

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 propositos, funciones, perfil requerido e indicadores sugeridos por puesto.

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

Adscripcion: Direccion o Coordinacion dependiente de Secretaria General o Tesoreria (segun organigrama).

Reporta a: Secretaria General / Tesoreria / Oficialia Mayor (segun disenio).

Le reportan: Ventanilla, Dictaminacion/Padron, Inspeccion, Archivo.

Proposito del puesto: Asegurar que el otorgamiento y control de licencias se realice con legalidad, criterios tecnicos, servicio agil y control del padron 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 dictámenes/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, Gestion Publica o afin).
- Experiencia: 2 a 4 años en administracion municipal, licencias, reglamentos, inspeccion o tramite.
- 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 tramites resueltos en plazo.
- Tiempo promedio de resolucion por tipo de tramite.
- Porcentaje de expedientes completos (sin prevencion).
- 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 auditable.

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 (dictámenes) y Obras (uso de suelo, si aplica).
- Reporteria: estadísticas, 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 tramite.
- Recepcion de solicitudes, foliado y turnado interno.
- Gestion de citas, seguimiento y notificacion de prevenciones.
- Medicion de satisfaccion y control de quejas.
- Exhibicion visible de requisitos, costos y plazos.

Perfil

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

KPIs

- Tiempo de atencion en ventanilla.
- Porcentaje de tramites ingresados sin error.
- Quejas por informacion 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 tramite (requisitos/costos/plazos) con version vigente.
- Folio unico por tramite y bitacora de movimientos (quien, cuando y que accion).
- Agenda de inspeccion con criterios (riesgo/denuncia/rotacion) 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) | Adecuada 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) | Separa funciones para reducir cuellos de botella y fortalecer trazabilidad. |

Fin del documento.