

GENERALES DEL PROCESO

RESPONSABLE	Subgerencia de Medidores			
OBJETIVO	Asegurar la disposición de un registro de consumo de agua correcto, de los inmuebles con servicio medido.			
ALCANCE	Instalación, sustitución, revisión e inspección de aparatos medidores.			
TIPO	De Realización ()	De Apoyo (X)	De Dirección ()	Externo ()

ELEMENTOS DE ENTRADA

Proveedor	Entrada (Producto o Información)	Especificaciones del Producto o Información	Responsables	Documentos de Referencia
Proceso de Regularización del Padrón	Requerimientos de inspección Requerimientos de instalación de medidor	Que se realice mediante solicitud. Para la instalación de medidor, debe estar registrada la solicitud en el Sistema SCCAN	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	ON-SPC-04 Orden de Inspección
Proceso de Trámites Comerciales	Requerimientos de Revisión de Medidor	Solicitud vía electrónica que indique claramente la cuenta del usuario.	Dirección Comercial	Correo Electrónico
Proceso de Estados de Cuenta	Requerimientos de inspección	Solicitud vía electrónica que indique claramente la cuenta del usuario.	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Correo Electrónico
Proceso de Atención al Usuario	Requerimientos de inspección y/o verificación Requerimientos de instalación de medidor	Debe estar registrada la solicitud en el Sistema SCCAN	Gerencia de Atención a Usuarios	No Aplica

Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información	Servicio eficaz y eficiente.	Subgerencia de Informática	Sistema RAS (Help Desk)
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia de Recursos Materiales	ON-SUR-01 Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamientos.
Proceso de Capital Humano	Personal y capacitación	Personal acorde a la descripción de puesto Capacitación de acuerdo a las necesidades del área.	Subgerencia de Recursos Humanos	ON-SRH-01 Descripción de Puesto DNF
Proceso de Servicios Generales	Mantenimiento e intendencia	Que cumpla con la programación establecida y los estándares documentados en el proceso.	Unidad de Servicios Generales	ON-DSG-01 Orden de Trabajo
Proceso de Regularización Padrón	Información de la cuenta del usuario	Que sea confiable y que esté actualizada, debe estar registrada en el sistema.	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	Sistema Electrónico

DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Instalación o Sustitución	Técnicos en Medidores y Capturistas	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora Sistema SCCAN Equipo de plomería Material de Plomería 	<ul style="list-style-type: none"> Que exista la orden de instalación o sustitución 	<ul style="list-style-type: none"> Medidor instalado y funcionando correctamente. Registro de datos del medidor en sistema La programación se realiza por Subgerencias 	<p>DF-04-01 Instalación de Medidor</p> <p>ON-SME-01 Orden de Instalación o Sustitución</p>

				<p>Comerciales, por lo que el tiempo máximo para la instalación o sustitución es de 10 días hábiles.</p>	
<p>Revisión, Inspección y Verificación de Medidor</p>	<p>Técnicos en Medidores y Capturistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Impresora • Sistema SCCAN • Medidor patrón 	<ul style="list-style-type: none"> • Que exista la orden de revisión, Inspección y verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • En la verificación se documenta la prueba volumétrica, la cual esperamos nos indique el funcionamiento correcto del aparato • En la inspección se espera obtener la información del estado que guarda la instalación hidráulica. • Registro de resultados de inspección o verificación en el sistema. • La programación se realiza por Subgerencias Comerciales, por lo que el tiempo máximo para la inspección y/o verificación en situ es de 10 días hábiles. 	<p>DF-04-02 Revisión, Inspección y Verificación de Medidor</p> <p>ON-SME-05 Orden de Inspección ON-SME-07 Orden de Revisión de Medidor ON-SME-08 Orden de Verificación ON-SME.18-Orden de Trabajo de Inspección y Certificados</p>

ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Procesos de Regularización del Padrón, Estados de Cuenta, Atención al Usuario, Trámites Comerciales	Resultados de inspecciones, verificaciones, revisiones, instalaciones o sustituciones de medidor	<ul style="list-style-type: none"> Que se encuentre registrada en el Sistema SCCAN 	No Aplica

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Solicitudes	Programadas/ atendidas*100	95%	Mensual	Recibidas, Programadas, atendidas, registradas canceladas tipificadas por inspección, verificación, revisión instalación, sustitución.
Solicitudes	Anomalía por falta de atención del usuario	20% máx	Mensual	N/A
Anomalías	Anomalías Imputables al Padrón	0	Mensual	N/A
Ordenes no ejecutadas	N/A	N/A	Mensual	Inspección, verificación, revisión, instalación, sustitución, motivos/ tipificados.
Tiempos de atención	Total de atendidas/ Total de Recibidas *100	100%	Mensual	10 días hábiles máximo
Monitoreo de Medidores	Cantidad / correctos / anomalías *100	0	Mensual	0 medidores con Anomalía

REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)	Legales / Reglamentarios	Normativos / De la Organización
1. Disposición de un registro de consumo correcto de agua.	<ul style="list-style-type: none"> • Código Financiero del Estado de México <ul style="list-style-type: none"> ○ Artículo 129 ○ Artículo 133 	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO-9001:2015

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

<ul style="list-style-type: none"> • 1,200 servicios, entre revisiones, instalaciones, sustituciones, verificaciones e inspecciones.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Juan Mayen Navarro Subgerente de Medidores.	Miguel Ángel Cervantes Reyes Gerente de Inspecciones y Restricciones	Pazquinel Cortes Cano Director Comercial

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

CÓDIGO	PL-04
REVISIÓN	16
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024



OAPAS
NAUCALPAN

PLAN DE PROCESO

Medidores

FECHA DE
ELABORACIÓN

29 de enero de 2016

FECHA DE REVISIÓN

16 de marzo de 2022