

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	INSTRUCTIVO PARA INSTALACIÓN DE MEDIDORES	CÓDIGO	IN02-AU-01
		VERSIÓN	06
		FECHA	22/12/2022

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSTRUCTIVO PARA INSTALACIÓN DE MEDIDORES**

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
P.U. Facturación	Asesora Ambiental y SIG	Gerente General

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	INSTRUCTIVO PARA INSTALACIÓN DE MEDIDORES	CÓDIGO	IN02-AU-01
		VERSIÓN	06
		FECHA	22/12/2022

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO Y ALCANCE
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
3. NORMATIVIDAD
4. CONTROL DE REGISTROS

COPIA NO CONTROLADA

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	INSTRUCTIVO PARA INSTALACIÓN DE MEDIDORES	CÓDIGO	IN02-AU-01
		VERSIÓN	06
		FECHA	22/12/2022

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

Describir la forma de efectuar las instalaciones de medidores nuevos o por reposición, para los usuarios del servicio público de acueducto, garantizando así la correcta medición del consumo a facturar por parte de Las Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

Este instructivo se aplica en la Dirección Financiera y Comercial y en la Dirección Laboratorio y Plantas, la labor la realiza el personal operativo del área de redes.

Es responsabilidad de la Dirección Financiera y Comercial y la Dirección de Plantas y Laboratorio, velar por el cumplimiento estricto del presente instructivo.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

2.1 INSTALACIONES NUEVAS

Después de que el usuario trae la documentación requerida a la oficina de Atención al Usuario, se procede a vincular en el sistema el nuevo usuario, generando el reporte de PQR en el formato FO02-AU-03. Este registro se entrega a los operarios de redes para que se dirijan al almacén a solicitar el material requerido para la instalación, entre ellos el medidor y la tapa y proceder a realizar la conexión del servicio.

Al momento de realizar la instalación, se colocan los accesorios, la tubería necesaria y el medidor; luego se alinea el medidor con la tubería y se verifica que no se presenten escapes. El usuario firma el reporte como constancia para la empresa de que la instalación del servicio fue realizada.

2.2 REPOSICIÓN

Los operarios lectores realizan un listado mensual, el cual entregan a la Oficina Comercial, después del proceso de lectura, relacionando los medidores susceptibles de reposición, ya sea porque está pegado, ilegible o porque cumplió su vida útil.

Posterior a la lectura los operarios lectores realizan una revisión y mantenimiento de los medidores con el fin de determinar el rango de error admisible y de esta manera concluir si es necesaria o no la reposición, si se verifica que el medidor no esta registrando correctamente los consumos se procede reportarlo para realizar el cambio. La P.U. Comercial y PQRs, elabora un oficio para cada uno de los usuarios cuyos inmuebles fueron reportados, en este se le informa que el medidor de su residencia o

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	INSTRUCTIVO PARA INSTALACIÓN DE MEDIDORES	CÓDIGO	IN02-AU-01
		VERSIÓN	06
		FECHA	22/12/2022

local deberá ser cambiado por alguna de las razones anteriormente expuestas, el costo de este, y que dispone de un plazo de 15 días hábiles a partir del recibo del oficio para su cambio; las imprime, la Dirección Financiera y Comercial revisa las cartas, las firma y luego se radican en el archivo y se envían por correo certificado.

Si el usuario decide que la Empresa realice el cambio del medidor, debe informar a la Oficina de Atención al Usuario, en donde se le diligencia el Formato de PQRs, se pacta la forma de pago; de lo contrario se procederá a realizar el cambio del medidor, facturándole su valor en la cuenta de servicios públicos a 3 meses.

El listado original con las firmas es guardado en el archivo central y una copia de este se mantiene en la Oficina de Atención al Usuario para posibles consultas al respecto.

Los operarios lectores se dirigen al almacén con la PQR, con la cual el encargado del almacén les entrega el medidor y diligencia el formato de salida, en el cual se especifica el nombre del usuario y la dirección a la cual le van a instalar el medidor.

Los operarios lectores se dirigen a la dirección indicada en el reporte, le informan al usuario el procedimiento a realizar, si el usuario se niega o expone que no está de acuerdo con el plazo de financiación que la empresa le propone, los operarios lectores le sugieren acercarse a la P.U. de Facturación de la Empresa para pactar un plazo mas amplio acorde con sus posibilidades económicas.

Para realizar el cambio del medidor se procede a cerrar el registro de corte, si lo tiene, o a suspender el servicio de acueducto si es necesario, luego se retira el medidor y se le entrega al usuario, se comprueba el buen estado de la manguera y los empaques, se coloca teflón a los adaptadores del medidor, si es necesario, se alinea el medidor con la tubería y se gira la tuerca de los racores, se verifica que no se presenten escapes y por ultimo el usuario firma el reporte, como constancia para la empresa de que el medidor fue instalado.

2.3 MATERIALES

- Medidor de velocidad, chorro único de ½.
- Llave de tubo No. 10
- Cinta teflón.

2.4 CONDICIONES

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	INSTRUCTIVO PARA INSTALACIÓN DE MEDIDORES	CÓDIGO	IN02-AU-01
		VERSIÓN	06
		FECHA	22/12/2022

2.4.1 Notificación al usuario del cambio o instalación de su medidor, cuando la determinación se toma por parte de la Empresa.

2.4.2 Solo se podrán instalar medidores de velocidad, chorro único, que estén certificados por el ICONTEC y bajo la norma ISO 9001: 2000 e ISO 14001.

3. NORMATIVIDAD

Ley 142 del 1994
Decreto 302 del 2000
Resolución 151 del 2000

4. CONTROL DE REGISTROS

N/A

HOJA CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MODIFICACIONES
02	30-09-2005	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Cambio en los parámetros para la reposición de los medidores por vida útil o por metros registrados.
03	10-04-2006	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Se incluyó el diligenciamiento de la Planilla control de entrega formato Conexiones e Instalaciones, código FO02-AU-01.
04	01-10-2006	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Se realizaron cambios por el Sistema Integrado de Gestión y fondo de copia no controlada para control de procesos en la red interna.
05	22-01-2013	María Y. Pulgarin M.	María Y. Pulgarin M.	Giovanna Osorio C.	Se cambio el código del formato de acuerdo a la estructura de la nueva plataforma
06	22-12-2022	P.U. Facturación	Asesora Ambiental y SIG	Gerente General	Se actualizó el instructivo de acuerdo a las actividades que se realizan actualmente.



**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**

**INSTRUCTIVO PARA
INSTALACIÓN DE
MEDIDORES**

CÓDIGO

IN02-AU-01

VERSIÓN

06

FECHA

22/12/2022

COPIA NO CONTROLADA