

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Llevar a cabo la contratación del servicio de suministro de agua potable.		Área de Comercialización para las actividades de contratación de servicio de suministro de agua potable	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de suministro de agua potable • Documentación del usuario para contratación de servicio de suministro de agua potable 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato • Toma de agua y medidor instalados • Alta de usuario en padrón de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • ODAPAS

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

USUARIOS: SERVICIO DOMESTICO POPULAR Y CUTZAMALA (VALLE SAN PEDRO)

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, dándole a conocer los requisitos que se requieren para la contratación del servicio, en original y copia: <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.]
3	[Personal Contratos]	[Verifica factibilidad de Servicio, es decir si pertenece a ODAPAS. Si es factible ingresa datos del usuario en el sistema para realizar el Contrato de servicio de suministro de agua, posteriormente se levanta la orden de inspección para que la ejecute el área de Construcción. Si no es factible se cancela el trámite.]
4	[Secretaria Construcción / Personal Construcción]	[Recibe de usuario la orden de inspección con el número de trabajo e inmueble, para ejecutar el trabajo correspondiente. Visita predio, evalúa y define condiciones para instalación de toma, las informa a Usuario, y le solicita asistir a área de Contratos]
5	[Usuario]	[Asiste a área de contratos, con la información obtenido del trabajo realizado, para llevar a cabo su contratación de servicio.]
6	Personal Contratos	Solicita a Usuario que realice pago por derechos de agua. Realizado el pago, genera la orden de instalación de la toma a realizar por Construcción
7	Personal Construcción / Supervisor Construcción	De acuerdo a la orden de instalación de toma, realiza el trabajo de conexión. Realizada la instalación de la toma, captura en sistema como trabajo realizado. Si se acordó instalación de medidor, solicita a Usuario acudir a área de medidores para solicitar instalación
8	Personal de Medidores	Recibe a usuario y programa visita de instalación de medidor
9	Personal de Medidores	Realiza las Solicitudes de Instalación de Medidor en el FOR-GST-01-B, según la información proporcionada por usuario.
10	Personal 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, en el cual se incluye vale de material de almacén.

11	Instalador de Medidores	Recibe el paquete de solicitudes y vale de material de almacén, acudiendo posteriormente a Almacén, para recoger su material.
12	Instalador de Medidores	Recibe el material, verifica su correcto estado físico y el cumplimiento de las especificaciones del vale de material y acude al domicilio.
13	Instalador de Medidores	<p>¿El lugar cumple con las características para colocar el medidor?</p> <p>No cumple, registra en el FOR-GST-01-B Instalación de Medidor y pide firma al usuario, si el usuario no se encuentra, le deja nota y archiva solicitud en carpeta correspondiente en oficina.</p> <p>Si cumple, pero el usuario no se encuentra, le deja nota y archiva solicitud en carpeta correspondiente en oficina</p> <p>Si cumple y el usuario se encuentra, 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.</p>
14	Personal área de Medidores	Recibe el FOR-GST-01-B Instalación de Medidor e informa al área de comercialización a través del FOR-GST-01-A (Reporte de trabajo diario), diario.
15	Comercialización	Actualiza el padrón de usuarios.

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO USUARIOS: SERVICIO DOMESTICO POPULAR FRACCIONAMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Representante de Fraccionamiento	Acude o envía a Área comercial de ODAPAS Tecámacc documentos para realizar contratos.
2	Personal de Contratos	Recibe paquete con los siguientes documentos por usuario: <ul style="list-style-type: none"> Acuse de recibo de Carta de entrega Boleta Predial Información de pago por derechos de agua
3	Personal de Contratos	Ingresar datos de los usuarios en el sistema para realizar Contratos de servicio de suministro de agua
4	Personal de Contratos	Ingresar al sistema las órdenes de instalación de medidor.
5	Área de Medidores	Revisa en el sistema las instalaciones de medidores a realizar y se pone en contacto con usuario para programar visita de instalación de medidor
6	Área de Medidores	Realiza las Solicitudes de Instalación de Medidor a través del FOR-GST-01-B, según la información proporcionada por los usuarios.
7	Área de Medidores	De acuerdo al programa de instalación, clasifica las solicitudes por zonas o colonias según las necesidades, elabora vales de material y entrega los paquetes al Instalador de medidores, incluyendo vales de material.

8	Instalador de Medidores	Recibe el paquete de solicitudes y vales de material de almacén y acude al Almacén a solicitar su material.
9	Instalador de Medidores	Recibe el material, verifica su correcto estado físico y el cumplimiento de las especificaciones de vale de material y acude al domicilio.
10	Instalador de Medidores	<p>¿El lugar cumple con las características para colocar el medidor?</p> <p>No cumple, registra en el FOR-GST-01-B Instalación de Medidor y pide firma al usuario, si el usuario no se encuentra, le deja nota y archiva solicitud en carpeta correspondiente en oficina.</p> <p>Si cumple, pero el usuario no se encuentra, le deja nota y archiva solicitud en carpeta correspondiente en oficina</p> <p>Si cumple y el usuario se encuentra, 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.</p>
11	Área de Medidores	Recibe el FOR-GST-01-B Instalación de Medidor e informa al área de comercialización a través del FOR-GST-01-A (Reporte diario de trabajo), diario.
12	Comercialización	Actualiza el padrón de usuarios.

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO USUARIOS: SERVICIO COMERCIAL

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	[Usuario o Representante]	[Acude a ODAPAS Tecámacc solicitando la contratación de servicio de suministro de agua potable en la recepción.]
2	[Recepcionista]	<p>Da la bienvenida al usuario, le da a conocer los requisitos de documentación y lo canaliza al área de Contratación para que presente la siguiente documentación en original y copia:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Acta constitutiva •Croquis de la ubicación del predio •Copia de Boleta Predial vigente •Identificación con fotografía del solicitante (IFE) •Contrato de arrendamiento, en caso aplicable.
3	[Personal Contratos]	<p>[Recibe a usuario con documentos e ingresa datos en el sistema para realizar el Contrato de servicio de suministro de agua.</p> <p>Levanta orden de inspección para que la ejecute Construcción.</p> <p>Si no es factible se cancela el trámite</p> <p>Anota número de inmueble o de orden en documentación de usuario y lo envía a área de Construcción.]</p>
4	[Secretaria Construcción / Personal Construcción]	<p>[Recibe documentación de usuario con el número de trabajo o inmueble para realizar la inspección en el predio correspondiente e imprime orden de trabajo.</p> <p>Visita predio y evalúa y define condiciones para instalación de toma, las informa a Usuario y le solicita asistir a área de Contratos]</p>
5	[Usuario]	[Asiste a área de contratos con información requerida para instalación de toma]

6	Personal Contratos	Genera contrato y orden de pago y solicita a Usuario que realice pago por derechos de agua Realizado el pago, genera la orden de instalación de la toma a realizar por Construcción
7	Personal Construcción / Supervisor Construcción	De acuerdo a la orden de instalación de toma, realiza el trabajo de conexión de toma. Realizada la instalación de la toma, captura en sistema como trabajo realizado. Solicita a Usuario acudir a área de medidores para solicitar instalación de cuadro y medidor.
8	Personal de Medidores	Recibe a usuario y programar visita de instalación de medidor
9	Personal de Medidores	Realiza las Solicitudes en el FOR-GST-01-B Instalación de Medidor, según la información proporcionada por usuario.
10	Personal de Medidores	De acuerdo al programa de instalación, clasifica las solicitudes por zonas o colonias según las necesidades, elabora vale de material y entrega los paquetes al Instalador de medidores, incluyendo vale de material de almacén.
11	Instalador de Medidores	Recibe el paquete de solicitudes y vale de material de almacén, acude al Almacén a recoger su material.
12	Instalador de Medidores	Recibe el material, verifica su correcto estado físico y el cumplimiento de las especificaciones del vale de material y acude al domicilio.
13	Instalador de Medidores	¿El lugar cumple con las características para colocar el medidor? No cumple, registra en el FOR-GST-01-B Instalación de Medidor y pide firma al usuario, si el usuario no se encuentra, le deja nota y archiva solicitud en carpeta correspondiente en oficina. Si cumple, pero el usuario no se encuentra, le deja nota y archiva solicitud en carpeta correspondiente en oficina Si cumple y el usuario se encuentra, 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.
14	Personal área de Medidores	Recibe el FOR-GST-01-B Instalación de Medidor e informa al área de comercialización a través del FOR-GST-01-A (Reporte diario de trabajo) , diario
15	Comercialización	Actualiza el padrón de usuarios.

TIPO DE PROCESO

Proceso de prestación del servicio:
Gestión de servicios y trámites

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS DE CALIDAD
--------------------------	----------------------

Código	Título del documento
NA	Código Financiero del EM

Código	Título del Documento
N/A	Contrato
N/A	Convenio
N/A	Orden de inspección
N/A	Orden de instalación de toma
FOR-GST-01-B	Instalación de medidor
FOR-GST-01-A	Reporte de Trabajo diario

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4	PRO-GST-01	04	08/01/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
María Guadalupe Hernández	Luz Yesenia Buendía Rodríguez