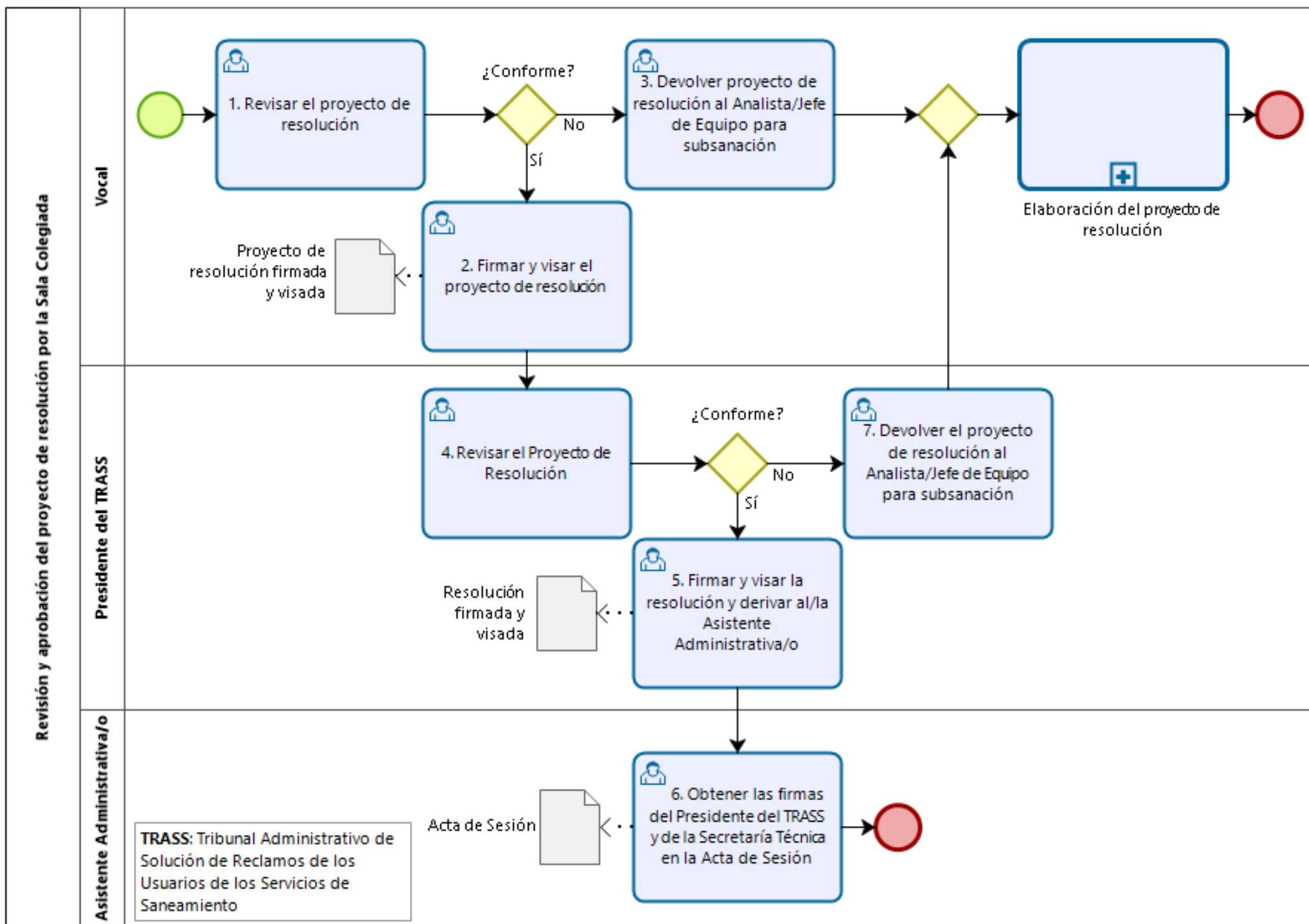


Diagrama del Proceso

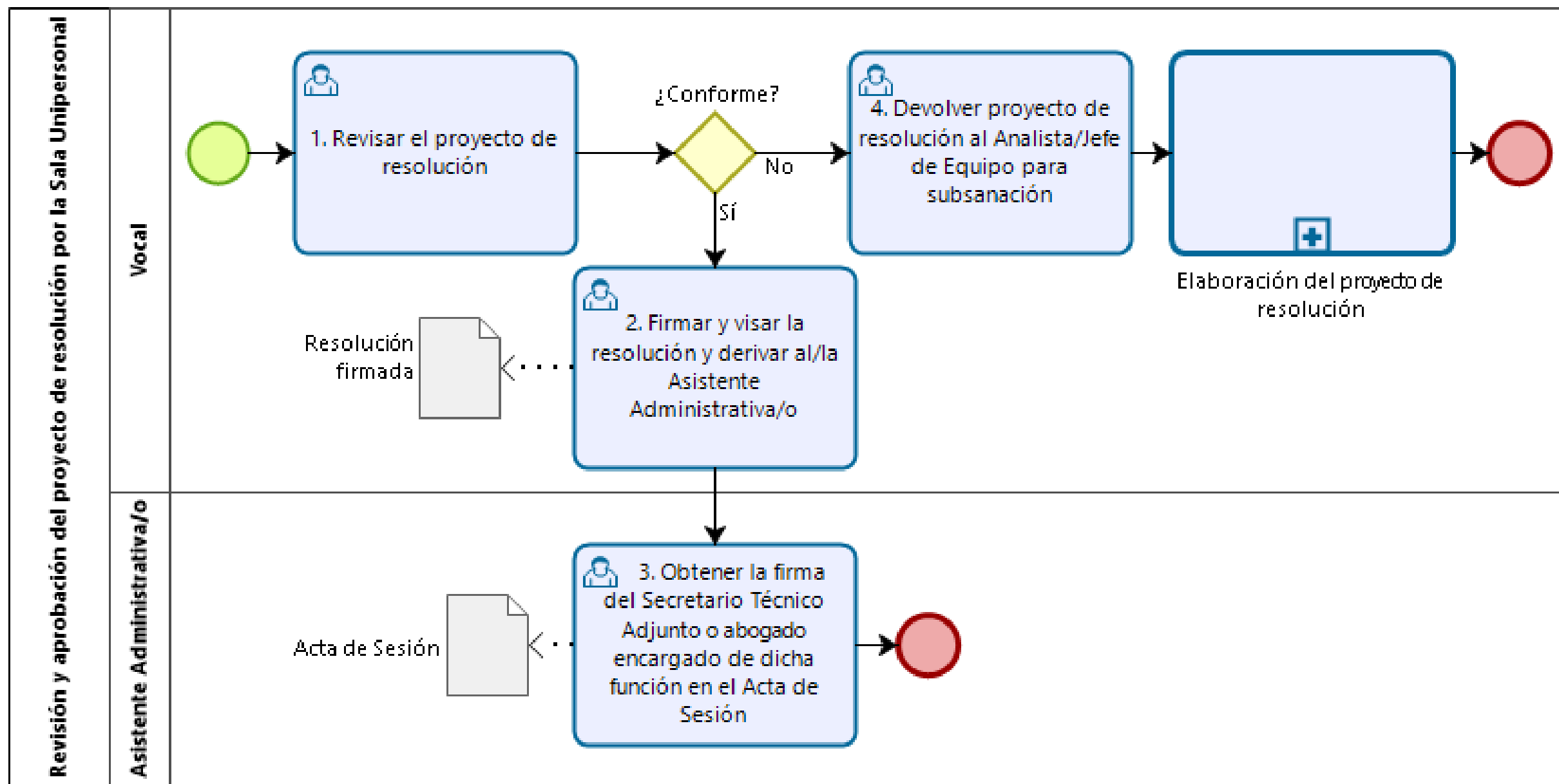
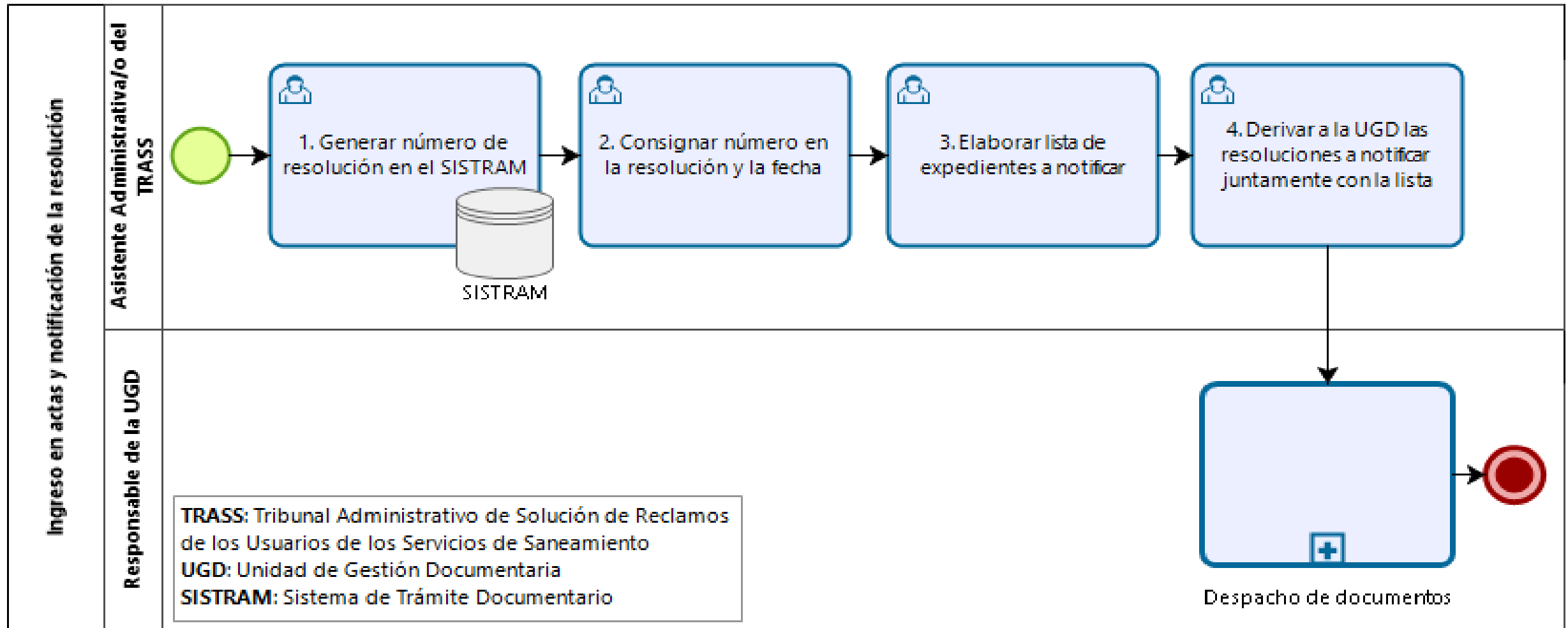


Diagrama del Proceso



Actualizado por:

María del Pilar Zeballos Eliot
Analista Legal del TRASS

Revisado por:

Kelly Elizabeth Paz Orellana
Jefa (e) de la Unidad de Modernización

Aprobado por:

Juan Carlos Zevillanos Garnica
Presidente del TRASS