

OBJETIVO:

Atender contingencias por escasez de agua, transportando agua potable en pipas por razones diversas: por estiaje, por falla y/o reparación en la red hidráulica, por mantenimiento en el sistema cutzamala y por ser el medio de transporte para suministro a zonas vulnerables.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica para el servicio de agua en pipas, tanto de agua potable como de agua tratada; servicio gratuito o bajo tarifa, así como el suministro de agua a concesionarios.

REFERENCIAS:

Manual de Gestión, sección:

- 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición
- 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

GENERALIDADES:

- Para la programación de Rol de viajes, el usuario debe ingresar su solicitud por Oficialía de Partes para que le sea autorizada la adquisición de vales de pipas, una vez autorizada por la Dirección General, se agrega al **"Rol de Viajes a Comunidades Vulnerables"** (registro **ON-SOP-01**), y se crea el documento de **"Identificación Autorizada para el Sector Vulnerable"** (registro **ON-SOP-06**).
- Si el usuario no presente el vale de la compra de la pipa, no se realizará la descarga y para ello se solicitará firma del usuario de conformidad, que quedará asentada en la **"Bitácora del Sector Vulnerable"** **ON-SOP-03**, esta bitácora se estará integrando al expediente, así como el reporte semanal de los vales comprados que remitirá el Depto. de Ingresos, esto con el fin de tener un mejor control de registros de bitácora de cargas.
- En caso de existir falta de suministro en alguna colonia del Municipio de Naucalpan, el Jefe de Sector notifica la problemática que existe, por vía telefónica y/o correo institucional, de este modo se programará el apoyo mediante agua en pipa, quedando registrado en la **"Bitácora de Recepción de Pipas"** **ON-SOP-02**.
- Para que un concesionario pueda realizar la adquisición de vales de pipas, deberá ingresar su escrito en oficialía de partes junto con la documentación que se solicita en la **Norma Técnica Estatal para la Prestación de Servicio de Agua Potable en Pipas NTE-001-CTAEM-APP-2016** haber realizado su pago de distribución de agua potable y obtener su registro en Dirección General, una vez obtenido su registros, debe presentarlo en el área de Transporte de Agua en Pipas para que se le permita la carga en las garzas.
- En caso de que un área interna o autoridad competente requiera la carga de agua en una garza, se hace uso del **"Vale Provisional"** (registro **ON-SOP-08**) para su registro.
- Las pipas propiedad del Organismo reciben mantenimiento externo e interno de manera periódica, con apoyo de personal de la Subgerencia Electromecánica y la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, **de acuerdo al Calendario de Mantenimiento, Limpieza y Desinfección de Auto Tanques Sistema** (registro **ON-SOP-13**)
- El gasto de combustible en las pipas del Organismo se reporta mediante el documento **"Bitácora de consumo de combustible"** (registro **ON-DCV-09**).
- En la Garza Pozo la Viga, se debe llevar un **registro del cargas** y el combustible utilizado en el generador de electricidad mediante **"Bitácora de Cargas Pozo la Viga"** (registro **ON-SOP-10**).
- El Organismo pone a disposición de las comunidades las líneas 5576 9945 y 5363 5273 para solicitud de apoyo del Servicio de Agua en Pipas.
- Los equipos de medición instalados en las garzas, son certificados de fábrica y no requieren calibración, no obstante, son revisados constantemente para garantizar la medición adecuada. En caso de daño o **error se registra en la "Bitácora del Sistema Hidromatizado"** (registro **ON-SOP-14**) o en su defecto son reemplazados y desechados.
- En este proceso no se detectan Salidas No Conformes, ya que al existir alguna de estas, sería un incumplimiento a la normatividad aplicable, a lo concesionarios no se les permite la carga si los vehículos pipa, no cumple con los requisitos que expide la Norma NTE-001-CTAEM-APP-2016.
- **DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Gerencia de Operación Hidráulica, Unidad de Transporte de Agua en Pipas.


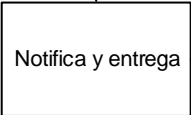
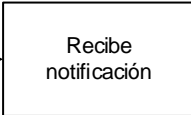

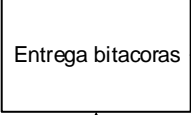
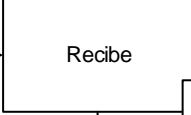

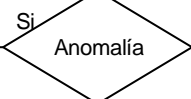
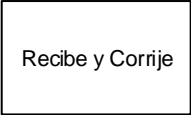
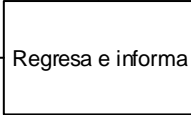
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-21-01		Se modifica el objetivo del procedimiento, se modifica el titular del área unidad de transporte de agua en pipas.	Ricardo Esquivel Rubiera	Mario Guzmán Barrón	Gregorio Ramos Ramirez
Fecha	Revisión		Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Gerente de Operación Hidráulica	Director de Construcción y Operación Hidráulica
23/11/2020	07				

AGUA EN PIPAS

Gestión de Agua en Pipas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	AUTORIDADES COMPETENTES	TRANSPORTE DE AGUA EN PIPAS	Tiempo de Ejecución
1	El usuario o autoridad, pueden solicitar el servicio de viajes de pipa vía telefónica o bien, por escrito. De tratarse de un usuario, antes de ingresar su solicitud se corrobora que se encuentre al corriente en sus pagos. Para el caso del rol de viajes, el área ya cuenta con el “Rol de Viajes a Comunidades Vulnerables” (registro ON-SOP-01) en el que se tienen pre establecidos los viajes fijos para la entrega de agua.	Solicita suministro en pipa	Solicita suministro en pipa	Rol de Viajes Fijos 	
2	El control de solicitudes de agua en pipas se lleva mediante “Bitácora de Reportes por falta de Suministro” (registro ON-SOP-12).			Recibe y registra	
3				Corroborar con jefe de sector	
4				Fuga Si No	
5		Recibe		Informa improcedencia	
6				Notifica al Operador	
7				4	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	OPERADOR	GARZA	Tiempo de Ejecución
8			2		
9			Recibe		
10	El operador designado registra los viajes solicitados en la "Bitácora de Recepción de Pipas" (registro ON-SOP-02).	A	Programa en bitacora		
11	La carga de la pipa se realiza en la garza más cercana al sitio de entrega.		Acude a cargar	Carga pipa	
12	La carga se registra en cada garza en la "Bitácora de Cargas" (registro ON-SOP-04).		Traslada al punto de entrega	Genera registro de carga	
13	Las firmas de los usuarios a los que se les entrega el agua son recabadas en la misma bitácora de recepción, o bien, en la "Bitácora del Sector Vulnerable" (registro ON-SOP-03).		Recaba firmas		
14			3		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	OPERADOR	TRANSPORTE DE AGUA EN PIPAS	Tiempo de Ejecución
15					
16	La entrega de agua en pipa derivada de una solicitud, se notifica al momento vía telefónica o whatsApp, al responsable de la Jefatura de Unidad de Transporte de Agua en Pipas.				
17					Diario
18					
19	Diariamente, el responsable de la Jefatura de Unidad de Transporte de agua en pipas revisa las bitácoras y corrobora la entrega vs la programación.				
20					
21					
22				