



PROCEDIMIENTO DE MEDIDORES

OBJETIVO:	ALCANCE:
Instalar en tiempo y forma los aparatos de medición conforme a las especificaciones técnicas establecidas, en los domicilios que realizaron su contratación verificando sea el correcto para eficientar la toma de lectura y fomentar la recaudación por consumo	Este procedimiento alcanza a las siguientes áreas del organismo: cajas, contratos, notificaciones y atención a usuarios.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Gaceta del Gobierno del Estado de México Código Financiero del Estado de México Ley de Agua del Estado de México y Municipios Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México	
DEFINICIONES	
Innominado: Contrato sin Nombre. Delimitado: Condición del inmueble que no permite realizar los procesos del organismo. Anomalía: Situación que impide realizar los procesos del organismo en el inmueble	
RESPONSABILIDADES	
Usuario / Ciudadano: Es responsable cumplir con el pago del medidor, de la reposición o compra, deberá agendar cita para cumplir con la colocación de su medidor. Cajas: Responsable de proporcionar el número telefónico de la oficina de medidores para programar la visita e instalación del medidor. Oficina de medidores: Son responsables de controlar el registro de los medidores instalados en todo el municipio, así como de agendar la fecha de instalación del medidor, también llevan el control de trabajo que realiza el plomero.	
DESARROLLO	
Realizado el pago del derecho del servicio medido asiste al departamento agendar cita para la instalación y verificación del correcto funcionamiento y así obtener la firma de conformidad del usuario y/o cliente de esta manera se da de alta el número de serie al contrato que le fue asignado, para la reposición del aparato de medición es determinado por la previa inspección a solicitud del usuario o cuando el departamento lo establezca necesario realizar las pruebas volumétricas y determinar el estado del mismo.	

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a ODAPAS Tecámac solicitando la contratación de servicio de suministro de agua potable en la recepción.
2	Recepcionista	Da la bienvenida al usuario, le da a conocer los requisitos de documentación y lo canaliza al área de Contratación. Si el usuario habita en COLONIA: <ul style="list-style-type: none"> • Documento que acredite la propiedad o posesión (escrituras, contrato de compra venta, cesión de derechos, contrato de arrendamiento, etc.) • Croquis de la ubicación del predio • Copia de Boleta Predial vigente • Identificación con fotografía del solicitante. Si el usuario es de FRACCIONAMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> • Carta de entrega • IFE • Predio
3	Contratos	Verifica factibilidad de Servicio dependiendo si es Fraccionamiento o Colonia Si es factible ingresa datos del usuario en el sistema para realizar el Contrato de servicio de suministro de agua y solicita a usuario realizar pago correspondiente en cajas Si es Colonia, levanta orden de inspección para que la ejecute Construcción. Si no es factible se cancela el trámite.
4	Usuario	Realiza pago de contrato en Cajas ODAPAS
5	Construcción	Recibe orden de inspección con el número de trabajo e inmueble para realizar la inspección en Colonias.
6	Contratos	En caso de ser Fraccionamiento ingresa al sistema la orden de instalación de medidor. En caso de ser Colonia genera la orden de instalación de la toma a realizar por Construcción
7	Construcción	De acuerdo a la orden de instalación de toma, realiza el trabajo de conexión instalando toma y en su caso conexión para instalación de medidor. Realizada la instalación de la toma, captura en sistema como trabajo realizado.
8	Usuario	Acude al área para agendar cita para llevar a cabo la instalación de medidor.
9	Área de Medidores	Realiza las Solicitudes de Instalación de Medidor, según la información proporcionada por los usuarios.
10	Área de Medidores	De acuerdo al programa de instalación, clasifica las solicitudes por zonas o colonias según las necesidades, elabora la requisición de material y entrega los paquetes al Instalador de medidores, incluyendo la requisición al material.
11	Instalador de Medidores	Recibe el paquete de solicitudes y la requisición de material de almacén y acude al Almacén a solicitar su material.

PROCEDIMIENTO DE MEDIDORES

12	Instalador de Medidores	Recibe el material, verifica su correcto estado físico y el cumplimiento de las especificaciones de la requisición y acude al domicilio.
13	Instalador de Medidores	Acude al domicilio y se procede a la instalación de medidor
14	Instalador de Medidores	En caso de que el usuario no se encuentre en el domicilio o exista acceso restringido, se deja aviso de visita con número telefónico para que re agende
15	Instalador de Medidores	¿El lugar cumple con las características para colocar el medidor? No, registra en Solicitud de Instalación de Medidor y pide firma al usuario. Si, instala medidor y se asegura de su correcto funcionamiento; así mismo, verifica que su medición sea la adecuada, toma una fotografía como evidencia y solicita al usuario firma de conformidad en la Solicitud de Instalación de Medidor, para posteriormente entregarla al área de medidores.
16	Área de Medidores	Recibe la Solicitud de Instalación de Medidor e informa al área de comercialización a través del FOR-GST-01-A Reporte de instalación de medidores, diario, semanal y trimestralmente.
17	Comercialización	Actualiza el padrón de usuarios.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título del documento
MGC	Manual de Gestión de la Calidad

REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del Documento
	Facturas
	Cortes de caja
FOR-GST-0	Aviso de visita

TABLA DE CAMBIOS

OBJETIVOS: Se Modifica
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se anexa la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
DESARROLLO: Se Modifica
DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO: Se modifica el punto (8) y se anexan los puntos (13, 14, 15, 16 y 17).

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2015	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
6,6.2.1,6.2.2,4.2.1,4.2.3,4.2.4	PRO-GST-0	01	20/08/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
LIC. FERNANDO CARDOSO VENCES	L.C. OMAR FUENTES ISLAS