	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GTO-ACU.IMN01-110
	<b>PROCESO: Acueducto</b>	Versión	4.0
		Fecha: 03/03/2020	
<b>PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores Nuevos</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

### 1. OBJETO:

Instalar medidores nuevos adquiridos por los usuarios por cumplimiento de vida útil, mal funcionamiento o medidores de usuarios nuevos

### 2. ALCANCE:

Inicia con la compra o adquisición de los medidores por parte de los usuarios y finaliza con la instalación del medidor en el predio.

### 3. DEFINICIONES:

**Acta de instalación:** Al instalar el medidor nuevo se diligencia el formato de acta de instalación, donde acatando lo consignado en el Artículo 144 de la Ley de 1994. El usuario acepta y se compromete a velar por su buen funcionamiento y hacerse responsable del medidor instalado en su vivienda

**Medidor de agua:** Un medidor de agua es un aparato el cual sirve para contabilizar la cantidad de agua que pasa a través de él y es utilizado en las instalaciones residenciales e industriales de los acueductos para poder realizar los cobros pertinentes a los usuarios del mismo.

**Orden de servicio:** Formato diligenciado por un representante de los usuarios, el cual constata que efectivamente se realizó el trabajo por parte del operario y este lo remite posteriormente a la firma contratista.

**P.Q.R.S.F:** Preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y felicitación por parte del usuario que la empresa está en la obligación de atenderlas y solucionarlas si competen en realidad a PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS.

### 4. DESARROLLO

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Compra o adquisición de los medidores	El usuario decide si compra o adquiere el medidor con la Piedecuestana de Servicios o lo adquiere por su propia cuenta, si lo compra aparte, pagara únicamente la instalación y mano de obra	Usuario	Factura de compra del medidor o el pago de los derechos de conexión y el certificado de calibración del medidor a instalar cuando se adquiere de manera particular.
2.	Orden de instalación medidores de prueba	Se toman los datos del usuario interesado (estos son entregados por tesorería o por matrículas según el caso), tales como nombre, número telefónico, disponibilidad del usuario, y se realiza una orden de	Auxiliar de Financiera o Auxiliar de Matrículas.	Nota Interna o Correo electrónico institucional

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Coordinador de Redes	<b>FECHA</b> 03/03/2020	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 03/03/2020	<b>APROBÓ</b> Director Técnico y de Operaciones	<b>FECHA</b> 04/03/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP


#### Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

	<b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GTO-ACU.IMN01-110
		Versión	4.0
	<b>PROCESO: Acueducto</b>	Fecha: 03/03/2020	
<b>PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores Nuevos</b>			<b>COPIA CONTROLADA</b>

		servicio. El número de orden de compra o acuerdo de pago, el cual se lleva al supervisor de redes para asignar un operario para que realice la instalación.		
3.	Cargue de información	Los datos entregados por el auxiliar de tesorería son cargados en el formato de instalación de medidores nuevos.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Formato Instalación de Medidores Nuevos
4.	Solicitud de medidor de prueba al almacén.	Mediante nota interna, el supervisor de redes solicita el despacho de los medidores al almacén. El operario asignado se dirige al almacén donde se le entrega el medidor de prueba y firma dicho formato.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Nota Interna o correo electrónico institucional
5.	Ejecución de la solicitud del servicio	Se solicita a la empresa contratista encargada del personal la cual debe asignar los operarios para ejecutar la labor.	Contratista	N/A
6.	Instalación del medidor de nuevo	El operario se dirige a instalar el medidor, registrando la actividad en una orden de servicio, posteriormente diligencia el acta de instalación de medidor, que deberá ser firmada por el usuario. <i>Acta de compromiso medidores nuevos</i> ".	Operario Firma Contratista	Acta de Compromiso Medidores Nuevos
7.	Notificación cumplimiento de la orden de servicio.	El operario se dirige al supervisor de redes con el acta de instalación de medidor correspondiente. El supervisor de redes remite un informe al coordinador de P.Q.R mediante el formato de control de instalación de medidores nuevos adjuntando el acta de instalación de medidor y el acta de calibración. <i>Medidores nuevos instalados</i> ".	Operario Firma Contratista Profesional Universitario Coordinador de Redes	Nota Interna o correo electrónico institucional
8.	Informe a P.Q.R de medidor nuevo instalado	El Coordinador de Redes emite un informe de instalación del medidor nuevo mediante el formato respectivo, anexando el cuadro de seguimiento del medidor nuevo y adjuntando a su vez la orden de servicio.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Nota Interna o correo electrónico institucional
9.	Registro en el sistema cambio del medidor	El Coordinador de Atención al Usuario debe registrar en el sistema el cambio de medidor.	Coordinador P.Q.R	Nota Interna o correo electrónico institucional
10.	Archivar	Archivar según las tablas de retención documental del área.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Carpetas de Archivo

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Coordinador de Redes	<b>FECHA</b> 03/03/2020	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 03/03/2020	<b>APROBÓ</b> Director Técnico y de Operaciones	<b>FECHA</b> 04/03/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP




Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GTO-ACU.IMN01-110
		Versión	4.0
<b>PROCESO: Acueducto</b>		Fecha: 03/03/2020	
<b>PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores Nuevos</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL TIPO DE DOCUMENTOS

- Ley 142 de 1994 art. 21, 22, 23
- Decreto 302 del 2000 Art. 14. De los medidores  
Art. 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto  
Art. 16. De los medidores generales o de control,  
Art. 17. Medidores para grandes consumidores no residenciales,  
Art. 18. Medidores para multiusuarios  
Art. 19. Cambio de medidor  
Art. 20. Mantenimiento de las acometidas y medidores

## 6. PUNTO DE CONTROL

- Reporte de tesorería y matriculas.
- Solicitud que se hace al almacén por parte de coordinador de redes.
- Acta de instalación de medidores.
- Reporte que envía el coordinador de redes a coordinador de PQR, para la actualización de datos.

## 7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVIO
<i>Personal Gestión Técnica y de Operaciones</i>	09/03/2020	Correo electrónico institucional
Contratistas	09/03/2020	Correo electrónico institucional

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	24 de Noviembre de 2014
1.0	Modificado	10 de Julio de 2015
2.0	Modificado	14 de Marzo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	19 de Febrero de 2018
4.0	Actualización de la información y cambio de imagen institucional	03 de marzo de 2020

	NOMBRE	CARGO
<b>Elaboró</b>	July A. Rangel Mantilla	Profesional Universitario Coordinador de Redes
<b>Revisó SGC</b>	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitaria en Sistemas de Gestión
<b>Aprobó</b>	Cristian R. Medina Manosalva	Director Técnico y de Operaciones

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Coordinador de Redes	03/03/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	03/03/2020	Director Técnico y de Operaciones	04/03/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa