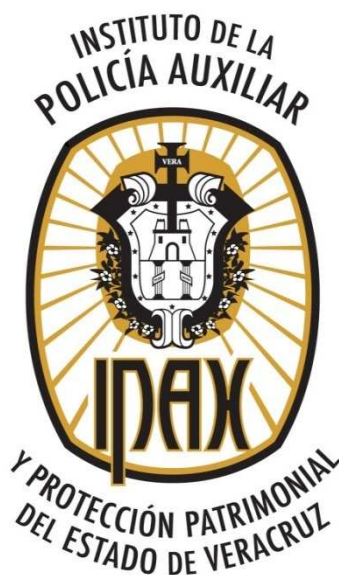




Manual Específico de Organización

Gerencia de Cobranza y Facturación

Xalapa Veracruz, Septiembre 11 de 2009.



ÍNDICE

Gerencia de Cobranza y Facturación

Presentación.....	I
Objetivo del Manual	II
Misión, Visión y Valores	III
Marco Jurídico.....	IV
Atribuciones.....	V
Facultades.....	VI
Identificación, descripción general y estructura orgánica.....	VII
Funciones.....	VIII
Subgerencia de Crédito y Cobranza.....	18
Analista Contable.....	22
Auxiliar Contable.....	25
Subgerencia de Facturación.....	30
Analista Contable.....	33
Auxiliar Contable.....	37



Presentación

En Cumplimiento de la normatividad vigente se integra el presente Manual de Organización de la Gerencia de Cobranza y Facturación, 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 Cobranza y Facturación, 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 Cobranza y Facturación, 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 Estatal de Seguridad Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la 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;



- 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

CAPITULO VII

De las Atribuciones del Gerente de Cobranza y Facturación

Artículo 31. Son atribuciones del Gerente de Cobranza y Facturación, las siguientes:

- I. Aplicar las normas, políticas y procedimientos que en materia de Cobranza y Facturación, se establezcan en el Manual de Organización correspondiente, con la finalidad realizar las actividades de forma eficiente y expedita en beneficio de los usuarios y del Instituto;
- II. Proponer mejoras a los procedimientos administrativos en materia de Cobranza y Facturación, orientando su simplificación a la eficiencia en la atención al usuario, con el propósito de validar su contenido;
- III. Informar a todas las comandancias y gerencias regionales, las normas, lineamientos y disposiciones reglamentarias y administrativas, para el desarrollo de los procesos de cobranza y facturación, con el fin de supervisar su cumplimiento y de verificar que los mecanismos trazados se cumplan para mejorar el desempeño en su funciones;
- IV. Proporcionar mensualmente al Gerente Jurídico y Consultivo reporte de clientes activos, para que lo verifique con el contrato respectivo, y con el propósito de unificar criterios sobre el costo por elemento, número de elementos, razón social, domicilio de facturación y servicio;
- V. Proporcionar al Subgerente de Recursos Financieros, información mensual del reporte y concentrado de facturación, reporte de folios cancelados, reporte de ingresos diarios y reclasificación de facturación a nivel central, con el propósito de proporcionar la información necesaria relativa a los ingresos para su validación y registro contable;
- VI. Informar al Comisionado la existencia de cartera vencida litigiosa, con el propósito de canalizar expedientes con la información soporte necesaria al Gerente Jurídico y Consultivo para el procedimiento legal correspondiente;



VII. Coadyuvar a realizar las conciliaciones periódicas con la Subgerencia de Recursos Humanos, con el propósito de verificar la razonabilidad de los servicios facturados en relación con los servicios incluidos en el pago de nómina;

VIII. Controlar el sistema de archivo del soporte documental generado por la información de las Comandancias, gerencias regionales y oficinas centrales, con el propósito de integrar mensualmente el archivo del Instituto;

IX. Establecer comunicación y cooperación permanente con las demás áreas con el fin de operar conjuntamente de acuerdo a las necesidades del Instituto y cumpliendo con los procedimientos internos;

X. Informar al Comisionado, los asuntos relevantes correspondientes a las actividades cotidianas de la gerencia con la finalidad de acordar lo conducente;

XI. Informar diariamente al Comisionado, la cobranza realizada a través de las Comandancias y por personal de cobranza, con el fin de confrontar el saldo de las cuentas bancarias del Instituto;

XII. Establecer estrategias de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos de cobro y facturación correspondientes a la Gerencia;

XIII. Proporcionar al Comisionado un informe ejecutivo mensual de los logros obtenidos y la situación que guarda la Gerencia, con el propósito de mantenerlo informado del alcance de metas;

XIV. Realizar cotizaciones del servicio de seguridad y vigilancia a los prospectos de clientes que lo soliciten, con el propósito de otorgar una adecuada atención en el servicio;

XV. Realizar el análisis correspondiente a los gastos que representan un tipo de servicio determinado, con el fin de que sea congruente al precio cotizado al cliente;

XVI. Supervisar que se realice la facturación en los días estipulados por la Gerencia, con el fin de que sean remitidos los folios a las comandancias correspondientes y se entreguen en tiempo y forma a nuestros clientes;



XVII. Coordinar la cobranza con todas las comandancias y cobradores locales, con el propósito de obtener la totalidad de lo correspondiente por la prestación de servicio;

XVIII. Informar a la Subgerencia de Recursos Humanos, el resultado de la conciliación de turnos validados facturación contra nómina con el propósito de mantener la coordinación con la comandancia y recuperar el ingreso a través de los formatos y realizar la captura en el programa de facturación.

XIX. Proporcionar mensualmente a la Gerencia Operativa el Reporte de Clientes Activos, número de servicios y de clientes, con el fin de que se cuente con la información precisa y oportuna para la toma de decisiones;

XX. Supervisar la captura de ingresos diarios y la conciliación bancaria respectiva, con el fin de contar con información confiable y oportuna para realizar los reportes correspondientes;

XXI. Informar al Comisionado el estado que guarda la cartera de clientes, con el propósito de tomar las medidas preventivas y/o correctivas respectivas;

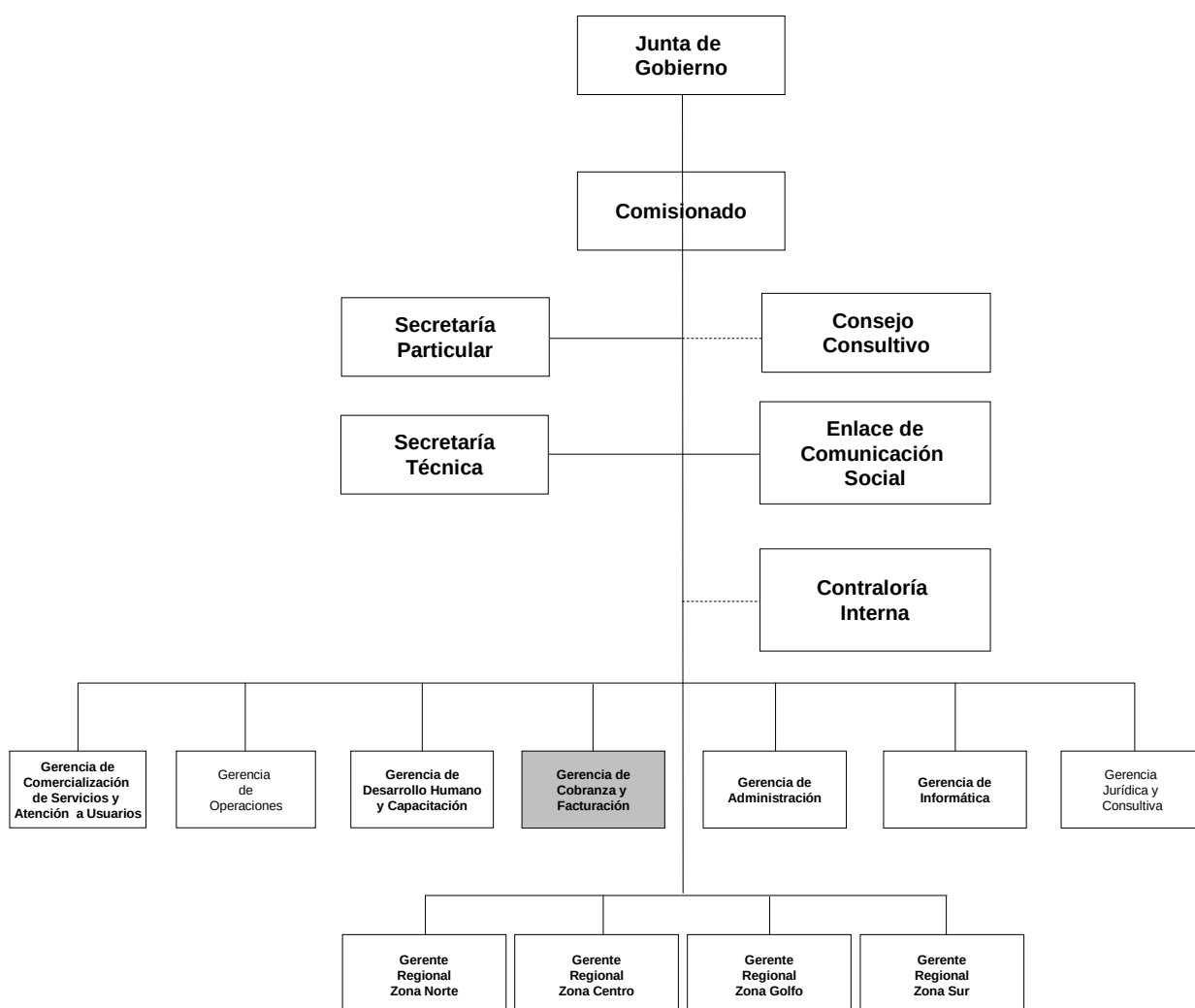
XXII. Promover en la Gerencia, la adecuada atención a los clientes, tales como apoyo al servicio prestado, cambio de personal operativo, costos del servicio, entre otros; con la finalidad de satisfacer sus necesidades;

XXIII. Informar al Gerente de Comercialización y Atención a Usuarios el padrón actualizado de clientes del IPAX; y

XXIV. 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 Cobranza y Facturación		
Jefe inmediato:		Comisionado		
Subordinados inmediatos:		Subgerente de Crédito y Cobranza Subgerente de Facturación		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El Servidor Público que designe el C. Comisionado		
Descripción general				
El Titular de este puesto, es responsable de establecer la supervisión, control y evaluación para el adecuado cumplimiento de las políticas, procedimientos y demás lineamientos en materia de cobranza y facturación con la finalidad de eficientar la oportuna captación de los recursos y una atención de calidad a los clientes; proporcionar en tiempo y forma reporte de clientes de los servicios a la Gerencia Jurídica y Consultiva con la finalidad de realizar los contratos de prestación de servicios de seguridad correspondiente				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[Comisionado] --> B[Gerencia de Cobranza y Facturación]; B --> C[Subgerencia de Crédito y Cobranza]; B --> D[Subgerencia de Facturación];</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. Integrar y aplicar las normas, políticas y procedimientos que en materia de Cobranza y Facturación, procedan y se dispongan en la institución; con la finalidad de verificar que sean eficientes y expeditos en la realización de sus funciones.
2. Formular y proponer mejoras a los procedimientos administrativos en materia de Cobranza y Facturación, orientando su simplificación y a la eficiencia en la atención al usuario, con el propósito de validar su contenido.
3. Informar a las Gerencias Regionales y a las Comandancias, las normas, lineamientos y disposiciones reglamentarias y administrativas, para el desarrollo de los procesos de cobranza y facturación, con el fin de supervisar su cumplimiento y de verificar que los mecanismos trazados se cumplan para mejorar el desempeño en sus funciones.
4. Integrar y proporcionar mensualmente al Gerente Jurídico y Consultivo reporte de clientes activos, para que lo verifique con el contrato respectivo, con el propósito de unificar criterios del costo por elemento, número de elementos, razón social, domicilio de facturación y servicio.
5. Proporcionar al Subgerente de Recursos Financieros, información mensual del reporte y concentrado de facturación, reporte de folios cancelados, reporte de ingresos diarios y reclasificación de facturación a nivel central, con el propósito de proporcionar la información necesaria relativa a los ingresos para su validación y registro contable.
6. Informar al Comisionado la existencia de cartera vencida litigiosa, con el propósito de canalizar expedientes con la información soporte necesaria al Gerente Jurídico y Consultivo para el procedimiento legal correspondiente.
7. Establecer un mecanismo de control del sistema de archivo del soporte documental generado por la información de las Comandancias y de las actividades realizadas por el área, con el propósito de integrar mensualmente el archivo del Instituto en materia de facturación y cobranza.
8. Establecer mecanismos de coordinación, comunicación y cooperación permanente con las demás áreas con el fin de operar conjuntamente de acuerdo a las necesidades del instituto y cumpliendo con los procedimientos internos.



Funciones

9. Establecer estrategias de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos de cobro y facturación correspondientes a la Gerencia.
10. Proporcionar al Comisionado un informe ejecutivo mensual de los logros obtenidos y la situación que guarda la Gerencia, con el propósito de mantenerlo informado del alcance de metas.
11. Establecer mecanismos para la realización de cotizaciones del servicio de seguridad y vigilancia a los prospectos de clientes que lo soliciten, con el propósito de otorgar una adecuada atención en el servicio.
12. Realizar el análisis correspondiente a los gastos que representan un tipo de servicio determinado, con el fin de que sea congruente al precio cotizado al cliente.
13. Supervisar que se realice la facturación en los días estipulados por la Gerencia, con el fin de que sean remitidos los folios a las Comandancias correspondientes y se entreguen en tiempo y forma a los usuarios del instituto.
14. Coordinar la cobranza con todas las Comandancias y cobradores locales, con el propósito de obtener la totalidad de lo correspondiente por la prestación de servicio.
15. Proporcionar mensualmente a la Gerencia Operativa el Reporte de Clientes Activos, numero de servicios y de clientes, con el fin de que se cuente con la información precisa y oportuna para la toma de decisiones.
16. Supervisar la captura de ingresos diarios y la conciliación bancaria respectiva, con el fin de contar con información confiable y oportuna para realizar los reportes correspondientes.
17. Informar al Comisionado el estado que guarda la cartera de clientes, con el propósito de tomar las medidas preventivas y/o correctivas respectivas.
18. Promover en la Gerencia, la adecuada atención a los clientes, tales como apoyo al servicio prestado, cambio de personal operativo, costos del servicio, entre otros; con la finalidad de satisfacer sus necesidades;
19. Informar al Gerente de Comercialización y Atención a Usuarios, las necesidades y atención personalizada que requiera el cliente, con el fin de brindarle asesoría y canalizar la responsabilidad al área que corresponda.



Funciones

20. Supervisar las cotizaciones por los servicios de seguridad y vigilancia para la elaboración de los contratos de prestación de los servicios de seguridad.
21. Proporcionar mensualmente a la gerencia de Administración y a la Contraloría Interna información de los ingresos, la facturación y el importe de cartera por recuperar.
22. Atender en forma personalizada a clientes de mayor importancia en cuanto a número de servicios proporcionados .
23. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Comisionado	1. Recibir instrucciones, coordinar actividades e informar sobre las acciones realizadas en la Gerencia de Cobranza y Facturación.
2. El Gerente de Administración	2. Coordinar todas las actividades relacionadas con los recursos que se requieren para la realización de sus actividades y con los ingresos por servicios de seguridad prestados.
3. Los Gerentes Operativo, Jurídico y Consultivo, y Coordinadores de las Comandancias.	3. Canalizar los planteamientos e inquietudes de los clientes, relacionados con su área.
4. Los demás Gerentes que integran al instituto.	4. Intercambiar información y coordinar actividades.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes	1. Brindar, atender, supervisar y evaluar los servicios que proporciona el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial.
2. Los representantes de las empresas, del sector gobierno y público en general	2. Mantener un vinculo de comunicación que facilite la contratación de insumos, bienes o servicios policiales necesarios para la comercialización.
3. El Contralor Interno	3. Proporcionar información, solicitar asesoría.



Identificación				
Nombre del puesto:	Subgerente de Crédito y Cobranza			
Jefe inmediato:	Gerente de Cobranza y Facturación			
Subordinados inmediatos:	Analista Contable Auxiliar Contable			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El Servidor Público que designe el Gerente de Cobranza y Facturación, previo acuerdo con el C. Comisionado.			
Descripción general				
El Titular de este puesto, es responsable de coordinar las estrategias y acciones de cobranza de los recursos del instituto que se generen como resultado de la presentación de los servicios de seguridad; mantener una buena relación con el personal de nuestros clientes encargado de realizar los pagos al instituto, con la finalidad de agilizar la captación de recursos para el instituto.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[Gerente de Cobranza y Facturación] --> B[Subgerente de Crédito y Cobranza]; B --> C[Analista Contable]; B --> D[Auxiliar Contable];</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. Aplicar las normas, políticas y procedimientos que en materia de Crédito y Cobranza que procedan y disponga la propia institución; con la finalidad de verificar que sean eficientes y expeditos en la realización de sus funciones.
2. Proponer mejoras a los procedimientos administrativos en materia de crédito y cobranza con la finalidad de simplificarlos y para efficientar la atención al usuario.
3. Coordinar con la Subgerencia de Facturación para proporcionar al Gerente de Cobranza y Facturación la información mensual a cerca de los importes de la cobranza, cartera recaudada, con el objeto de proporcionar información veraz y oportuna para la toma de decisiones.
4. Apoyar previa instrucción del titular de la Gerencia de Cobranza y Facturación en realizar conciliaciones bancarias de los depósitos por Comandancias y depósitos en línea para determinar el ingreso diario.
5. Informar al Gerente de Cobranza y Facturación el cumplimiento de los objetivos, funciones y programas de trabajo con el propósito de que verifique el nivel de cumplimiento de los mismos.
6. Acordar con el Gerente de Cobranza y Facturación, los asuntos cotidianos que necesiten una toma de decisión.
7. Informar diariamente al Gerente de Cobranza y Facturación la cobranza realizada a través de las Gerencias Regionales y las Comandancias, con el fin de confrontar el saldo de las cuentas bancarias del instituto.
8. Realizar los informes mensualmente para el Gerente de Cobranza y Facturación con la finalidad de informar los logros obtenidos y la situación que guarda la Subgerencia.
9. Dar seguimiento a los reportes de cartera vencida, con la finalidad de canalizar a los clientes morosos a la Gerencia Jurídica y Consultiva a un proceso de cobro mediante litigio.



Funciones

10. Coordinar la cobranza con todas las Comandancias y cobradores locales con el propósito de obtener los mejores resultados y cumplir con las metas trazadas en esta materia.
11. Atender las necesidades de los clientes, canalizando sus solicitudes que se obtengan a la Gerencia de Comercialización y atención a usuarios con la finalidad de darle el seguimiento correspondiente.
12. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Gerente de Cobranza Facturación.	1. Recibir instrucciones, proporcionar información y Coordinar actividades
2. Las áreas que integran el Instituto.	2. Establecer mecanismos de coordinación previa instrucción del Gerente de Cobranza y Facturación.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los representantes de las empresas.	1. Mantener un vínculo de comunicación en la atención de calidad a los clientes y prospectos que facilite la contratación de servicios previa autorización de la Gerencia de Facturación y Cobranza.
2. Los titulares de las dependencias y entidades del Gobierno.	2. Atender en todo lo relacionado a las actividades propias de la Subgerencia, previa autorización de la Gerencia de Facturación y Cobranza.



Identificación				
Nombre del puesto:	Analista Contable			
Jefe inmediato:	Subgerente de Crédito y Cobranza			
Subordinados inmediatos:	Ninguno			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El Servidor Público que designe el Subgerente de Crédito y Cobranza, previo acuerdo con el Gerente de Cobranza y Facturación.			
Descripción general				
El Titular de este puesto es responsable de: Supervisar que el procedimiento de cobranza se realice de acuerdo a los lineamientos establecidos y la normatividad respectiva, para generar y entregar oportunamente los reportes correspondientes al jefe inmediato, con el prepósito de implementar las medidas preventivas y/o correctivas que eviten la cartera vencida por parte de los usuarios del servicio.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[Gerente de Cobranza y Facturación] --> B[Subgerente de Crédito y Cobranza]; B --> C[Analista Contable]; B --> D[Auxiliar Contable];</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. Requerir a cada una de las comandancias, vía fax, reportes de cobranza, así como de la subgerencia de Recursos Financieros, los estados de cuenta bancarios, con el fin de integrar dicha información para su conciliación.
2. Realizar la conciliación bancaria a través de la confrontación de la información proporcionada por las comandancias con las de las instituciones bancarias, con el propósito de obtener información confiable y fidedigna de los ingresos diarios percibidos por la prestación de servicio de seguridad y vigilancia.
3. Validar los reportes de cobranza realizados por las comandancias, a través de la realización de conciliaciones bancarias con la finalidad de realizar observaciones y tomar las medidas correctivas correspondientes, en caso de existir diferencias en la información.
4. Revisar que la información proporcionada en las fichas de deposito enviadas por las comandancias, cuenten con todos los requisitos establecidos, con el fin de que los datos proporcionados sean confiables y se pueda continuar con el proceso de cobranza
5. Formular mensualmente el concentrado de cobranza, presentándolos al Subgerente de Cobranza para su autorización, con el propósito de canalizarlos a la Subgerencia de Recursos Financieros, para que efectúen los registros y movimientos contables correspondientes.
6. Informar diariamente al Subgerente de Cobranza la situación actual de la Cobranza con el propósito de que se encuentre debidamente informado y este en condiciones de una oportuna toma de decisiones.
7. Realizar los cobros y dar seguimiento a los depósitos de los clientes con el animo de agilizar la obtención de ingresos, atendiendo de manera oportuna las necesidades e inquietudes de los usuarios, así como mantenerlos informados de sus estados de cuenta.
8. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Subgerente de Cobranza	1. Entregar reportes de las actividades realizadas y recibir instrucciones.
2. La Subgerencia de Recursos Financieros.	2. Solicitar estados de cuenta bancarios, para realizar las conciliaciones bancarias respectivas.
3. Las comandancias	3. Solicitar e intercambiar información referente a los ingresos por servicios.
4. El Auxiliar Administrativo.	4. Coordinar actividades de captura y validación de la información que conforman los reportes de cobranza.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los Bancos.	1. Realizar consultas específicas acerca de los depósitos efectuados por los clientes, para el control de los ingresos.
2. Los clientes	2. Resolver cualquier duda relativa a la cobranza.
3. Las dependencias que tengan relación con la seguridad pública.	3. Colaborar en asuntos relacionados en esta materia.



Identificación				
Nombre del puesto:	Auxiliar Contable			
Jefe inmediato:	Subgerente de Crédito y Cobranza			
Subordinados inmediatos:	Ninguno			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El Servidor Público que designe el Subgerente de Crédito y Cobranza, previo acuerdo con el Gerente de Cobranza y Facturación.			
Descripción general				
El Titular de este puesto es responsable de: Supervisar el procedimiento de cobranza, para generar y entregar oportunamente los reportes correspondientes al jefe inmediato, con el prepósito de implementar las medidas preventivas y/o correctivas que eviten la cartera vencida por parte de los usuarios del servicio. Elaborar reporte de ingresos directos en bancos, para su afectación correspondiente e integrar los depósitos de pagos parciales de los clientes de distintas Comandancias. Realizar solicitudes de cotizaciones de servicios de vigilancia y las cuentas por cobrar correspondiente al Gobierno Estatal. Revisar, clasificar y entregar las facturas debidamente requisitadas a los clientes, por concepto de servicio de seguridad y vigilancia que proporciona el Instituto para el cobro oportuno de las mismas.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[Gerente de Cobranza y Facturación] --> B[Subgerente de Crédito y Cobranza]; B --> C[Analista Contable]; B --> D[Auxiliar Contable];</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. Capturar los folios relacionados en los reportes de cobranza diaria que envían todas las Comandancias turnados por el analista de cobranza, con finalidad de actualizar la cartera de clientes
2. Verificar que los folios correspondan con el numero de cuenta del cliente, con el propósito de evitar cualquier error y afectar al cliente que corresponda.
3. Emitir reporte mecanizado de cobranza “proceso automático” para verificar el monto total del deposito bancario corresponda al total capturado.
4. Emitir estados de cuenta de todos los clientes facturados, a fin de que sean entregados con su factura respectiva.
5. Emitir reporte de Cobranza para conocimiento de los Coordinadores de cada Comandancia y coordina con ellas el cobro y aclaración de deuda de clientes, con la finalidad de mantener al corriente la deuda.
6. Emitir reporte de Clientes (deuda) para conocimiento y seguimiento de la cobranza en las Comandancias.
7. Entrega de reportes sobre la Cobranza y la deuda de todos los clientes para el Gerente de Facturación y Cobranza.
8. Generar información de todos los clientes por comandancia, misma que se turna a la Subgerencia de Recursos Financieros y a la Contraloría.
9. Realizar reclasificación de ingresos y de clientes, el cual se envía a la Subgerencia de Recurso Financieros, para la unificación de criterios en cuanto a la deuda y cobranza.
10. Recibir vía fax y correo electrónico y ordenar los reportes diarios de ingresos enviados por las comandancias y turnarlos para su afectación correspondiente.
11. Elaborar cotizaciones de costos por concepto de servicios de seguridad, de todos los clientes y comandancias que lo soliciten y enviarlo por fax o Correo electrónico, para su aprobación y contratación del servicio.



Funciones

12. Identificar los ingresos realizados por los clientes vía electrónica, para considerarse en el total ingreso diario.
13. Elaborar reporte de ingresos directos que realizan los clientes en bancos, para su afectación correspondiente.
14. Integrar los depósitos de pagos parciales de los clientes de distintas comandancias, para dar seguimiento y evitar rezagos en la cartera de clientes.
15. Enviar correos electrónicos a los clientes para recordatorio de pago.
16. Elaborar reporte de porcentajes de avances o alcance de cobranza con el objeto de medir las metas que se trazaron .
17. Elaborar carátula de resumen del ingreso diario para turna a la Subgerencia de Recursos Financieros.
18. Elaborar cartas de requerimientos de pagos a clientes morosos, para la recuperación de la cobranza.
19. Solicitar a Comandancias documentación de clientes morosos para turnarlas a la gerencia Jurídica.
20. Revisar los contratos que envía la Gerencia Jurídica, para verificar que los datos sean los mismos con lo que se esta facturando.
21. Elaborar los soportes para que realicen las facturas de los operativos plata y hacienda
22. Participar en el llenado de los manuales de Organización y Procedimientos, el Programa Operativo Anual y el Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras, con la finalidad de cumplir con los programas en tiempo y forma.
23. Verificar que el gasto en el consumo de gasolina, correspondiente a los recorridos de los operativos plata y hacienda sea correcto y enviarlo a la Subgerencia de Recursos materiales para su tramite de pago



Funciones

24. Formular mensualmente concentrado de adeudos de las dependencias de Gobierno, así como checar en el correo si hay pagos para descargarlos de la cartera.
25. Elaborar mensualmente un informe de los operativo ORO y cortesías y remitirlo a la Gerencia de Administración.
26. Revisar y clasificar por zonas las facturas para posteriormente entregarlas al cliente
27. Realizar visitas diarias a los clientes para efectuar el cobro
28. Elaborar un reporte diario de ingresos de lo recaudado en el día y entregar junto con el efectivo y cheques a la Coordinación Administrativa de la Comandancia Xalapa Oriente, para su deposito.
29. Informar diariamente al Gerente de Cobranza y Facturación respecto a la cartera de clientes, para tomar medidas para la recuperación de la misma.
30. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Gerente de Cobranza y Facturación	1. Recibir instrucciones y proporcionar información
2. El Subgerente de Crédito y Cobranza	2. Entregar reportes de las actividades realizadas y recibir instrucciones.
3. La Subgerencia de Recursos Financieros.	3. Entregar reclasificación de ingresos de clientes.
4. Analista Contable de Crédito y Cobranza	4. Entregar reportes de depósitos directos. Proporcionar los pagos realizados por las dependencias de Gobierno
5. El Auxiliar Contable	5. Entregar relación de deuda de clientes por comandancias.
6. Analista Contable de Facturación	6. Recibir las facturas para su clasificación y entrega
7. Gerencia Jurídica.	7. Revisar los contratos
8. Subgerencia de Recursos Materiales	8. Revisar los gastos de consumo de gasolina de los operativos plata y hacienda.
9. Coordinación Administrativa de la Comandancia Xalapa Oriente.	9. Entregar el efectivo y cheques de lo recaudado para su deposito, mediante una relación de ingresos.
10. Comandancias.	10. Solicitar e intercambiar información
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes	1. Previa instrucción , enviar las cotizaciones por prestación de servicios



Identificación				
Nombre del puesto:	Subgerente de Facturación			
Jefe inmediato:	Gerente de Cobranza y Facturación			
Subordinados inmediatos:	Analista Contable Auxiliar Contable			
Suplencia en caso de ausencia temporal	El Servidor Público que designe el Gerente de Cobranza y Facturación, previo acuerdo con el C Comisionado.			
Descripción general				
El Titular de este puesto, es responsable de coordinar al personal a su cargo, con la finalidad de emitir las facturas a los clientes, correspondientes a la prestación de los servicios de seguridad; realizar informes de facturación, con la finalidad de medir los ingresos al instituto y mantener informado al Comisionado; realizar el análisis de costos por los servicios de seguridad.				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[Gerente de Cobranza y Facturación] --> B[Subgerente de Facturación]; B --> C[Analista Contable]; B --> D[Auxiliar Contable];</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. Aplicar las normas políticas y procedimientos que en materia de Facturación procedan y disponga la institución; verificando que sean eficientes y expeditos en la realización de sus funciones.
2. Supervisar y Dirigir la realización de mejoras a los procedimientos administrativos en materia de Facturación con la finalidad de simplificarlos con el objeto de obtener una mayor eficiencia en la atención al usuario.
3. Coordinar la elaboración un informe mensual acerca de la facturación realizada, con el objeto de proporcionar información veraz y oportuna al Gerente de Cobranza y Facturación para la toma de decisiones.
4. Reexpedir los recibos por pago de derechos de servicios de seguridad que hayan sido devueltos, por distintos conceptos.
5. Informar al Gerente de Cobranza y Facturación el cumplimiento de los objetivos, funciones y programas de trabajo con el propósito de que certifique el nivel de cumplimiento de los mismos.
6. Acordar con el Gerente de Cobranza y Facturación, los asuntos cotidianos que necesiten una toma de decisión.
7. Elaborar informes sobre la recaudación mensualmente para el Gerente de Cobranza y Facturación con la finalidad de verificar los logros obtenidos y la situación que guarda la Subgerencia.
8. Supervisar que se realice la facturación en los días estipulados, con al finalidad de remitirla a las Comandancias correspondientes y éstas a su vez las entreguen en tiempo y forma a los usuarios del instituto.
9. Supervisar los formatos que elaboran las Comandancias de los servicios que se prestan para el procedimiento de la Facturación.
10. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El Gerente de Cobranza y Facturación	1. Recibir instrucciones, proporcionar información y Coordinar actividades
2. El Gerente Jurídico y Consultivo	2. Coordinar actividades con relación a la elaboración de contratos.
3. Las diversas áreas que integran el Instituto	3. Establecer mecanismos de Coordinación previa instrucción del Gerente de Cobranza y Facturación.
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los representantes de las empresas.	1. Mantener un vínculo de comunicación en la atención de calidad a los clientes y prospectos que facilite la contratación de servicios, previa instrucción de la Gerencia de Facturación y Cobranza.
2. Los titulares de las dependencias y entidades del Gobierno.	2. Atender en todo lo relacionado a las actividades propias de la Subgerencia, previa instrucción de la Gerencia de Facturación y Cobranza.



Identificación				
Nombre del puesto:		Analista Contable		
Jefe inmediato:		Subgerente de Facturación		
Subordinados inmediatos:		Ninguno		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El Servidor Público que designe el Subgerente de Facturación, previo acuerdo con el Gerente de Cobranza y Facturación.		
Descripción general				
El Titular de este puesto es responsable de: Recibir vía Internet los reportes de las Comandancias , con la finalidad de que se elaboren las facturas y remitirlas en tiempo y forma al cliente para su oportuno cobro .				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[Gerente de Cobranza y Facturación] --> B[Subgerente de Facturación]; B --> C[Analista Contable]; B --> D[Auxiliar Contable];</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. Recibir, Verificar y Capturar información de las Comandancias, tales como: altas, bajas, modificaciones, bonificaciones del servicio, así como servicios extraordinarios y eventuales; para su respectiva facturación.
2. Recibir e imprimir los reportes que envían las Comandancias por Internet y turnarlos al departamento correspondiente para su facturación y afectación a clientes.
3. Revisar las listas de asistencia que envían las comandancia, para que a su vez se remita a la dependencia (ISSSTE).
4. Impresión y validación de pre-facturación para su corrección.
5. Imprimir y reclasificar los folios originales y reportes de la facturación, para enviarlos a las comandancias.
6. Enviar a las Comandancias las facturas elaboradas para hacer entrega a los clientes, obtener oportuno cobro, así como reportes de ingresos y deuda mensual
7. Expedir nuevamente facturas por cualquier motivo que sea su cancelación, reportados por la Comandancia, con el objeto de que proceda su cobro.
8. Coordinar a las Comandancias sobre la información en el sistema de facturación WEB, con el propósito de evitar en lo mas mínimo errores en su captura.
9. Respalidar la información generada en el sistema de facturación para prevenir que se pierda la información por laguna falla en el sistema.
10. Elaborar reportes de clientes, folios cancelados y nombre corto, con el propósito de poder consultar los datos dentro del departamento.
11. Elaborar oficios y tarjetas informativas para los departamentos, Comandancias y clientes del Instituto.
12. Archivar todos los documentos recibidos en este departamento, para llevar control de los mismos.



Funciones

13. Solicitar y elaborar guías para envío de paquetes a todas la Comandancias
14. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que sean encomendadas por instancias superiores.



Coordinación interna	
CON	PARA
1. El Gerente de Cobranza y Facturación	1. Recibir instrucciones, proporcionar información.
2. Analista Contable	2. Entregar los reportes enviados por las Comandancias
3. Comandancias	3. Recibir y enviar información vía Internet para la facturación de los servicios
4. Auxiliar Contable	4. Entregar facturas para su distribución y cobro.
5. Gerencia Jurídica	5. Entregar reporte de clientes del mes en curso
Coordinación Externa	
CON	PARA



Identificación				
Nombre del puesto:		Auxiliar Contable		
Jefe inmediato:		Subgerente de Facturación		
Subordinados inmediatos:		Ninguno		
Suplencia en caso de ausencia temporal		El Servidor Público que designe el Subgerente de Facturación, previo acuerdo con el Gerente de Cobranza y Facturación.		
Descripción general				
El Titular de este puesto es responsable de: Clasificar y archivar copia de las facturas debidamente requisitadas y liquidadas por los clientes en concepto de servicio de seguridad y vigilancia proporcionada por el Instituto, así como el cobro oportuno de las mismas. Recabar documentación de las comandancias para integrar al reporte general de cobranza diaria, para que a su vez se entregue a la Subgerencia de Recursos Financieros				
Ubicación en la estructura orgánica				
<pre>graph TD; A[Gerente de Cobranza y Facturación] --> B[Subgerente de Facturación]; B --> C[Analista Contable]; B --> D[Auxiliar Contable];</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. Recibir reportes diario de ingresos con fichas de deposito en original y copia de facturas de las Comandancias, para cotejar que coincidan los importes del reporte con las fichas de deposito.
2. Recabar los reportes diarios de ingresos y fichas de depósitos en copia así como los pagos directos para su envío a la Subgerencia de Recursos Financieros.
3. Elaborar un reporte diario de ingresos de lo recaudado en el día y entregar junto con el efectivo y cheques a la Coordinación Administrativa de la Comandancia Xalapa Oriente, para su deposito.
4. Clasificar las facturas por numero consecutivo de mayor a menor y foliar para archivar por Comandancia.
5. Revisar y clasificar por zonas las facturas para posteriormente entregarlas al cliente
6. Realizar visitas diarias a los clientes para efectuar el cobro
7. Mantener constante comunicación con las comandancias para el envío de documentación requerida por el departamento.
8. Informar diariamente al Gerente de Cobranza y Facturación respecto a la cartera de clientes, con la finalidad de tomar medidas para la recuperación de la misma.
9. Trasladar los sobres de la compañía de envíos, que contiene documentos para enviarlas a las comandancias.
10. Elaborar reportes diarios de ingresos de diferentes clientes para incluirlos en la relación diaria de ingresos.
11. Apoyar a los cobradores eventualmente en la entrega de facturación y la cobranza, con la finalidad de agilizar la misma.
12. Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.



Coordinación Interna	
CON	PARA
1. El gerente de cobranza y facturación	1. Recibir instrucciones, proporcionar información
2. Analista Contable	2. Recibir las facturas para su clasificación y entrega. Coordinar los archivos de las facturas
3. Comandancias.	3. Solicitar e intercambiar información respecto a las facturas pagadas.
4. Coordinación Administrativa de la Comandancia Xalapa Oriente.	4. Entregar el efectivo y cheques de lo recaudado para su deposito, mediante una relación de ingresos.
5. Recursos Financieros	5. Entregar los reportes de cobranza diaria
Coordinación Externa	
CON	PARA
1. Los clientes	1. Entrega y cobro de las facturas por concepto de servicio de vigilancia
2. Proveedores	2. Entregar paquetería para enviar a las Comandancias



El presente manual específico de organización de la gerencia de cobranza y facturación del IPAX, cuenta con 40 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



FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboración

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

Revisó

C.P. Eremia Sosa Cuevas
Gerente de Cobranza y facturación

Autorización

Lic. Carlos J. Rodríguez Velasco
Comisionado