



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

DISTRIBUCION

(MED) Medidores	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(CMP) Compras	X
(INS) Inspecciones	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(COB) Cobranza	X
(FCT) Facturación	X	(ALM) Almacén	X	(JUR) Jurídico	X
(CNX) Conexiones	X	(TMC) Taller Mecánico	X	(COD) Control de documentos	X
(RCL) Registro de Clientes	X	(RAB) Redes de Aguas Blancas	x	(GTC) Gerencia Técnica Comercial	x

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	23/02/07	
B	ACTULIZACION DEL PRIMER OBJETIVO DE CALIDAD	03/07/08	
C	Se modificó nomenclatura del Manual de Calidad (MCES.01)	13/10/08	
D	Se integró los departamentos de RAB y GTC porque se tiene interacción.	17/04/09	
E	Se integro la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California	17/09/09	

“ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA”

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	PROCESO DE ACTIVIDADES
DMED.01	Medidores

OBJETIVO DEL PROCESO

Reponer los medidores en mal estado, así como la instalación de medidores para nuevos servicios.

OBJETIVO DE CALIDAD

Atender el 95% de las solicitudes para cambio de medidor en un periodo no mayor a 3 días hábiles promedio.

- Atender el 99% de las solicitudes para instalación de medidores de nuevos servicios en un periodo no mayor a 3 días hábiles promedio.



ENTRADA: Orden de trabajo.

SALIDA: Instalación de medidor.

RECURSOS MATERIALES

- Equipo de Cómputo
- Teléfono
- Sistema electrónico SICOM
- Radios
- Unidades móviles
- Equipo de oficina
- Banco de prueba
- Tornillo de banco
- Sandblas
- Esmeril
- Compresor
- Herramientas varias

REQUISITOS DEL PROCESO

MARCO JURIDICO

- Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California
Art. 2°
- Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California
Art. 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90.
- Ley de las Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

- Medición de Reposiciones:

$$\frac{\text{Total de Reposiciones Ejecutadas}}{\text{Total de Ordenes de Trabajo}} \times 100 = \text{Eficiencia}$$

- Medición de Instalaciones Nuevas:

$$\frac{\text{Total de Instalaciones nuevas ejecutadas}}{\text{Total de Ordenes de Trabajo}} \times 100 = \text{Eficiencia}$$



ANALISIS DEL PROCESO

- Reporte mensual del total de las solicitudes atendidas por reposición de medidor.
- Reporte mensual del total de las solicitudes atendidas por instalaciones de nuevos medidores.
- Comparación de reportes mensuales de las solicitudes para reposición de medidor, con los meses anteriores.
- Comparación de reportes mensuales de las solicitudes para instalaciones nuevas de medidor, con los meses anteriores.
- Revisión de las solicitudes no ejecutadas, ¿cuales fueron los motivos?

PRODUCTO NO CONFORME

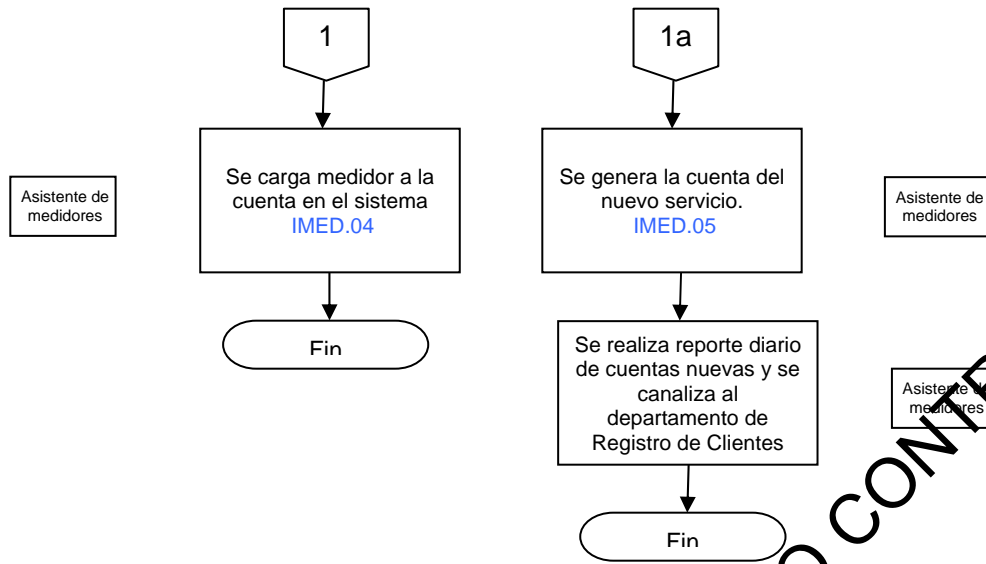
- Medidor instalado en domicilio equivocado.
- Instalar un medidor con lectura.
- Instalar un medidor que tire agua.
- Instalar un medidor no centrado en el registro.
- Instalar un medidor invertido.
- Instalar un medidor en una toma sin agua.

“SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO”



DIAGRAMA DE PROCESO





“SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO”



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

 Asistente del departamento

 Jefe de departamento

 Sub-director Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(MED) Medidores	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(CMP) Compra	
(INS) Inspecciones	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(COB) Cobranza	
(FCT) Facturación	X	(ALM) Almacén		(JUR) Jurídico	X
(CNX) Conexiones	X	(TMC) Taller Mecánico		(COD) Control de documentos	X
(RCL) Registro de Clientes		(RAB) Redes de Aguas Blancas		(GTC) Gerencia Técnica-Comercial	

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	23/02/2007	
B	Actualización	21/11/2007	
C	Se integraron los departamentos de RAB y GTC.	17/04/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

IMED.01

Imprimir y Generar Órdenes de Trabajo

OBJETIVO

Realizar listado con las órdenes de trabajo que se mandaran a campo para la instalación o reposición de medidores.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema electrónico Comercial.
PTE: Pendiente.

Definiciones:

Conceptos utilizados:

410: Medidores (otros servicios)
150: Reposición de Medidor
140: Reinstalación

Documentos Relacionados:

Marco Jurídico:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California:
Art. 2º Fracc. I, II, IV, V y VI

Registro de Calidad:

1. Orden de trabajo (impreso).
2. Orden de trabajo (electrónico).

"SU IMPRESIONES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

a) SOLICITUD DE ORDEN DE TRABAJO GENERADA POR LOS DEMAS DEPARTAMENTOS.

1. El asistente de medidores ingresa al sistema electrónico SICOM opción *reporte-listado de órdenes*.
2. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
3. El asistente de medidores presiona F1 para limpiar la pantalla.
4. El asistente de medidores ingresa la fecha y después presiona F8 para desglosar el listado de las personas que pagaron su medidor.
5. El asistente de medidores presiona F3 y captura fecha.
6. El asistente de medidores presiona F9 para pedir cuadrilla y enter.
7. El asistente de medidores selecciona con un clic la impresora.
8. Ya impresas las órdenes de trabajo se turnan al jefe del departamento para que sea enrutado.

b) GENERAR SOLICITUD DE ORDEN DE TRABAJO

1. En caso que el usuario acuda directamente al departamento de medidores, la asistente de medidores debe generar la orden de trabajo ingresando a la opción Órdenes de trabajo-órdenes de trabajo.
2. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
3. El asistente de medidores captura el número de cuenta.
4. El asistente de medidores presiona F9 para verificar que la cuenta no tenga ya una orden de trabajo.
5. El asistente de medidores presiona page up para salir y enter hasta llegar a la siguiente hoja.
6. El asistente de medidores captura:
 - Tipo de servicio (concepto 410, 150, 140).
 - Situación: PTE (Pendiente).
 - Diámetro.
 - Observaciones: El problema que existe.
7. El asistente de medidores presiona F1 y el sistema pregunta si quieres imprimir y presionamos la letra "N" para No realizar la impresión en ese momento.
8. Se mandan a imprimir junto a las ordenes de trabajo generadas por otros departamento como lo mencionamos en el inciso a) de esta instrucción.

"SU IMPRESIÓN ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

 Jefe de departamento

 Sub-director Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(MED) Medidores	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CMP) Compras	
(INS) Inspecciones		(ATT) Atención Telefónica		(COB) Cobranza	
(FCT) Facturación		(ALM) Almacén	X	(JUR) Jurídico	X
(CNX) Conexiones		(TMC) Taller Mecánico		(COD) Control de documentos	X
(RCL) Registro de Clientes		(RAB) Redes de Aguas Blancas		(GTC) Gerencia Técnica-Comercial	

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	23/02/2007	
B	Se integraron los departamentos de RAB y GTC	17/04/2009	
C	Actualización	31/07/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO	
IMED- 02	Enrutar las Órdenes de Trabajo por Zona

OBJETIVO

Repartir a los instaladores rutas cercanas para hacer más rápido el trabajo y evitar duplicidad.



Documentos relacionados:
Listado de Rutas.

Registro de Calidad:
Control interno con el número de instalaciones por instalador se guarda en el archivero del departamento por un periodo de 2 años.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Diariamente el jefe del departamento separa las solicitudes ya impresas en 4 paquetes con 14 solicitudes aproximadamente, cerciorándose que cada paquete tenga rutas cercanas para facilitar las instalaciones de medidores.
2. El jefe del departamento lleva los paquetes con las solicitudes de orden de trabajo del siguiente día a los instaladores en donde se les asigna los medidores a instalar con su respectivo #, ubicados en el taller de medidores a más tardar a las 14:00 hrs.
3. El jefe del departamento recoge los paquetes con las solicitudes de orden del día anterior a más tardar a las 9:00 hrs. en el taller de medidores.
4. El jefe del departamento turna las solicitudes a su asistente para:
 - En caso de solicitudes de medidores a reponer se da de alta el # de medidor a la cuenta de agua. (Ver IMED-04).
 - En caso de solicitudes de medidores nuevos se genera cuenta o se da de alta el # de medidor si es cuota fija. (Ver IMED-05).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

 Instalador

 Jefe de departamento

 Sub-director Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(MED) Medidores	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CMP) Compras	
(INS) Inspecciones		(ATT) Atención Telefónica		(CCB) Cobranza	
(FCT) Facturación		(ALM) Almacén	X	(JUR) Jurídico	X
(CNX) Conexiones		(TMC) Taller Mecánico		(COD) Control de documentos	X
(RCL) Registro de Clientes		(RAB) Redes de Aguas Blancas		(GTC) Gerencia Técnica-Comercial	

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	23/02/2007	
B	Se integraron los departamentos de RAB y GTC	17/04/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO	
IMED.03	Se Realiza Trabajo en Campo

OBJETIVO

Instalar, reinstalar, reponer, sacar medidor a la banqueta o levantar el medidor en tiempo y forma a los usuarios que hayan pagado el servicio.



Documentos Relacionados:

Marco Jurídico:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California:

Art. 2º Fracc. I,II, III, IV ,V y VI

Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California:

Art. 55, 56, 57, 58, 59, 60, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89,90.

Registro de Calidad:

Solicitud de Orden de trabajo impresa llenada, se guarda en el archivo del departamento por un periodo de 5 años.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. El instalador debe localizar al predio.
2. El instalador debe cerciorarse que exista la toma.
3. En caso de reposición o sacar medidor a la banqueta, el instalador debe llenar en la orden de trabajo impresa el número de medidor, diámetro, marca, lectura y fecha de lectura.
4. En caso de nueva instalación, el instalador debe verificar que el número del medidor nuevo coincida con el número indicado en la orden de trabajo.
5. El instalador realiza la instalación del medidor, lo saca a la banqueta o lo levanta.
6. El instalador llena la orden de trabajo con el material utilizado y la cantidad.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

 Asistente del departamento

 Jefe de departamento

 Sub--Dirección Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(MED) Medidores	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CMP) Compras	
(INS) Inspecciones		(ATT) Atención Telefónica		(COB) Cobranza	
(FCT) Facturación		(ALM) Almacén	X	(JUR) Jurídico	X
(CNX) Conexiones		(TMC) Taller Mecánico		(COD) Control de documentos	X
(RCL) Registro de Clientes	X	(RAB) Redes de Aguas Negras		(GTC) Gerencia Técnica-Comercial	

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	23/02/2007	
B	Actualización	21/11/2007	
C	Se cambio el Registro de Calidad y se integraron los departamentos de RAB y GTC	17/04/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

IMED.04

Cargar Medidor a la Cuenta del Usuario en Caso de Reposición de Medidor o Reinstalación.

OBJETIVO

Dar de baja el medidor dañado y/o capturar la alta del medidor nuevo en el sistema electrónico SICOM.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial
PTE: Pendiente.
IDO: Instalado.
CCH: Cargado a Cuenta Trabajo Hecho.
GTA: Garantía.

Documentos Relacionados:

Marco Jurídico:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California:
Art. 2º Fracc. I,II, II, IV ,V, VI

Registro de Calidad:

Sistema SICOM.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

A) CAPTURAR REPOSICION DE MEDIDOR CUANDO ES MEDIDOR ROBADO O QUITADO:

1. El asistente de medidores ingresa al sistema electrónico SICOM opción *Órdenes de trabajo-cargo reposición.*
2. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
3. El asistente de medidores captura el número de cuenta.
4. El asistente de medidores ingresa la fecha en que se hizo el trabajo de campo y señala en el sistema: OK se instaló medidor y presiona ENTER.
5. El asistente de medidores presiona F3 llena los siguientes espacios con los datos correspondientes:

Baja medidor		Alta medidor	
Clave Medidor		Clave Medidor	
# de Medidor		# de Medidor	
Lectura		Lectura	(00000)
Fecha		Fecha	

- 6 El asistente de medidores presiona F3 y el sistema pregunta si se quiere cargar, se presiona la "s" para aceptar.

B) CAPTURAR REPOSICION DE MEDIDORES CON GARANTÍA

1. El asistente de medidores ingresa al sistema electrónico SICOM opción *Órdenes de trabajo-ordenes de trabajo.*
2. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
3. El asistente de medidores captura el número de cuenta.
4. El asistente de medidores presiona F9 busca la solicitud y presiona Enter.
5. El asistente de medidores presiona F3 para capturar los datos del medidor anterior.

Baja medidor		Alta medidor	
Clave Medidor		Clave Medidor	
# de Medidor		# de Medidor	
Lectura		Lectura	(00000)
Fecha		Fecha	

6. El asistente de medidores presiona Page Up y Enter hasta llegar a la siguiente pagina.
7. El asistente de medidores captura la fecha en que se realizó el trabajo en campo; en observaciones: OK se instaló medidor y enter.
8. El asistente de medidores presiona F1 y el sistema pregunta si desea imprimir la orden y se presiona la "N" para no imprimir.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



9. El asistente de medidores ingresa a la opción Servicios – Presupuestos.
10. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
11. El asistente de medidores captura el número de cuenta y presiona Enter.
12. El asistente de medidores busca la solicitud y presiona Page Down - F1 - F3.
13. El asistente de medidores ingresa lo siguiente:
 - Clave del medidor nuevo.
 - Cantidad.
 - Situación: ITG
 - Fecha en que se instaló el medidor.
14. El asistente de medidores presiona F1 – F9 Page Up para limpiar pantalla.
15. El asistente de medidores ingresa a la opción orden de trabajo-orden de trabajo.
16. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
17. El asistente de medidores captura el número de cuenta.
18. El asistente de medidores presiona F9 para buscar la solicitud y enter.
19. El asistente de medidores borra en la opción de situación F1E y captura GTA (garantía).
20. El asistente de medidores presiona F1 y el sistema pregunta si desea imprimir la orden y se presiona la “N” para no imprimir y Enter.

C) CAPTURAR REINSTALACIONES DE BAJA:

1. El asistente de medidores ingresa al sistema electrónico SICOM opción *Órdenes de trabajo- orden de trabajo*.
2. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
3. El asistente de medidores captura el número de cuenta y presiona Enter hasta llegar a la siguiente hoja.
4. El asistente de medidores genera orden de trabajo, presiona enter y captura la fecha en que se realizó el trabajo en campo.
5. El asistente de medidores presiona F12 y enter.
6. El asistente de medidores captura los siguiente:
 - Tipo de servicio: concepto 140.
 - Situación: PTI
 - Diámetro
 - Fecha en que se realizó el trabajo en campo.
 - Observaciones: se instaló medidor sobre baja y número de lectura.
7. El asistente de medidores presiona F1 y F12 para salir.
8. El asistente de medidores presiona F1 y el sistema pregunta si desea imprimir la orden y se presiona “N” para no imprimir y enter.
9. El asistente de medidores ingresa a la opción Servicios – Presupuestos.
10. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
11. El asistente de medidores captura el número de cuenta.
12. El asistente de medidores busca la solicitud y presiona Page Down - F1 – F5.
13. El asistente de medidores ingresa lo siguiente:
 - Clave del medidor: REPARMED
 - Cantidad.: 1
 - Situación: IDO
 - Fecha en que se realizó el trabajo en campo.



14. El asistente de medidores presiona F1 y el sistema da la cantidad.
15. El asistente de medidores presiona F1 – F9 Page Up para salir.
16. El asistente de medidores ingresa a la opción Orden de trabajo - orden de trabajo.
17. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
18. El asistente de medidores captura el número de cuenta presiona Enter.
19. El asistente de medidores presiona F9 para buscar la solicitud y presiona enter.
20. El asistente de medidores presiona F3 para capturar los datos del medidor anterior.

Baja medidor		Alta medidor	
Clave Medidor		Clave Medidor	
# de Medidor		# de Medidor	
Lectura		Lectura	(0000)
Fecha		Fecha	

21. El asistente de medidores presiona Page Up y Enter hasta llegar a la siguiente pagina.
22. El asistente de medidores cambia la situación de PTE a OCH y el sistema pregunta si deseas cargarlo y presiona "S" para aceptar.
23. El asistente de medidores presiona F1 y el sistema pregunta si desea imprimir la orden y se presiona la "N" para no imprimir.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Asistente del departamento

Jefe de departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(MED) Medidores	X	(MTS) Servicios Múltiples	(CMP) Compras	
(INS) Inspecciones		(ATT) Atención Telefónica	(COB) Cobranza	
(FCT) Facturación		(ALM) Almacén	(JUR) Jurídico	X
(CNX) Conexiones		(TMC) Taller Mecánico	(COD) Control de documentos	X
(RCL) Registro de Clientes	X	(RAB) Redes de Aguas Blancas	(GTC) Gerencia Técnica-Comercial	

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	23/02/2007	
B	Actualización	21/11/2007	
C	Actualización	27/03/2008	
D	Se cambio el Registro de Calidad y se integraron los departamentos de RAB y GTC	17/04/2009	
E	Se integraron los pasos para obtener el "Informe de Medidores Instalados el día ___"	15/10/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCT.

IMED.05

Se Genera Cuenta del Nuevo Servicio.

OBJETIVO

Generarle una cuenta en el sistema al usuario para darle de alta el medidor.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial
IDO: Instalado.

Documentos Relacionados:

Marco Jurídico:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California
Art. 2º Fracc. I,II, II, IV ,V, VI

Registro de Calidad:

Sistema SICOM.

Reporte "listado de medidores instalados al día".

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Actividad Realizada por el Asistente de Medidores:

1. Ingresa al sistema electrónico *SICOM* en la opción *Servicios –Medidores*.
2. Captura su clave de acceso al sistema.
3. Presiona *F3* para limpiar la pantalla.
4. Captura el número de cuenta de predio “completo”.
5. Presiona *F8* y captura lo siguiente:
 - Marca de medidor.
 - Diámetro
 - Numero de medidor
 - Fecha en que se realizo el trabajo
 - Situación: *IDO*
6. Presiona *Enter*.
7. En caso de que no exista se presiona *F1*.
8. El sistema pregunta si desea generar cuenta y se presiona la “*S*” para aceptar.
9. En caso de que ya no exista cuenta presiona *F4* para solo actualizar el número del medidor.
10. El sistema pregunta si desea generar cuenta y se presiona la “*S*” para aceptar.
11. Presiona 3 veces *Enter* para Generar la Cuenta.
12. Presiona *F3* para limpiar la pantalla.
13. Se hace un reporte llamado “Informe de Medidores Instalados el día___”, en el *SICOM* donde se pone numero de medidor, diámetro, marca, numero de cuenta generada y numero de solicitud.
Como sacar el reporte:
 1. Entrar en menú de reportes se le da *Enter*.
 2. Opción de Medidores Instalados se le da *Enter*.
 3. Se introduce la fecha del día que generan las cuentas se le da *Enter* y aparece el reporte.
 4. Opción impresora se le da imprimir se pone *OK* y se le da *Enter*.
14. Se anexan todas las solicitudes a las cuales se les genero la cuenta.
15. Se entrega copia del reporte y copia de las solicitudes al departamento de Registro de Clientes y se archiva.

"SU IMPRESIÓN ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

 Asistente del departamento

 Jefe de departamento

 Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(MED) Medidores	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CMP) Compras	
(INS) Inspecciones		(ATT) Atención Telefónica		(COB) Cobranza	
(FCT) Facturación		(ALM) Almacén	X	(JUR) Jurídico	X
(CNX) Conexiones		(TMC) Taller Mecánico		(COD) Control de documentos	X
(RCL) Registro de Clientes	X	(RAB) Redes de Aguas Blancas		(GTC) Gerencia Técnica-Comercial	

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	23/02/2007	
B	Actualización	21/11/2007	
C	Se cambio el Registro de Calidad y se integraron los departamentos de RAB y GTC	17/04/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

IMED.06

Capturar Reporte de Sacar el Medidor a la Banqueta o Levantar Medidor.

OBJETIVO

Capturar el material que se utilizo al mover el medidor a al banquetta para cargar el importe a la cuenta del usuario.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

S/M/B: Sacar Medidor a la Banqueta.

IDO: Instalado.

CCH: Cargado a Cuenta Trabajo Hecho.

TR: Trabajo Realizado.

PTE: Pendiente.

Documentos Relacionados:

Marco Jurídico:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California:

Art. 2º Fracc. I,II, II, IV ,V, VI

Registro de Calidad:

Sistema SICOM.

Solicitud de Sacar medidor a la banqueta impresa en el archivero del departamento por un periodo de 5 años.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. El asistente de medidores ingresa al sistema electrónico *SICOM* opción *orden de trabajo-orden de trabajo*.
2. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
3. El asistente de medidores captura el número de cuenta, presiona *F9* y *Enter* para pasar a la siguiente hoja.
4. El asistente de medidores captura
 - Fecha: en que se realizo el trabajo en campo.
 - Observaciones: Ok y la lectura del medidor.
5. El asistente de medidores presiona *F1* y *Enter* para salirse de la opción *orden de trabajo*.
6. El asistente de medidores presiona *F1* y el sistema le pregunta si desea imprimir la orden y se presiona la "N" para no imprimir.
7. Se realiza el presupuesto, el asistente de medidores elige la opción *servicios – presupuesto*.
8. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
9. El asistente de medidores captura el numero de cuenta – *Enter* y busca la solicitud.
10. El asistente de medidores presiona *Page Down* para traer la solicitud a la pantalla.
11. El asistente de medidores presiona *F1* y *F5* para elegir la mano de obra.
12. El asistente de medidores presiona *F1* y *Enter* para salir de la opción y presiona *F1 – F6*.
13. El asistente de medidores presiona *F9* para buscar el material.
14. Una vez capturado el Material se captura lo siguiente:
 - Concepto: *S/M/B*.
 - Cantidad.
 - Situación: *IDO*
 - Fecha en que se realizo el trabajo en campo y *F12*.
15. El asistente de medidores *F1* y el sistema pregunta si desea imprimir la orden y se presiona la "N" para no imprimir.
16. El asistente de medidores presiona *F1 -- F9- Page up* para salir de la opción *presupuesto*.
17. El asistente de medidores regresa a la *opción orden de trabajo – orden de trabajo*.
18. El asistente de medidores ingresa su clave de acceso al sistema.
19. El asistente de medidores captura el número de cuenta, presiona *F9* y busca la solicitud y presiona *Enter* hasta llegar a la siguiente hoja.
20. El asistente de medidores borra en el espacio de situación *PTE* y captura *CCH* y presiona *Enter*.
21. El sistema pregunta si desea realizar el cargo y se presiona la "S" para aceptar y presiona *Enter*.
22. El asistente de medidores *F1* y el sistema pregunta si desea imprimir la orden y se presiona la "N" para no imprimir.



MEDIDORES
FCOD-12
REVISIÓN: B
SEPTIEMBRE 2007



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

BITÁCORA DE REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO DE CALIDAD IDENTIFICACION	TIPO		DOCUMENTO QUE LOS ORIGINA		MEDIO DE ALMACEN	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	TIPO DE DISPOSICION
	E	P	NUMERO	NOMBRE					
Orden de trabajo	X		IMED.01	Imprimir y generar orden de trabajo	Base de datos	Electrónica	No. de solicitud	5 años	Cinta de respaldo
Orden de trabajo		X	IMED.01	Imprimir y generar orden de trabajo	Archivo	Estante	No. de solicitud	3 años	Archivo muerto
Control interno		X	IMED.02	Enrutar las ordenes de trabajo por zona	Archivo	Cartera	Por fecha	2 años	Archivo muerto
Solicitud de orden de trabajo llenada		X	IMED.03	Se realiza trabajo en campo	Archivo	Estante	No. de solicitud	3 años	Archivo muerto
Sistema SICOM	X		IMED.04	Cargar medidor a la cuenta del usuario en caso de reposición de medidor o reinstalación.	Base de datos	Electrónica	No. de solicitud	5 años	Cinta de respaldo
Sistema SICOM	X		IMED.05	Se genera cuenta del nuevo servicio.	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de respaldo
Reporte Listado de Medidores Instalados al día		X	IMED.05	Se genera cuenta del nuevo servicio.	Archivo	Fólder	No. cuenta	2 años	Archivo muerto
Sistema SICOM	X		IMED.06	Capturar el reporte de sacar medidor a la banqueta o levantar medidor.	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de respaldo
Solicitud de orden de trabajo		X	IMED.06	Capturar el reporte de sacar medidor a la banqueta o levantar medidor.	Archivo	Archivero de Metal	No. de Cuenta	3 años	Archivo muerto

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

