

OBJETIVO:

Determinar los elementos y metodología apropiados que garanticen la instalación y funcionamiento adecuado del aparato medidor del suministro de agua en el domicilio del usuario.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica al área de Medidores tanto para la instalación de un nuevo medidor, así como para el remplazo de un aparato inservible.

REFERENCIAS:

- Manual de Gestión, secciones:
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

GENERALIDADES:

- La instalación o remplazo de un aparato medidor están sujetos a la solicitud por parte del proceso de Liquidación y Pago, una vez que se ha efectuado el pago del mismo; dicha solicitud se realiza a través del Sistema SCCAN.
- Cada uno de los aparatos medidores cuenta con su número, el cual sirve de identificación y se asocia al número de cuenta del usuario, una vez que éste es registrado en el Sistema SCCAN después de su instalación. Posterior al pago del aparato medidor, el usuario se comunica a la Subgerencia de Medidores para agendar cita, registrando los datos del usuario en el **Formato de Citas** (formato **ON-SME-10**)
- Mientras permanecen en las diferentes oficinas del Organismo, los aparatos medidores son resguardados en el Almacén General o sub almacenes en oficinas externas. El Almacén no recibe producto no conforme de parte de los proveedores (ver Proceso de Compras); cuando el personal de Medidores detecta un medidor dañado o que no cumple con los requisitos para su uso, lo devuelve al Almacén General.
- El servicio de instalación o remplazo de medidor no se da por concluido hasta que el usuario corrobora su funcionamiento adecuado y otorga su visto bueno en la orden respectiva.
- El monitoreo de los medidores sustituidos, se les realiza una segunda revisión al 10% de los medidores que fueron retirados, de forma al azar por parte de un Técnico y Supervisor, llenando el formato de **"Monitoreo de Medido Sustituido"** (formato **ON-SME-09**).
- La calificación del servicio de Instalación de Medidor se registra en el formato de **"Satisfacción del Usuario"** (formato **ON-SME-14**), que esta anexada en la Orden de instalación o Sustitución.
- Para reubicación de medidor este debe ser solicitado por medio de oficio y/o orden de trabajo.
- Para la instalación de válvula expulsora de aire y/o la modificación del cuadro medidor, es solicitada por el usuario en el Área de Aclaraciones con los ejecutivos de cuenta, los cuales generan en el sistema SCCAN la **"Orden de Instalación de Válvula y/o modificación de cuadro medidor"** (formato **ON-SME-16**)
- De forma mensual se envía a las Subgerencias Comerciales, el **"Informe Mensual de Anomalías"** (formato **ON-SME-11**) y el **"Informe de Medidores Instalados"** (formato **ON-SME-12**)
- Los Materiales y Medidores que se retiran del Sub-almacén se comprueban ante el IMROM con el formato **"Comprobación del IMROM del Subalmacén"** (formato **ON-SME-13**) y se envían con oficio.

DIFUSIÓN REQUERIDA:


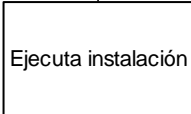
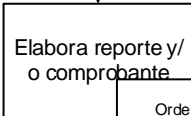
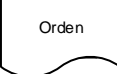
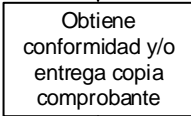
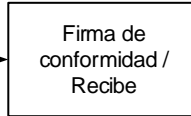
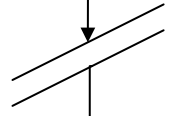
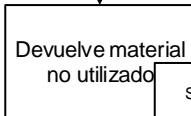
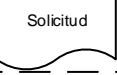
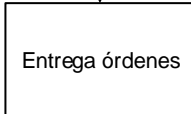
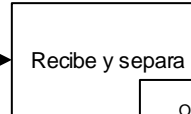
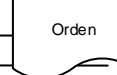

Alta Dirección, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencia de Medidores, Subgerencias Comerciales y Almacén.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-04-01		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Juan Mayen Navarro	Miguel Ángel Cervantes Reyes	Pazquinel Cortes Cano
Fecha	Revisión		Subgerente de Medidores	Gerente de Inspecciones y Restricciones	Director Comercial
16/03/2022	16				

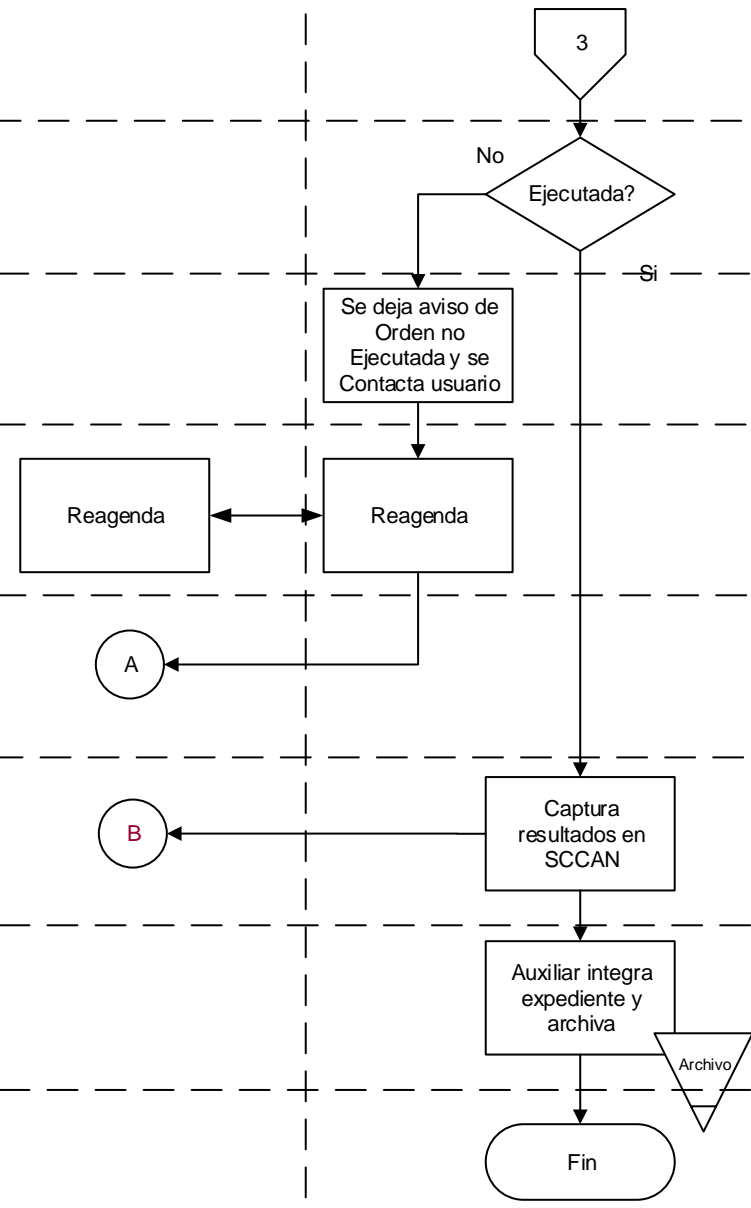


Instalación de Medidor

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA	EJECUTIVO DE CUENTA	MEDIDORES	Tiempo de Ejecución
01			<pre> graph TD A[Liquidación y Pago] --> B[Genera ordenes] </pre>		
02	El Ejecutivo de Cuenta, genera la " Orden de Instalación o Sustitución " (formato ON-SME-01) y " Orden de Instalación de Válvula y/o Modificación de Cuadro Medidor " (formato ON-SME-16), a través del Sistema SCCAN, o bien se requisita " Comprobante de Sustitución de Medidor " (formato ON-SME-02).		<pre> graph TD A[Genera ordenes] -- Orden --> B[Recibe e imprime] </pre>	<pre> graph TD A[Recibe e imprime] -- Orden --> B[Clasifica y programa en ruta] </pre>	
03				<pre> graph TD A[Clasifica y programa en ruta] -- Programa --> B[Divide paquetes y asigna] </pre>	
04				<pre> graph TD A[Divide paquetes y asigna] --> B[Entrega] </pre>	Diario
05				<pre> graph TD A[Entrega] --> B[Recibe] </pre>	
06		<pre> graph TD A[Recibe] -- Órdenes --> B[Obtiene material] </pre>			
07	El material se obtiene mediante " Solicitud de Material/Subalmacén " (formato ON-SME-03).	<pre> graph TD A[Obtiene material] -- Solicitud --> B[Fin] </pre>			
08		<pre> graph TD A[Fin] </pre>		<pre> graph TD A((A)) </pre>	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA	USUARIO	SUPERVISOR	Tiempo de Ejecución
09					
10					
11	En caso de sustitución de medidor, se llena un "Comprobante de Sustitución de Medido" (formato ON-SME-02), en el cual se registran los número de serie del medidor retirado y el nuevo, y del cual se le da copia al usuario.	 			
12		 			
13					Al final del día
14		 			
15	El técnico entrega la "Orden Instalación o Sustitución" (formato ON-SME-01) y "Orden de Instalación de Válvula y/o Modificación de Cuadro Medidor" (formato ON-SME-16) "Comprobante de Sustitución de Medidor" (formato ON-SME-02) y el medidor retirado.			 	
16					

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA	USUARIO	SUPERVISOR	Tiempo de Ejecución
17					
18					
19	En caso de no ser ejecutar la orden de instalación, por no haber localizado al usuario, se deja " Aviso de Orden No Ejecutada " (formato ON-SME-04). A la tercer visita de no haber localizado al usuario, se procede a cancelar la orden.				
20					
21					
22	Se captura la información en el Sistema SCCAN y se archiva.				
23					
24					



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCION COMERCIAL	SUPERVISOR/TECNICO	AUXILIAR	Tiempo de Ejecución
25			4		
26			B		
27	Para el monitoreo de medidores sustituidos, se le aplica una segunda prueba al 10 % de los medidores retirados por sustitución de medidor, esta prueba es realiza en conjunto con el Supervisor y el Técnico en medidor, llenado el resultado en “Monitoreo de Medido Sustituido” (formato ON-SME-09).		Realiza revisión de monitoreo		
28			Resultado Monitoreo Medidor Descompuesto	Auxiliar integra expediente y archiva	
29	Encaso de que el medidor funcione correcto y se haya retirado, se da aviso a la Dirección Comercial por medio de oficio.	Recibe Dirección Comercial	Se elabora resultado y se envía	Fin	
30					
31					
32					