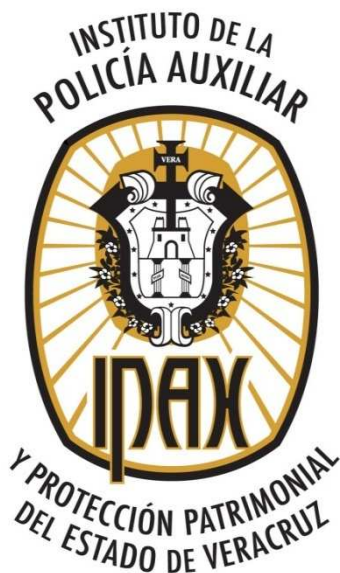




Manual Específico de Organización

Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a
Usuarios

Xalapa Veracruz, Septiembre 11 de 2009.



ÍNDICE

Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios

Presentación.....	I
Objetivo del Manual	II
Misión, Visión y Valores	III
Marco Jurídico.....	IV
Atribuciones.....	V
Facultades.....	VI
Estructura Orgánica.....	VII
Funciones.....	VIII
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.....	12
Subgerencia Comercialización.....	15
Oficina de Mercadotecnia.....	18
Oficina de Promoción de Servicios.....	27
Subgerencia de Atención a Clientes.....	36
Oficina de Gestión de Quejas.....	40
Oficina de Enlace con Usuarios.....	49
Supervisor de Calidad	58
Directorio.....	IX
Firmas de Autorización.....	X



Presentación

En Cumplimiento de la normatividad vigente se integra el presente Manual de Organización de la Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios, donde se señala el Marco Jurídico, las Atribuciones, las Funciones y la Estructura Orgánica para que los Servidores Públicos adscritos a ésta dependencia, tengan el conocimiento claro y preciso de su funcionamiento.

De esta manera se ha elaborado el manual específico de organización, en apego a las facultades previstas por la fracción XII, del artículo 30 del Reglamento Interior del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial.

Su propósito es divulgar y determinar los objetivos, el marco jurídico, las atribuciones, la estructura orgánica y funciones de las unidades administrativas de la Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios, a demás de servir de guía al personal de nuevo ingreso y al que labora actualmente, para reconocer la estructura de la unidad, las funciones que deben realizar, los niveles de autoridad y responsabilidad, así como los canales de comunicación y coordinación existentes, con el fin de evitar duplicidad de esfuerzos y aumentar su capacidad de coordinación, sin rebasar el ámbito de su competencia.

El manual precisa funciones y responsabilidades de cada puesto que lo integra, sirve como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, así como de instrumento normativo de las diferentes funciones que se realizan en esta Gerencia.



OBJETIVO DEL MANUAL

Definir las atribuciones y funciones que desarrolla la Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios, la estructura organizacional establecida para el logro de los objetivos propuestos, así como el grado de responsabilidad que le correspondan en la ejecución de las actividades que desarrolla el personal de las unidades administrativas del área.

MISIÓN

Consolidar un organismo público rentable, sensible, eficiente, eficaz, transparente, con amplia vocación de servicio; que a través del esfuerzo compartido con los trabajadores, los ciudadanos y las organizaciones representativas de la sociedad, integre, promueva y coordine los programas, y políticas públicas en materia de seguridad, con profundo sentido social, tendiente a propiciar el desarrollo económico sustentable del estado, para elevar la calidad de vida de los veracruzanos, sujetándose a principios de respeto, transparencia y rendición de cuentas .

VISIÓN

Que el IPAX sea un organismo moderno, ordenado, dinámico y competitivo, reconocido en el ámbito nacional e internacional como una entidad generadora de amplias oportunidades de crecimiento económico, social y cultural; donde se reconozcan los derechos humanos, se propicie el respeto a los trabajadores, que los jóvenes tengan los espacios de oportunidad que necesitan; los niños y los adultos mayores se sientan seguros y protegidos; un organismo donde los servicios prestados a la población sean certificados con normas internacionales.

VALORES

- *Estimula el Esfuerzo Compartido, el desarrollo humano, la Calidad de los servicios, el Compromiso, la Honestidad y la Transparencia;*
- *Propicia la Innovación, la Mejora Continua, el Cumplimiento de Metas y el Logro de sus Objetivos, Exige un Comportamiento Ético del Personal que labora en ella, para que actúe con prudencia y discreción.*



MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Número 553 del Sistema Estatal de Seguridad Pública para el Estado de Veracruz-Llave.
- Ley 272 que crea al Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades de los servidores públicos; para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- Ley de ingresos para el estado de Veracruz;
- Ley federal del trabajo;
- Ley estatal de servicio civil para el Estado de Veracruz;
- Reglamento Interior del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial.
- Reglamento general de policía del I.P.A.X.
- Reglamento de la ley general de Armas de Fuego y Explosivos;
- Acuerdos de coordinación;
- Planes y tratados
- Circulares
- Políticas
- Lineamientos
- Manuales



ATRIBUCIONES

La Ley 272 que crea el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicada en la Gaceta Oficial del 12 de agosto del año 2005, reexpresada en la misma vía, con el número 324 del 2 de octubre de 2008, en su artículo 21 establece la obligación de elaborar y someter a la consideración de la Junta de Gobierno el Reglamento Interior y los manuales de organización, de procedimiento y de atención al público:

CAPITULO VII Reglamento interior del instituto

Artículo 24. Son atribuciones generales de los gerentes, las siguientes:

- I. Coadyuvar en la aplicación de las políticas para el desarrollo del Instituto, de acuerdo con el Plan Veracruzano de desarrollo, y conforme a las directrices que establezca el Comisionado;
- II. Acordar con el Comisionado la solución de los asuntos encomendados a su Gerencia, a las Subgerencias y demás áreas de su adscripción;
- III. Colaborar con los demás integrantes del Instituto, conforme a las instrucciones del Comisionado, para el mejor desempeño de sus actividades;
- IV. Planear, programar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de las áreas a su cargo, conforme a las disposiciones del Comisionado, así con los manuales administrativos correspondientes;
- V. Formular el proyecto de presupuesto anual de egresos y el Programa Operativo Anual de la Gerencia, así como de las áreas que se encuentren bajo su responsabilidad y vigilar su correcta aplicación;
- VI. Procurar el correcto desempeño y eficacia de las labores del personal adscrito a la Gerencia; Subgerencia; Departamentos y demás áreas a su cargo;
- VII. Tramitar los movimientos del personal que labora en las áreas bajo su responsabilidad, así como los recursos materiales y financieros necesarios para el cumplimiento de sus funciones;

		Manual de Organización



- VIII. Informar periódicamente al Comisionado acerca de las actividades realizadas por la Gerencia sobre los avances en el cumplimiento de sus objetivos, funciones y programas de trabajo;
- IX. Reportar al Comisionado el Programa Operativo Anual de cada ejercicio y sus avance periódico;
- X. Acordar con el Comisionado los demás asuntos de sus competencia;
- XI. Programar y organizar, dirigir y evaluar las actividades de las unidades administrativas bajo su adscripción, conforme a los lineamientos que determine el Comisionado;
- XII. Desempeñar las encomiendas del Comisionado y mantenerlo informado de sus actividades;
- XIII. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las funciones señaladas por delegaciones de facultades;
- XIV. Controlar la operación y funcionamientos de las unidades administrativas a su cargo, según los lineamientos y prioridades determinadas por el comisionado;
- XV. Emitir opiniones respecto de convenios o contratos que celebre el instituto en asuntos del área de su competencia;
- XVI. Proponer acciones que simplifiquen y modernicen el funcionamiento de las áreas que tiene a cargo;
- XVII. Proporcionar la información, datos o cooperación técnica requerida internamente, o por otras instituciones, de acuerdo con las políticas establecidas al respecto;
- XVIII. Formar parte de las comisiones o comité internos de sus competencia a los que ordene el Comisionado;
- XIX. Colaborar con las áreas correspondientes en el desempeño e implementación de programas destinados a incrementar la calidad y la eficiencia de las unidades administrativas a su cargo, lo mismo que en la adecuada evaluación del desempeño de los servidores públicos; y
- XX. Cumplir con las demás atribuciones que las disposiciones legales, la Junta de Gobierno y el Comisionado les confiere.



FACULTADES

CAPÍTULO VIII

De las Atribuciones del Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios

Artículo 25. Son atribuciones del Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios, las siguientes:

I.Construir, capacitar y operar a la fuerza de ventas dedicada a la comercialización de los servicios de seguridad y vigilancia a empresas, instituciones y particulares;

II.Planear y ejecutar un programa de mercadeo para la promoción de los servicios de seguridad que brinda el Instituto, mediante campañas en medios de comunicación impresos y electrónicos;

III.Explorar en los mercados nacionales e internacionales, los bienes, in sumos o productos relacionados con la tarea policial y de seguridad, para evaluar su incorporación al estado de fuerza del Instituto;

IV.Coadyuvar en la comercialización de sistemas de monitoreo y alarmas en casas-habitación, empresas o instituciones;

V.Promover estudios de mercado para una efectiva comercialización de los servicios de vigilancia, así como de insumos o productos relacionados con la seguridad;

VI.Establecer mecanismos e instrumentos de evaluación de los clientes, sobre la aplicación de los dispositivos de seguridad en las empresas e instituciones que contraten los servicios del Instituto;

VII.Coordinar las acciones de vinculación con empresas, instituciones y particulares para el desarrollo de las funciones del Instituto;

VIII.Establecer estrategias de atención y comercialización con empresas, que por sus dimensiones y características particulares, requieran personal especializado del Instituto;

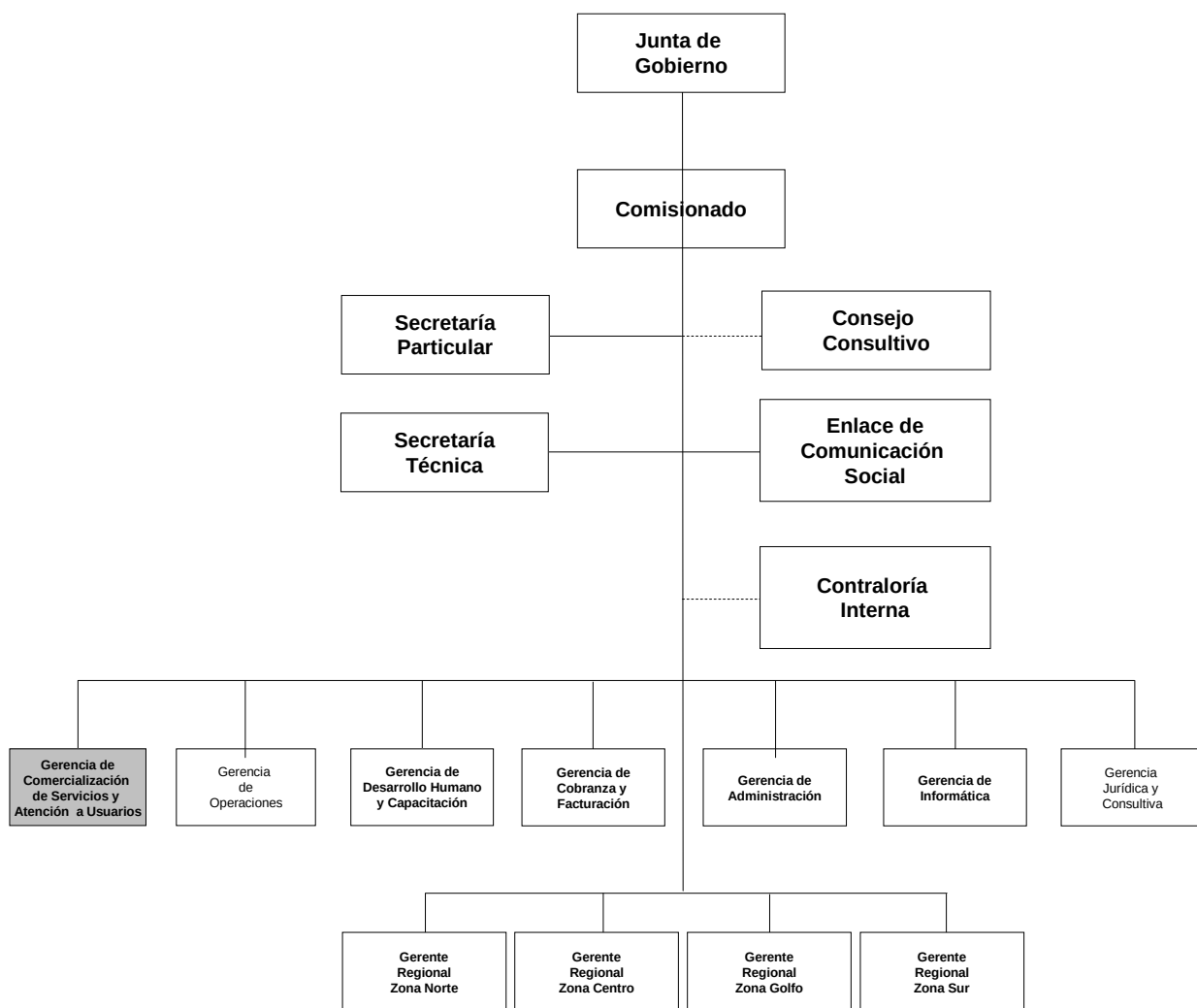
IX.Atender quejas, sugerencias y opiniones de los clientes, acerca del servicio que se les brinda, para su análisis y canalización a las áreas correspondientes;



- X. Establecer estrategias de comunicación continua con los clientes fijos y eventuales del Instituto, con la finalidad de retroalimentar y mejorar la calidad de nuestro servicio;
- XI. Coordinar los procesos de información, estudio, viabilidad y operación de los proyectos que el Instituto considere consolidar e integrar a su oferta de servicios;
- XII. Coordinar y operar las acciones relativas a la instalación de gerencias y subgerencias regionales, que el Instituto acuerde establecer;
- XIII. Representar al Instituto en reuniones y eventos de carácter comercial o institucional, a nivel nacional e internacional; y
- XIV. Los demás que le señalen la Junta de Gobierno, el Comisionado y demás atribuciones que le confieran las leyes aplicables.



ESTRUCTURA ORGÁNICA





DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



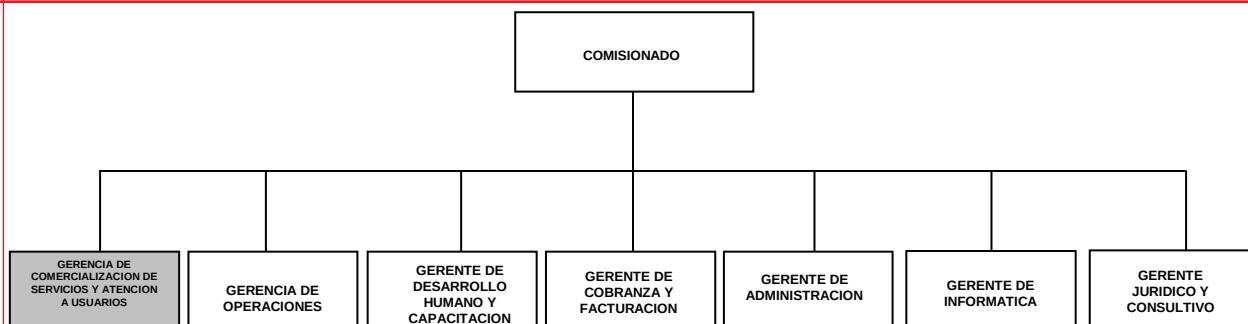
Identificación

Nombre del puesto:	Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Jefe inmediato:	Comisionado
Subordinados inmediatos:	Subgerente de Comercialización Subgerente de Atención a Clientes
Suplencia en caso de ausencia temporal	El Servidor Público que designe el C. Comisionado

Descripción general

El Titular de este puesto es responsable de impulsar estrategias de mercadeo para la contratación de los servicios de seguridad, así como insumos o productos que el Instituto considere ofrecer en venta para consolidar y ampliar su patrimonio; aplicar y coordinar las políticas de atención a los usuarios, estableciendo vínculos de comunicación con los clientes, para evaluar la calidad y eficiencia de los servicios de seguridad y vigilancia que se brindan; así como canalizar sus planteamientos e inquietudes.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Establecer las políticas de comercialización de los servicios de seguridad y vigilancia, a fin de dar una buena atención a las empresas, instituciones y particulares;
2. Definir las acciones de mercadotecnia necesarias para promocionar los servicios de seguridad que brinda el Instituto, a fin de poder captar mayor clientela;
3. Establecer de manera constante acciones de investigación nacionales e internacionales de empresas afines al Instituto, con el fin de poder mejorar los servicios de seguridad que se prestan;
4. Participar en la definición de estrategias de comercialización de sistemas de monitoreo y alarmas, a fin de introducir los servicios en casas-habitación, empresas o instituciones;
5. Definir mecanismos e instrumentos de evaluación de los servicios de seguridad que presta el Instituto, a fin de contar con la percepción del cliente y estar en posibilidades de mejorarlos;
6. Establecer una constante comunicación con las empresas, instituciones y particulares que se les presta los servicios de seguridad, a fin desarrollar acciones de mejora en las funciones del Instituto;
7. Implementar estrategias de atención y comercialización para servicios de seguridad especializado, por parte del Instituto, con la finalidad de poder atender a empresas que por sus características particulares lo requieran.
8. Establecer mecanismos de atención de quejas, sugerencias y opiniones de los clientes, acerca del servicio que se les brinda, con el fin de mejorar los servicios de seguridad;
9. Atender todas aquellas disposiciones que instruya el C. Comisionado.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Comisionado del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial 2. Los Gerentes Operativo, Jurídico y Consultivo, Desarrollo Humano y Capacitación, Administración, Cobranza y Facturación e Informática, así como el Enlace de Comunicación Social y el Secretario Técnico 4. Los Comandantes 5. El personal subordinado	1. Recibir instrucciones, coordinar actividades e informar sobre las acciones realizadas. 2. Canalizar los planteamientos e inquietudes de los clientes relacionados con su área, así como coordinar aquellas actividades que, por su naturaleza, involucren dos o más áreas 4. Canalizar los planteamientos e inquietudes de los clientes, así como coordinar las actividades relativas a sus funciones 5. Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes y representantes de empresas, instituciones y particulares 2. El Contralor	1. Brindar, atender, supervisar y evaluar los servicios que proporciona el Instituto, así como mantener un vínculo de comunicación que facilite la contratación de servicios 2. Proporcionar la información que dicha área requiera y solicitar asesoría cuando se requiera



Identificación				
Nombre del puesto:	Subgerente de Comercialización			
Jefe inmediato:	Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios			
Subordinados inmediatos:	Jefe de la Oficina de Mercadotecnia Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios, previo acuerdo con el C. Comisionado			
Descripción general				
El titular de este puesto, es responsable de coordinar, desarrollar y promover las estrategias de comercialización que permitan incrementar la demanda; así como impulsar acciones que faciliten la diversificación de los servicios de seguridad, particularmente aquellos que con el uso de tecnología, permitan brindar seguridad en casas-habitación y comercios.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS] --> B[SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN]; A --> C[SUBGERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES]; B --> D[OFICINA DE MERCADOTECNIA]; B --> E[OFICINA DE PROMOCIÓN DE SERVICIOS];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Coordinar un programa de técnicas y estrategias de mercadeo para la promoción de los servicios de seguridad que brinda el Instituto, mediante campañas en medios de comunicación impresos y electrónicos.
2. Diseñar y proponer estudios de mercado para una efectiva comercialización de los servicios de vigilancia, así como de otros insumos o productos relacionados con la seguridad.
3. Concentrar y coordinar una fuerza de ventas, dedicada a la comercialización de los servicios de seguridad y vigilancia para aumentar la contratación.
4. Dirigir el proceso de comercialización en sistemas de monitoreo de seguridad en casas-habitación, empresas o instituciones para incrementar el número de servicios en el Instituto.
5. Coordinar las acciones de vinculación con empresas, instituciones y particulares para el desarrollo de las funciones del Instituto.
6. Establecer estrategias de atención y comercialización con empresas, que por sus dimensiones y características particulares, requieran personal especializado del Instituto.
7. Diseñar y proponer proyectos de comercialización de los diversos servicios de seguridad que ofrece el Instituto, con el objetivo de incrementar las ventas.
8. Explorar en los mercados nacionales e internacionales, bienes, insumos o productos relacionados con la tarea policial y de seguridad, para evaluar su incorporación al estado de fuerza del Instituto.
9. Participar en eventos, ferias, exposiciones, etc., con el fin de promover los servicios que ofrece el Instituto.
10. Atender las que señalen el Comisionado y el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.
11. Atender todas aquellas disposiciones que instruya el C. Comisionado.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios. 2. El Subgerente de Atención a Clientes 3. Las diversas áreas que integran el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial.	1. Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades. 2. Informar y canalizar necesidades de los clientes fijos, eventuales y clientes potenciales. 3. Proporcionar información acerca de la oferta de servicios de seguridad y vigilancia y coordinarse, previa instrucción del Gerente, en las actividades propias de su función.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes. 2. Las dependencias y entidades de gobierno	1. Previa instrucción, mantener un vínculo de comunicación que facilite la contratación y/o ampliación de los servicios. 2. Coadyuvar en las estrategias de coordinación en beneficio de los objetivos del Instituto.



Identificación				
Nombre del puesto:	Jefe de la Oficina de Mercadotecnia			
Jefe inmediato:	Subgerente de Comercialización			
Subordinados inmediatos:	Analista Administrativo Auxiliar Administrativo			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Subgerente de Comercialización, previo acuerdo con el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de desarrollar y coordinar estrategias de mercadotecnia e investigaciones de mercado, con la finalidad de conocer las necesidades de los clientes respecto al servicio de seguridad que se presta				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN] --> B[OFICINA DE MERCADOTECNIA]; A --> C[OFICINA DE PROMOCION DE SERVICIOS]; B --> D[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; B --> E[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Coordinar las acciones de mercadeo para la promoción de los servicios de seguridad que brinda el Instituto, mediante campañas en medios de comunicación impresos y electrónicos.
2. Participar en investigaciones de mercado que permitan elevar la productividad, evaluar posibles opciones de diversificación y facilitar la toma de decisiones.
3. Analizar el comportamiento de la competencia en el segmento a tratar por el instituto, para posicionarlo en el mercado de la seguridad.
4. Organizar los factores de mercadotecnia: precio-plaza-promoción-distribución, con la finalidad de proponer paquetes integrales de prestación de servicios de seguridad.
5. Acordar y coordinar, con instituciones, organismos y universidades públicas y/o privadas, investigaciones de mercado, a través de estudios de campo, con estudiantes.
6. Coordinar los trabajos de su personal, con la finalidad de alcanzar los objetivos del Instituto.
7. Las demás que señalen el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios y el Subgerente de Comercialización.
8. Las demás funciones que en el ámbito de sus competencia le confiera expresamente el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios, y los que determinen los demás ordenamientos legales aplicables.



Coordinación Interna		
CON		PARA
1. El Subgerente de Comercialización.		1. Recibir instrucciones, coordinar actividades e informar las acciones que realiza.
2. El Subgerente de Atención a Clientes.		2. Coordinar actividades y proporcionar información.
3. Las diversas áreas que integran el Instituto.		3. Participar en la coordinación de actividades, previa instrucción del Subgerente de Comercialización.
Coordinación Externa		
CON		PARA
1. Los clientes.		1. Previa instrucción, mantener un vínculo de comunicación para la realización de acciones de mercadotecnia, que conlleven a comercializar los servicios del Instituto.
2. Las dependencias y entidades de gobierno.		2. Coadyuvar en las estrategias de coordinación con el fin de solicitar su apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto.
3. Las universidades públicas y/o privadas.		3. Establecer convenios de vinculación para el desarrollo de los diversos trabajos de Investigación.



Identificación				
Nombre del puesto:	Analista Administrativo			
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Mercadotecnia			
Subordinados inmediatos:	Ninguno			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Jefe de la Oficina de Mercadotecnia, previo acuerdo con el Subgerente de Comercialización.			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de realizar los procesos administrativos tales como la revisión, clasificación y análisis de la información correspondiente al área de mercadotecnia, así como las funciones que se le asignen.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN] --> B[OFICINA DE MERCADOTECNIA]; A --> C[OFICINA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> D[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; B --> E[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Ejecutar las actividades administrativas de la jefatura, a fin de proporcionar al área el apoyo que requiera para el alcance de sus objetivos.
2. Colaborar en la realización de trabajos especiales como manuales administrativos y programas de desarrollo, para actualizar el marco administrativo de la gerencia.
3. Analizar el comportamiento de la competencia en el segmento correspondiente al Instituto.
4. Dar seguimiento a la ejecución de procesos, medidas y acciones que surjan como resultado de los análisis en que participa.
5. Efectuar investigaciones y/o análisis referentes a las actividades de la jefatura que le sean requeridos.
6. Analizar, diseñar y proponer mejoras en los procedimientos administrativos de la gerencia.
7. Las demás funciones que en el ámbito de su competencia le confiera expresamente el C. Comisionado del Instituto y las que determinen los demás ordenamientos legales aplicables.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Jefe de Oficina de Mercadotecnia. 2. El Personal del área.	1. Recibir instrucciones, proporcionar información, coordinar actividades y acordar asuntos encomendados. 2. Intercambiar información y ejecutar actividades necesarias para el desahogo de los asuntos a cargo del área.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Las dependencias y entidades de gobierno.	1. Previa instrucción del superior, en las acciones de coordinación y apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto.



Identificación				
Nombre del puesto:		Auxiliar Administrativo		
Jefe inmediato:		Jefe de Oficina de Mercadotecnia		
Subordinados inmediatos:		Ninguno		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El servidor público que designe el Jefe de Oficina de Mercadotecnia, previo acuerdo con el Subgerente de Comercialización.		
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de realizar actividades asistenciales de apoyo administrativo y de complemento con las tareas propias del área en las etapas de planeación, diseño, desarrollo, evaluación, seguimiento y de mejoramiento. Así como el manejo y la sistematización de la información.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN] --> B[OFICINA DE MERCADOTECNIA]; A --> C[OFICINA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> D[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; B --> E[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Apoyar, transcribir y presentar informes y documentos técnicos requeridos en el desarrollo de los procesos en los que participe su área.
2. Procesar en los sistemas de información de su área los datos requeridos por la gerencia.
3. Consultar, revisar y verificar la documentación que se requiere en la ejecución del proceso administrativo así como realizar actividades de apoyo logístico y manejo de la información.
4. Registrar y vincular en el sistema de información de su área los puntos ejecutados en los procesos que participa y consultarlo periódicamente.
5. Mantener actualizados los archivos físicos, así como los datos de carácter técnico y administrativo.
6. Recibir, revisar, clasificar, verificar, comparar, controlar y distribuir la información.
7. Orientar a los usuarios y suministrar la información solicitada de conformidad con los procedimientos establecidos.
8. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confiera, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.
9. Las demás funciones que en el ámbito de su competencia le confiera expresamente el C. Comisionado del Instituto y las que determinen los demás ordenamientos legales aplicables.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Jefe de Oficina de Mercadotecnia. 2. El Personal del área.	1. Recibir instrucciones, proporcionar información, coordinar actividades y acordar asuntos encomendados. 2. Intercambiar información y ejecutar actividades necesarias para el desahogo de los asuntos a cargo del área.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Las dependencias y entidades de gobierno.	1. Previa instrucción del superior, en las acciones de coordinación y apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto.



Identificación				
Nombre del puesto:		Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios		
Jefe inmediato:		Subgerente de Comercialización		
Subordinados inmediatos:		Analista Administrativo Auxiliar Administrativo		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El servidor público que designe el Subgerente de Comercialización, previo acuerdo con el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios		
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de crear campañas publicitarias de promoción para los diversos productos y servicios de seguridad que oferta el Instituto, diseñar la imagen institucional, así como investigar y proponer nuevos servicios y/o productos para ofrecer a los clientes.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN] --> B[OFICINA DE COMERCIALIZACION]; A --> C[OFICINA DE PROMOCION DE SERVICIOS]; C --> D[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; C --> E[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Desarrollar acciones que permitan posicionar al Instituto en el mercado competitivo de la seguridad.
2. Coordinar acciones de promoción de los servicios de seguridad que se brindan, mediante campañas en medios de comunicación impresos y electrónicos con la finalidad de posicionar al Instituto en el mercado.
3. Coadyuvar en el desarrollo de programas de promoción y técnicas de mercadeo para el mejor funcionamiento de la fuerza de ventas.
4. Participar en eventos, conferencias, exposiciones comerciales y empresariales, con la finalidad de dar a conocer los diversos servicios y productos que ofrece el Instituto.
5. Investigar y proponer la factibilidad de nuevos productos y servicios de seguridad que se puedan brindar.
6. Crear y proponer el diseño de imagen institucional.
7. Las demás que señalen el Gerente de Comercialización de Servicios, y Atención a Usuarios y el Subgerente de Comercialización.
8. Las demás funciones que en el ámbito de su competencia le confiera expresamente el C. Comisionado del Instituto y las que determinen los demás ordenamientos legales aplicables.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Subgerente de Comercialización. 2. El Subgerente de Atención a Clientes 3. Las diversas áreas que integran el Instituto.	1. Recibir instrucciones, coordinar actividades e informar las acciones que realiza. 2. Coordinar actividades y proporcionar información. 3. Participar en la coordinación de actividades, previa instrucción del Subgerente de Comercialización.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes. 2. Las dependencias y entidades del gobierno	1. Previa instrucción, mantener un vínculo de comunicación para la realización de acciones de promoción, que conlleven a Comercializar los servicios del Instituto. 2. Coadyuvar en las estrategias de coordinación con el fin de solicitar su apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto.



Identificación				
Nombre del puesto:	Analista Administrativo			
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios			
Subordinados inmediatos:	Ninguno			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios, previo acuerdo con el Subgerente de Comercialización.			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de realizar las actividades administrativas tales como la revisión, clasificación y análisis de la información correspondiente al área de promoción de servicios, así como las funciones que se le asignen.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN] --> B[OFICINA DE COMERCIALIZACION]; A --> C[OFICINA DE PROMOCION DE SERVICIOS]; C --> D[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; C --> E[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Ejecutar las actividades administrativas de la jefatura, a fin de proporcionar al área el apoyo que requiera para el alcance de sus objetivos.
2. Colaborar en la realización de trabajos especiales como manuales administrativos y programas de desarrollo, para actualizar el marco administrativo de la gerencia.
3. Realizar acciones de promoción de servicios de seguridad que se brindan mediante campañas en medios de comunicación impresos y electrónicos.
4. Participar en eventos, conferencias, exposiciones comerciales y empresariales.
5. Dar seguimiento a la ejecución de procesos, medidas y acciones que surjan como resultado de los análisis en que participa.
6. Efectuar investigaciones y/o análisis referentes a las actividades de la jefatura que le sean requeridos.
7. Analizar, diseñar y proponer mejoras en los procedimientos administrativos del área.
8. Las demás que señalen el Gerente de Comercialización de Servicios, y Atención a Usuarios y el Subgerente de Comercialización.
9. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confieran, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios. 2. El Personal del área	1. Recibir instrucciones, proporcionar información, coordinar actividades y acordar asuntos encomendados. 2. Intercambiar información y ejecutar actividades necesarias para el desahogo de los asuntos a cargo del área.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Las dependencias y entidades del gobierno	1. Previa instrucción del superior, en las acciones de coordinación y apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto.



Identificación				
Nombre del puesto:	Auxiliar Administrativo			
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios			
Subordinados inmediatos:	Ninguno			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios, previo acuerdo con el Subgerente de Comercialización.			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de realizar actividades asistenciales de apoyo administrativo y de complemento con las tareas propias del área en las etapas de diseño, planeación, desarrollo, seguimiento, evaluación y mejoramiento; así como el manejo y la sistematización de la información.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN] --> B[OFICINA DE COMERCIALIZACION]; A --> C[OFICINA DE PROMOCION DE SERVICIOS]; C --> D[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; C --> E[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Apoyar, transcribir y presentar informes, así como documentos técnicos requeridos en el desarrollo de los procesos en los que participe su área.
2. Procesar en los sistemas de información de su área los datos requeridos por la gerencia.
3. Consultar, revisar y verificar la documentación que se requiere en la ejecución del proceso administrativo del área, así como realizar actividades de apoyo logístico y manejo de la información.
4. Registrar y vincular en el sistema de información de su área los puntos ejecutados en los procesos que participa y consultarlo periódicamente.
5. Mantener actualizados los archivos físicos, así como los datos de carácter técnico y administrativo.
6. Recibir, revisar, clasificar, verificar, comparar, controlar y distribuir la información.
7. Orientar a los usuarios y suministrar la información solicitada de conformidad con los procedimientos establecidos.
8. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confiera, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Jefe de la Oficina de Promoción de Servicios. 2. El Personal del área	1. Recibir instrucciones, proporcionar información, coordinar actividades y acordar asuntos encomendados. 2. Intercambiar información y ejecutar actividades necesarias para el desahogo de los asuntos a cargo del área.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Las dependencias y entidades del gobierno	1. Previa instrucción del superior, en las acciones de coordinación y apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto.



Identificación				
Nombre del puesto:	Subgerente de Atención a Clientes			
Jefe inmediato:	Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios			
Subordinados inmediatos:	Jefe de la Oficina de Gestión de Quejas Jefe de la Oficina de Enlace con Usuarios Supervisores de Calidad.			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios, previo acuerdo con el C. Comisionado			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de promover, coordinar y supervisar las acciones de atención y enlace con los clientes del Instituto, orientadas a mejorar la calidad de los servicios, así como recibir, canalizar y dar seguimiento a los planteamientos e inquietudes reportados por los clientes, y comprobar las condiciones en que se desempeñan los elementos operativos de cada uno de los servicios contratados. Todo ello, como parte de un proceso de mejora continua encaminado a satisfacer las necesidades del cliente.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS] --> B[SUBGERENCIA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> C[OFICINA DE GESTION DE QUEJAS]; B --> D[OFICINA DE ENLACE CON USUARIOS]; B --> E[SUPERVISORES DE CALIDAD];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Establecer medidas para garantizar la satisfacción de los clientes del instituto sobre los servicios de seguridad contratados.
2. Organizar, capacitar y coordinar un equipo de supervisores de calidad, cuyo objetivo sea medir la satisfacción del cliente.
3. Coordinar y supervisar la ejecución de los mecanismos de evaluación de los clientes, en las empresas e instituciones que contraten los servicios del Instituto.
4. Organizar y planear las acciones de vinculación con empresas, instituciones y particulares.
5. Atender, orientar y acordar servicios de seguridad con empresas que, por sus dimensiones y características particulares, requieran de personal especializado.
6. Atender, analizar y enviar las quejas, sugerencias y opiniones de los clientes a las áreas correspondientes para su atención y respuesta.
7. Establecer una comunicación continua con clientes fijos y eventuales del Instituto, con la finalidad de retroalimentar y mejorar la calidad de los servicios prestados e informar de los avances y resultados al Gerente.
8. Coordinar y operar las acciones relativas a la instalación de gerencias, con la finalidad de aseverar el funcionamiento del Instituto.
9. Establecer estándares de calidad a través de mecanismos de evaluación de los servicios contratados.
10. Impulsar acciones encaminadas a lograr la plena satisfacción de los clientes.



Funciones

11. Capacitar y coordinar los programas de calidad dentro de la Gerencia, así como promover el funcionamiento de círculos de calidad en cada área administrativa del Instituto.
12. Las demás que señale el Comisionado y el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.
13. Las demás funciones que en el ámbito de su competencia le confiera expresamente el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios y las que determinen los demás ordenamientos legales aplicables.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios. 2. El Subgerente de Comercialización. 3. Las diversas áreas que integran el Instituto. 4. Los Supervisores.	1. Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades. 2. Informar y canalizar sugerencias y necesidades de clientes fijos y eventuales, clientes potenciales. 3. Proporcionar información relativa a la supervisión de clientes y servicios que se brindan. 4. Dar instrucciones y coordinar actividades.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes. 2. El público en general.	1. Mantener un contacto permanente, a través de la supervisión, para evaluar la calidad del servicio. 2. Atender y canalizar sus quejas.



Identificación				
Nombre del puesto:		Jefe de la Oficina de Gestión de Quejas.		
Jefe inmediato:		Subgerente de Atención a Clientes		
Subordinados inmediatos:		Analista Administrativo Auxiliar Administrativo.		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El servidor público que designe el Subgerente de Atención a Clientes, previo acuerdo con el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios		
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de atender las quejas y sugerencias de los clientes, con la finalidad de encontrar soluciones rápidas y efectivas a la problemática y deficiencias que se encuentren en la prestación de los servicios de seguridad que otorga el Instituto.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS] --> B[SUBGERENCIA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> C[OFICINA DE GESTION DE QUEJAS]; B --> D[OFICINA DE ENLACE CON USUARIOS]; C --> E[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; C --> F[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Atender y analizar quejas, sugerencias y opiniones de los clientes, acerca del servicio de seguridad e informar su situación al Subgerente de Atención a Clientes, así como canalizar reportes a las áreas correspondientes.
2. Evaluar el servicio que se otorga a los clientes, con la finalidad de establecer estándares de calidad.
3. Integrar la documentación necesaria para la atención de las quejas de los clientes y enviarla al Subgerente de Atención a Clientes para su trámite correspondiente.
4. Dar el seguimiento a la solución de las quejas y sugerencias de los servicios otorgados a los clientes para una mejor atención a nuestros usuarios.
5. Obtener evidencia de las quejas que presenten los clientes, para dar atención y responder conforme a lo que proceda.
6. Llevar a cabo investigaciones y/o análisis solicitadas por el subgerente de atención a clientes.
7. Proponer alternativas de solución a las quejas de los clientes.
8. Llevar un registro y control de quejas y sugerencias de los clientes fijos y eventuales del Instituto, con la finalidad de retroalimentar y mejorar la calidad de los servicios prestados
9. Las demás funciones que en el ámbito de su competencia le confiera expresamente el Subgerente de Atención a Clientes.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Subgerente de Atención a Clientes 2. Las diversas áreas que integran el Instituto.	1. Recibir instrucciones, coordinar actividades e informar las acciones que realiza. 2. Participar en la coordinación de actividades.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes. 2. Las dependencias y entidades del gobierno.	1. Previa instrucción del superior, mantener un vínculo de comunicación que facilite la contratación de servicios. 2. Participar previa instrucción del superior, en las estrategias de coordinación con el fin de solicitar su apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto.



Identificación				
Nombre del puesto:	Analista Administrativo			
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Gestión de Quejas			
Subordinados inmediatos:	Ninguno			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Jefe de la Oficina de Gestión de Quejas, previo acuerdo con el Subgerente de Atención a Clientes y Gestión de Calidad.			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de realizar los procesos administrativos, tales como la organización, control, análisis y ejecución de la información correspondiente al área de información y quejas, así como las funciones relativas a su jefatura.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS] --> B[SUBGERENCIA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> C[OFICINA DE GESTION DE QUEJAS]; B --> D[OFICINA DE ENLACE CON USUARIOS]; C --> E[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; C --> F[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Brindar el apoyo necesario en las actividades administrativas de la jefatura, para alcanzar los objetivos de la gerencia.
2. Colaborar en la realización de trabajos especiales tales como la elaboración de manuales administrativos y programas de desarrollo, para actualizar el marco administrativo de la gerencia.
3. Dar seguimiento a las acciones que surjan como resultado de los análisis de información, quejas y sugerencias de clientes en los que participa.
4. Analizar y proponer mejoras en los procedimientos administrativos de la gerencia.
5. Efectuar investigaciones y/o análisis referentes a las actividades de la jefatura que le sean requeridos.
6. Recibir e integrar en el Sistema las quejas, comentarios y sugerencias de los clientes.
7. Enviar información relativa de quejas, comentarios y sugerencias de clientes o público en general a las áreas correspondientes para su atención.
8. Realizar informes de seguimiento a la atención de quejas, comentarios y sugerencias presentadas por los clientes.
9. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confieran, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.

[illegible]



Identificación				
Nombre del puesto:		Auxiliar Administrativo		
Jefe inmediato:		Jefe de la Oficina de Gestión de Quejas		
Subordinados inmediatos:		Ninguno		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El servidor público que designe el Jefe de la Oficina de Gestión de Quejas, previo acuerdo con el Subgerente de Atención a Clientes.		
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de realizar actividades asistenciales de apoyo administrativo y de complemento con las tareas propias del área, en las etapas de planeación, diseño, desarrollo, evaluación, seguimiento y de mejoramiento; así como el manejo y la sistematización de la información.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS] --> B[SUBGERENCIA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> C[OFICINA DE GESTION DE QUEJAS]; B --> D[OFICINA DE ENLACE CON USUARIOS]; C --> E[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; E --> F[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Apoyar, transcribir y presentar los informes y documentos requeridos en el desarrollo de las actividades administrativas en las que participe su área.
2. Capturar y procesar información recibida de los datos requeridos por la gerencia.
3. Consultar, revisar y verificar documentación; así como realizar actividades de apoyo logístico y manejo de la información.
4. Brindar información personal o por vía telefónica sobre los servicios que ofrece el Instituto.
5. Mantener actualizados los archivos, así como los datos de carácter administrativo.
6. Apoyar en la ejecución de las diversas actividades como participar en eventos relativos a la seguridad, asistir a las reuniones de trabajo entre otras.
7. Recibir, revisar, clasificar, verificar, comparar, controlar y distribuir información.
8. Orientar a los usuarios y suministrar la información solicitada de conformidad con los procedimientos establecidos.
9. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias les confieran, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.

[illegible]



Identificación				
Nombre del puesto:		Jefe de la Oficina de Enlace con Usuarios		
Jefe inmediato:		Subgerente de Atención a Clientes		
Subordinados inmediatos:		Analista Administrativo Auxiliar Administrativo		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El servidor público que designe el Subgerente de Atención a Clientes, previo acuerdo con el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios		
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de recibir, revisar y analizar los reportes de supervisión de calidad de los servicios e informar al Subgerente de Atención a Clientes y Gestión de Calidad.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS] --> B[SUBGERENCIA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> C[OFICINA DE GESTION DE QUEJAS]; B --> D[OFICINA DE ENLACE CON USUARIOS]; D --> E[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; D --> F[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Realizar registro y control de los reportes de los supervisores del Instituto, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios prestados y mantener una comunicación continua con los clientes, a partir de la atención y solución de sus inquietudes.
2. Impulsar acciones que logren la plena satisfacción de los clientes, canalizando a las áreas correspondientes sus inquietudes y observaciones, para su atención y respuesta.
3. Establecer comunicación regular con los clientes del Instituto.
4. Promover que los elementos operativos ubicados en los servicios, dispongan de las condiciones básicas necesarias para el cumplimiento óptimo de sus tareas.
5. Proponer mecanismos de evaluación sobre el servicio que se otorga a los clientes, con la finalidad de establecer estándares de calidad.
6. Realizar un informe de seguimiento a la atención de quejas de los clientes.
7. Generar indicadores periódicos de gestión de calidad de los servicios, para analizar y promover a partir de los resultados, las medidas necesarias que contribuyan a la mejor prestación de los servicios de seguridad contratados.
8. Las demás que señale el Gerente y el Subgerente de Atención a Clientes y Gestión de Calidad.



Coordinación interna	
CON	PARA
1. El Subgerente de Atención a Clientes. 2. Supervisores. 3. Las diversas áreas que integran el Instituto.	1. Recibir instrucciones y atender los servicios que proporciona el Instituto. 2. Atender quejas e inquietudes de los clientes generadas de los reportes de supervisión, respecto del servicio que se les brinda. 3. Establecer mecanismos de coordinación previa instrucción del Subgerente de Atención a Usuarios y Gestión de Calidad.
Coordinación externa	
CON	PARA
1. Los clientes. 2. Las dependencias y entidades de gobierno	1. Previa instrucción del superior, mantener un vínculo de comunicación que facilite la contratación de servicios. 2. Participar previa instrucción del superior, en las estrategias de coordinación con el fin de solicitar su apoyo en beneficio de los objetivos del Instituto



Identificación				
Nombre del puesto:	Analista administrativo			
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Enlace con Usuarios			
Subordinados inmediatos:	Ninguno			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El servidor público que designe el Jefe de la Oficina de Enlace con Usuarios, previo acuerdo con el Subgerente de Atención a Clientes.			
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de realizar los procesos administrativos tales como la revisión, clasificación y análisis de la información correspondiente al área de supervisión de servicios de calidad, así como las funciones que se le asignen.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[GERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS] --> B[SUBGERENCIA DE ATENCION A CLIENTES]; B --> C[OFICINA DE GESTION DE QUEJAS]; B --> D[OFICINA DE ENLACE CON USUARIOS]; D --> E[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; E --> F[AUXILIAR ADMINISTRATIVO];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Ejecutar las actividades administrativas de la jefatura, a fin de proporcionar al área el apoyo que requiera para el alcance de sus objetivos.
2. Colaborar en la realización de trabajos especiales como manuales administrativos y programas de desarrollo, para actualizar el marco administrativo de la gerencia.
3. Dar seguimiento a la ejecución de procesos, medidas y acciones que surjan como resultado de los análisis en que participa.
4. Analizar y proponer mejoras en los procedimientos administrativos de la gerencia.
5. Realizar investigaciones y/o análisis referentes a las actividades de la jefatura que le sean requeridos.
6. Coordinar con el jefe de supervisión de servicios de calidad, las actividades que le correspondan de acuerdo a sus atribuciones; así como recibir, analizar y clasificar los reportes de supervisión.
7. Enviar información relativa a las quejas, comentarios y sugerencias de clientes, supervisores y policías, a las áreas correspondientes para su atención.
8. Realizar informes sobre la atención de quejas, comentarios y sugerencias presentadas.
9. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confieran, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.

[illegible]



Identificación			
Nombre del puesto:		Auxiliar Administrativo	
Jefe inmediato:		Jefe de Oficina de Enlace con Usuarios	
Subordinados inmediatos:		Ninguno	
Suplencia en caso de ausencia temporal		El servidor público que designe el Jefe de Enlace con Usuarios, previo acuerdo con el Subgerente de Atención a Clientes.	

Descripción general			
El titular de este puesto es responsable de realizar actividades asistenciales de apoyo administrativo y de complemento con las tareas propias del área en las etapas de diseño, planeación, desarrollo, seguimiento, evaluación y mejoramiento; así como el manejo y la sistematización de la información.			

Ubicación en la estructura orgánica			

Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Apoyar, transcribir y presentar informes y documentos técnicos requeridos en el desarrollo de los procesos en los que participe su área.
2. Procesar en los sistemas de información de su área los datos requeridos por la gerencia.
3. Consultar, revisar y verificar la documentación que se requiere en la ejecución del proceso administrativo; así como realizar actividades de apoyo logístico y manejo de la información.
4. Registrar y vincular en el sistema de información de su área los puntos ejecutados en los procesos que participa y consultarlo periódicamente.
5. Mantener actualizados los archivos, así como los datos de carácter técnico y administrativo.
6. Recibir, revisar, clasificar, verificar, comparar, controlar y distribuir información.
7. Orientar a los usuarios y suministrar la información solicitada de conformidad con los procedimientos establecidos.
8. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confiera, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.

[illegible]



Identificación				
Nombre del puesto:		Supervisor de Calidad		
Jefe inmediato:		Subgerente de Atención a Clientes		
Subordinados inmediatos:		Ninguno		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El servidor público que designe el Subgerente de Atención a Clientes, previo acuerdo con el Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.		
Descripción general				
El titular de este puesto es responsable de llevar a cabo la aplicación de los instrumentos de medición y evaluación de la satisfacción del cliente, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de los servicios prestados.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[SUBGERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES] --> B[OFICINA DE GESTION DE QUEJAS]; A --> C[OFICINA DE ENLACE CON USUARIOS]; C --> D[ANALISTA ADMINISTRATIVO]; C --> E[AUXILIAR ADMINISTRATIVO]; F[SUPERVISORES DE CALIDAD];</pre>				
Fecha		Elaboración	Revisión	Autorización
Elaboración	Autorización	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado	Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco Comisionado
MAYO DE 2009	SEPTIEMBRE DE 2009			



Funciones

1. Visitar periódicamente a los clientes y elementos operativos.
2. Aplicar cuestionarios a los clientes orientados a medir su satisfacción.
3. Recibir y canalizar las quejas, comentarios y/o sugerencias de los elementos operativos a la subgerencia de atención a clientes y supervisión de calidad.
4. Contribuir a garantizar la satisfacción de los clientes sobre los servicios de seguridad contratados.
5. Realizar las investigaciones y/o análisis, sobre las necesidades de los clientes y la calidad de la prestación del servicio que le sean requeridas.
6. Proponer mejoras al servicio de seguridad y vigilancia.
7. Establecer una comunicación continua con los clientes, con la finalidad de generar una retroalimentación sobre nuestros servicios e informar de los avances y resultados al Subgerente.
8. Realizar acciones de seguimiento a la atención de quejas, comentarios y sugerencias presentadas por los clientes.
9. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confieran, así como aquellas acciones que expresamente le encomiende su jefe inmediato.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios. 2. El Subgerente de Atención a Clientes. 3. Las diversas áreas que integran el Instituto. 4. Supervisores.	1. Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades. 2. Informar y canalizar sugerencias y necesidades de clientes y clientes potenciales. 3. Proporcionar información relativa a la supervisión de clientes y servicios que se brindan. 4. Dar instrucciones y coordinar actividades.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes. 2. El público en general.	1. Mantener un contacto permanente, a través de la supervisión, para evaluar la calidad del servicio. 2. Atender y canalizar sus quejas.



FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboración

C.P.C. Ernesto García Barrientos
Gerente de Administración

Revisó

Lic. Humberto Pérez Pardavé
Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios

Autorización

Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco
Comisionado



El presente manual específico de organización de la gerencia de comercialización de servicios y atención a usuarios del IPAX, cuenta con 62 Fojas útiles y fue autorizado por los integrantes de la H. Junta de Gobierno, en la 2ª Sesión Ordinaria celebrada el día 11 de Septiembre de 2009, según ACUERDO No. 02 01 09.

Gral. de Div. D.E.M. Sergio López Esquer
Secretario de Seguridad Pública y Vicepresidente
de la Junta de Gobierno, con la representación del

Lic. Fidel Herrera Beltrán Gobernador del Estado y Presidente
de la Junta de Gobierno.

C.P. Ramiro Fomperosa Aguirre, Director
General de Programación y Presupuesto, con la
representación del **Lic. Salvador Sánchez**
Estrada, Secretario de Finanzas y Planeación.

Vicepresidente

Gral. de Div. D.E.M. José Torres Hernández
Subsecretario de Seguridad Pública "A".

Vocal

Lic. Manuel de León Maza, Director General de
Administración, con la representación del **Lic.**
Salvador Mikel Rivera Procurador General de
Justicia.

Vocal

Lic. Claudio Vázquez Arreguín, Coordinador
de Asesores, con la representación del **Lic.**
Rubén Darío Mendiola, Secretario Ejecutivo del
Consejo Estatal de Seguridad Pública.

Vocal

Gral. Brig. Ret. Refugio Rodríguez Bahena
Director de la Academia Estatal de la Policía.

Vocal

C.P. Yolanda Gómez Fernández, con la
representación del **Lic. Arturo Bermúdez**
Zurita, Coordinador del Centro Estatal de
Control, Comando, Comunicaciones y Computo.

Vocal

Mtro. Carlos Miguel Acosta Bravo, Comisario
suplente con la representación de la **Lic. Clara**
Luz Prieto Villegas, Contralora General y
Comisario Propietario.

Vocal

Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco
Comisionado del IPAX y
Secretario Ejecutivo de la Junta de Gobierno