

# PROFESIOGRAMA

Area de Padron y Licencias

Municipio de Tequila, Jalisco

Modelo sugerido (ideal-operativo) para organizacion, perfiles de puesto y controles internos.

Alcance	Estructura funcional, procesos clave, profesiogramas por puesto, controles internos minimos y plantilla sugerida.
Enfoque	Legalidad, trazabilidad del expediente, servicio ciudadano y reduccion de discrecionalidad.

Nota: Ajusta nombres de puestos y lineas de reporte al organigrama vigente del Municipio.

## 1. Estructura recomendada del area

Organigrama funcional (modelo sugerido):

Titular / Jefatura de Padron y Licencias
• Ventanilla y Atencion Ciudadana
• Dictaminacion y Control del Padron
• Inspeccion / Verificacion (campo)
• Archivo y Soporte Administrativo

Si el municipio es pequeno, algunas funciones pueden combinarse; si hay mayor carga de trabajo, conviene separar dictaminacion y padron (datos) como coordinaciones distintas.

## 2. Procesos clave del area de Padron y Licencias

- Alta, renovacion y modificacion de licencias (giro, domicilio, razon social, propietario).
- Baja y cancelaciones.
- Refrendo y control anual.
- Inspeccion y verificacion (cumplimiento reglamentario).
- Regularizacion (requerimientos, actas, medidas de seguridad, turnos a sanciones).
- Padron depurado (cruces con Catastro, Proteccion Civil, Ecologia, Tesoreria).
- Transparencia y datos (estadistica, reportes, tiempos de respuesta, trazabilidad).

## 3. Profesiogramas por puesto

A continuacion se describen propósitos, funciones, perfil requerido e indicadores sugeridos por puesto.

### A) Titular / Jefe(a) de Padron y Licencias

Adscripción: Dirección o Coordinación dependiente de Secretaría General o Tesorería (según organigrama).

Reporta a: Secretaría General / Tesorería / Oficialía Mayor (según diseño).

Le reportan: Ventanilla, Dictaminación/Padron, Inspección, Archivo.

Propósito del puesto: Asegurar que el otorgamiento y control de licencias se realice con legalidad, criterios técnicos, servicio ágil y control del padrón municipal, reduciendo riesgos de discrecionalidad.

### **Funciones esenciales**

- Dirigir el proceso de otorgamiento, refrendo, modificacion y baja de licencias.
- Definir criterios tecnicos de dictaminacion y checklists de requisitos.
- Coordinar con Proteccion Civil, Obras Publicas, Ecologia, Catastro, Seguridad y Tesoreria.
- Supervisar inspecciones, actas, requerimientos y turnos a sanciones.
- Administrar el padron: depuracion, duplicidades y estatus.
- Emitir reportes mensuales: altas, bajas, refrendos, inspecciones y recaudacion vinculada.
- Implementar controles: folios, bitacoras, trazabilidad, plazos y reglas de atencion.

### **Facultades / autoridad**

- Firmar dictamenes/resoluciones conforme delegacion de facultades.
- Autorizar rutas u operativos de inspeccion.
- Requerir informacion a particulares y a areas internas.
- Proponer sanciones y medidas administrativas conforme reglamentos.

### **Perfil requerido**

- Escolaridad: Licenciatura (Derecho, Administracion Publica, Contabilidad, Gestión Publica o afín).
- Experiencia: 2 a 4 años en administracion municipal, licencias, reglamentos, inspeccion o trámite.
- Conocimientos: reglamentacion municipal de comercio, procedimiento administrativo, integracion de expedientes, mejora regulatoria, control documental.
- Competencias: liderazgo, criterio, etica, orden, comunicacion asertiva, manejo de presion.

### **Indicadores (KPIs)**

- Porcentaje de trámites resueltos en plazo.
- Tiempo promedio de resolución por tipo de trámite.
- Porcentaje de expedientes completos (sin prevención).
- Inspecciones realizadas vs programadas.
- Porcentaje de padron depurado (duplicidades y bajas correctas).
- Quejas ciudadanas y reincidencias por giro.

## **B) Coordinador(a) / Analista de Dictaminacion (Licencias)**

Reporta a: Titular del area.

Proposito: Dictaminar tecnicamente solicitudes y asegurar expedientes completos y legales.

### **Funciones**

- Revisar requisitos y elaborar prevenciones cuando aplique.
- Dictaminar procedencia de alta/renovacion/modificacion conforme reglamentos.
- Turnar a areas tecnicas (PC, Obras, Ecologia) y dar seguimiento.
- Elaborar proyecto de resolucion: autorizacion o negativa fundada y motivada.
- Capturar y actualizar informacion en el sistema/padron; generar folios.
- Integrar expediente fisico y digital.

### **Perfil**

- Escolaridad: Licenciatura (Derecho deseable) o Administracion/Gestion Publica.
- Experiencia: 1 a 3 anos en tramites administrativos.
- Conocimientos: procedimiento administrativo, redaccion tecnica, gestion documental, uso de sistemas.
- Competencias: precision, escritura clara, pensamiento critico, imparcialidad.

### **KPIs**

- Porcentaje de expedientes completos a la primera.
- Porcentaje de resoluciones sin observaciones (juridicas/contraloria).
- Tiempo promedio de dictaminacion.

## **C) Encargado(a) de Padron y Control de Datos**

Reporta a: Titular o Coordinacion del area.

Proposito: Mantener un padron confiable, actualizado y auditabile.

### **Funciones**

- Altas/bajas/modificaciones en padron con historial de cambios.
- Depuracion periodica: duplicados, giros no vigentes, domicilios inconsistentes.
- Cruces con Tesoreria (adeudos), Catastro (ubicacion), PC (dictamenes) y Obras (uso de suelo, si aplica).
- Reporteria: estadisticas, zonas, giros de riesgo (cuando proceda).
- Resguardo y control de usuarios/perfiles del sistema (si corresponde).

### **Perfil**

- Escolaridad: Licenciatura o TSU (Administracion, Informatica, Contabilidad, Gestion Publica).

- Experiencia: 1 a 2 años en control de datos/expedientes.
- Conocimientos: Excel intermedio/avanzado, sistemas administrativos, control de calidad de datos.
- Competencias: orden, enfoque a detalle, integridad, confidencialidad.

#### **KPIs**

- Porcentaje de registros con datos completos.
- Inconsistencias detectadas y corregidas por mes.
- Reportes entregados en fecha.

### **D) Jefe(a) de Ventanilla / Atencion Ciudadana**

Reporta a: Titular del area.

Proposito: Atender con claridad y uniformidad; evitar intermediacion con reglas publicas.

#### **Funciones**

- Orientacion con checklist oficial por tipo de trámite.
- Recepcion de solicitudes, foliado y turnado interno.
- Gestión de citas, seguimiento y notificación de prevenciones.
- Medición de satisfacción y control de quejas.
- Exhibición visible de requisitos, costos y plazos.

#### **Perfil**

- Escolaridad: Bachillerato/TSU/Licenciatura (preferible Administración).
- Experiencia: 1 a 2 años en atención ciudadana.
- Competencias: comunicación, manejo de conflicto, enfoque de servicio.

#### **KPIs**

- Tiempo de atención en ventanilla.
- Porcentaje de trámites ingresados sin error.
- Quejas por información incorrecta.

## **E) Inspector(a) / Verificador(a) de Comercio, Padron y Licencias**

Reporta a: Titular del area o Coordinacion de Inspeccion (si existe).

Proposito: Verificar cumplimiento reglamentario y sustentar legalmente actuaciones.

### **Funciones**

- Realizar visitas programadas y por denuncia.
- Levantar actas circunstanciadas, requerimientos y apercibimientos conforme procedimiento.
- Verificar exhibicion de licencia, giro, medidas de seguridad, horarios, anuncios, etc.
- Integrar evidencia (fotografica/ubicacion/relato) y turnar a sanciones cuando proceda.
- Participar en operativos con PC/Seguridad/Ecologia cuando corresponda.

### **Perfil**

- Escolaridad: Bachillerato con capacitacion; ideal TSU/Licenciatura (Derecho/Administracion o afin).
- Experiencia: 1 a 3 anos en inspeccion/verificacion.
- Conocimientos: reglamentos aplicables, derechos del ciudadano en visita, redaccion de actas, manejo basico de evidencia administrativa.
- Competencias: temple, etica, firmeza, criterio, tolerancia a presion.

### **KPIs**

- Visitas realizadas vs plan.
- Porcentaje de actas correctamente integradas (sin nulidades).
- Reincidencia por giro/zona.
- Tiempo de entrega de informes de visita.

## **F) Notificador(a) / Gestor(a) de Seguimiento (opcional)**

Reporta a: Coordinacion o Titular.

Proposito: Asegurar notificaciones validas y control de plazos.

### **Funciones**

- Notificar prevenciones, resoluciones y requerimientos.
- Integrar constancias de notificacion y acuses.
- Control de plazos para cumplimiento y turnos a sancion.
- Bitacora de notificaciones y estatus.

### **Perfil**

- Escolaridad: Bachillerato/TSU; deseable nociones de procedimiento.
- Competencias: disciplina documental, puntualidad, trato respetuoso.

#### **KPIs**

- Porcentaje de notificaciones efectivas sin reposicion.
- Cumplimiento de plazos.

### **G) Auxiliar Administrativo(a) / Archivo y Expedientes**

Reporta a: Jefe(a) de Ventanilla o Encargado(a) de Padron (segun diseno).

Proposito: Resguardar expedientes completos, localizables y auditables.

#### **Funciones**

- Integracion, foliado, digitalizacion y resguardo.
- Control de prestamo de expedientes (bitacora y responsable).
- Actualizacion de anexos y oficios; armado de legajos.
- Depuracion conforme tablas de conservacion documental (si aplica).

#### **Perfil**

- Escolaridad: Secundaria/Bachillerato (segun tabulador).
- Competencias: orden, confidencialidad, constancia.

#### **KPIs**

- Tiempo de localizacion de expediente.
- Porcentaje de expedientes con checklist y foliado completo.

## **4. Controles internos minimos**

- Segregacion de funciones: quien recibe no dictamina; quien inspecciona no cobra; quien captura padron no decide.
- Checklists publicos por trámite (requisitos/costos/plazos) con versión vigente.
- Folio unico por trámite y bitacora de movimientos (quien, cuando y qué acción).
- Agenda de inspección con criterios (riesgo/denuncia/rotación) y evidencia.
- Tablero mensual de KPIs (plazos, quejas, reincidencias, padron).
- Canal visible de quejas y respuesta dentro de tiempos definidos.

## 5. Plantilla sugerida (dos escenarios)

Escenario	Integracion	Notas
Compacta (minimo operativo)	1 Titular + 1 Ventanilla + 1 Dictaminacion/Padron + 1 Inspector + 1 Archivo (5 personas)	Adeuada para carga moderada; combinar funciones con controles claros.
Robusta (carga alta)	1 Titular + 2 Ventanilla + 2 Dictaminacion + 1 Padron/Datos + 2 Inspectores + 1 Notificador + 1 Archivo (10 personas)	Separar funciones para reducir cuellos de botella y fortalecer trazabilidad.

Fin del documento.