ESAPAH

HUAUCHINANGO
PUEBLO MÁGICO

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO, PUEBLA 2014-2018

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

Antecedentes.....3
Introducción.....4
Objetivo general.....5
Cultura organizacional.....6
Valores.....7
Marco Jurídico.....8
Estructura orgánica.....10
Directorio.....11
Descripción de puestos.....12
- **a)** Gerencia General.....12
- **b)** Contador(a) General.....14
- **c)** Jurídico.....17
- **d)** Encargado del área comercial.....20
- **e)** Encargado del área técnica.....22
- **f)** Operario del área técnica.....24
- **g)** Programador.....26
- **h)** Lecturista.....28
- **i)** Secretaria gerencial.....30
- **j)** Atención a usuarios.....31
- **k)** Cajera.....32
- **l)** Tandeo.....33

Atribuciones.....35
Descripción de procesos.....38
Formatos.....69
Glosario.....81

I. ANTECEDENTES

Ante el crecimiento acelerado que registraba el municipio de Huauchinango entre los años 1989 y 1992, las autoridades diagnosticaron que los servicios de agua potable y drenaje se volvían cada día insuficientes, ya que su demanda iba en aumento, por lo que esta situación exigía la modernización en la prestación de servicios, para mejorar su cobertura y eficiencia. Para enfrentar esta situación tan preocupante, el Honorable Ayuntamiento de Huauchinango, Puebla, en sesión de Cabildo de fecha 24 de noviembre de 1993, acordó la creación del Organismo Público Municipal Descentralizado denominada "Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango, Puebla" con lo antes mencionado se buscó la implementación de nuevos esquemas de organización ciudadana y participación de todos los sectores de la comunidad.

II. INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización documenta de manera general la normatividad, estructura orgánica, organigrama y atribuciones, que permitan identificar con claridad las facultades y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones.

Para ello, se desarrollará acciones para consolidar la modernización y el mejoramiento de la función hacendaría municipal, impulsando acciones que permitan la simplificación de sistemas y procedimientos administrativos que aporten a mejorar la atención a la ciudadanía.

La finalidad de éste manual de organización es la de distribuir las responsabilidades que deben atender las unidades administrativas que la integran; y con ello guiar el desempeño de los servidores públicos en un marco de orden en la realización de las actividades cotidianas.

III. OBJETIVO GENERAL

Recaudar las contribuciones, administrar, custodiar, vigilar y aplicar los recursos públicos obtenidos con apego al presupuesto de egresos aprobado por el Consejo de Administración de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango, así como de coordinar las actividades de programación, presupuestación, control y evaluación del gasto público y supervisar la contabilidad general, así como resguardar los bienes patrimoniales de la ESAPAH.

De la misma forma, lograr la sistematización de estrategias y líneas de acción para constituir el instrumento rector de la política financiera de esta empresa, atendiendo las necesidades de la cabecera municipal aprobados para el ejercicio fiscal anual de que se trate y a las disposiciones de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la normatividad aplicable en materia de armonización contable que emita el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

IV. CULTURA ORGANIZACIONAL

MISIÓN:

Brindar un servicio de agua potable y alcantarillado a toda la cabecera municipal de Huauchinango, cumpliendo las necesidades de nuestros usuarios así como con todas las normas de salubridad establecidas y fortaleciendo el crecimiento de nuestra cartera de usuarios para así tener una cobertura total dentro de la cabecera municipal y seguir brindando nuestro servicio de calidad con el capital humano con el que cuenta nuestra empresa.

VISIÓN:

- Ser una empresa líder dentro del Estado con reconocimiento de nuestros usuarios en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

VALORES:

RESPONSABILIDAD: Asumir el compromiso que tiene la empresa a través de sus trabajadores.

CALIDAD: Prestar un servicio que cumpla con las expectativas de nuestros clientes.

PREVENCIÓN: Anticiparnos a las necesidades que puedan tener nuestros usuarios con programas de prevención.

COOPERACIÓN: Trabajar en equipo para cumplir las metas puestas por los trabajadores y sabedores que el trabajo en equipo es más rápido y con mayor efectividad.

IMPARCIALIDAD: Brindar el servicio al público en general cumpliendo con la ley de agua para el Estado de Puebla.

V. MARCO JURIDICO

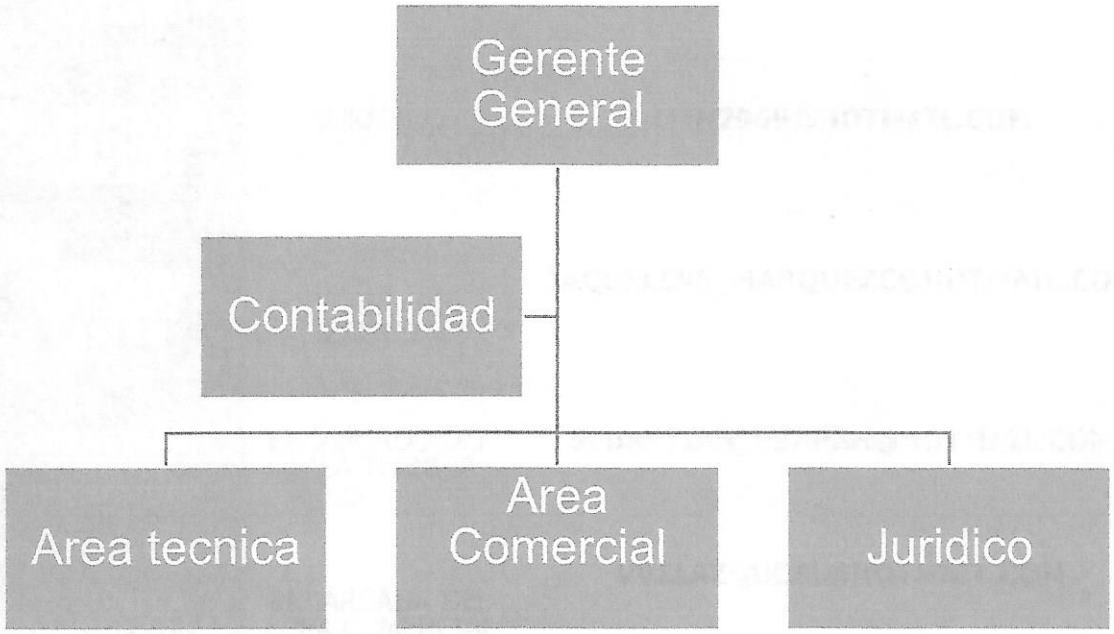
Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de este manual de organización son los que a continuación se enuncian.

ORDENAMIENTO JURÍDICO	FECHA DE PUBLICACION	VIGENCIA
CONSTITUCIÓN	**DOF**	**DOF**
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS	05-02-1997	29-01-2016
	POE	**POE**
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA	02-10-1997	04-01-2016
LEYES	**DOF**	**DOF**
LEY DE AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA	30-12-2015	SIN REFORMA
LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO FEDERAL.	04-01- 2000.	10-11-2014
LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.	04-01-2000	11-08-2014
LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	31-12-2008	27-04- 2016
LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	04-05-2015	SIN REFORMA
LEY DE COORDINACIÓN FISCAL	27-12-1978	11-08-2014
LEY NACIONAL DE BIENES	20-05-2004	01-06-2016
LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	11-12-2013	18-11-2015
LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.	30-03-2006	30-12-2015
REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	08-10-2015	SIN REFORMA
LEY FEDERAL DEL TRABAJO	01-04-1970	12-06-2015
LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	11-12-2013	18-11-2015

	POE	**POE**
LEY DE HACIENDA MUNICIPAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA	08-12-2010	31-12-2015
LEY DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR Y RENDICIÓN DE CUENTAS PARA EL ESTADO DE	08-09-2010	11-02-2015
LEY ORGÁNICA MUNICIPAL	23-03-2001	31-12-2004
LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO ESTATAL	09-02-2001	02-08-2013
LEY DE COORDINACIÓN HACENDARIA DEL ESTADO DE PUEBLA Y SUS MUNICIPIOS.	20-03-2009	SIN REFORMA
LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE PUEBLA.	29-06-1984	11-02-2015
CÓDIGO FISCAL MUNICIPAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA	05-12-2001	29-12-2006
CÓDIGO FISCAL PARA EL ESTADO DE PUEBLA	29-12-1987	DECRETO
LEY DE OBRA PÚBLICA Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA PARA EL ESTADO	26 -03 2003	18-12- 2013
LEY DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO.	18-11-1966	07-01-2013
CODIGOS	**DOF**	**DOF**
CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN	31-12-1981	12-01-2016
	POE	**POE**
CÓDIGO FISCAL PARA EL ESTADO DE PUEBLA	29-12-1987	DECRETO
CÓDIGO FISCAL MUNICIPAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA	05-12-2001	29-12-2006
OTROS ORDENAMIENTOS	**DOF**	**DOF**
PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016	DOF 27-11-	SIN REFORMA
REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HÁBITAT	30-12-2013	SIN REFORMA
REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA RESCATE DE ESPACIOS PÚBLICOS	30-12-2014	SIN REFORMA
REGLAS DE OPERACIÓN DEL FORTASEG	20-01-2016	SIN REFORMA
REGLAS DE OPERACIÓN DEL FONDO DE PAVIMENTO Y ESPACIOS DEPORTIVOS	15-02-2013	SIN REFORMA

VI. ESTRUCTURA ORGANICA

La estructura orgánica de la ESAPAH se encuentra establecida en el siguiente orden:



DIRECTORIO

NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO
MARIO MIGUEL OCPACO R.	GERENTE GENERAL	ESAPAH_HUAUCHINANGO@HOTMAIL.COM
C.P. BEATRIZ MALDONADO CAYETANO	CONTADOR GENERAL	BETI_HUAUCHINANGO@HOTMAIL.COM
LIC. EMMANUEL MARTINEZ GONZALEZ	JURÍDICO	LMN2909@HOTMAIL.COM
JAQUELINE MÁRQUEZ CASTRO	SECRETARIA GERENCIAL	JAQUELINE_MARQUEZC@HOTMAIL.COM
SEBASTIÁN JIMÉNEZ HERNÁNDEZ	ENCARGADO DEL ÁREA TÉCNICA	SEBASTIAN_ESAPAH@HOTMAIL.COM
VERÓNICA VELÁZQUEZ LEAL	ENCARGADA DEL ÁREA COMERCIAL	VVELAZQUEZL@HOTMAIL.COM
SALOME SAMPAYO TELLEZ	CAJERA	SALO. SAMPAYO.TELLEZ@HOTMAIL.COM
GUSTAVO LAZCANO SAMPALLO	ATENCIÓN DE USUARIOS	ESAPAH_HUAUCHINANGO@HOTMAIL.COM

VIII. DESCRIPCION DE PUESTOS

TITULO DE PUESTO:	GERENCIA GENERAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
A QUIEN REPORTA:	Consejo de Administración de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango.
A QUIEN SUPERVISA:	-Área Contable -Área Comercial -Área Técnica -Jurídico -Caja
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Bachillerato terminado
EXPERIENCIA:	No necesaria
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Temas contables - Ley de agua para el Estado de Puebla.
HABILIDADES:	- Manejo de grupo - Voz de mando - Habilidades para la comunicación y para escuchar - Habilidades efectivas de liderazgo

	- Flexibilidad y comprensión. - Habilidades de presentación - Capacidad de análisis y resolución de problemas. - Analizar y resolver problemas.
FUNCIONES PRINCIPALES:	- Analizar y diseñar estrategias necesarias para el buen funcionamiento de las áreas que comprenden a ESAPAH. - Revisar y supervisar los trabajos que se realizan los trabajadores. - Informar de manera mensual al consejo de administración de esta empresa, todos los trabajados realizados. - Diseñar y actualizar las propuestas de incrementos de cuotas y tarifas.

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	**CONTADORA GENERAL**
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	- Gerente General
A QUIEN SUPERVISA:	-Área comercial -Área técnica -Caja
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	licenciatura en contabilidad
EXPERIENCIA:	2 años de experiencia.
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Legislación en materia de armonización contable; -Contabilidad gubernamental; -Ciclo presupuestario; -Adquisiciones, arrendamientos y servicios; -Política económica y financiera; -Política hacendaria Federal, Estatal, Municipal y sus facultades; -Legislación Municipal, Estatal y Federal en materia fiscal y de rendición de cuentas; -Reglas operativas de programas federales y Estatales -Noción del funcionamiento y operación del nuevo sistema armonizado de rendición de cuentas (NSARC). -Control interno y desarrollo humano.

HABILIDADES:	- Manejo de grupo - Voz de mando - Habilidades para la comunicación y para escuchar - Habilidades efectivas de liderazgo - Flexibilidad y comprensión. - Habilidades de presentación - Capacidad de de análisis y resolución de problemas - Analizar y resolver problemas

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Atención al personal de ESAPAH
- Elaboración de cheques y transferencias a proveedores.
- Realizar requisición de materiales por cada área.
- Llenar formulario de bitácoras de gasolina.
- Captura de pólizas de ingresos y egresos.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Calcular y pago de nómina de trabajadores de ESAPAH.
- Recabar firmas de pago de nómina.
- Cálculo y pago del IMSS.
- Realizar las altas y bajas de trabajadores del IMSS.
- Cálculo y pago de 3% de nómina.
- Cálculo y pago de impuestos de la secretaría de hacienda y crédito publico.
- Presentación de la declaración informativa anual de sueldos y salarios.
- Presentar ante el IMSS, la declaración de primas de riesgos de los trabajadores.

- Llevar control de los créditos y retenciones de INFONAVIT de los trabajadores.
- Elaboración de estados financieros mensuales y reportes que solicita la Auditoria Superior del Estado de Puebla.
- Elaboración y entrega del presupuesto de ingresos.
- Elaboración y entrega del presupuesto de egresos.
- Elaboración y entrega del programa presupuestario.
- Elaboración y entrega de informes de avance de gestión financiera.
- Elaboración y entrega de cuenta pública.
- Elaboración y entrega de la cédula de impuesto predial y derechos de suministro de agua.
- Elaboración y entrega de formatos de obra pública de ingresos y egresos.
- Elaboración y entrega de indicadores de desempeño.
- Elaboración y entrega del informe de cumplimiento final al programa presupuestario.
- Elaboración y entrega de informes y gestión trimestral.
- Elaboración y entrega de formatos trimestrales de la ley de disciplina financiera.
- Elaboración de procesos de adjudicación de proveedores.
- Llevar el archivo de egresos e ingresos.
- Manejo de caja chica.
- Realizar depósitos de la recaudación al banco.

SERVIDOR PÚBLICO | **GERENTE GENERAL**

TITULO DE PUESTO:	JURIDICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	Gerente General
A QUIEN SUPERVISA:	-Área comercial -Área técnica -Caja
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Licenciatura en Derecho
EXPERIENCIA:	No necesaria
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Temas contables - Ley de agua para el Estado de Puebla. -Ley Federal del Trabajo - Lineamientos de CONAGUA
HABILIDADES:	- Manejo de grupo - Voz de mando - Habilidades para la comunicación y para escuchar - Habilidades efectivas de liderazgo - Flexibilidad y comprensión. - Habilidades de presentación - Capacidad de análisis y resolución de problemas. - Analizar y resolver problemas.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Elaboración de convenios con usuarios que presentan algún rezago en el pago de su servicio.
- Emisión de notificaciones a usuarios con rezago.
- Emisión de órdenes de suspensión a usuarios con rezago.
- Atención a usuarios, que presentan alguna inconformidad relacionada, con el servicio de agua potable y alcantarillado.
- Elaboración de notificaciones a usuarios que presentan las siguientes situaciones:
  - Recepción y contestación a las peticiones que nos realizan las diferentes instituciones sobre información.
- Contestación a demandas de amparo, promovidos por usuarios, los cuales se niegan al pago del servicio, cabe señalar que se han resuelto favorable a nosotros y se logra el pago.
- Realizar el llenado de la solicitud para ingresar al programa PRODDER.
- Reporte trimestral de los avances logrados de acuerdo a lo que se ingresó como programa de acciones.
- Responsable de la unidad comprado en la plataforma de COMPRANET.
- Enlace con CEASPUE (Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Puebla) y CONAGUA (Comisión Nacional de Agua) para el área de cultura del agua, en donde se logró la entrega de material.
- Coordinación con el área técnica de ESAPAH para gestionar los permisos correspondientes ante las diferentes autoridades para realizar trabajos necesarios.

- Transcribir las sesiones, así como recabar las firmas, de los integrantes del consejo de administración cuando se lleva a cabo las sesiones correspondientes.
- Elaboración de actas administrativas a los compañeros, que lo ameritan.

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	**ENCARGADO DEL AREA COMERCIAL**
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	Gerente General
A QUIEN SUPERVISA:	-Área de lecturistas
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Bachillerato terminado
EXPERIENCIA:	No necesaria
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Manejo de computadora -Conocimiento básico en programas word y excel -Conocimiento básico de contabilidad.
HABILIDADES:	- Manejo de grupo - Voz de mando - Flexibilidad y comprensión. - Capacidad de análisis y resolución de problemas

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Atención a usuarios
- Canalizar quejas o distintas situaciones de los usuarios
- Actualizar el padrón de usuarios, altas, inactivación, cancelación de contratos, cambios de nombre.

- Capturar lecturas, revisión de las mismas al término de cada una de las rutas.
- Supervisar que los lecturistas entreguen sus recibos correctamente.
- Realizar el cierre mensual.
- Captura de lecturas que marcan los medidores
- Apoyo a facturación y cobranza
- Elaboración de CFDI.
- Elaboración de reporte de finanzas
- Elaboración de reportes de CNA.
- Reportes IMTA
- Reporte de indicadores de ingresos
- Apoyo al área técnica
- Llevar el archivo de tomas nuevas, cambios de material

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	**ENCARGADO DEL AREA TÉCNICA**
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	Gerente General
A QUIEN SUPERVISA:	-Choferes, operarios y ayudantes.
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Bachillerato terminado
EXPERIENCIA:	8 años dentro del tema de agua potable y descargas residuales
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	- Computación básico - Albañilería -Conocimiento de la red general de agua potable - Conocimiento de la red de descargas residuales
HABILIDADES:	-Manejo de grupo -Voz de mando -Flexibilidad y comprensión. -Capacidad de análisis y resolución de problemas

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Atención a reportes de usuarios
- Revisión diaria de trabajos realizados por los trabajadores área técnica
- Elaboración del orden del día
- Elaborar presupuestos de tomas nuevas
- Revisión de reparación de fugas
- Elaboración de programa mensual de trabajo
- Elaborar archivo fotográfico de trabajos realizados
- Elaboración mensual de requisiciones de material que ocupara el personal de área técnica para realizar sus actividades.

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	OPERARIO DEL ÁREA TÉCNICA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	Gerente general, Encargado del área técnica.
A QUIEN SUPERVISA:	-Ayudantes
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	11

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Primaria
EXPERIENCIA:	8 años dentro del tema de agua potable y descargas residuales
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	- Albañilería -Conocimiento de la red general de agua potable - Conocimiento de la red de descargas residuales -Conocimiento en las instalación de tomas de agua, reparación de fuga, desazolve de drenaje, destape de tomas
HABILIDADES:	- Manejo de situaciones de riesgo -Toma de decisiones -Voz de mando -Atención al usuario

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Reparación de fugas
- Reparación de drenajes
- Construcción de ollas y pozos de visita
- Instalación de tomas de agua
- Instalación de descargas residuales

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	PROGRAMADOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	GERENTE GENERAL
A QUIEN SUPERVISA:	N/A
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Ingeniería en sistemas computacionales
EXPERIENCIA:	2 años
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Sistemas comerciales -Reparación de equipos de computo -Soportes a página web -Manejo de página web - Manejo de padrón de usuarios
HABILIDADES:	-Voz de mando -Implementar nuevas herramientas para el mejor desempeño del sistema comercial. -Manejo de personal

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Administrar la base de datos de ESAPAH.

- Administrar la aplicación del sistema comercial
- Administrar la red lan e internet.
- Diseño, registro y actualización de estadísticas
- Cifras de control del sistema comercial
- Soporte encierres mensuales y anuales
- Soporte a usuarios en incidencias del sistema comercial
- Soporte a usuarios en incidencias de facturación electrónica
- Soporte a usuarios de equipos de cómputo y periféricos de ESAPAH
- Planificación de adquisiciones de equipo, periférico y consumibles
- Planificación, diseño y mantenimiento al sistema de cableado de red

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	**LECTURISTA**
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	GERENTE GENERAL, ENCARGADA DEL ÁREA COMERCIAL.
A QUIEN SUPERVISA:	N/A
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	8

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	SECUNDARIA
EXPERIENCIA:	1 AÑO
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Ubicación de colonias y calles principales de la ciudad de Huauchinango -Manejo de equipo de computo -Conocimiento básico en plomería
HABILIDADES:	-Implementar nuevas herramientas para la entrega rápida de recibos -Atención al usuario -Toma de decisiones -Facilidad de palabra

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Organizar recibos de acuerdo a la calle y colonia que entregaran.
- Entrega de recibos en el domicilio de cada usuario

- Descarga diaria de lecturas en sus hojas de trabajo
- Actualizar el padrón de usuarios.
- Instalación de medidores
- Suspensión del servicio de agua
- Revisión de convenios

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	SECRETARIA GERENCIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	GERENTE GENERAL
A QUIEN SUPERVISA:	N/A
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Secundaria
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-En computación -Manejo básico de programas de word y excel. -Redacción de oficios -Llenado de formatos
HABILIDADES:	-Atención de usuarios. -Facilidad de palabra -Conocimiento básico de las diferentes áreas de ESAPAH
FUNCIONES PRINCIPALES:	-Elaboración de oficios -Elaboración de constancias de no adeudo y no servicio -Llenar reporte semanal de cloración -Mantener actualizado la carpeta de oficios recibidos y enviados -Atención a usuarios vía telefónica y presencial

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	ATENCIÓN A USUARIOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	GERENTE GENERAL
A QUIEN SUPERVISA:	N/A
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Secundaria
EXPERIENCIA:	2 año
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-En computación -Manejo básico de programas de word y excel. -Costos y servicios que ofrece ESAPAH
HABILIDADES:	-Atención de usuarios. -Facilidad de palabra -Conocimiento básico de las diferentes áreas de ESAPAH -Análisis de costos
FUNCIONES PRINCIPALES:	-Recepción de documentos para solicitud de tomas nuevas. -Realizar presupuesto para cambios de material -Realizar presupuesto para regularización de toma -Realizar presupuesto para reubicación de toma

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	CAJERA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	GERENTE GENERAL, CONTADORA GENERAL
A QUIEN SUPERVISA:	N/A
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Carrera técnica a fines contables
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-En computación -Manejo básico de programas de word y excel. -Manejo de efectivo -Manejo de caja registradora
HABILIDADES:	-Atención de usuarios. -Facilidad de palabra
FUNCIONES PRINCIPALES:	-Cobro de recibo de agua -Depósitos bancarios -Programación de descuentos -Arqueo de caja -Elaboración de reportes diarios -Cobro de tomas nuevas de agua -Apoyo a lecturistas -Entrega de pólizas al área contable

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

TITULO DE PUESTO:	TANDEO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
A QUIEN REPORTA:	GERENTE GENERAL, CONTADORA GENERAL, ENCARGADO DEL ÁREA TÉCNICA
A QUIEN SUPERVISA:	N/A
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	4

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Secundaria terminada
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Manejo de herramientas de apertura de válvulas -Ubicación de las cajas de válvulas -Calles y colonias de la cabecera municipal de Huauchinango
HABILIDADES:	-Atención de usuarios. -Facilidad de palabra

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Control de válvulas
- Distribución de agua a las diferentes colonias
- Cloración a los tanques de almacenamiento de esta empresa

- Reporte de fugas al encargado del área técnica
- Represión a los tanques de almacenamiento
- Apoyo al área técnica en reparto del personal de campo
- Monitorear carga en los diferentes tanques de almacenamiento
- Atención al personal de salubridad cuando acuden a realizar su monitorea de cloración en los diferentes tanques.
- Realizar seccionamiento para la reparación de fugas.

SERVIDOR PÚBLICO

GERENTE GENERAL

IX. ATRIBUCIONES

DECRETO DE CREACION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO, PUEBLA.

Articulo X.- La Empresa De Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango, tendrá un Gerente General que será nombrado por el Consejo de Administración, quien tendrá las siguientes facultades:

I. Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras de la Empresa para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía de la misma.

II. La celebración de actos jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento de la Empresa.

III. Autoriza las erogaciones correspondientes del presupuesto y someter a la población del Consejo de Administración las erogaciones extraordinarias.

IV. Ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración.

V. Rendir al Consejo de Administración los informes de las actividades desarrolladas, sobre los aspectos siguientes:

a) Cumplimiento de los acuerdos de la empresa

b) Estados financieros mensuales

c) Avance de los programas de operación y mantenimiento autorizados por el propio consejo de administración.

d) Cumplimiento de los programas de obras y erogaciones en las mismas; y

e) Presentación semestral del programa de labores y presupuesto de ingresos y egreso para el siguiente periodo.

VI. Vigilar que se practiquen en todo el municipio, en forma regular, muestreos y análisis de agua; llevar estadísticas de sus resultados y tomar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua que se distribuye a la población, asi como la que una vez utilizada se vierte a los cauces de los ríos, arroyos o vasos receptores.

VII. Realizar las actividades que se requieren para lograr que la empresa preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes.

VIII. Asistir a las reuniones del Consejo de Administración con voz pero sin voto con el fin de mantenerlos informados de las actividades de la empresa.

IX. Tener representación legal de la empresa con todas las facultades generales y especiales que requieren poder o clausula especial conforme a la Ley.

X. Suscribir títulos de crédito y contraer obligaciones con cargo al patrimonio de la Empresa previa autorización del Consejo de Administración.

XI. Someter a la aprobación del Consejo de Administración el aumento de las tarifas y cuotas que deba cobrar la Empresa por la prestación de los servicios y recuperación de las costos e inversiones, apegándose a lo mismo que indica la Fracción I del Artículo Noveno.

XII. Someter la aprobación del Consejo de Administración el reglamente de la Empresa y sus modificaciones.

XIII. Nombrar y remover libremente al personal de la Empresa señalándole sus adscripciones y funciones de conformidad con las disposiciones aplicables en la materia.

XIV. Someter para su aprobación, ante el Consejo de Administración el tabulador de salarios correspondientes: y

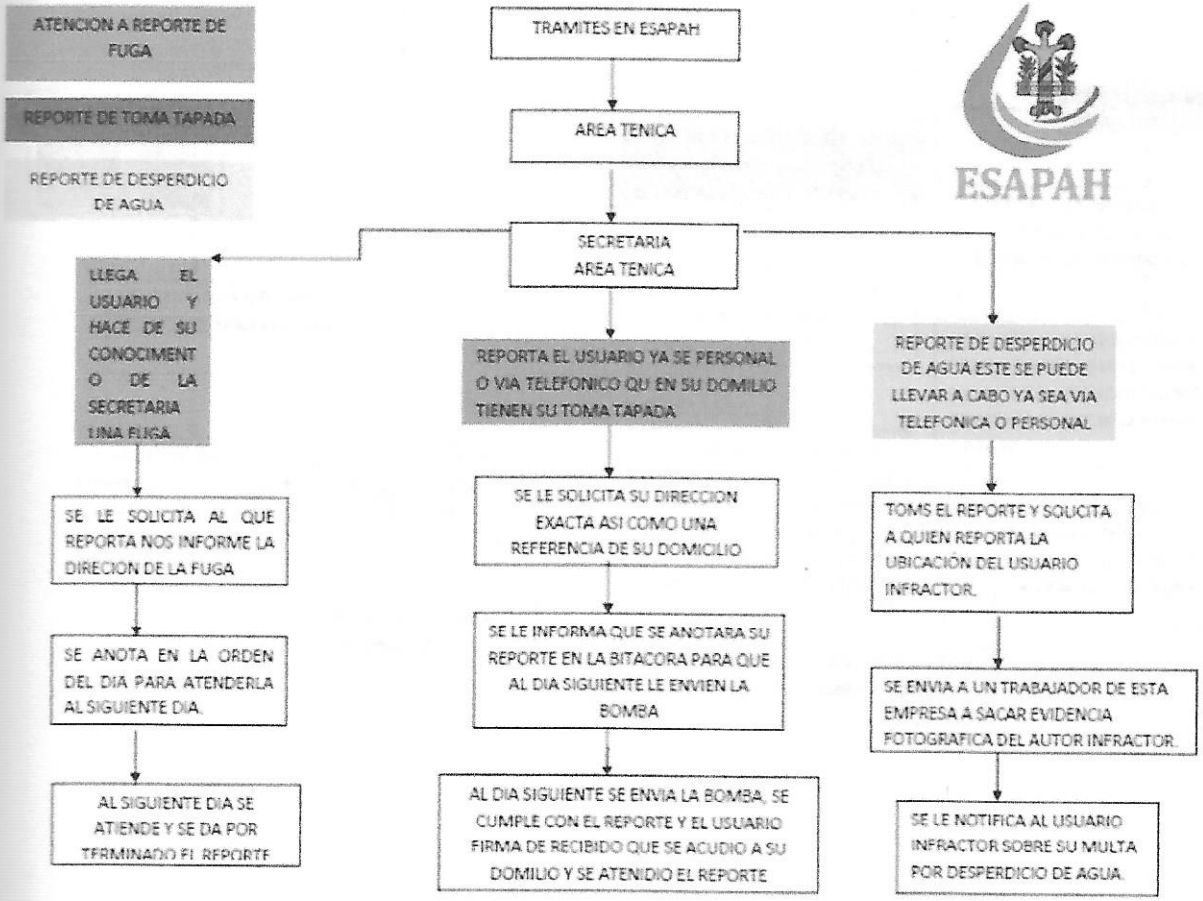
XV. Las demás que señale el Consejo de Administración y leyes relativas.

X. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

PROCEDIMIENTOS DEL AREA TECNICA.

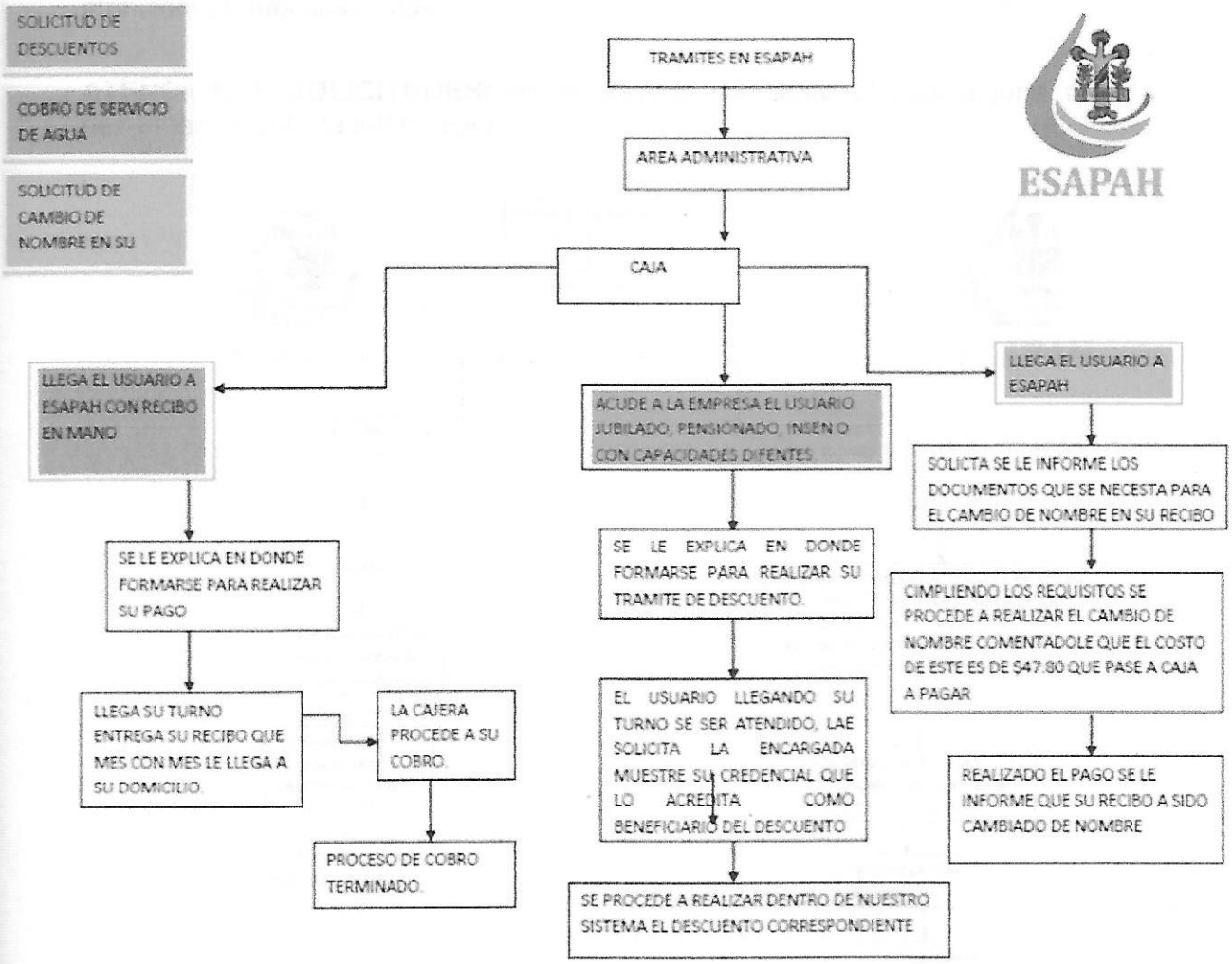
Los procesos realizados tienen como objetivo ser eficiente en la atención a los reportes atendidos por los usuarios o población en general, en un marco de transparencia y honradez con apego a la legalidad aplicable, promoviendo un servicio público de calidad, los procesos realizados en la ESAPAH son los siguientes:

ATENCIÓN A SOLICITUDES: Es el proceso mediante el cual alguna área o dependencia solicita información.



PROCEDIMIENTOS DEL AREA ADMINISTRATIVA-AREA DE COBRO (CAJA).

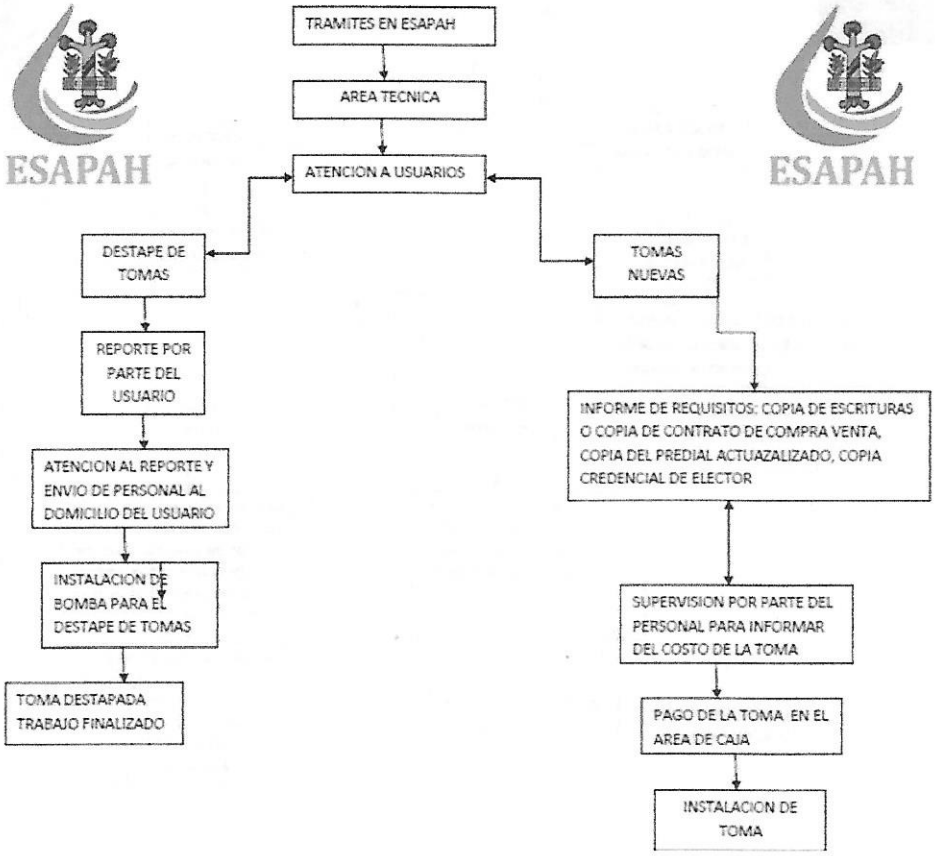
Los procesos realizados tienen como objetivo la fluidez en el cobro así como la atención y pronta respuesta a las dudas respecto al cobro del servicio.



PROCEDIMIENTOS DEL AREA TECNICA- ATENCION DE USUARIOS.

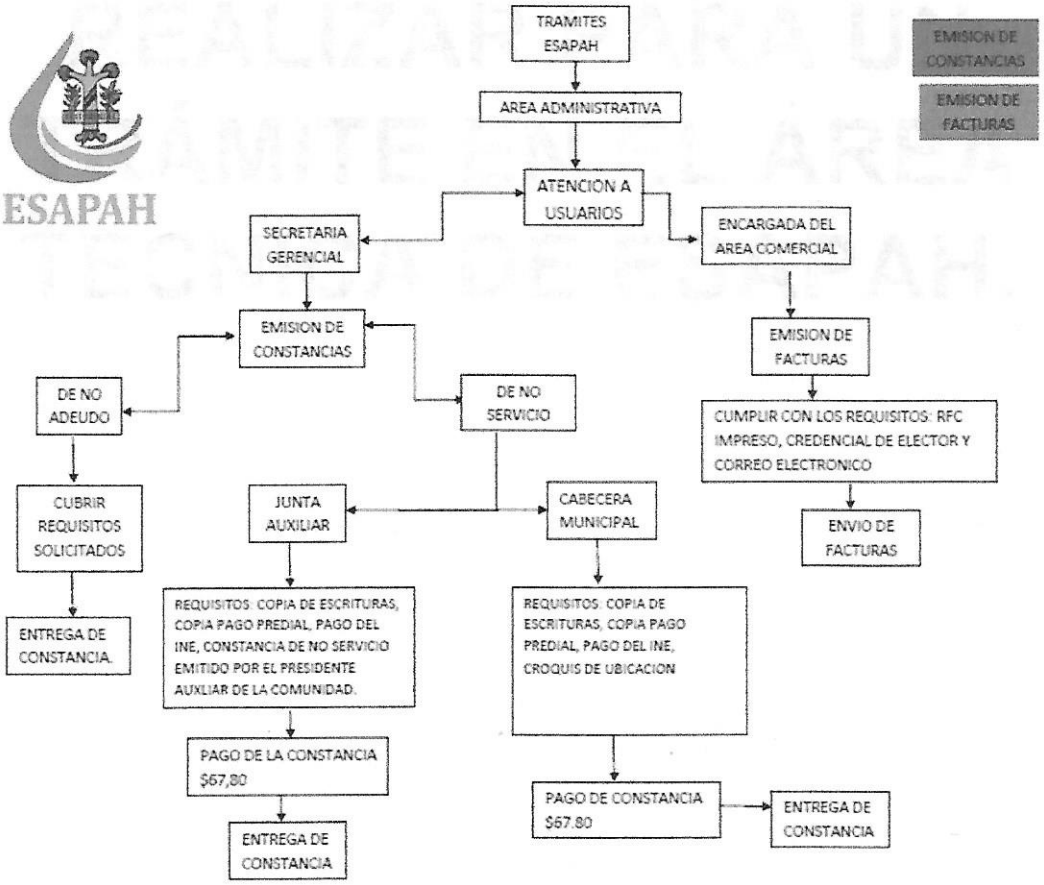
Los procesos realizados tienen como objetivo que el usuario tenga una atención de manera fluida, no entorpeciendo su atención y saber de manera precisa, a que área canalizar cada reporte que se realice por parte de los usuario, así como la correcta atención a todas sus dudas.

ATENCIÓN A SOLICITUDES: es el proceso mediante el cual alguna área o dependencia solicita información.



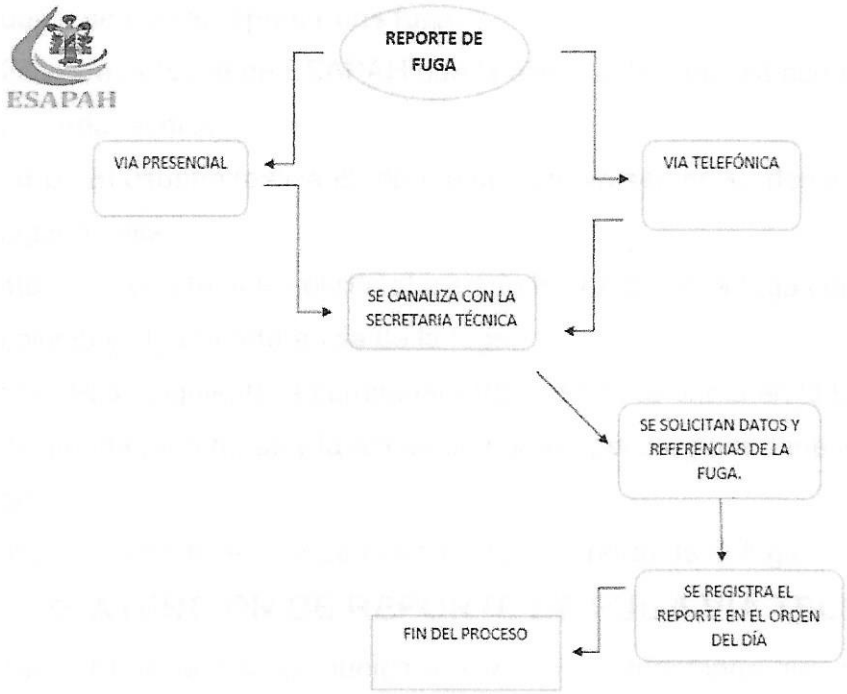
PROCEDIMIENTOS DEL AREA ADMNISTRATIVA- ATENCION DE USUARIOS.

Los procesos realizados tienen como objetivo que el usuario tenga una atención de manera fluida, no entorpeciendo su atención y saber de manera precisa, a que área canalizar cada reporte que se realice por parte de los usuario, así como la correcta atención a todas sus dudas.



PROCEDIMIENTOS A REALIZAR PARA UN TRÁMITE EN EL ÁREA TECNICA DE ESAPAH.

ATENCION DE REPORTE DE FUGAS



❖ SOLICITUD DIRECTA EN OFICINAS DE ESAPAH:

Estos son los 6 pasos para reportar una fuga de manera personal:

- 1ero.- Llega el usuario a las instalaciones de ESAPAH pide informes de con quien se puede reportar una fuga.
- 2do.- La persona de ESAPAH que la atiende la canaliza con la secretaria del área técnica.
- 3ero.- El usuario realiza el reporte de fuga ya sea en su domicilio o en alguna calle.
- 4to.- La secretaria le solicita al usuario los datos de la fuga como son; calle, colonia y alguna referencia de la fuga.
- 5to.- Paso siguiente la compañera trabajadora la anota en la libreta destinada para fugas y la anexa a la orden del día para darle atención al otro.
- 6to.- Se agradece al usuario su interés y reporte de la fuga.

❖ ATENCION DE REPORTE DE FUGA VÍA TELEFÓNICA:

- 1ero.- El usuario se comunica a ESAPAH, comentando que quiere reportar una fuga.
- 2do.- La secretaria gerencial toma la llamada y le comenta a la secretaria del área técnica que un usuario quiere reportar una fuga.
- 3ero.- La secretaria del área técnica atiende la llamada, pidiendo que proporcionen los datos de la fuga a reportar pidiendo los datos siguientes: nombre de la calle donde se localiza la fuga, alguna referencia de donde está la fuga, nombre de quien reporta la fuga.
- 4to.- la secretaria que atiendo la fuga agradece al usuario su interés y reporte.

REPORTE DE DESPERDICIO DE AGUA

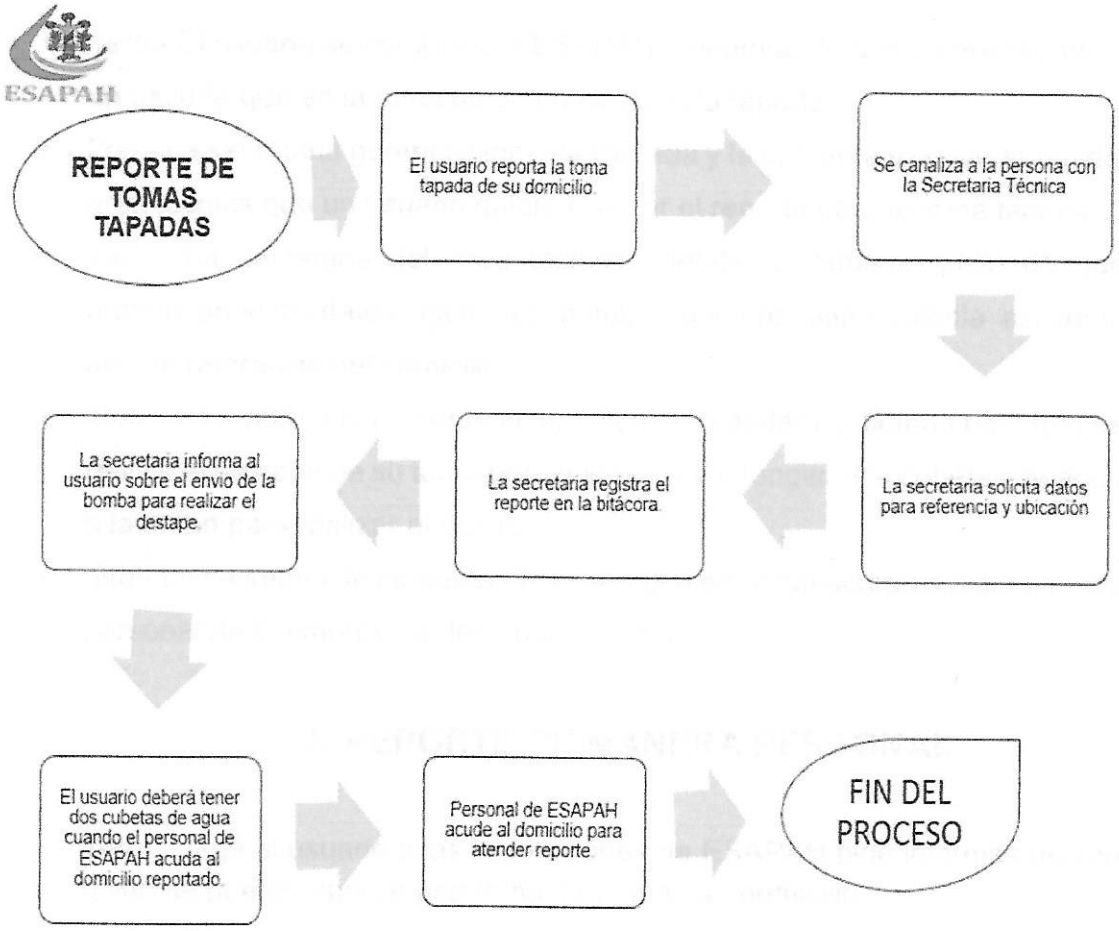
❖ REPORTE DE EL DESPERDICIO DE AGUA MANERA PERSONAL.

- 1ero.- Llega el usuario a las instalaciones de ESAPAH pide informes de con quien se puede reportar el desperdicio de agua por parte de un usuario.
- 2do.- La persona de ESAPAH que la atiende la canaliza con la secretaria del área técnica.
- 3ero.- El usuario realiza el reporte de desperdicio de agua ya sea en su domicilio o en alguna otra calle.
- 4to.- La secretaria le solicita al usuario los datos del desperdicio de agua como son; calle, colonia y alguna referencia.
- 5to.- Paso siguiente la compañera trabajadora la anota en la libreta destinada para reporte de desperdicio de agua.
- 6to.- Se agradece al usuario su interés y reporte del desperdicio.

❖ REPORTE DE DESPERDICIO DE AGUA VÍA TELEFÓNICA

- 1ero.- El usuario se comunica a ESAPAH, comentando que quiere reporta a un usuario que está desperdiciando el agua.
- 2do.- La secretaria gerencial toma la llamada y le comenta a la secretaria del área técnica que un usuario quiere el desperdicio de agua.
- 3ero.- La secretaria del área técnica atiende la llamada, pidiendo que proporcionen los datos siguientes: nombre de la calle donde se realiza el desperdicio, alguna referencia del domicilio infractor.
- 4to.- La secretaria que atiendo la fuga agradece al usuario su interés y reporte.

REPORTE DE TOMAS TAPADAS



❖ REPORTE DE TOMAS TAPADAS VIA TELEFÓNICA

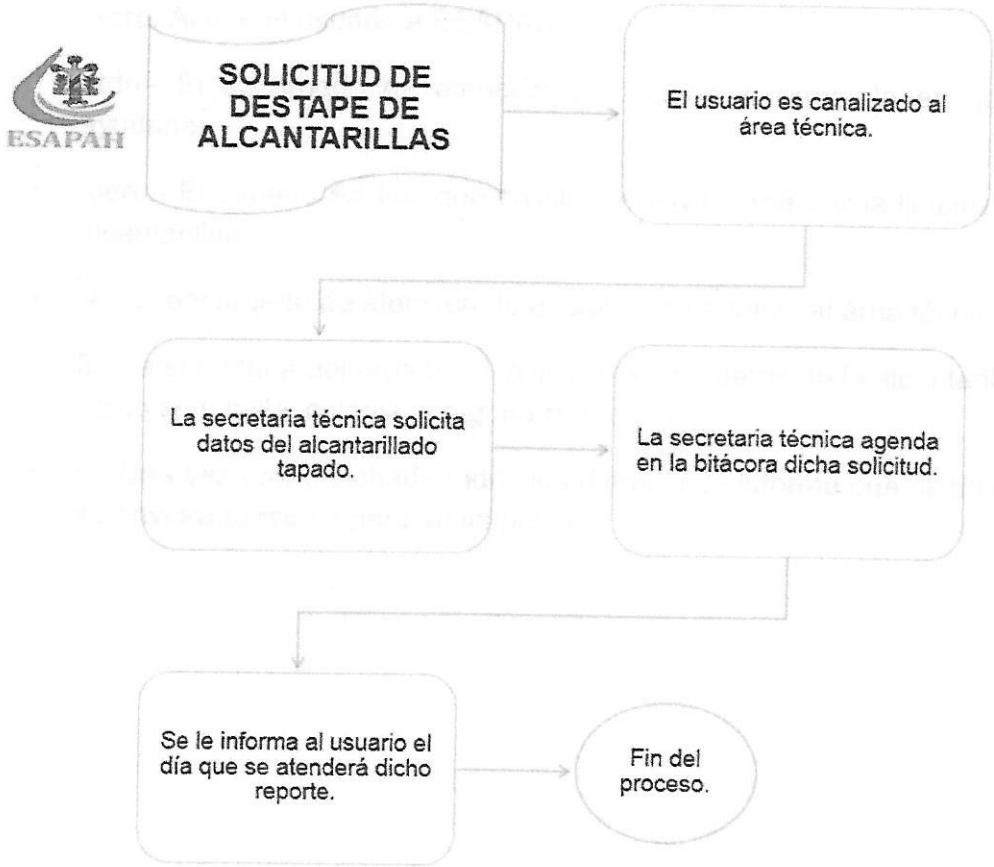
- 1ero.- El usuario se comunica a ESAPAH, comentando que quiere reporta a un usuario que en la toma de su domicilio esta tapada.
- 2do.- La secretaria gerencial toma la llamada y le comenta a la secretaria del área técnica que un usuario quiere realizar el reporte de una toma tapada.
- 3ero.- La secretaria del área técnica atiende la llamada, pidiendo que proporcionen los datos siguientes: nombre, número calle y colonia así como alguna referencia del domicilio.
- 4to.- La secretaria le comenta al usuario que mandara la bomba para que se realice el destape de su toma pero que por favor tengan dos cubetas de agua a la mano para realizar el destape.
- 5to.- La secretaria le comenta al usuario que en el transcurso del día acudirá personal de la empresa a destapar su toma.

❖ REPORTE DE MANERA PERSONAL

- 1ero.- Llega el usuario a las instalaciones de ESAPAH pide informes de con quien se puede reportar una toma tapada en su domicilio.
- 2do.- La persona de esapah que la atiende la canaliza con la secretaria del área técnica.
- 3ero.- El usuario realiza el reporte de desperdicio de toma tapada en su domicilio.
- 4to.- La secretaria le solicita al usuario los datos de su domicilio como son; calle , colonia y alguna referencia.
- 5to.- Paso siguiente la compañera trabajadora anota su reporte de toma tapada en su bitácora.

- 6to.- La secretaria le comenta al usuario que mandara la bomba para que se realice el destape de su toma pero que por favor tengan dos cubetas de agua a la mano para realizar el destape.
- 7to.- La secretaria le comenta al usuario que en el transcurso del día acudirá personal de la empresa a destapar su toma.

SOLICITUD DE DESTAPE DE ALCANTARILLAS



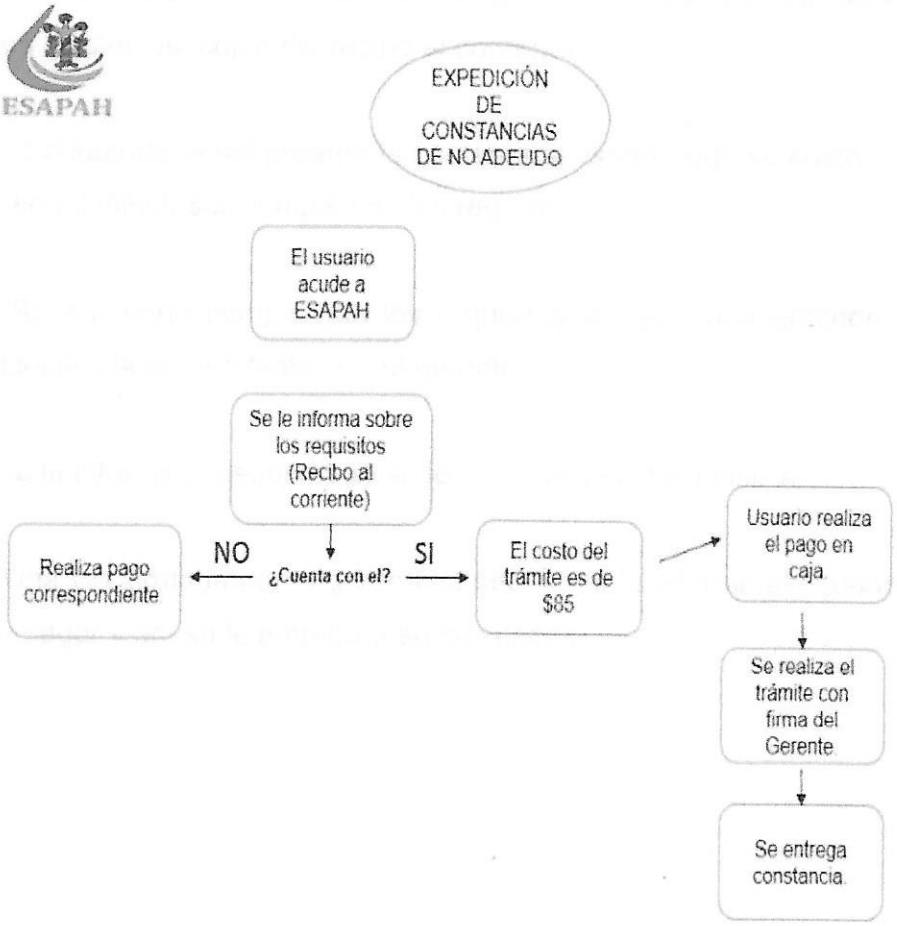
❖ DESTAPE DE ALCANTARILLAS

ESTE SE PROPORCIONA A PETICION DEL USUARIO INTERESADO:

- 1ero. Acude el usuario a ESAPAH.
- 2do.- El encargado de atención a usuarios le pregunta en que puede ayudarle.
- 3ero.- El usuario explica que solicita se vaya a realizar la limpieza de una alcantarillad.
- 4.- El encargado de atención de usuarios lo canaliza al área técnica.
- 5.- La secretaria del área técnica le solicita los datos de la alcantarilla tapad, como son; calle, colonia, y alguna referencia.
- 6.- Una vez proporcionado todos los datos se le informa que al día posterior se enviara personal para su limpieza.

PROCEDIMIENTOS A REALIZAR PARA UN TRÁMITE EN EL ÁREA COMERCIAL DE ESAPAH.

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO ADEUDO



ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y LOS PASO PARA SOLICITARLA SON LOS SIGUIENTES:

1ero.- Acude el usuario a las oficinas de ESAPAH a solicitarla.

2do.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que los requisitos para emitirla son los siguientes: copia del recibo al corriente.

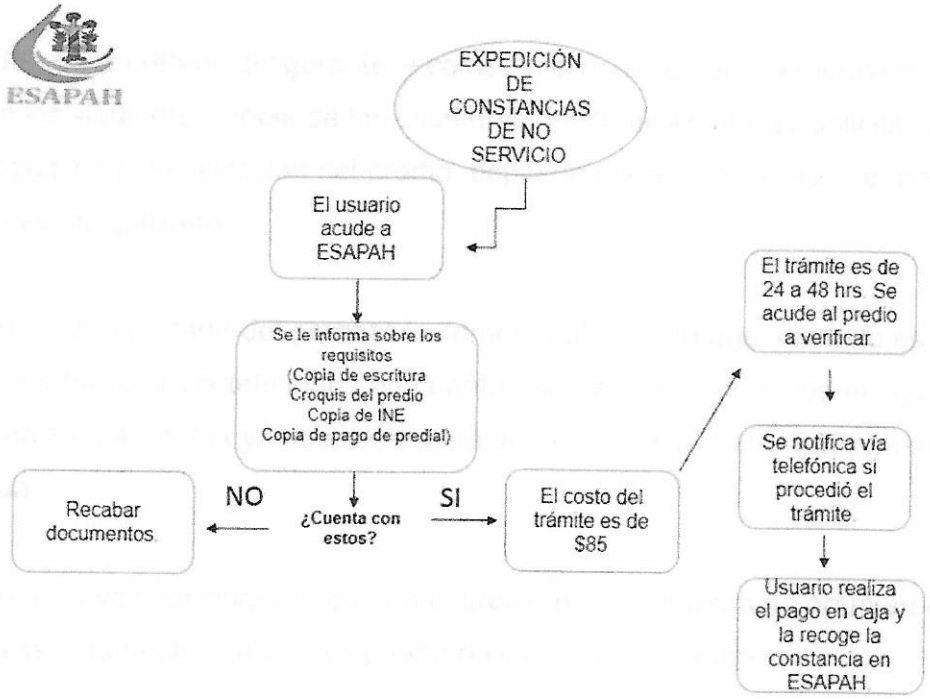
3ero.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que su costo es de $85 y la tiene en 20 minutos si cumple con los requisitos.

4to.- Si el usuario cumple con los requisitos la secretaria procede a realizar la constancia y la pasa a firma con el gerente.

5to.-Se le informa al usuario que se le entregara en 10 minutos.

6to.- Una vez firmada por el gerente la secretaria le informa al usuario que pase a caja a pagar y ahí se le entregara su constancia.

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE NO SERVICIOS DENTRO DE LA CABECERA MUNICIPAL.



ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y SON 6 PASOS PARA SOLICITARLA SON LOS SIGUIENTES:

1ero.- Acude el usuario a las oficinas de ESAPAH a solicitarla.

2do.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que los requisitos para emitirla son los siguientes: copia de las escrituras del domicilio que se solicita la constancia, croquis de la localización del predio, copia de credencial de elector, copia del pago predial actualizado.

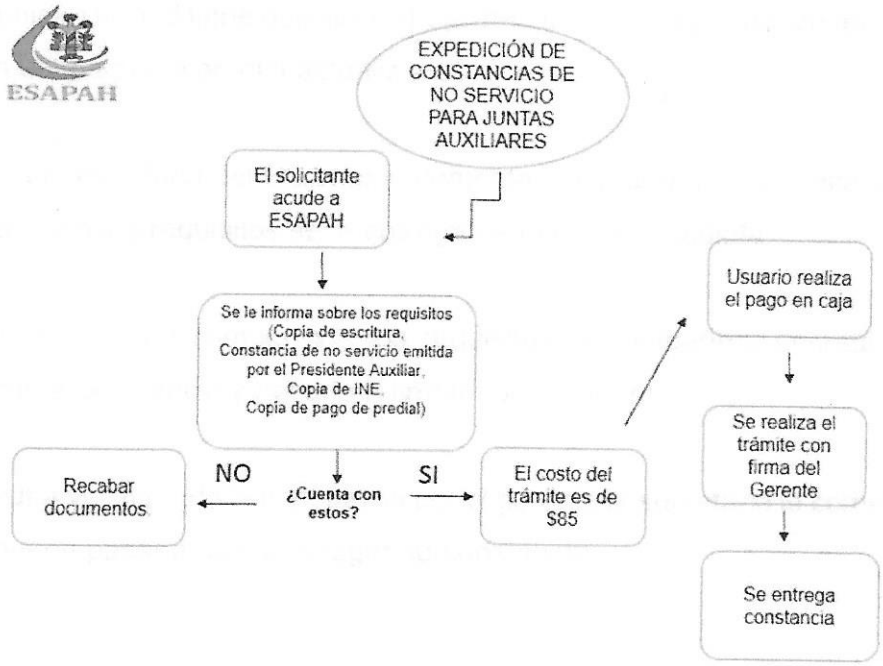
3ero.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que su costo es de $85.00 y se le informara vía telefónica en cuanto esté su constancia que el lapso de tiempo es de 24 a 48 horas ya que se acudirá al predio a corroborar que no existe toma de agua.

4to.- Una vez corroborado que en el predio no existe toma de agua en el predio, se le avisa vía telefónica que ya puede recoger su constancia.

5to.-Acude el usuario a la oficinas de ESAPAH para recoger su constancia.

6to.- La secretaria del gerente le informa que puede ya pasar a caja a realizar su pago de $85.00 y ahí mismo le entregaran su constancia.

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE NO SERVICIOS PARA JUNTAS AUXILIARES.



ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y SON 5 PASOS PARA SOLICITARLA Y SON LOS SIGUIENTES:

1ero.- Acude el usuario a las oficinas de ESAPAH a solicitarla.

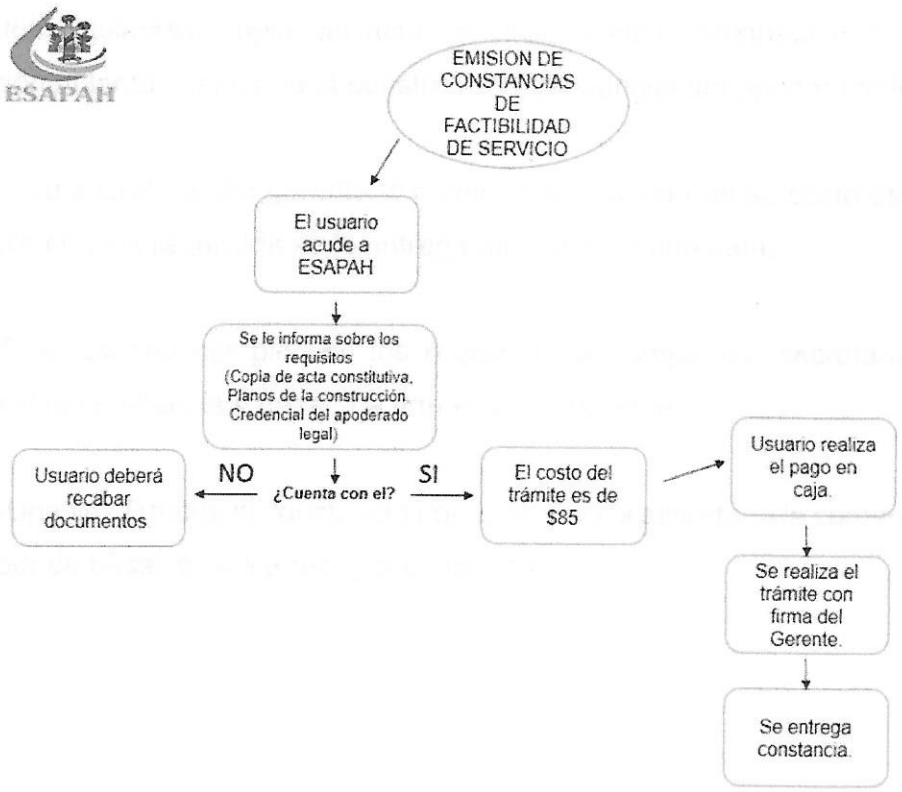
2do.- La secretaria del Gerente le comenta al usuario que los requisitos para emitirla son los siguientes: copia de las escrituras del domicilio que se solicita la constancia, constancia de no servicio emitida por el presidente auxiliar de su comunidad la cual tiene que ser en hoja membretada, copia de credencial de elector, copia del pago del predial actualizado.

3ero.- La secretaria del Gerente le comenta al usuario que su costo es de $85, y si cumple con los requisitos se le entrega de manera inmediata.

4to.-Si el usuario cumple con los requisitos la compañera secretaria procede a realizar la constancia y pasarla a firmar con el gerente.

5to.-Una vez firmada la constancia por el gerente la secretaria le comenta al usuario que puede pasar a caja a recoger su constancia.

EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO



ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y SON 5 PASOS PARA SOLICITARLA Y SON LOS SIGUIENTES:

1ero.- Acude el usuario a las oficinas de ESAPAH a solicitarla.

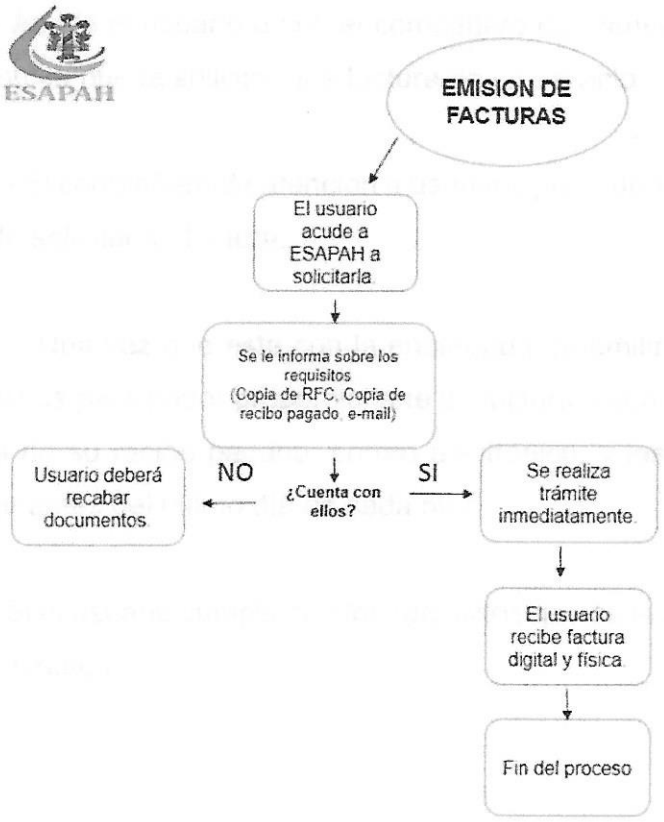
2do.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que los requisitos para emitirla son los siguientes: copia del acta constitutiva de la empresa que construirá el fraccionamiento, planos de la construcción, credencial del apoderado legal.

3ero.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que su costo es de $85, y si cumple con los requisitos se le entrega de manera inmediata.

4to.-Si el usuario cumple con los requisitos la compañera secretaria procede a realizar la constancia y pasarla a firmar con el gerente.

5to.-Una vez firmada la constancia por el gerente la secretaria le comenta al usuario que puede pasar a caja a recoger su constancia.

EMISIÓN DE FACTURAS A USUARIOS QUE LA SOLICITAN



ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y SON 4 PASOS PARA SOLICITARLA Y SON LOS SIGUIENTES:

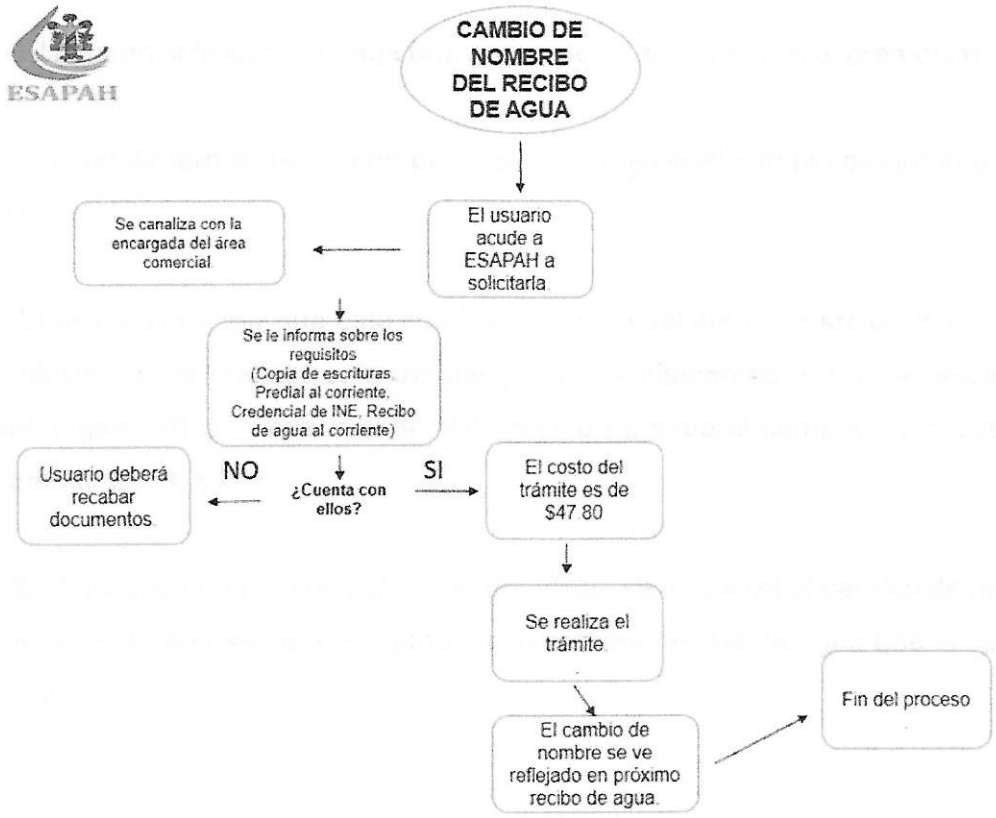
1er.- Acude el usuario a con el compañero de atención a usuarios, para comentar con quien puede solicitar una factura de su servicio.

2do.- El compañero de atención a usuarios procede a indicarle con que compañera puede solicitar su factura.

3ero.- Una vez que esta con la encargada de emitir la factura se le comenta los requisitos para poder proporcionarle su factura y son los siguientes: copia de RFC, copia de su recibo pagado, correo electrónico, y les hace saber que tienen que acudir antes del último día de cada mes.

4to.- Si el usuario cumple con los requisitos que se le solicitaron su factura se envía en 5 minutos.

CAMBIO DE NOMBRE DEL RECIBO DE AGUA.



ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y SON 5 PASOS PARA SOLICITARLA Y SON LOS SIGUIENTES:

1ero.- El usuario acude a las oficinas de ESAPAH y el compañero de atención a usuarios le comenta en que puede servirle.

2do.- El usuario solicita se le haga una corrección a su recibo en el área del nombre.

3ero.- El compañero le indica con quien puede realizar el cambio de nombre en su recibo.

4to.- El usuario una vez que esta con la encargada del área comercial se le informa los requisitos para realizar este trámite y son los siguientes; copia de escrituras, predial pagado 2015, credencial del INE, recibo de agua al corriente, y el costo de este trámite es de $47.80.

5to.- Si el usuario cumple con todos los requisitos, se le realiza el cambio de nombre y se le comenta que se verá reflejado en su próximo recibo de agua que le llegue a su domicilio.

COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y SON 4 PASOS PARA SOLICITARLA Y SON LOS SIGUIENTES:

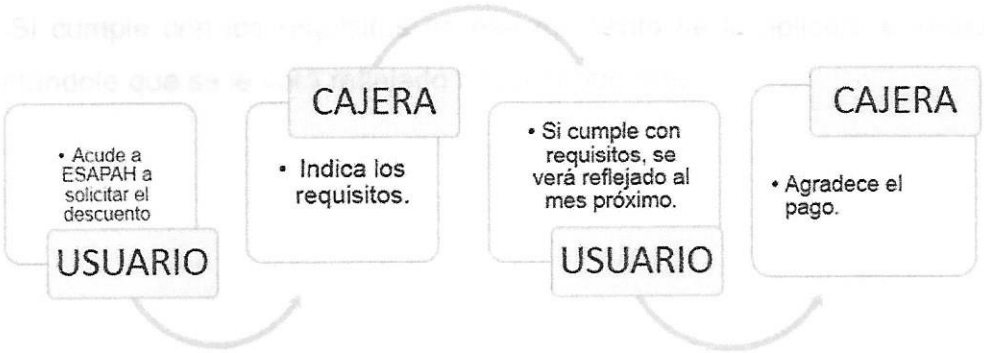
1ero.- El usuario acude a ESAPAH a realizar su pago.

2do.- Se le indica en que parte se cobra

3ero.- La cajera le indica cual es el monto a pagar.

4to.- Realiza su pago y la cajera le entrega su recibo correspondiente agradeciéndole su pago puntual.

SOLICITUD DE DESCUENTOS EN EL PAGO DE SU SERVICIO DE AGUA A USUARIOS PENSIONADOS, JUBILADOS, TERCERA EDAD, INAPAM Y PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES:



ESTE TRÁMITE SE REALIZA DE MANERA PERSONAL Y SON 4 PASOS PARA SOLICITARLA Y SON LOS SIGUIENTES:

1ero.- El usuario acude a ESAPAH a solicitar su descuento.

2do.- Se le indica en que pase al área de caja.

3ero.- La cajera le indica los requisitos para el descuento los cuales son los siguientes: que el recibo de agua este a su nombre, copia de credencial que acredite el descuento, este realiza únicamente a tomas domésticas, copia del INE.

4to.- Si cumple con los requisitos en ese momento se le aplicara el descuento comentándole que se le verá reflejado hasta el otro mes.

XI. FORMATOS

A. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO EN PAVIMENTO HIDRAULICO

ESAPAH

SOLICITUD DE SERVICIO
EN PAVIMENTO HIDRAULICO (9) MTS.

E. S .A.P.A.H
P R E S E N T E

C._____ que se identifica con _____ numero_____ y acredita la propiedad del predio con _____ número _____, señalando con domicilio la calle _____ colonia _____ de Huauchinango, puebla. Atentamente solicito a usted, se sirva acordar se me conecte el servicio de agua potable para uso _____ con diámetro _____ al predio de mi propiedad antes citado:

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

1 abrazadera	materiales	$ 3,470.84
6 mts de tubo kitec	mano de obra	$ 4,345.60
1 llave de globo	medidor	$ 347.82
½ cuadro macho para medidor	subtotal	$ 8,164.26
½ cuadro hembra para medidor	16% iva	$ 1,306.28
1 llave de nariz	derechos	$ 536.65
1 llave de banqueta	total	$ 10,007.19
1 medidor No.		
1 tapón macho		

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____ de_____2016.

Propietario: _____Una vez que se me fueron explicados los términos y responsabilidades que generan esta solicitud, acepto y me comprometo a cumplir cada disposición antes mencionada.

AUTORIZO

GERENTE GENERAL **ÁREA COMERCIAL**

NO. Expediente: _____
ELABORO: _____

NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO

B. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO EN TERRENO NATURAL 3MTS

ESAPAH

SOLICITUD DE SERVICIO
EN TERRENO NATURAL (3) MTS.

Toma activa	
toma preparada	

E. S .A.P.A.H
P R E S E N T E

C. _____ que se identifica con _____ numero_____ y acredita la propiedad del predio con _____ numero _____, señalando con domicilio la calle _____ colonia _____ de Huauchinango, puebla. Atentamente solicito a usted, se sirva acordar se me conecte el servicio de agua potable para uso _____ con diámetro _____ al predio de mi propiedad antes citado:

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

1 abrazadera	materiales	$ 1,670.45
3 mts de tubo kitec	mano de obra	$ 749.29
2 conectores para kitec	medidor	$ 347.82
¾ cuadro macho para medidor	subtotal	$ 2,767.56
¾ cuadro hembra para medidor	16% iva	$ 442.81
1 llave de nariz	derechos	$ 536.65
2 válvulas de compuerta	total	$ 3,747.01
1 medidor no		
1 tapón macho		

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____de_____2016.

Propietario: _____Una vez que se me fueron explicados los términos y responsabilidades que generan esta solicitud, acepto y me comprometo a cumplir cada disposición antes mencionada.

AUTORIZO

GERENTE GENERAL ÁREA COMERCIAL

NO. Expediente: _____
ELABORO: _____
NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO

C. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO EN TERRENO NATURAL 9MTS

ESAPAH

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

SOLICITUD DE SERVICIO

EN TERRENO NATURAL (9) MTS.

Toma activa	
toma preparada	

E. S .A.P.A.H
P R E S E N T E

C._____ que se identifica con _____ numero_____ y acredita la propiedad del predio con _____ numero _____, señalando con domicilio la calle _____ colonia _____ de Huauchinango, puebla. Atentamente solicito a usted, se sirva acordar se me conecte el servicio de agua potable para uso _____ con diámetro _____ al predio de mi propiedad antes citado:

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

1 abrazadera	materiales	$ 1,960.16
9 mts de tubo kitec	mano de obra	$ 1,983.35
1 llave de globo	medidor	$ 347.82
½ cuadro macho para medidor	subtotal	$ 4,291.33
½ cuadro hembra para medidor	16% iva	$ 686.61
1 llave de nariz	derechos	$ 447.21
1 llave de banqueta	total	$ 5,425.16
1 medidor no		
1 tapón macho		

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____de_____2015

Propietario: _____Una vez que se me fueron explicados los términos y responsabilidades que generan esta solicitud, acepto y me comprometo a cumplir cada disposición antes mencionada.

AUTORIZO

GERENTE GENERAL ÁREA COMERCIAL

NO. Expediente: _____
ELABORO: _____
NOTA: ES COMPROMISO DE LA E S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO

GUERRERO No. 12 LOCAL 7 COL. CENTRO C.P. 73170 HUAUCHINANGO, PUEBLA
TEL. 776 762 1222

D. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO EN TERRENO NATURAL 6 MTS

ESAPAH

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

SOLICITUD DE SERVICIO

EN TERRENO NATURAL (6) MTS.

Toma activa ☐
toma preparada ☐

E. S .A.P.A.H
P R E S E N T E

C._____ que se identifica con _____ numero_____ y acredita la propiedad del predio con _____ numero _____, señalando con domicilio la calle _____ colonia _____ de Huauchinango, puebla. Atentamente solicito a usted, se sirva acordar se me conecte el servicio de agua potable para uso _____ con diámetro _____ al predio de mi propiedad antes citado:

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

1 abrazadera	materiales	$_____
6 mts de tubo kitec	mano de obra	$_____
2 conectores para kitec	medidor	$_____
½ cuadro macho para medidor	subtotal	$_____
½ cuadro hembra para medidor	16% iva	$_____
1 llave de nariz	derechos	$_____
válvulas de compuerta	total	$_____
1 medidor no		
1 tapón macho		

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____ de_____2015

Propietario: _____Una vez que se me fueron explicados los términos y responsabilidades que generan esta solicitud, acepto y me comprometo a cumplir cada disposición antes mencionada.

AUTORIZO

GERENTE GENERAL ÁREA COMERCIAL

NO. Expediente: _____
ELABORO: _____
NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO

GUERRERO No. 12 LOCAL 7 COL. CENTRO C.P. 73170 HUAUCHINANGO, PUEBLA

E. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO POR REGULARIZACION DE TOMA

ESAPAH

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

SOLICITUD DE SERVICIO
POR REGULARIZACION DE TOMA.

Toma activa ☐
toma preparada ☐

E. S .A.P.A.H
P R E S E N T E

C._____ que se identifica con _____ numero_____ y acredita la propiedad del predio con _____ numero _____, señalando con domicilio la calle _____ colonia _____ de Huauchinango, puebla. Atentamente solicito a usted, se sirva acordar se me conecte el servicio de agua potable para uso _____ con diámetro _____ al predio de mi propiedad antes citado:

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

½ Cuadro macho para medidor	Materiales	$ 376.00
½ cuadro hembra para medidor	mano de obra	$ 367.92
1 llave de nariz	medidor	$ 347.82
2 válvulas de compuerta	subtotal	$ 1.091.74
1 medidor No.	16% IVA	$ 174.67
	derechos	$ 447.21
	total	$ 1,713.62

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____de_____2015

Propietario: _____Una vez que se me fueron explicados los términos y responsabilidades que generan esta solicitud, acepto y me comprometo a cumplir cada disposición antes mencionada.

AUTORIZO

GERENTE GENERAL ÁREA COMERCIAL

NO. Expediente: _____
ELABORO: _____
NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO

F. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO POR REUBICACIÓN DE TOMA

ESAPAH

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

SOLICITUD DE SERVICIO
POR REUBICACIÓN DE TOMA

E.S.A.P.A.H

P R E S E N T E

C._____ el cual se identifica con _____ numero _____ señalando como domicilio la calle _____ Colonia: _____ atentamente solicito a usted, se sirva acordar se me conecte el servicio de agua potable para uso _____ con diámetro _____ al predio de mi propiedad antes citado.

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

6 M DE TUBO KITEC	**MATERIALES: _____ $1,712.88**
2 CONCETORES PARA KITEC	**MANO DE OBRA: _____**
1 ABRAZADERA	**MEDIDOR: _____**
1 VALVULA	**SUBTOTAL: _____ $1,712.88**
	16% IVA: _____ $274.06
	DERECHOS: _____ $ 325.24
	TOTAL: _____ $ 2,312.18

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____ de _____ 2015

Propietario: _____

NOMBRE FIRMA

AUTORIZO

GERENTE GENERAL **AREA COMERCIAL**

No. Expediente:
ELABORO:

NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO.

GUERRERO No. 12 LOCAL 7 COL. CENTRO C.P. 73170 HUAUCHINANGO, PUEBLA

G. FORMATO DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO

ESAPAH

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

OFICIO: ESAPAH/GG/958/17
ASUNTO: CONSTANCIA DE NO ADEUDO

A QUIEN CORRESPONDA
P R E S E N T E

El que suscribe **Mario Miguel Ocpaco Ramirez,** Gerente General de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango. Hace constar que el contrato **No.017501** nombre de la **C. CRISTOPHER ZARATE CASTILLO,** con domicilio en calle 7A. Cerrada de Cedro #12 de la colonia VISTA HERMOSA, de esta misma ciudad, No cuenta con ningún tipo de adeudo con la Empresa hasta la fecha, recordando que la presente tiene un tiempo de vigencia de 30 días naturales.

Huauchinango, Puebla., a 08 de Diciembre de 2017.

A T E N T A M E N T E
"Ahorremos, Cuidemos y Paguemos"

MARIO MIGUEL OCPACO RAMIREZ
GERENTE GENERAL

C'MMOR/jmc
C.C.P. Archivo

GUERRERO No. 12 LOCAL 7 COL. CENTRO C.P. 73170 HUAUCHINANGO, PUEBLA
TEL. 776 762 1222

H. FORMATO DE CONSTANCIA DE NO SERVICIO

OFICIO: ESAPAH/GG/955/17
ASUNTO: CONSTANCIA DE NO SERVICIO

A QUIEN CORRESPONDA
P R E S E N T E

El que suscribe **Mario Miguel Ocpaco Ramírez**, Gerente General de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango Puebla. Hace constar que una vez realizada una revisión minuciosa dentro del padrón de usuarios con el que cuenta la empresa no encontramos en el predio denominado "LOTE" ubicado en JURISDICCION del Pueblo de TENANGO DE LAS FLORES Perteneciente al Municipio de Huauchinango Puebla el cual pertenece al **C. GABRIEL MOLINA ESCAMILLA**, es por eso que emitimos la presente en donde expresa que la antes mencionada no cuenta con el servicio de agua potable suministrado por esta Empresa.

Se extiende la presente constancia para los fines legales a que haya lugar en la ciudad de Huauchinango Puebla., a 07 de Diciembre de dos mil diecisiete. Con una vigencia a partir de la fecha de su emisión de 30 días naturales.

A T E N T A M E N T E
"Ahorremos, Cuidemos y Paguemos".

MARIO MIGUEL OCPACO RAMIREZ
GERENTE GENERAL

C.C.P. Archivo
C'MMOR/jmc

I. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO POR REACTIVACIÓN DE TOMA

ESAPAH

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

SOLICITUD DE SERVICIO
POR REACTIVACION DE TOMA

E.S.A.P.A.H

P R E S E N T E

C._____ el cual se identifica con _____ numero _____ señalando como domicilio la calle _____ Colonia: _____ atentamente solicito a usted, se sirva acordar se me conecte el servicio de agua potable para uso _____ con diámetro _____ al predio de mi propiedad antes citado.

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

MATERIALES: _____
MANO DE OBRA: _____
MEDIDOR: _____
SUBTOTAL: _____
16% IVA: _____
REACTIVACION POR TOMA DERECHOS: _____$ 203.84
TOTAL: _____$ 203.84

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____ de _____ 2015

Propietario: _____
NOMBRE FIRMA

AUTORIZO

GERENTE GENERAL **AREA COMERCIAL**

No. Expediente:
ELABORO:

NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO.

GUERRERO No. 12 LOCAL 7 COL. CENTRO C.P. 73170 HUAUCHINANGO, PUEBLA
TEL. 776 762 1222

J. FORMATO DE SOLICITUD DE DESCARGA

ESAPAH

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

SOLICITUD DE DESCARGA

E. S .A.P.A.H
P R E S E N T E

C _____ que se identifica con _____ numero_____ señalando con domicilio la calle _____ colonia _____ de Huauchinango, puebla. Atentamente solicito a usted, se sirva acordar la Conexión de una Descarga Residual al Colector General

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

INSTALACION Y MATERIAL

MATERIALES	
MANO DE OBRA	
SUB TOTAL	
16% IVA	
DERECHOS	
TOTAL	

A la vez me obligo a liquidar, oportunamente ante esta Oficina la cuota mensual que se asigne conforme a la calificación en que quedó incluido el servicio que se me conceda de acuerdo con las tarifas en vigor, así como las que en lo futuro se llegaren a expedir.

Quedo entendido desde ahora que no podré sin permiso expreso de esa Oficina, de acuerdo al Art. 97, Fracc. VIII de la Ley Estatal de Agua y Saneamiento del Estado, efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s).

Me comprometo a permitir la instalación de aparatos de medición, así como a conservarlos buen estado y evitar que sufran algún desperfecto por actos intencionales.

Huauchinango, Pue., a _____de_____2015

Propietario: _____Una vez que se me fueron explicados los términos y responsabilidades que generan esta solicitud, acepto y me comprometo a cumplir cada disposición antes mencionada.

AUTORIZO

GERENTE GENERAL **ÁREA COMERCIAL**

NO. Expediente: _____
ELABORO: _____
NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO

GUERRERO No. 12 LOCAL 7 COL. CENTRO C.P. 73170 HUAUCHINANGO, PUEBLA
TEL. 776 762 1222

K. FORMATO DE SOLICITUD DE MATERIALES

SOLICITUD DE MATERIALES

E. S .A.P.A.H
P R E S E N T E

C_____ que se identifica con _____ numero_____, señalando como domicilio la calle _____ colonia _____ de Huauchinango, Puebla. Atentamente solicito se me realizo el cambio de material necesario para mantener mi toma de agua en buen estado.

Al suscribir la presente solicitud, me obligo a cubrir el importe de:

MATERIALES	
MANO DE OBRA	$
SUB TOTAL	$
16 % IVA	$
TOTAL	$

NOTA: EN LA MANO DE OBRA SE CONSIDERA LA INSTALACION DE MATERIALES UNICAMENTE

Huauchinango, Pue., a _____de_____2017.

PROPIETARIO: _____
NOMBRE FIRMA

AUTORIZO

GERENTE GENERAL **ÁREA COMERCIAL**

NO. Expediente: _____
ELABORO: _____
NOTA: ES COMPROMISO DE LA E.S.A.P.A.H. CONDUCIR Y HACER LLEGAR EL AGUA HASTA EL MEDIDOR DEL USUARIO

XII. GLOSARIO

ESAPAH.- Empresa De Servicios De Agua Potable Y Alcantarillado De Huauchinango.

CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL. - La técnica que sustenta los sistemas de contabilidad gubernamental y que se utiliza para el registro de las transacciones que llevan a cabo los entes públicos, expresados en términos monetarios, captando los diversos eventos económicos identificables y cuantificables que afectan los bienes e inversiones, las obligaciones y pasivos, así como el propio patrimonio, con el fin de generar información financiera que facilite la toma de decisiones y un apoyo confiable en la administración de los recursos públicos.

CONSEJO. - El Consejo Nacional De Armonización Contable (CONAC), es el Órgano De Coordinación Para La Armonización De La Contabilidad Gubernamental y tiene por objeto la emisión de las normas contables y lineamientos para la generación de información financiera que aplicarán los entes públicos.

CUENTA PÚBLICA. - El documento a que se refiere el Artículo 74, Fracción VI de la Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos; así como el informe que en términos del Artículo 122 de la Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos rinde el distrito federal y los informes correlativos que, conforme a las Constituciones locales, rinden los Estados y los Municipios.

INFORMACIÓN FINANCIERA. - La información presupuestaria y contable expresada en unidades monetarias, sobre las transacciones que realiza un ente público y los eventos económicos identificables y cuantificables que lo afectan, la cual puede representarse por reportes, informes, estados y notas que expresan su situación financiera, los resultados de su operación y los cambios en su patrimonio.

INVENTARIO. - La relación o lista de bienes muebles e inmuebles y mercancías comprendidas en el activo, la cual debe mostrar la descripción de los mismos, códigos de identificación y sus montos por grupos y clasificaciones específicas;

MANUAL DE CONTABILIDAD. - Los documentos conceptuales, metodológicos y operativos que contienen, como mínimo, su finalidad, el marco jurídico, lineamientos técnicos y el catálogo de cuentas, y la estructura básica de los principales estados financieros a generarse en el sistema.

NORMAS CONTABLES. - Los lineamientos, metodologías y procedimientos técnicos, dirigidos a dotar a los entes públicos de las herramientas necesarias para registrar correctamente las operaciones que afecten su contabilidad, con el propósito de generar información veraz y oportuna para la toma de decisiones y la formulación de estados financieros institucionales y consolidados.

FISCALIZACIÓN SUPERIOR. - La función ejercida por la Auditoría Superior, para la revisión, control y evaluación de cuentas públicas, documentación comprobatoria y justificativa, así como cualquier información relacionada con la captación, recaudación, manejo, administración, resguardo, custodia, ejercicio y aplicación de recursos, fondos, bienes o valores públicos.

PLIEGO DE OBSERVACIONES. - El documento que emite la Auditoría Superior durante el proceso de la Fiscalización Superior, en el que se consignan las irregularidades, respecto de las cuales formula observaciones.

SERVIDORES PÚBLICOS. - Aquellos a los que se refiere la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.