EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO, PUEBLA 2018-2021

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.

ÍNDICE

I. Antecedentes..... 3
II. Introducción..... 4
III. Objetivo General..... 5
IV. Cultura Organizacional..... 6
V. Valores..... 7
VI. Marco Jurídico..... 8
VII. Estructura Orgánica..... 10
VIII. Directorio..... 11
IX. Descripción de puestos..... 12
a) Gerencia General..... 12
b) Jefe Administrativo..... 14
c) Contador General..... 16
d) Jurídico..... 19
e) Transparencia..... 21
f) Encargado del Área Comercial..... 23
g) Encargado del Área Técnica..... 25
h) Operario del Área Técnica..... 27
i) Programador..... 29
j) Lecturista..... 31
k) Secretaria Gerencial..... 33
l) Atención a Usuarios..... 34
m) Cajero..... 35
n) Tandeo..... 36
X. Atribuciones..... 38
XI. Descripción de procesos..... 41
XII. Formatos..... 72
XIII. Glosario..... 95

I. ANTECEDENTES

ESAPAH.

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 Huachinango 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.

V. 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.

VI. MARCO JURIDICO.

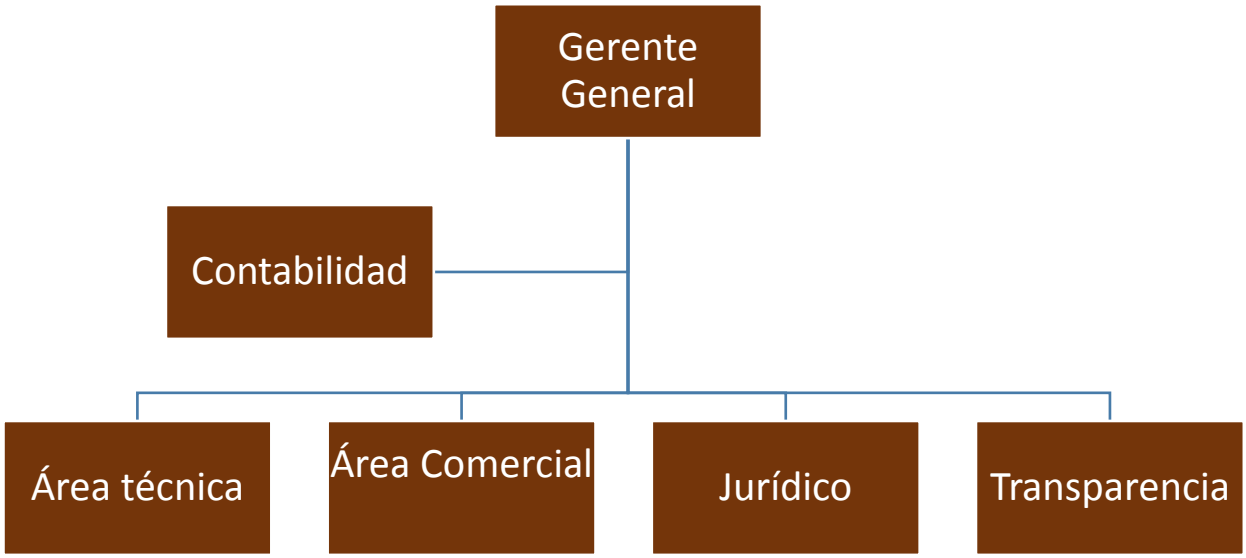
Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de este Manual de Organización son los que a continuación se enuncian.

ORDENAMIENTO JURÍDICO	FECHA DE PUBLICACIÓN	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 ORGANICA 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
CODIGO 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
CODIGO 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 FEDERACION PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016	DOF 27-11-2015	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

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

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



VIII. DIRECTORIO.

NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO
ING. ALEJANDRO CASTILLA ZENTENO	GERENTE GENERAL	**Ing.alejandrocastilla@hotmail.com**
L.C. SOLEDAD ORTIZ ESPAÑA	CONTADOR GENERAL	**trabajoen81@gmail.com**
LIC. MARGARITA VARGAS GARRIDO	JURÍDICO	**89margaritavargas@gmail.com**
L.C. JENNY VELAZQUEZ AMADOR	TRANSPARENCIA	**Jlo2370@gmail.com**
C. JAQUELINE MÁRQUEZ CASTRO	SECRETARIA GERENCIAL	**jaqueline_marquezc@hotmail.com**
C. TOMAS HERNÁNDEZ DE LA CRUZ	ENCARGADO DEL ÁREA TÉCNICA	**htomas102@gmail.com**
C. VERÓNICA VELÁZQUEZ LEAL	ENCARGADA DEL ÁREA COMERCIAL	**vvelazquezl@hotmail.com**
C. JUAN ARMANDO MARTÍNEZ MÁRQUEZ	CAJERO	**Esapah_huauchinango@hotmail.com**
C. GUSTAVO LAZCANO SAMPALLO	ATENCIÓN DE USUARIOS	**esapah_huauchinango@hotmail.com**

IX. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

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.
	- Manejo de Grupo.

HABILIDADES:	- 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.

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TITULO DE PUESTO:	JEFE ADMINISTRATIVO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
A QUIEN REPORTA:	- Gerente General
A QUIEN SUPERVISA:	-Área contable -Área Comercial -Área Técnica -Jurídico -Caja
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Licenciatura en Finanzas
EXPERIENCIA:	3 años
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Cuentas por pagar, cobrar. -Manejo de cuentas bancarias -Manejo de nómina. -Habilidades en manejo de personal. -Conocimiento básico en computación.
HABILIDADES:	-Manejo de grupo y voz de mando. -Facilidad de palabra. -Habilidades para la comunicación y para escuchar. -Habilidades efectivas de liderazgo. -Capacidades de análisis y resolución de problemas.

FUNCIONES PRINCIPALES:	-Planear, controlar y hacer uso eficiente de los Recursos Humanos, materiales y financieros de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango Puebla. -Administrar el Presupuesto de Ingresos y Egresos. -Integrar los Estados Financieros e información contable, así como la Cuenta Pública. -Promover y solicitar ante las instancias correspondientes la capacitación del personal de la Empresa. -Establecer y aplicar medidas para racionalizar el gasto, optimizar los recursos y mejorar la calidad de los servicios. -Supervisar la correcta administración de los Recursos Humanos y el cumplimiento de las condiciones laborales de acuerdo a los ordenamientos legales que rigen la administración pública.

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TITULO DE PUESTO:	CONTADORA GENERAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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 Contaduría.
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 análisis y resolución de problemas. -Analizar y resolver problemas.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Atención al personal del departamento de contabilidad.
- 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 Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
- Presentación de la declaración informativa anual de sueldos y salarios.
- Presentar ante el IMSS, la declaración de primas de riesgos de los trabajadores.
- Llevar el control de los créditos y retenciones de INFONAVIT de los trabajadores.
- Elaboración de los estados financieros mensuales y reportes que solicita la Auditoria Superior del Estado de Puebla.
- Elaboración y entrega de presupuesto de ingresos y 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 cedula del 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 adjudicaciones de proveedores.
- Llevar el archivo de ingresos y egresos.
- Manejo de caja chica.
- Realizar depósitos de la recaudación al banco.
- Elaboración de inventarios y resguardo de los activos.

DESCRIPCIÓN DE CARGO

TITULO DE PUESTO:	JURIDICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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:	3 años
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.
- Atención al personal de ESAPAH.
- Elaboración de expediente de personal.
- Autorización de todo tipo de permisos, vacaciones, descuentos, retardos y vigilar la aplicación de las mismas.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	UNIDAD DE TRANSPARENCIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
A QUIEN REPORTA:	Gerente General.
NÚMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Lic. En informática
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	-Manejo de computadora. -Conocimiento en programación. -Conocimiento básico de contabilidad.
HABILIDADES:	- Manejo de grupo. - Voz de mando. - Flexibilidad y comprensión. - Capacidad de análisis y resolución de problemas.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- La unidad de transparencia solicita al área contable la información a publicar en el portal de transparencia.
- Recepción de la información a publicar.
- Integración, revisión y publicación de la información contable en el portal de transparencia.
- La información contable a publicar se actualiza en el portal de transparencia mensualmente o trimestralmente.
- Publicación de trabajos realizados de la ESAPAH.
- Publicación de información de cultura del agua.
- Publicación de información de la empresa.
- Publicación de los servicios y trámites otorgados a los usuarios.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	ENCARGADO DEL AREA COMERCIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	ENCARGADO DEL AREA TÉCNICA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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 básica. -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.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	OPERARIO DEL ÁREA TÉCNICA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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 la 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.

DESCRIPCIÓN DE CARGO

TITULO DE PUESTO:	PROGRAMADOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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 cómputo. -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 de 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.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	LECTURISTA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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 cómputo. -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.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	SECRETARIA GERENCIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

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

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:	Secundaria.
EXPERIENCIA:	2 años.
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 toma nueva. -Realizar presupuesto para cambios de material. -Realizar presupuesto para regularización de toma. -Realizar presupuesto para reubicación de toma.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	CAJERO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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 toma nueva de agua. -Apoyo a lecturistas -Entrega de pólizas al área contable.

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

TITULO DE PUESTO:	TANDEO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	ESAPAH
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	ESAPAH
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.

X. ATRIBUCIONES.

DECRETO DE CREACIÓN 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 a 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 egresos 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, así 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 los costos e inversiones, apegándose a lo mismo que indica la Fracción I del artículo Noveno.

XII. Someter a la aprobación del Consejo de Administración el reglamento 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

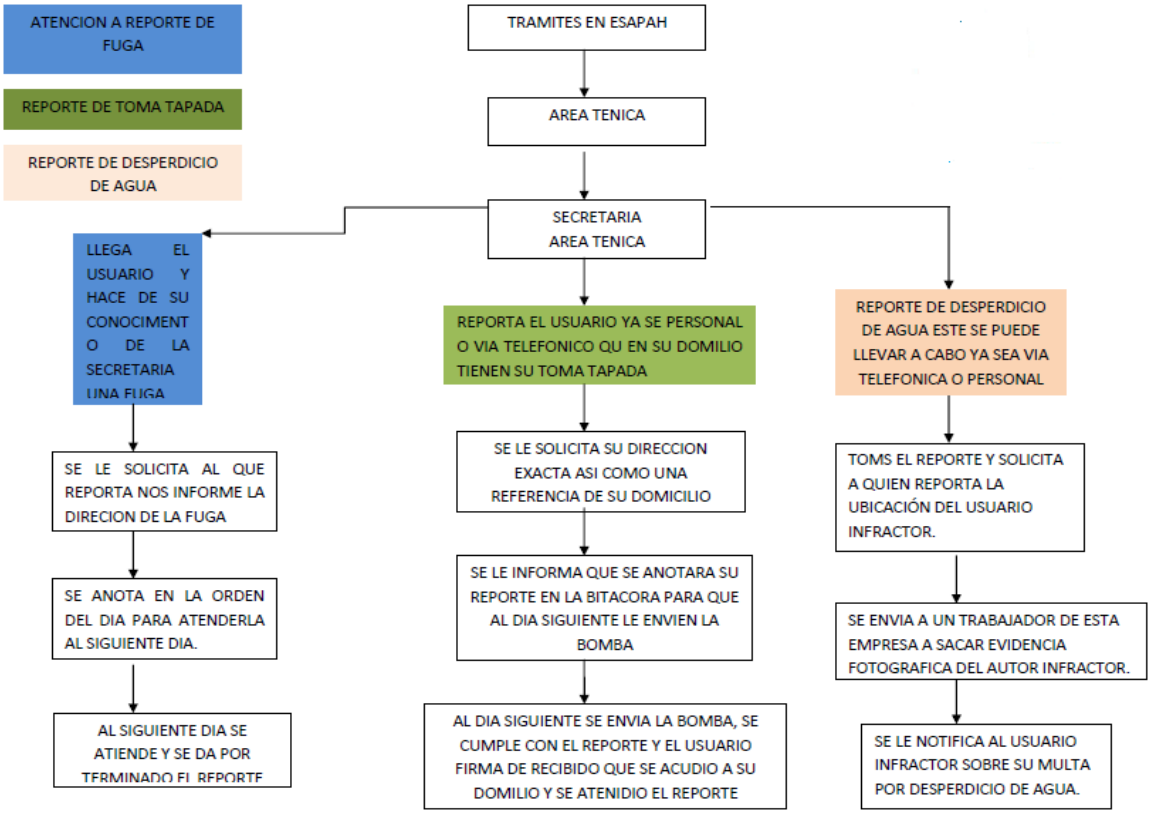
XV. Las demás que señale el Consejo de Administración y leyes relativas.

XI. DESCRIPCION DE PROCESOS.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA TÉCNICA.

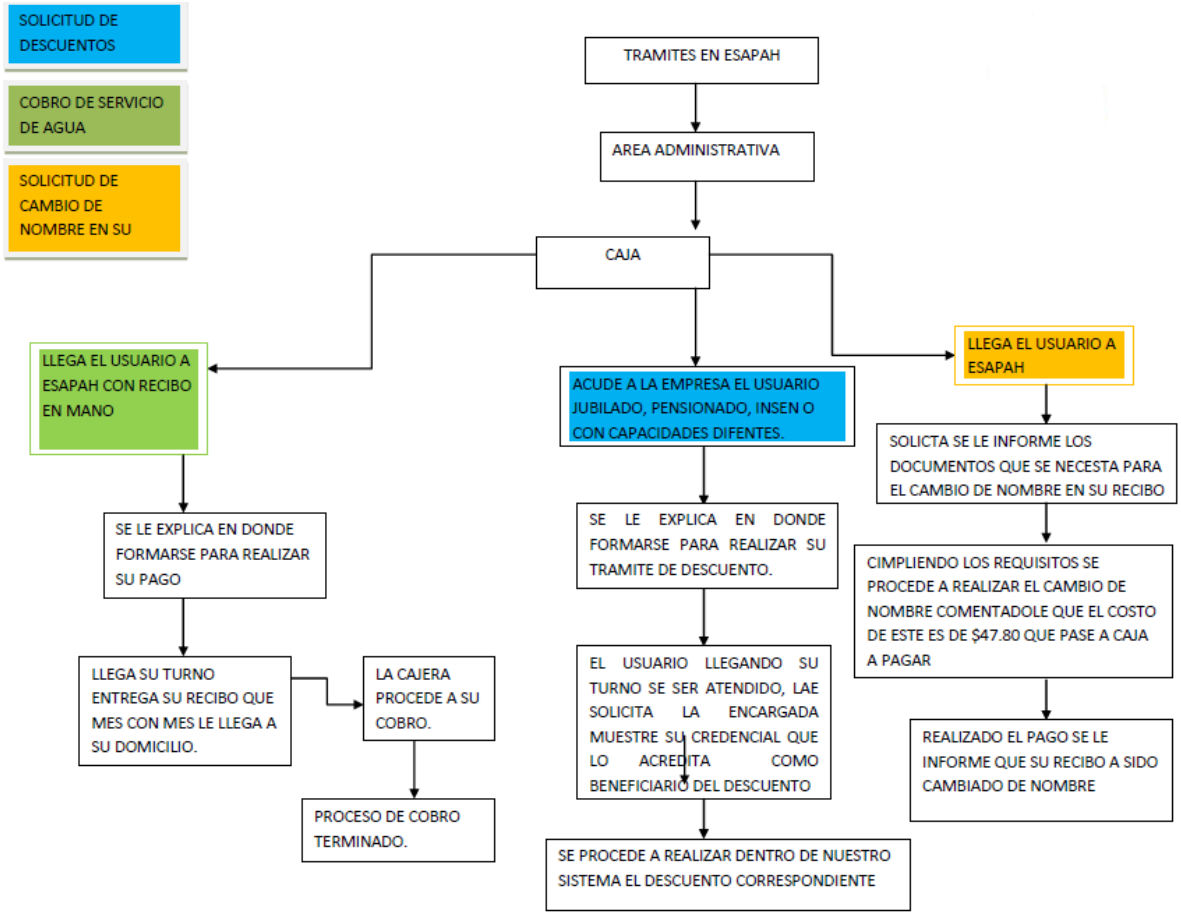
Los procesos realizados tienen como objetivo ser eficiente en la atención a los reportes atendidos por los usuarios o población en general, en un marco de transparencia y honradez con apego a la legalidad aplicable, promoviendo un servicio público de calidad, los procesos realizados en la ESAPAH son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

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



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL AREA ADMINISTRATIVA-AREA DE COBRO (CAJA).

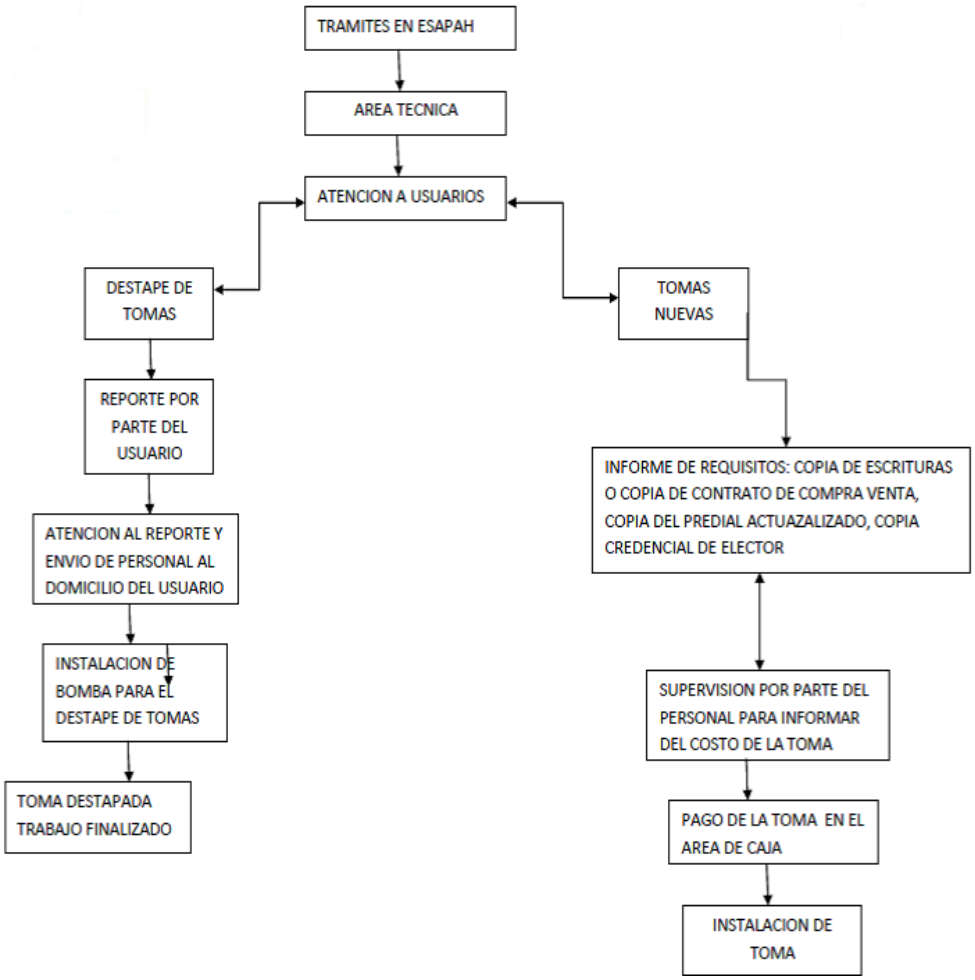
Los procesos realizados tienen como objetivo la fluidez en el cobro así como la atención y pronta respuesta a las dudas respecto al cobro del servicio.



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL AREA TECNICA- ATENCION DE USUARIOS.

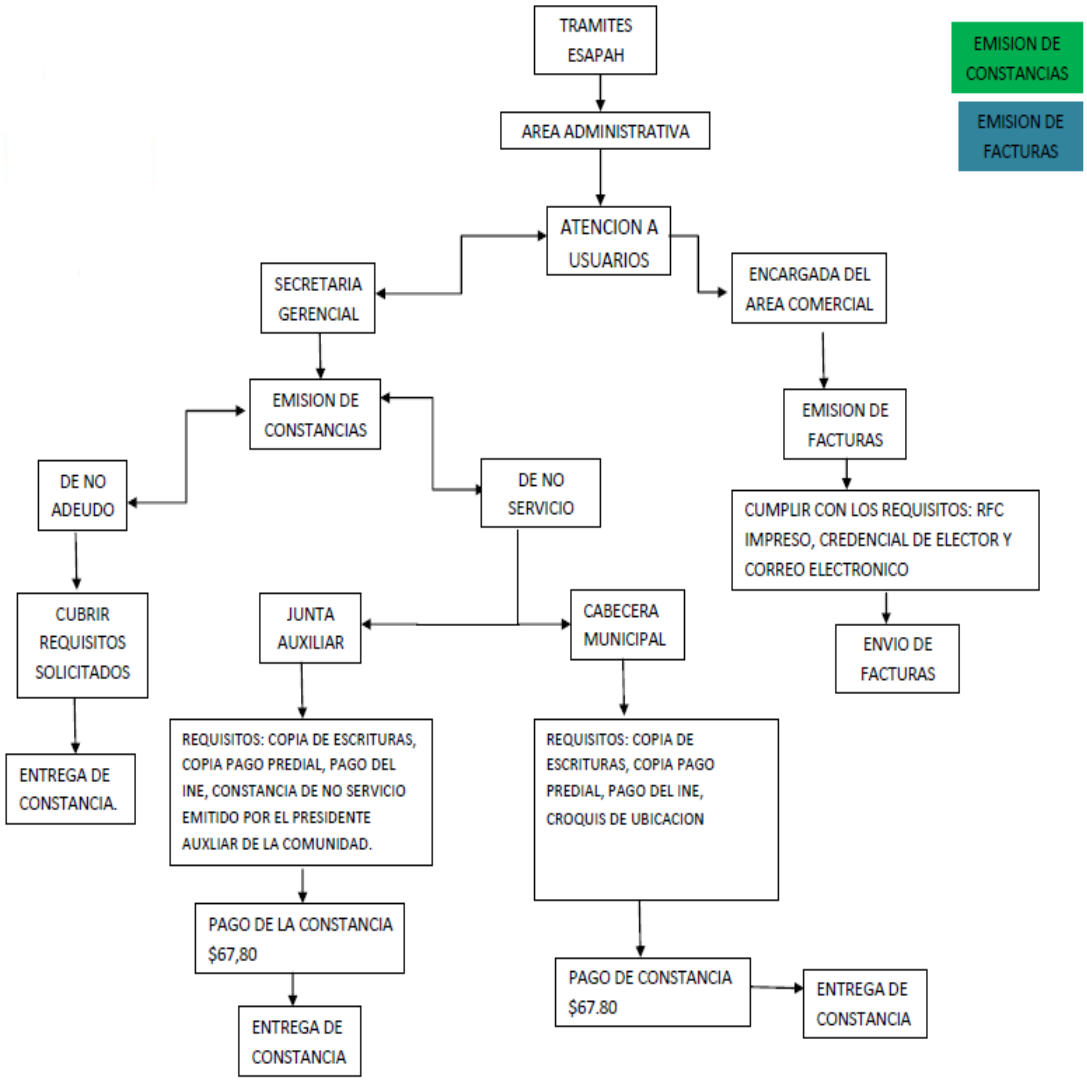
Los procesos realizados tienen como objetivo que el usuario tenga una atención de manera fluida, no entorpeciendo su atención y saber de manera precisa, a que área canalizar cada reporte que se realice por parte de los usuario, así como la correcta atención a todas sus dudas.

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



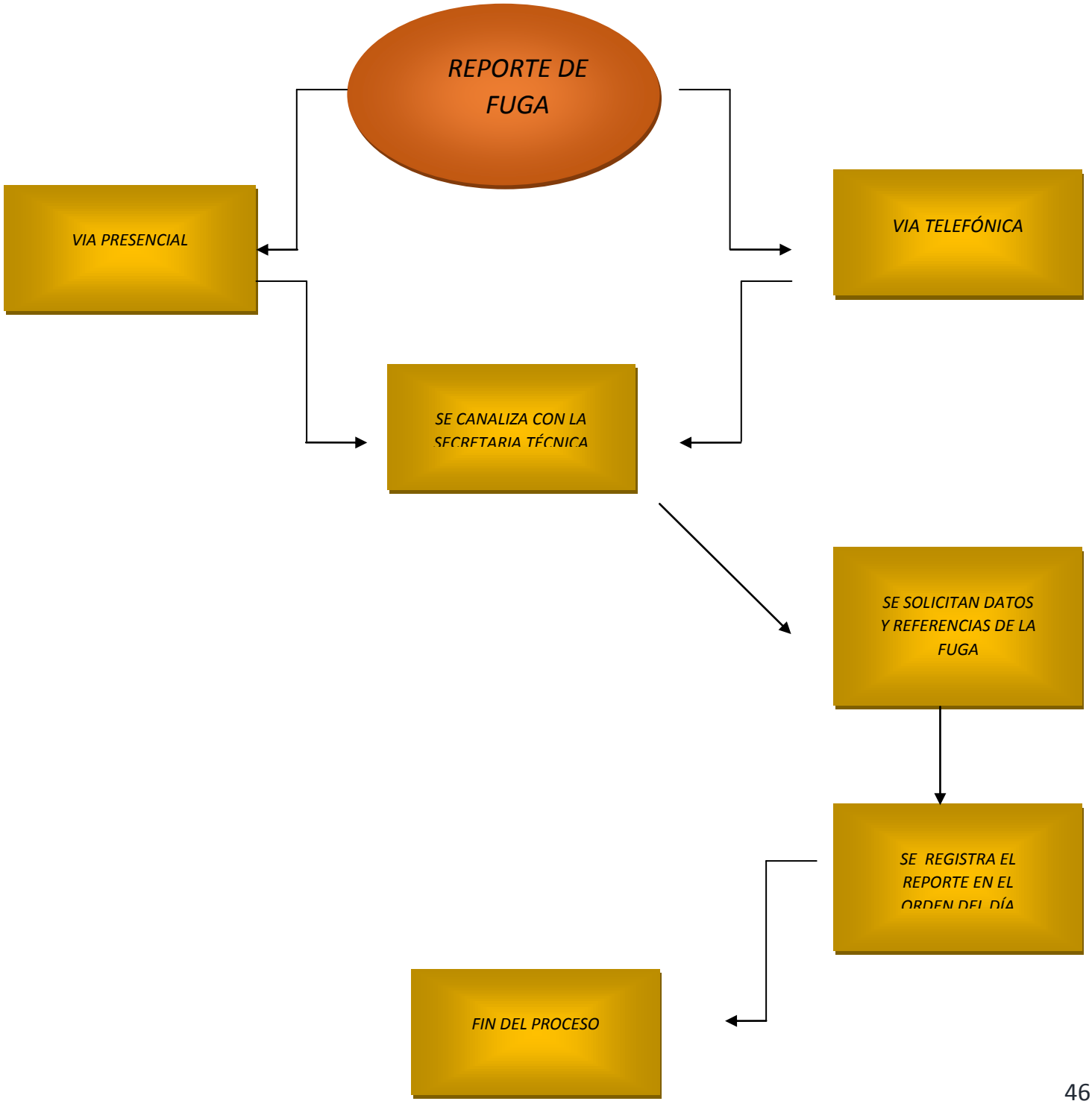
DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL AREA ADMNISTRATIVA-ATENCION DE USUARIOS.

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 TÉCNICA DE ESAPAH.

ATENCIÓN DE REPORTE DE FUGAS.:



❖ **SOLICITUD DIRECTA EN OFICINAS DE ESAPAH:**

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

- 1ero.-L lega 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:**

Estos son los 4 pasos:

- 1ero.- El usuario se comunica a ESAPAH, comentando que quiere reporta 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

Estos son los 6 pasos para reportar el desperdicio de agua manera personal:

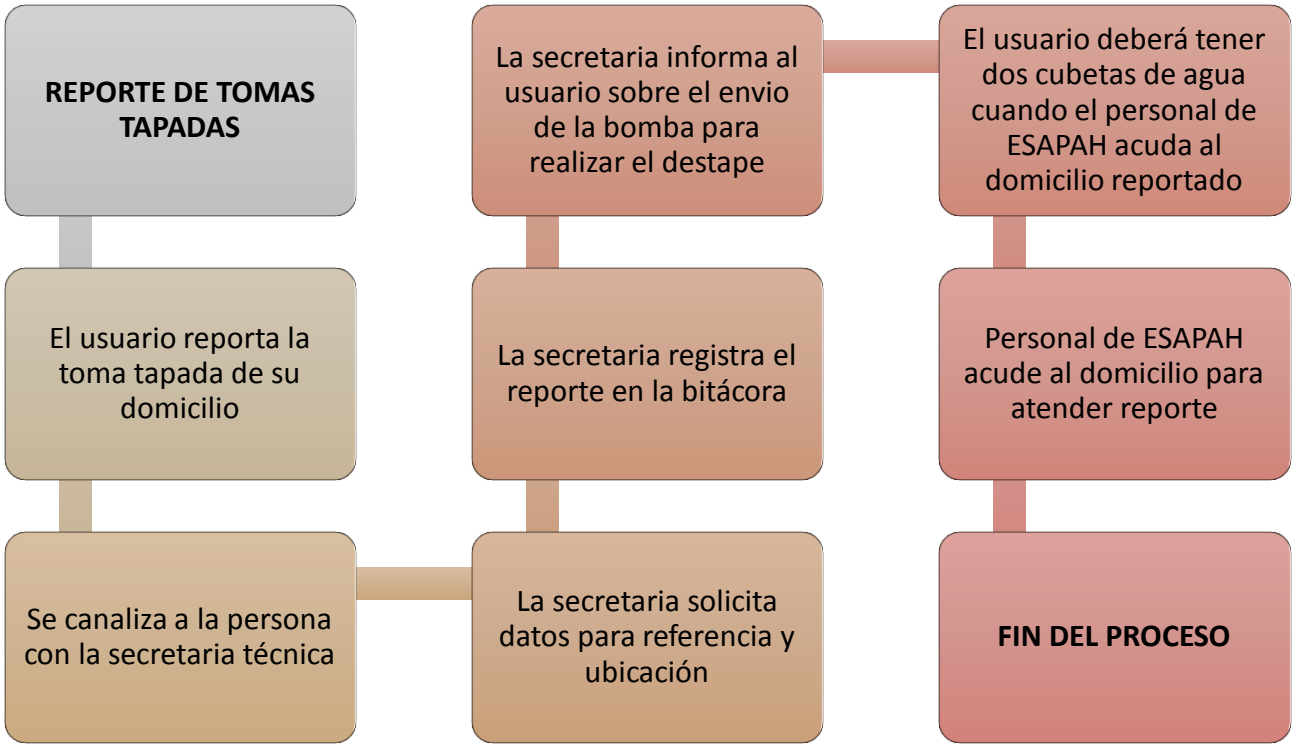
- 1ero.- Llega el usuario a las instalaciones de ESAPAH pide informes de con quien se puede reportar el desperdicio de agua por parte de un usuario.
- 2do.- La persona de ESAPAH que la atiende la canaliza con la secretaria del área técnica.
- 3ero.- El usuario realiza el reporte de desperdicio de agua 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

Estos son los 4 pasos:

- 1ero.- El usuario se comunica a ESAPAH, comentando que quiere reportar 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 reportar 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

Estos son los 5 pasos:

- 1ero.- El usuario se comunica a ESAPAH, comentando que quiere reportar 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**.**

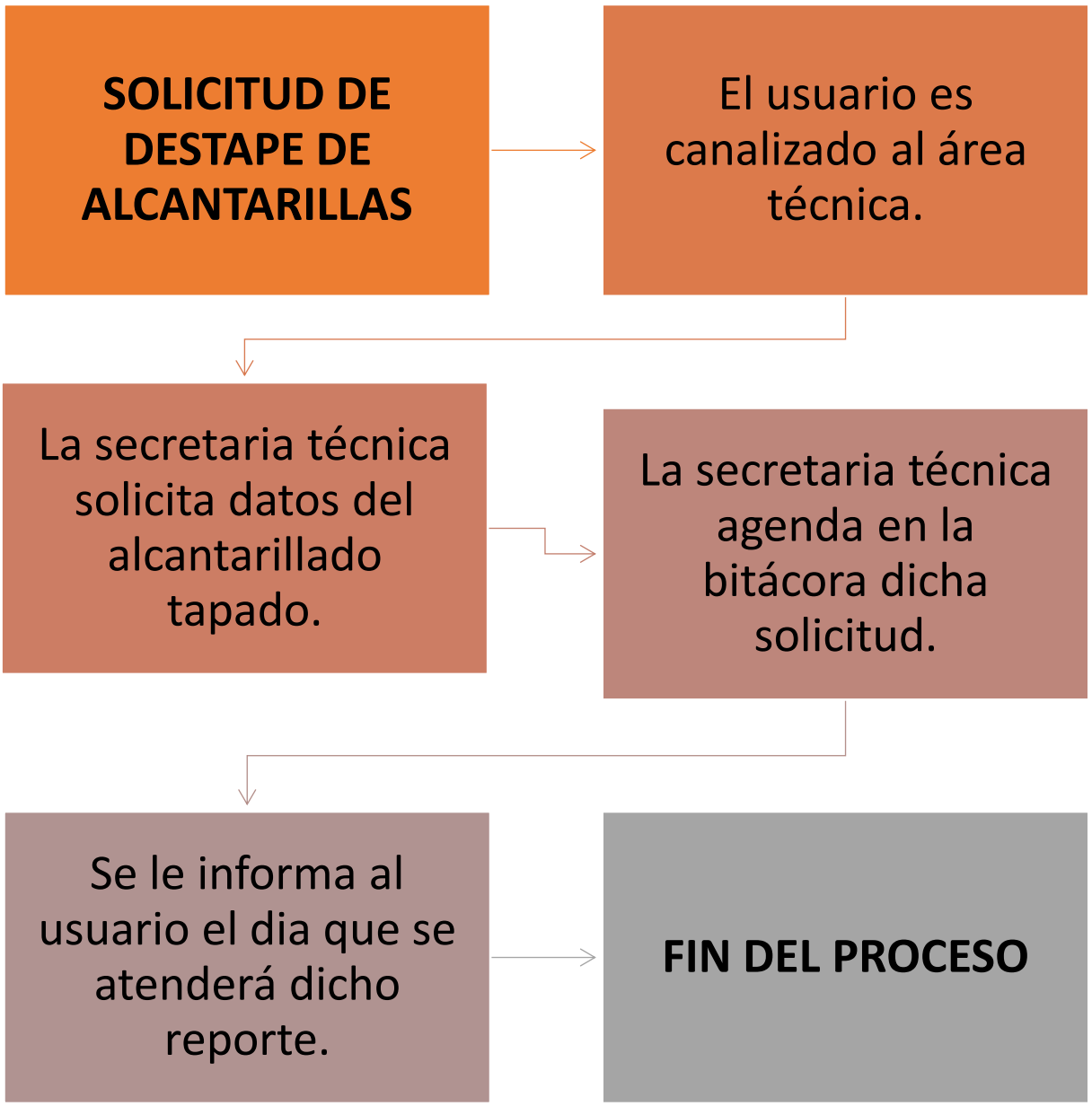
❖ REPORTE DE TOMAS TAPADAS DE MANERA PERSONAL.

Estos son los 7 pasos para reportar tomas tapadas 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



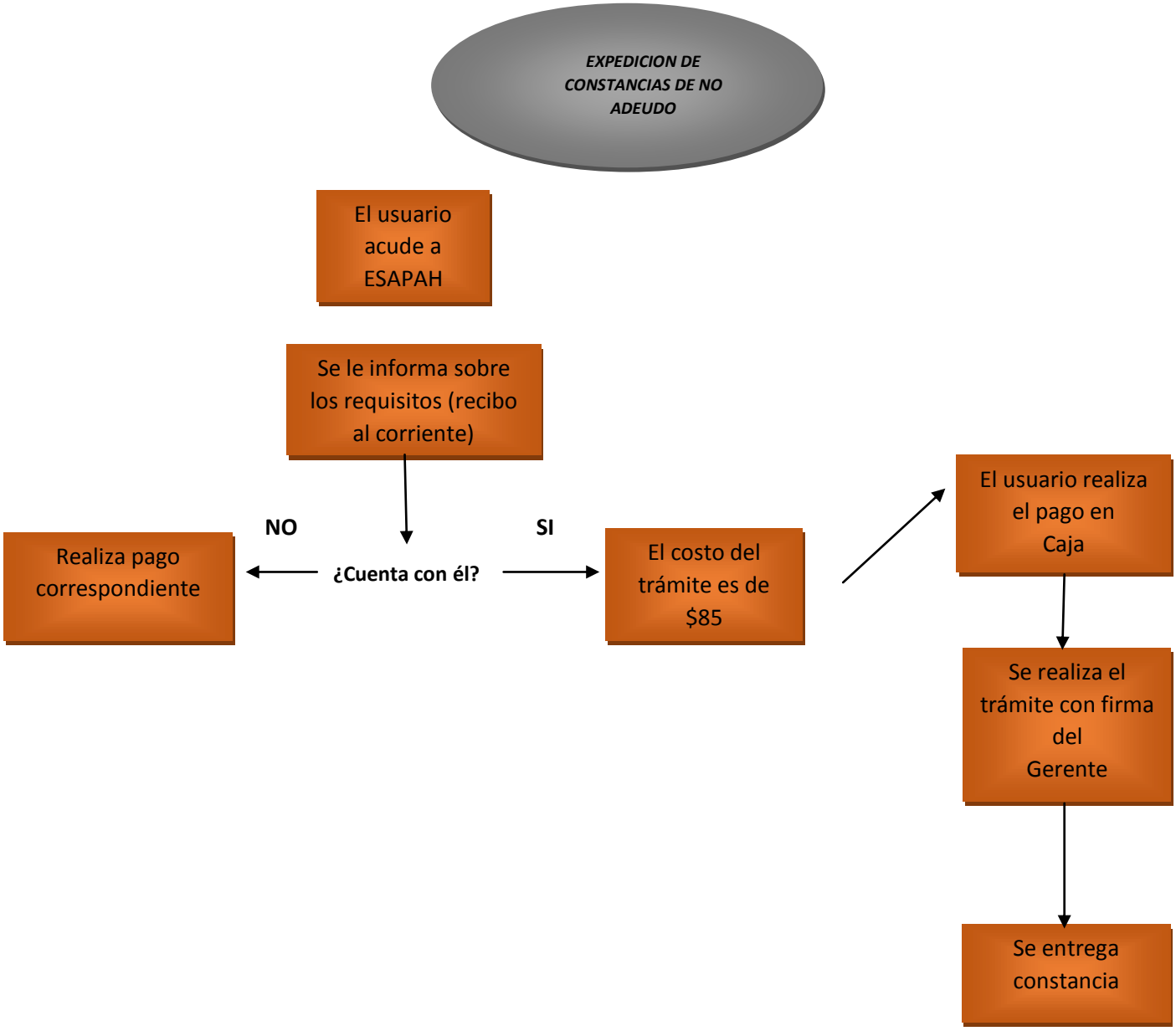
SOLICITUD DE DESTAPE DE ALCANTARILLAS

Este se proporciona a petición del usuario interesado y son 6 pasos para solicitarla y son los siguientes:

- 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 alcantarilla.
- 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 tapada, 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



EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO ADEUDO

Este trámite se realiza de manera personal y los 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 del recibo al corriente.

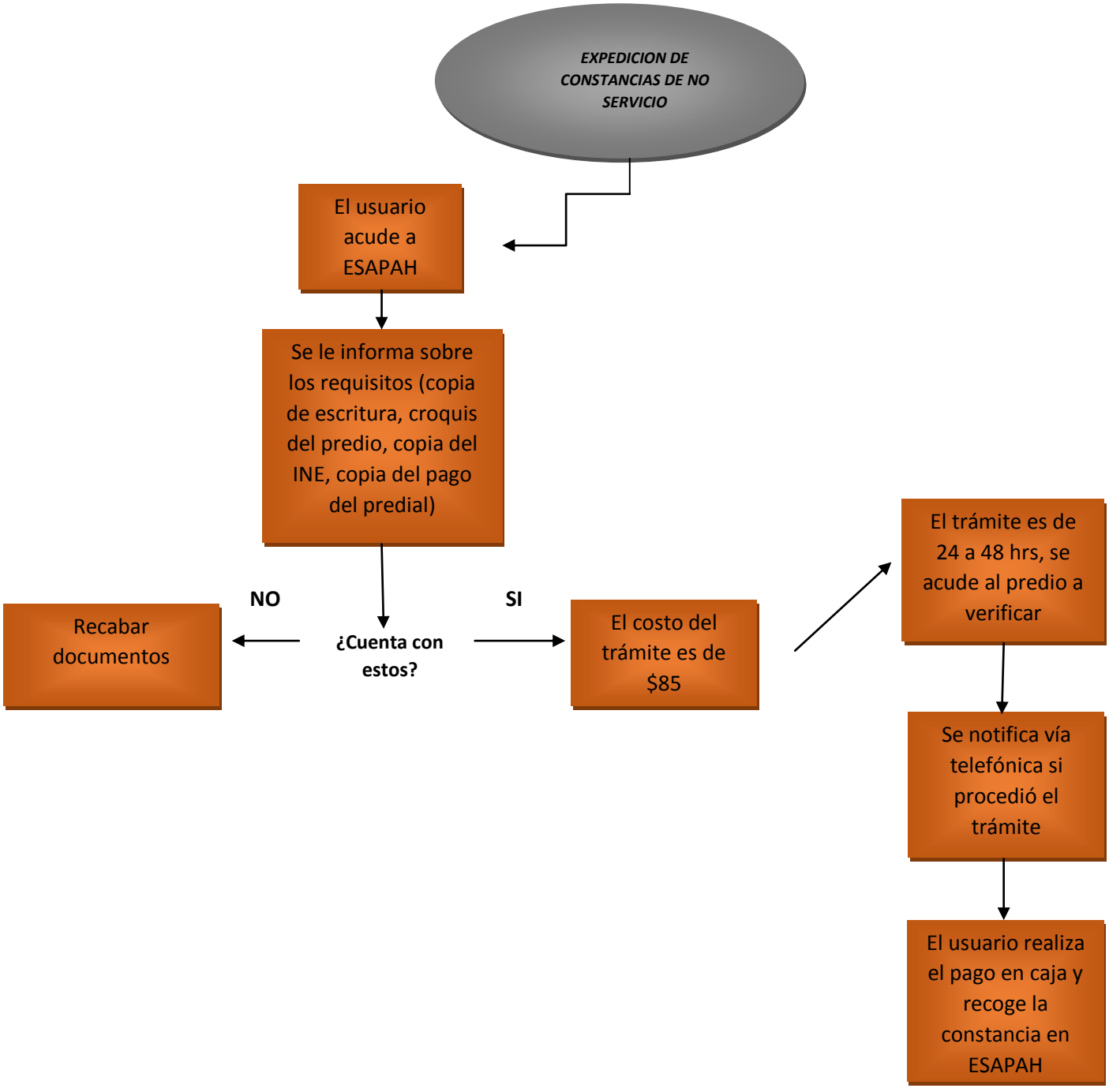
3ero.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que su costo es de $85 y la tiene en 20 minutos si cumple con los requisitos.

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 solicita la constancia, croquis de la localización del predio, copia de credencial de elector, copia del pago predial actualizado.

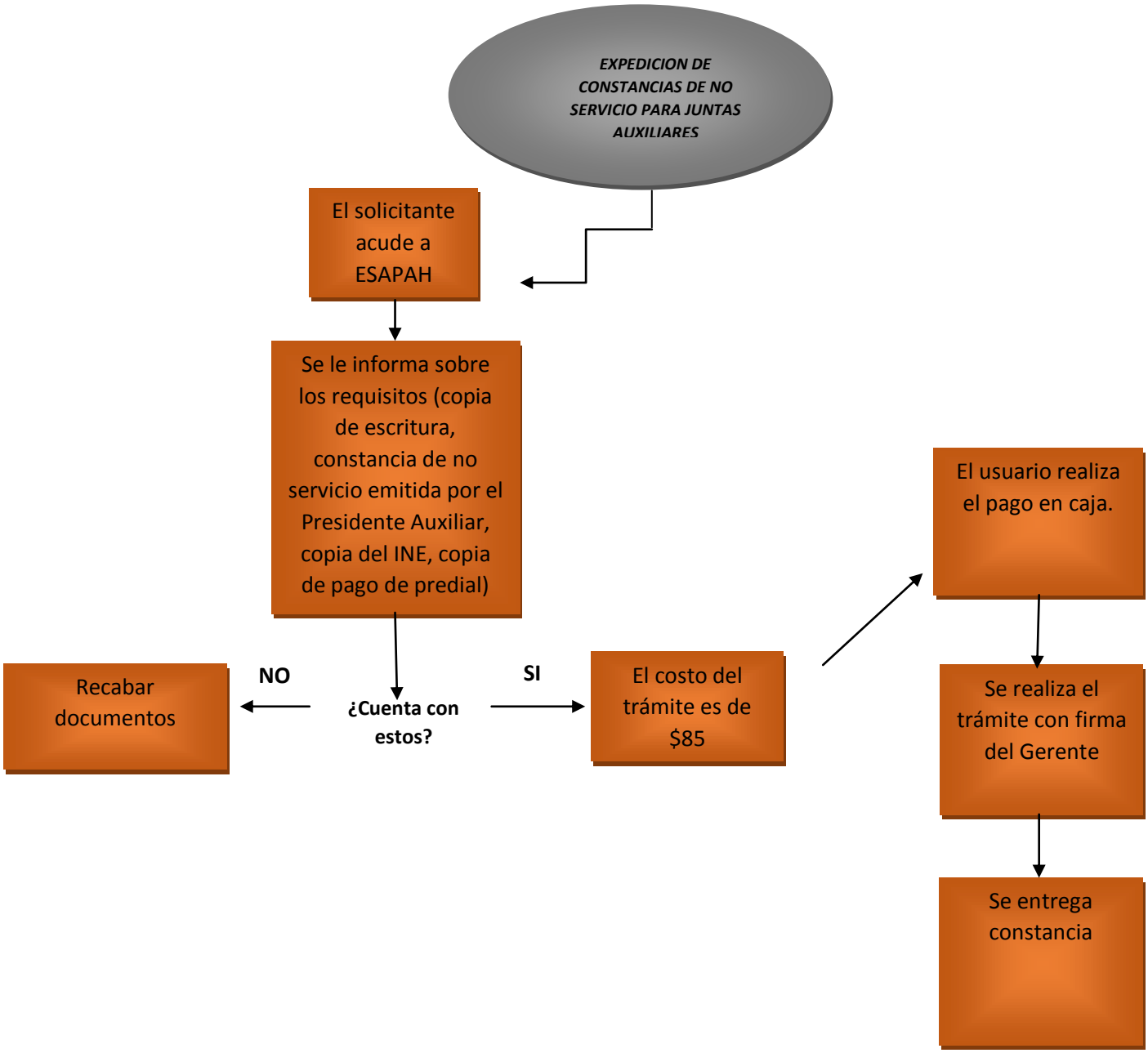
3ero.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que su costo es de $85.00 y se le informara vía telefónica en cuanto esté su constancia que el lapso de tiempo es de 24 a 48 horas ya que se acudirá al predio a corroborar que no existe toma de agua.

4to.- Una vez corroborado que 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.

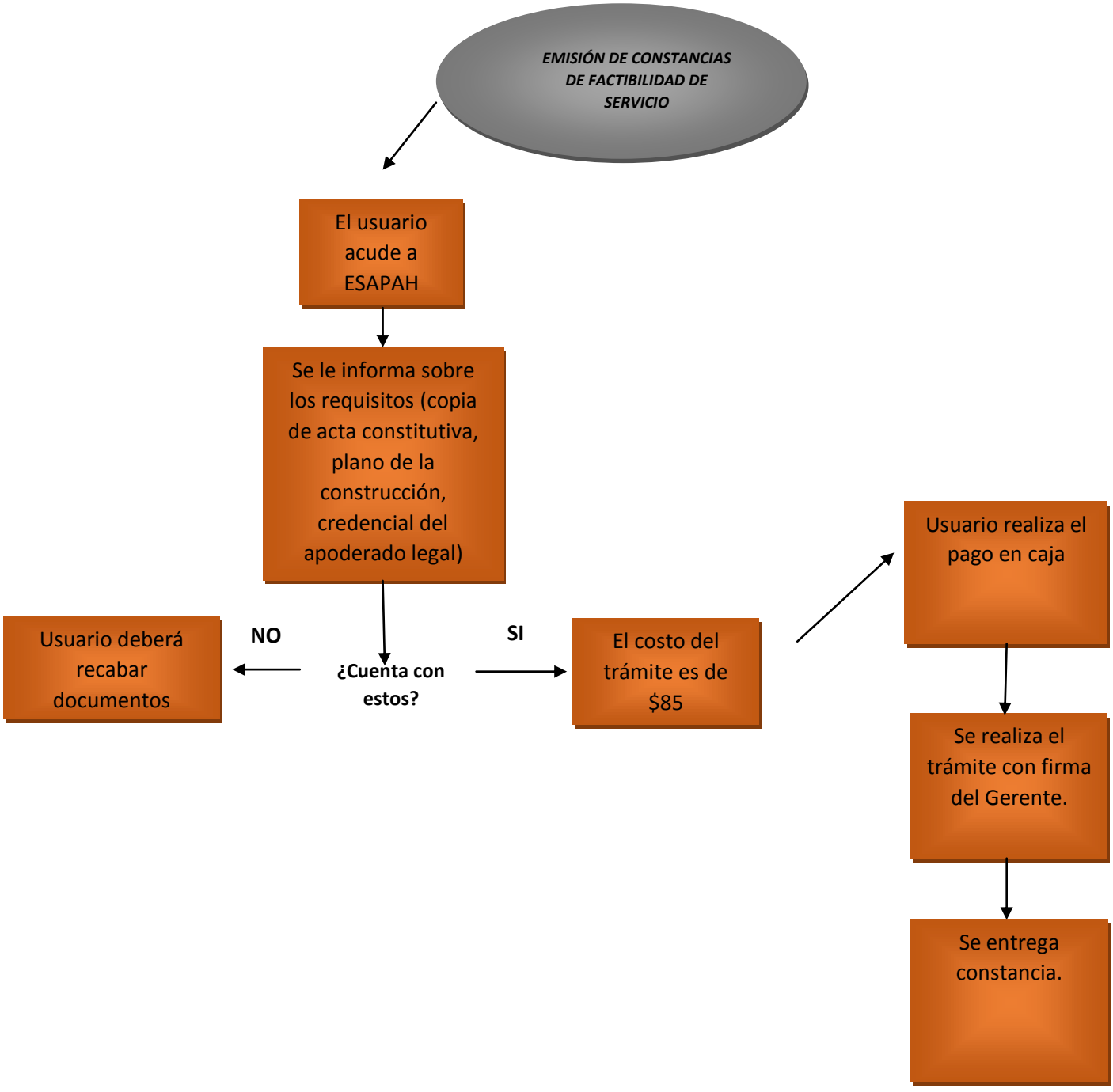
2do.- La secretaria del Gerente le comenta al usuario que los requisitos para emitirla son los siguientes: copia de las escrituras del domicilio que se solicita la constancia, constancia de no servicio emitida por el Presidente Auxiliar de su comunidad la cual tiene que ser en hoja membretada, copia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

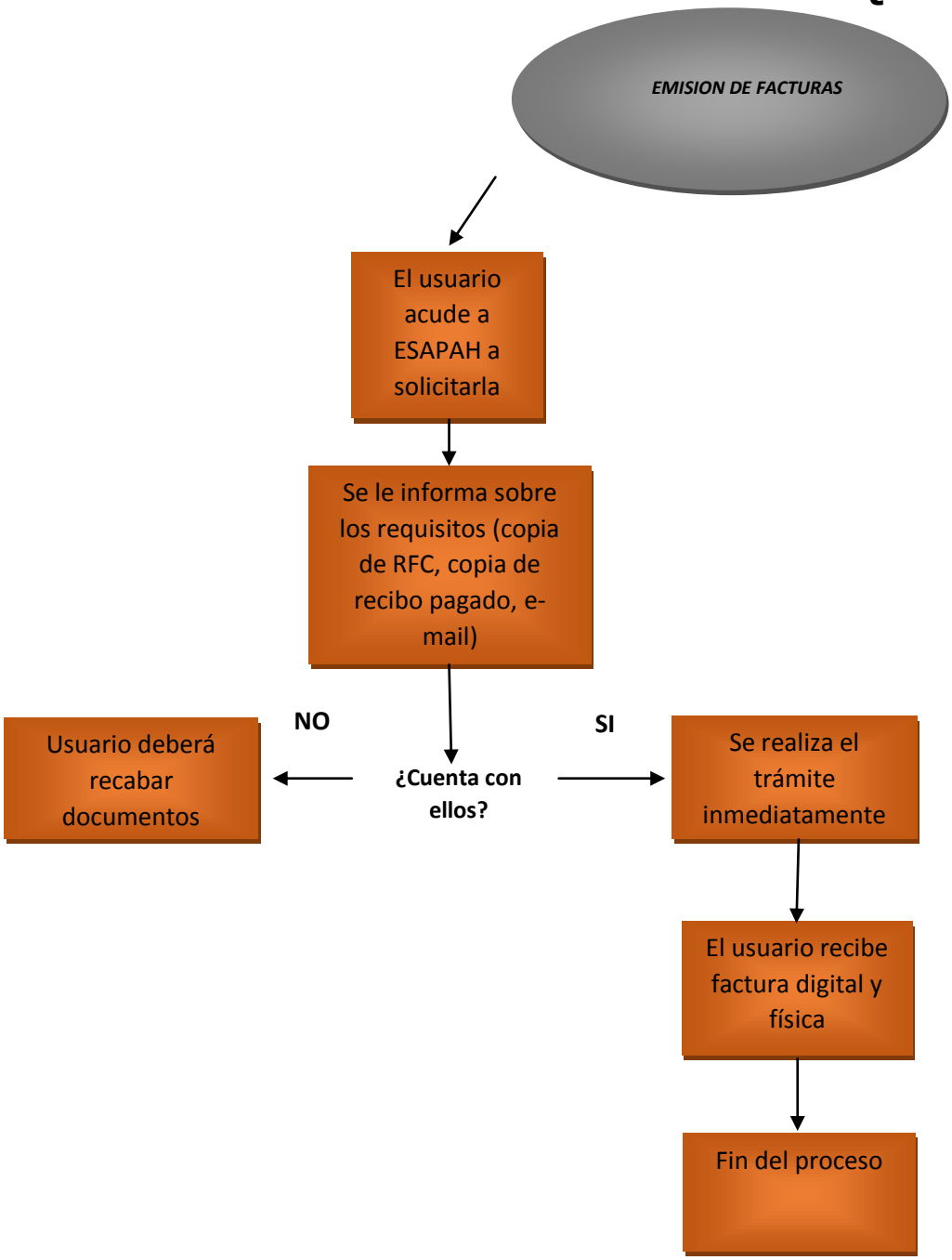
2do.- La secretaria del gerente le comenta al usuario que los requisitos para emitirla son los siguientes: copia del acta constitutiva de la empresa que construirá el fraccionamiento, planos de la construcción, credencial del apoderado legal.

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:

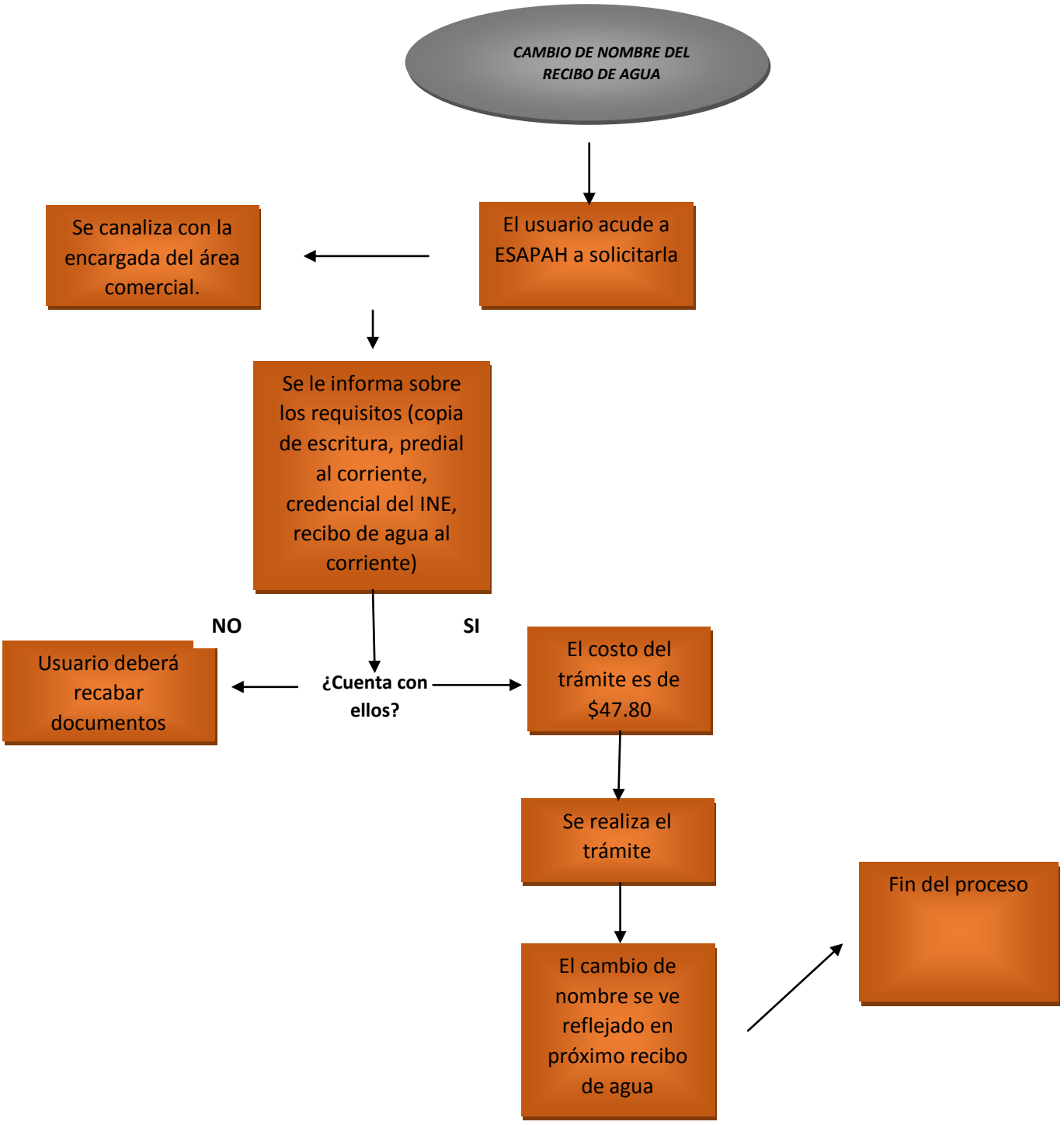
1er.- Acude el usuario con el compañero de atención a usuarios, para comentar con quien puede solicitar una factura de su servicio.

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.

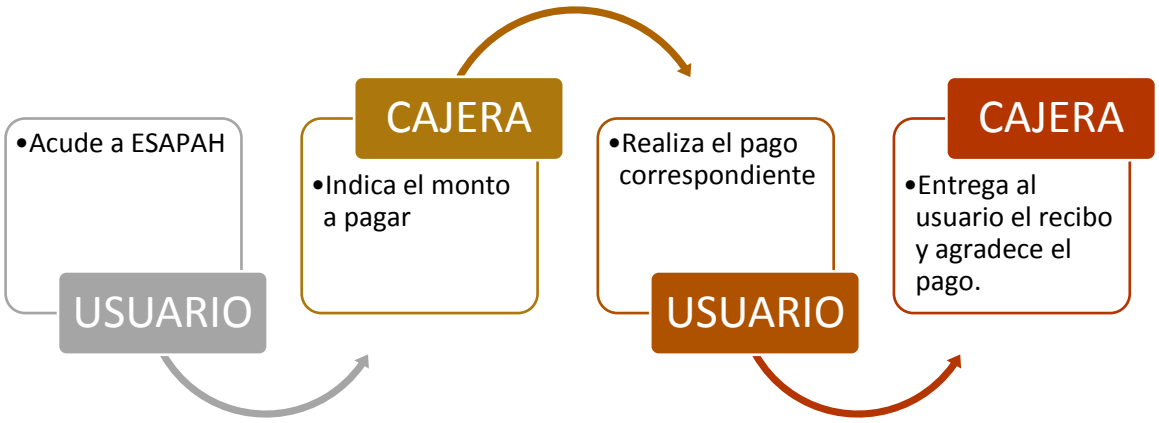
2do.- El usuario solicita se le haga una corrección a su recibo en el área del nombre.

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 actualizado, 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.



COBRO DEL SERVICIO DE AGUA

Se realiza un proceso para la recepción del cobro de consumo de servicio de agua, así como atender a los usuarios de una manera rápida, eficiente y atenta, dicho proceso lo realiza personal con carrera técnica a fines contables y conocimientos básicos en computación, manejo de dinero y caja registradora, con facilidad de palabra y buen trato a los usuarios.

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.

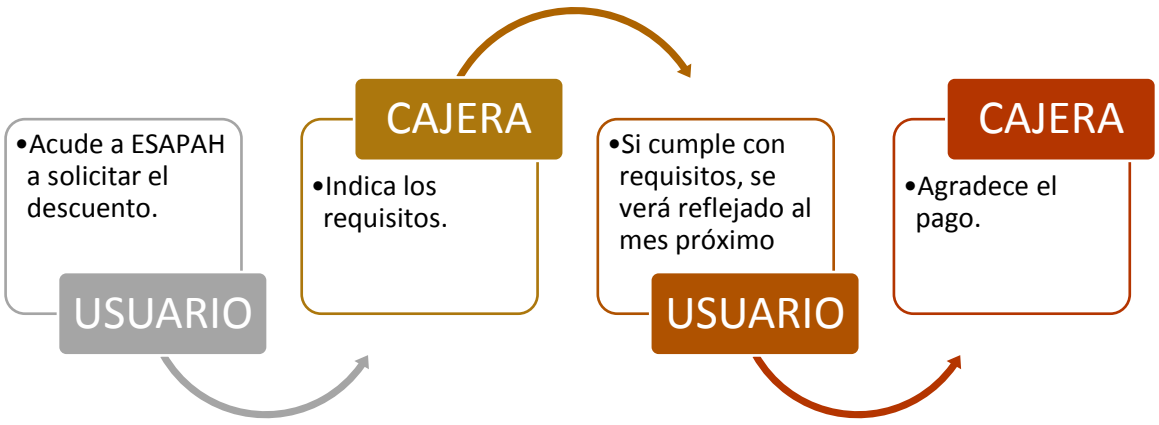
4to.- Realiza su pago y la cajera le entrega su recibo correspondiente agradeciéndole su pago puntual.

Los recursos materiales que utiliza la cajera para el cobro de agua son: Sistema Integral Administrativo y Comercial III instalado en la computadora, caja registradora, recibos que expide para el cobro de agua, calculadora.

El cobro de agua se realiza en las instalaciones de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango Puebla (ESAPAH), ubicada en Vicente Guerrero No. 12 Int. 7 en la sección de caja.

El cobro de agua se hace para recaudar y administrar los recursos de la Empresa (ESAPAH), para el desarrollo y operación del sistema, encaminar a elevar y mantener la eficiencia y la calidad de los servicios a la población, con un sentido de responsabilidad social y de compromiso con la transparencia. ESAPAH está comprometida a satisfacer con excelencia las necesidades de calidad en el servicio que requieren los usuarios, además para mejorar y dar mantenimiento a la red de agua potable.

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 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.

XII. FORMATOS

A. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO EN PAVIMENTO HIDRÁULICO

SOLICITUD DE SERVICIO
EN PAVIMENTO HIDRAULICO (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	$_____
3. mts de tubo kitec	mano de obra	$_____
1 llave de globo	medidor	$_____
½ cuadro macho para medidor	subtotal	$_____
½ cuadro hembra para medidor	16% iva	$_____
1 llave de nariz	derechos	$_____
1 llave de banqueta	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_____2019.

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 3 MTS

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 _____ número_____ 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 mts de tubo kitec	mano de obra	$_____
conectores para kitec	medidor	$_____
½ cuadro macho para medidor	subtotal	$_____
½ cuadro hembra para medidor	16% iva	$_____
1 llave de nariz	derechos	$_____
2 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_____2019.

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 6 MTS

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 _____ 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	$_____
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	$_____
2 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_____2019.

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

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

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	$_____
9 mts de tubo kitec	mano de obra	$_____
1 llave de globo	medidor	$_____
½ cuadro macho para medidor	subtotal	$_____
½ cuadro hembra para medidor	16% iva	$_____
1 llave de nariz	derechos	$_____
1 llave de banqueta	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_____2019.

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

E. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO POR REGULARIZACIÓN DE TOMA

SOLICITUD DE SERVICIO
POR REGULARIZACION DE TOMA

Toma activa ☐
toma preparada ☐

E. S .A.P.A.H
PRESENTE

C._____ que se identifica con _____ número_____ 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	$_____
½ cuadro hembra para medidor	mano de obra	$_____
1 llave de nariz	medidor	$_____
2 válvulas de compuerta	subtotal	$_____
1 medidor No.	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_____2019.

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

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 _____ número _____ 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:** _____
	MANO DE OBRA: _____
2 CONECTORES PARA KITEC	**MEDIDOR:** _____
	SUBTOTAL: _____
1 ABRAZADERA	**16% IVA:** _____
	DERECHOS: _____
1 VALVULA	**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 pacuerdo 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 _____ 2019.

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.

G. FORMATO DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

OFICIO: ESAPAH/GG/005/19
ASUNTO: CONSTANCIA DE NO ADEUDO

A QUIEN CORRESPONDA
P R E S E N T E

El que suscribe **C. Carlos Quiroga Lucas,** Gerente General de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango. Hace constar que el contrato **No.001781** a nombre del **C. JOSE LUIS RODRIGUEZ AVELLANEDA,** con domicilio en calle Niños Héroes #9, de la colonia Santa Dora, 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 04 de Enero de 2019.

A T E N T A M E N T E

C. CARLOS QUIROGA LUCAS
GERENTE GENERAL

ESAPAH 2018 - 2021 EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO, PUE

C'CQL/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

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO

OFICIO: ESAPAH/GG/855/18
ASUNTO: CONSTANCIA DE NO SERVICIO

A QUIEN CORRESPONDA
P R E S E N T E

El que suscribe **C. Carlos Quiroga Lucas**, 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 registrado el predio Ubicado en Calle Agustín Cravioto #12-B, de la Colonia Centro de esta Ciudad; El cual pertenece al **C. JESÚS ALVARO VARGAS CRUZ,** 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 que haya lugar en la ciudad de Huauchinango Puebla., a 10 de Diciembre de dos mil Dieciocho. Con una vigencia a partir de la fecha de su emisión de 30 días naturales.

ATENTAMENTE

C. CARLOS QUIROGA LUCAS
GERENTE GENERAL

C.C.P. Archivo
C´CQL/jmc

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

I. FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO POR REACTIVACIÓN DE TOMA

SOLICITUD DE SERVICIO
POR REACTIVACIÓN 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: _____
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 _____ 2019.

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.

J. FORMATO DE SOLICITUD DE DESCARGA

SOLICITUD DE DESCARGA

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

C._____ señalando como domicilio la calle _____ Colonia: _____ atentamente solicito a usted, se sirva acordar. La conexión de una Descarga Residual al Colector General.

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

DERECHOS $ _____

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 esta Oficina, de acuerdo a la Ley de Agua y Saneamiento del Estado en su Art. 97, Fracc. V, ejecutar descargas de Aguas Residuales al Sistema Público en forma distinta a la autorizada, Fracc. VIII efectuar derivaciones de las instalaciones anteriores para otro (s) predio (s), Fracc. XXI Descargar Aguas Residuales fuera de ~~los parámetros permisibles sin previo tratamiento a cualquier cuerpo receptor~~.

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

Huauchinango, Pue., a _____ de _____ de 2019.

Propietario: _____
NOMBRE FIRMA

AUTORIZO

_____ GERENTE GENERAL

_____ AREA COMERCIAL

No. Expediente:
ELABORO: _____

K. FORMATO DE SOLICITUD DE MATERIALES

SOLICITUD DE MATERIALES

E.S.A.P.A.H
PRESENTE

C._____ que se identifica con _____ número_____, 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_____2019.

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

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE UTILIZA LA ENTIDAD FISCALIZADA PARA LA PERCEPCIÓN Y RECAUDACIÓN DE:

- ✓ **RECURSOS FISCALES PROPIOS:**

a) IMPUESTOS (NO APLICA)
b) CONTRIBUCIONES A MEJORAS(NO APLICA)
c) DERECHOS
d) PRODUCTOS
e) APROVECHAMIENTOS
f) PARTICIPACIONES (NO APLICA)
g) APORTACIONES (NO APLICA)
h) TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS
i) INGRESOS DERIVADOS DE FINANCIAMIENTO (NO APLICA)

c) **DERECHOS**

Para la percepción y recaudación de los recursos se inicia en el área comercial, la cual se encarga de emitir los recibos de pago.

1.- Se realiza el trabajo de campo donde los lecturistas acuden a casa de los usuarios a tomar lectura del consumo del servicio de agua.

2.- Se capturan las lecturas en el sistema comercial el cual nos arroja el monto a pagar mensual de acuerdo a las tasas y tarifas vigentes.

3.- A fin de mes se realiza corte donde se imprimen los recibos de cobro de acuerdo al saldo que tiene el usuario.

4.- Los lecturistas hacen reparto de recibos de cobro a casa de los usuarios y a su vez, se les invita a los usuarios morosos a ponerse al corriente en sus pagos.

5.- Los usuarios acuden a nuestras instalaciones de ESAPAH a realizar su pago.

6.- Pasan con la cajera donde realizan su pago, entregando su recibo.

7.- La cajera cobra y entrega su recibo oficial de pago correspondiente, en caso de que el usuario requiera su facturación, se remite al área comercial en donde la encargada de dicha área le emite la factura.

EJEMPLO DE RECIBO DE COBRO

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE HUAUCHINANGO, PUEBLA.
CALLE VICENTE GUERRERO No. 12 LOCAL 7, COL. CENTRO C.P. 73160 HUAUCHINANGO, PUEBLA TEL. 762-12-22 R.F.C. ESA-931124QJ0

NOMBRE Y DIRECCION DEL USUARIO — RECIBO No. 486969B

PAULINO SOLARES Domicilio PALENQUE # 38, Col. LA MESITA

No. RECIBO	CONTRATO	RUTA	No. DE MEDIDOR	TIPO DE SERVICIO	FECHA DE PROXIMO PAGO
486969	4424	4	962378	MED-DOM-NOR	Pendiente de Cons.

LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO (MTS. CUBS.)	MES DE CONSUMO	ALCANTARILLADO
8177	8331	154	OCT-17 A SEP-18	

OBSERVACIONES

CONCEPTO

Anticipo de Agua	16.04	16.04
Consumo de Agua	390.60	390.60
Alcantarillado	78.12	78.12
Recargos	15.24	15.24
SUBTOTAL		500.00
I.V.A.		
TOTAL		500.00

29 DIC 2018

PAGADO

Atendio: LAURA LLUVIA MARQUEZ GARCIA

SIN VALOR FISCAL — AÑO MES DIA 2018/12/29

ARCHIVO

FIRMA DEL CAJERO

Los cortes de caja se van haciendo por el área contable al final del día, debido a que solo se cuenta con una sola caja de cobro, para no interrumpir actividades ni a los usuarios. Al término del día se realiza el corte de cuanto hubo por cada concepto y se manda a hacer un solo depósito por toda la entrada de efectivo, y al finalizar el día se genera en el sistema comercial un corte de cierre de día.

EJEMPLO DE CORTE DE EFECTIVO DE CAJA

E S A P A H
PLAZA DE LA CONSTITUCION # 1
CENTRO TEL.01 (776) 762-12-22
C.P.73160 HUAUCHINANGO PUE.
R.F.C. ESA-931124QJO
DATE 12/29/2018 SAT TIME 15:59

Z 1 REPORT 05517
LAST REPORT 12/28/2018

ALL PLU
AGUA
CNT 147 $26086.38
ALCANTARILLA
CNT 146 $3914.52
RECARGOS
CNT 70 $700.21
I.V.A.
CNT $1685.47
DERE[illegible] AGU
CNT 1 $536.65
MAT.CON AGUA
CNT 2 $603.44
CAMBIO NOMBR
CNT 1 $65.00
COMPROB.DOM.
CNT 1 $65.00
****
TOTAL CNT 381
TOTAL AMT $33656.67

CAJA 1 No.582995 00000

8.- Durante el transcurso del día el encargado de contabilidad hace cortes periódicos los cuales son resguardados por el departamento de contabilidad y posteriormente es enviado a depositar a la institución bancaria correspondiente.

9.- Al final del día el sistema nos emite un reporte de cierre del día.

10.- Al usuario moroso, el cobro se realiza mediante 3 notificaciones y si no se realiza el pago se realiza el corte de servicio.

Existe un encargado de atención a usuarios el cual elabora las cotizaciones de los materiales y derechos de tomas de agua nuevas, descargas de aguas, reposición de materiales, cambio de materiales, etc.; posteriormente se realiza una orden de pago para que el usuario pase a liquidar su cotización.

d) PRODUCTOS

Estos ingresos se obtienen de la siguiente manera:

1.- De los usuarios que solicitan diversos trámites ante la empresa son:

- Compra de materiales
- Medidor para toma de agua
- Cambio de material
- Cambio de nombre
- Constancia de comprobante de domicilio
- Constancia de no adeudo
- Constancia de no servicio

2.- Los usuarios acuden a las instalaciones de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango Puebla, se les realiza una cotización de los servicios antes mencionados y posteriormente se les genera la orden de pago para pasar a caja y realizar el pago. La secretaria solicita a los usuarios la documentación correspondiente para tramitar las constancias de no adeudo o no servicio, dicha documentación es para corroborar la existencia de tomas o de información. En la constancia de no servicio, para efectuar dicho trámite el verificador de tomas acude al domicilio para verificar que efectivamente no cuenta con dicho servicio.

e) APROVECHAMIENTOS

En este apartado se consideran las cuentas de recargos de alcantarillado y recargos de agua, y se realiza lo siguiente para obtener dicho recurso.

1.- Al finalizar el cierre de mes en automático el sistema comercial calcula los recargos de conformidad a lo publicado y aprobado en el periódico oficial de tasas y tarifas con los usuarios que no realizaron su pago correspondiente al servicio de agua y alcantarillado del mes inmediato anterior.

2.- A partir del tercer mes de adeudo se considera usuario moroso.

El control interno que se realiza es la revisión que mes con mes realiza la encargada del área comercial en cuestión del sistema que aplique debidamente los recargos de agua y alcantarillado correspondiente.

h) TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS

Elaboración de un proyecto técnico para satisfacer necesidades de macromedicion y micromedicion así como también mantenimiento de nuestras líneas de conducción, dicho proyecto se le presenta a CONAGUA la cual lo valida y lo autoriza para así obtener el recurso solicitado y su aplicación.

SISTEMA DE CONTROL DE EFECTIVO

Medidas de seguridad con la que cuenta la empresa para preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes e irregularidades. Un buen sistema de control interno exige que el 100% de los ingresos de caja sean depositados a la brevedad. Todo desembolso se debe efectuar con cheque. Contamos con dos sistemas de control interno:

- En caso de cajas o fondos fijos el arqueo, es decir el recuento de todo el dinero, moneda, papel y comprobantes de gastos realizados.
- En el caso de cuentas corrientes bancarias la conciliación bancaria.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE UTILIZA LA ENTIDAD FISCALIZADA PARA LA EROGACIÓN DE:

- SERVICIOS PERSONALES
- MATERIALES Y SUMINISTROS
- SERVICIOS GENERALES
- TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS
- BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES
- INVERSIÓN PUBLICA (NO APLICA)
- INVERSIONES FINANCIERAS Y OTRAS PROVISIONES (NO APLICA)
- DEUDA PUBLICA (NO APLICA)

- **SERVICIOS PERSONALES**

- El presupuesto se encuentre aprobado por el consejo de administración y tenga partida presupuestaria.
- Se tiene que comprometer la nómina (previo a esto se le debe asignar presupuesto a la partida 1131 del COG y a todas las demás partidas de los servicios personales).
- El encargado de los recursos humanos elabora la nómina correspondiente a la quincena a pagar efectuando los cálculos correspondientes a retenciones y pagos.
- Pasa a revisión y aprobación con la gerencia.
- Se envía al área contable para comprometer dicha erogación
- Ya comprometido y autorizado se pasa al área de pagos para finalmente se efectué el pago
- Se realizara mediante trasferencia electrónica a cada cuenta individual de los trabajadores.

- **MATERIALES Y SUMINISTROS**

- El encargado de cada área deberá llenar un formato de requisición para solicitar materiales o suministros.
- Justificar para que se va a utilizar.
- Pasar a autorización con el gerente de la empresa.
- Entregar al área contable.

- El área contable checa que tenga presupuesto dicha partida y de acuerdo a la ley de adquisiciones y arrendamientos se realiza proceso de adjudicación, la compra es directa o es de caja chica.
- Se procede a hacer la adquisición del material o suministro con el proveedor autorizado.
- Teniendo la factura de la compra se procede a efectuar el pago correspondiente.

❖ **SERVICIOS GENERALES**

- El encargado de cada área deberá solicitar mediante bitácora de servicio o arrendamiento que se va a contratar.
- Justificar para que se va a utilizar.
- Pasar a autorización con el gerente de la empresa.
- Entregar al área contable.
- El área contable checa que tenga presupuesto dicha partida y de acuerdo a la ley de adquisiciones y arrendamientos se realiza proceso de adjudicación, la compra es directa o de caja chica o verificar si existe previamente contrato en el caso de arrendamiento.
- Se procede a hacer la solicitud del servicio a efectuar con el proveedor autorizado.
- Teniendo la factura del servicio se procede a efectuar el pago correspondiente.
- Para la erogación de la renta deberá tener primero la factura de arrendamiento previamente firmado el contrato de arrendamiento.

❖ **TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS**

- El encargado del área técnica procede a hacer la solicitud para la elaboración del proyecto.
- Justificar para que se va a utilizar.
- Pasar a autorización con el gerente de la empresa.
- Entregar al área contable.
- El área contable checa si hay presupuesto para esta partida en caso de que no tenga, se le da presupuesto y de acuerdo a la ley de adquisiciones y arrendamientos se realiza proceso de adjudicación.
- Se procede a hacer la solicitud del servicio a efectuar con el proveedor autorizado.
- Teniendo la factura del servicio se procede a efectuar el pago correspondiente.

❖ **BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES**

- El encargado de cada área deberá llenar un formato de requisición para solicitar el bien mueble, inmueble e intangible.
- Justificar para que se va a utilizar.
- Pasar a autorización con el gerente de la empresa.
- Entregar al área contable.
- El área contable checa que tenga presupuesto dicha partida y de acuerdo a la ley de adquisiciones y arrendamientos se realiza proceso de adjudicación, la compra es directa o de caja chica.
- Se procede hacer la adquisición del bien mueble, inmueble e intangible con el proveedor autorizado.
- Teniendo la factura correspondiente de la compra se procede a efectuar el pago correspondiente.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE CHEQUES

Las políticas para este manual de procedimientos han sido creadas con la intensión de regular la emisión de cheques, de tal forma que estas se lleven a cabo de una manera consistente. Las políticas son las siguientes:

- Las cuentas serán utilizadas para pagar todo tipo de gasto de la ESAPAH.
- Los cheques deberán emitirse en orden y con firma mancomunada (Presidente Municipal y Gerente de la ESAPAH).
- En el cheque deberá quedar evidencia de quien elaboro, reviso y aprobó, además nombre y firma de la persona que recibe el pago, así como la fecha en que lo recibió.
- Todo cheque que se emita debe estar debidamente soportado por una factura que justifique la naturaleza del egreso. La factura debe contener los requisitos fiscales que marca la Ley.
- Todo cheque cancelado deberá tener la leyenda “Cancelado”.
- Todos los cheques sin utilizar deberán estar en buen resguardo bajo llave, delegando la responsabilidad al Contador General.
- Para entregar el cheque al beneficiario, primero se debe obtener la firma, el nombre y la fecha de recibido como constancia de haber recibido el cheque.
- El cheque deberá ser archivado para contabilizar el gasto con su respectivo documento soporte.
- Previo a la entrega de cheques debe comprobarse que el servicio o bien haya sido recibido en forma satisfactoria.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ASISTENCIA

1. Las presentes políticas son aplicables a los trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huauchinango Puebla.

2. El sistema de control de asistencia, puntualidad y permanencia en el trabajo será a través de reloj checador. Los trabajadores deberán registrar su huella digital tanto de entrada como salida en el sistema de asistencia que para el efecto establezca la oficina contable. El registro correspondiente se efectuara al inicio y conclusión de labores.

3. Para el registro de entrada los trabajadores gozarán de una tolerancia máxima de diez minutos a partir de la hora señalada para el inicio de la jornada.

4. Si el registro de entrada se efectúa después de los diez minutos de tolerancia, se considerará retardo; después de esa hora se considerará falta injustificada,

5. Además de lo señalado en el punto anterior, se considerarán faltas injustificadas de asistencia del trabajador los siguientes casos:

   a) Cuando no registre su entrada.

   b) Si el trabajador abandona sus labores antes de la hora de salida reglamentaria, sin autorización de sus superiores, y regresa únicamente a registrar su salida.

   c) Cuando no registre su salida, salvo en el caso en que cuente con la justificación de su jefe inmediato superior.

   d) Cuando acumule tres retardos en una quincena.

6.- Serán causas justificadas de falta de asistencia a las labores:

   a) Enfermedad debidamente comprobada mediante constancia médica expedida por el IMSS.

   b) Comisión oficial previamente autorizada.

   c) Impedimento para concurrir al trabajo ocasionado por fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobado.

7.- El trabajador que no pueda concurrir a sus labores con motivo de haber asistido a consulta médica a su clínica de adscripción del I.M.S.S. y se le haya concedido incapacidad médica, tendrá la obligación de reportar tal circunstancia al Responsable del área contables, en un periodo no mayor de dos días hábiles posteriores a la fecha en que le fue concedida; asimismo tendrá la obligación de presentar el documento que ampare dicha incapacidad, en un término no mayor de tres días hábiles a partir de la fecha en que haya reportado la concesión de la misma. Estas obligaciones podrán cumplirse en su caso, a través de un familiar.

8.- Cuando el trabajador tenga falta o faltas injustificadas de asistencia a sus labores, el contador podrá descontarle 1 día por falta del trabajador. Lo anterior sin perjuicio de que si las faltas injustificadas de asistencia lleguen a integrar la causal de rescisión de la relación de trabajo prevista en la Ley Federal del Trabajo, la Empresa podrá dar por terminados los efectos del nombramiento sin responsabilidad para la Empresa. Las sanciones procedentes se aplicarán en su caso, en la quincena inmediata siguiente a aquélla en la que se hayan sucedido las faltas injustificadas.

9.- El jefe inmediato superior del trabajador podrá autorizar que este se ausente o interrumpa su permanencia en el trabajo mediante la Solicitud de Permiso.

XIII. 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.