

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE PADRÓN, LICENCIAS Y REGLAMENTOS



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
INVENTARIO DE SERVICIOS	5
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	6
ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL QUEJAS Y REPORTES.	6
COMPROMISOS DE CALIDAD	6
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	7
Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.....	7
DIAGRAMA DE FLUJO	7
NOMBRE DEL SERVICIO:	8
PARA LA APERTURA O REFRENDO DE LA LICENCIA MUNICIPAL.	8
COMPROMISOS DE CALIDAD	9
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	9
Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.....	9
DIAGRAMA DE FLUJO	10
TRÁMITE DE APERTURA Y REFRENDO DE LA LICENCIA MUNICIPAL.	10
DIRECCIÓN DE PADRÓN, LICENCIAS Y REGLAMENTOS	10
NOMBRE DEL SERVICIO:	11
PARA TRAMITES DE PERMISOS PARA EVENTOS VOLANTEO Y PUBLICIDAD.	11
COMPROMISOS DE CALIDAD	11
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	12
Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.....	12
DIAGRAMA DE FLUJO	12
NOMBRE DEL SERVICIO:	13
SOLICITAR PERMISO PARA COMERCIO EN LA VIA PÚBLICA.	13
COMPROMISOS DE CALIDAD	14
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	14

MANUAL DE SERVICIOS

Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.....	14
TRANSITORIOS	17
AUTORIZACIONES	17



MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de Padrón, Licencias y Reglamentos del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, inspección, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, a lo anterior, para esta dependencia de Padrón, Licencias y Reglamentos es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

1. Servicio hacia la ciudadanía.
2. Servicio al interior de la dirección.
3. Servicio al exterior de la dirección.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

El presente Manual de Servicios de la Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos tiene como propósito establecer, de manera clara y sistemática, los procedimientos, requisitos y lineamientos que regulan la prestación de los servicios a cargo de esta Dirección. Su finalidad es garantizar a la ciudadanía una atención eficiente, transparente y oportuna en los trámites relacionados con el otorgamiento, renovación, supervisión y regularización de licencias, permisos y registros, en estricto apego a la normatividad municipal aplicable.

Asimismo, este Manual busca unificar criterios de actuación, fomentar la rendición de cuentas y fortalecer la confianza de la población en la gestión municipal, mediante la simplificación administrativa, la reducción de tiempos de respuesta y la mejora continua en la calidad de los servicios brindados.

MANUAL DE SERVICIOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Otorgar información clara y precisa, ofrecer a la ciudadanía una amplia visión de la organización de la dirección De Padrón, Licencias Y Reglamentos.
- Dar a conocer la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta dirección.
- Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, quejas, tramites, inquietudes y peticiones relacionadas con los servicios brindados por la dependencia.

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos.	Para poner un reporte pueden acudir a la oficina directamente o llamar al teléfono para externar su reporte o queja.	Canalización a las áreas correspondientes para la atención de las quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía externadas a la dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos.	Ciudadanía que requiere el servicio.
Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos.	Para tramitar o refrendar es necesario presentarse a la oficina para solicitar el trámite de apertura o refrendo de la licencia municipal.	Trámites, apertura y refrendo de Licencias municipales de funcionamiento de giro comercial, industrial y de servicios.	Ciudadanía que requiere el servicio y comerciantes del Municipio
Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos.	Para tramitar permisos de fiestas o eventos privados o permiso en vía pública es necesario acudir directamente a la oficina de Padrón, licencias y reglamentos	Trámites y solicitudes de permisos para eventos públicos o privados.	Ciudadanía que requiere el servicio
Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos.	Para tramitar permiso para comercio en la vía pública es necesario acudir directamente a la oficina de Padrón, licencias y reglamentos	Trámites y solicitudes de permisos para comercio informal en vía pública.	Ciudadanía que requiere el servicio y comerciantes del Municipio.

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL QUEJAS Y REPORTES.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir, canalizar, escuchar y dar seguimiento a quejas y denuncias relacionadas con la prestación de los servicios proporcionados por la oficina, dando solución a un determinado tema y darle el trámite correspondiente teniendo un servicio eficaz entre la ciudadanía.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ul style="list-style-type: none">• Para hacer un reporte o poner una queja es necesario contar con el domicilio exacto, puede ser en la oficina directamente o por llamada telefónica.
SERVICIOS AL EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN. <ul style="list-style-type: none">• Atención a los reportes realizados por la ciudadanía.• Se hacen rondines para estar monitoreando las quejas y no haya reincidencia de las mismas.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Quejas y denuncias<ul style="list-style-type: none">• Esta puede ser mediante la atención directa en la oficina o vía telefónica.• Contar con el domicilio exacto del reporte.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia ciudadana.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas, trámites, solicitudes y denuncias podrá acudir a la oficina de Padrón, Licencias y Reglamentos, o vía telefónica al 925 99 40. Ext.1301 y 1270. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

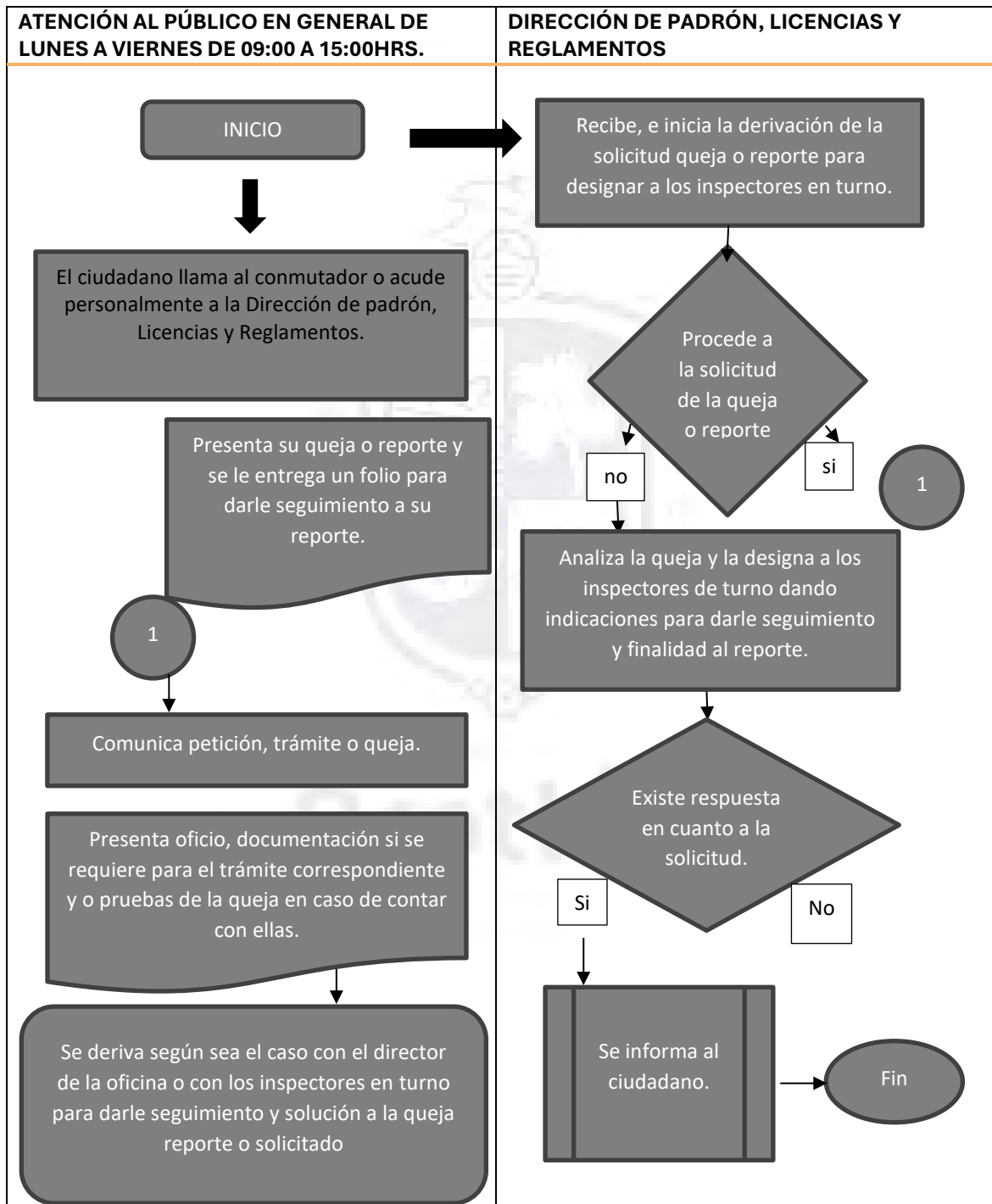
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Atención ágil, eficiente y respetuosa para garantizar y hacer que el ciudadano se sienta seguro y escuchado y así con apego a la normatividad darle seguimiento a su queja o reporte externado a la Dirección.	Atención eficiente y de calidad en los horarios de oficina y para la supervisión y atención a las quejas en los 3 turnos por parte de los inspectores.	El servicio es gratuito.

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

PARA LA APERTURA O REFRENDO DE LA LICENCIA MUNICIPAL.

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Recibir, canalizar, y dar seguimiento a trámites de Apertura de licencia municipal, dando solución a un determinado tema y darle el trámite correspondiente teniendo un servicio eficaz entre la ciudadanía.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- Para la apertura de licencia municipal hay que acudir a la oficina a solicitar el trámite con la documentación requerida.
- Los requisitos se encuentran publicados en la página de transparencia o también pueden solicitarlos en la dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos.
- Una vez presentados los requisitos para la apertura se procede a llenar un formato para firma del solicitante y así proceder al pago para la elaboración de la licencia municipal.
- Para el Refrendo de la licencia municipal hay que acudir a la oficina a solicitar el cobro de la licencia del año en curso.

SERVICIOS AL EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN.

- Verificación de comercio formal para que cuenten con su licencia municipal y trabajen el giro especificado en la misma.
- Verificación de cierres en los horarios permitidos.
- Verificación de medidas de seguridad en los comercios.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. solicitar el permiso a la Dirección de padrón, licencias y reglamentos.
2. presentar la copia del INE y un número de teléfono

VIGENCIA:

Puede ser variable según la naturaleza del trámite o solicitud.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción de quejas, trámites, solicitudes y denuncias podrá acudir a la oficina de Padrón, Licencias y Reglamentos, o vía telefónica al 925 99 40.

Ext.1301 y 1270.

Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal.

Colonia: Centro.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Atención ágil, eficiente y respetuosa para otorgar y orientar al ciudadano sobre su trámite solicitado a la Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos.	Atención eficiente y de calidad para garantizar y dar una respuesta en el momento de la solicitud una vez entregada la documentación necesaria.	El Trámite es gratuito la forma y expedición de licencias y permisos si tienen costos, los cuales están basados en la ley de ingresos Municipal 2025.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

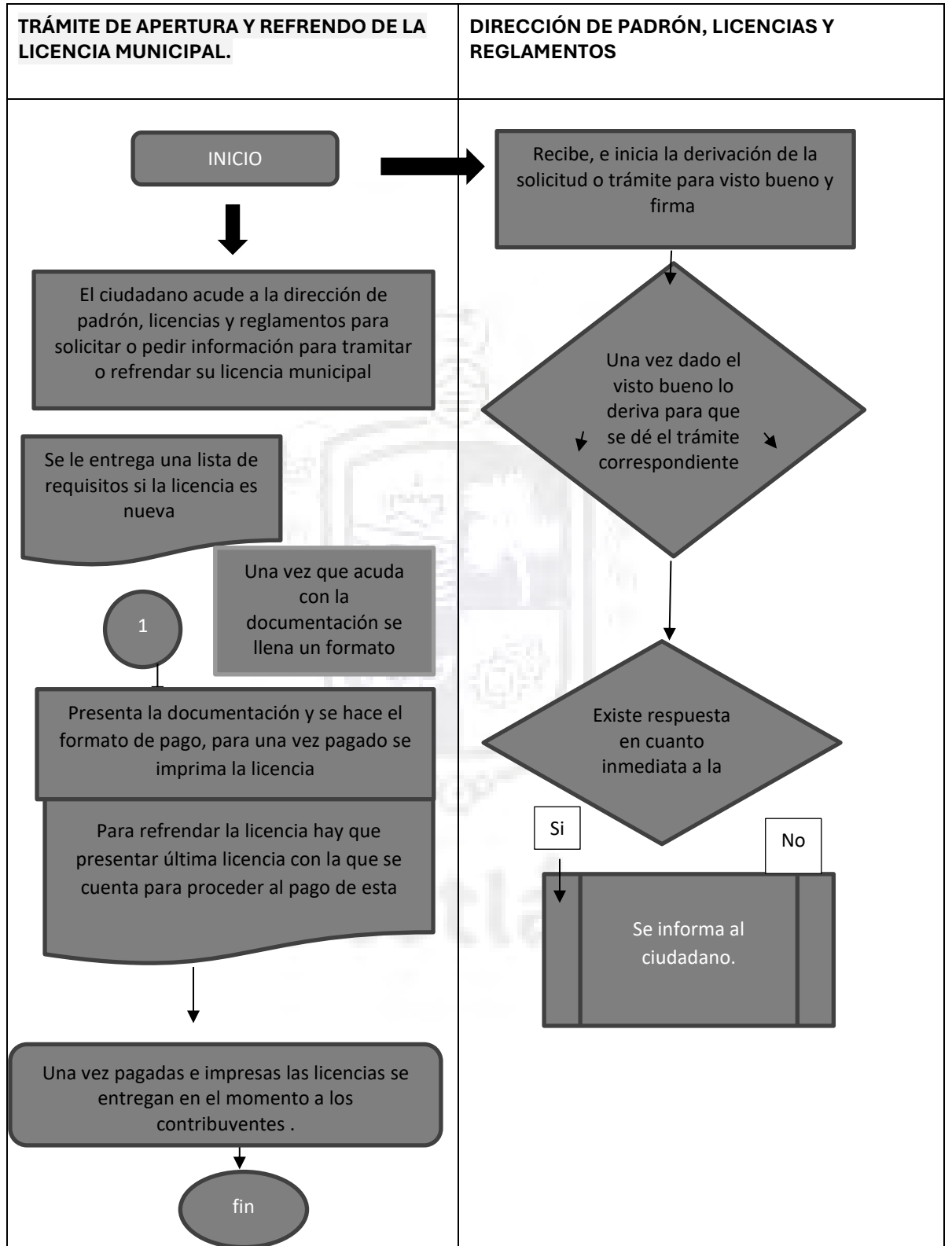
Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.



Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

<p>NOMBRE DEL SERVICIO: PARA TRAMITES DE PERMISOS PARA EVENTOS VOLANTEO Y PUBLICIDAD.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir y dar seguimiento a trámites de permisos para eventos privados, fiestas y publicidad dando solución a un determinado tema y darle el trámite correspondiente teniendo un servicio eficaz entre la ciudadanía.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para solicitar permiso para eventos y fiestas particulares, hay que acudir a la oficina y es necesario contar con todos los datos del lugar donde se realizará el evento y una copia del INE. para un evento particular o permiso para el mismo hay que acudir con el lugar fechas y horarios del evento, copia del INE y número de teléfono.
<p>SERVICIOS AL EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se hacen rondines a los eventos para checar que cuenten con su permiso y supervisar el orden del evento.
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el permiso para evento directamente en la oficina de 09:00 a 15:00 hrs. <ul style="list-style-type: none"> • Acudir a la oficina con la documentación solicitada copia del INE. • Si es un evento privado con cobro o venta de bebidas alcohólicas Hay que traer un oficio para el visto bueno del Director de la oficina de Reglamentos. 1. Solicitar permiso para eventos particulares, publicidad, perifoneo y volanteo, traer copia del INE.
<p>VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza del permiso.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para solicitar permisos es necesario acudir a la Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos. Ext.1301 y 1270. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

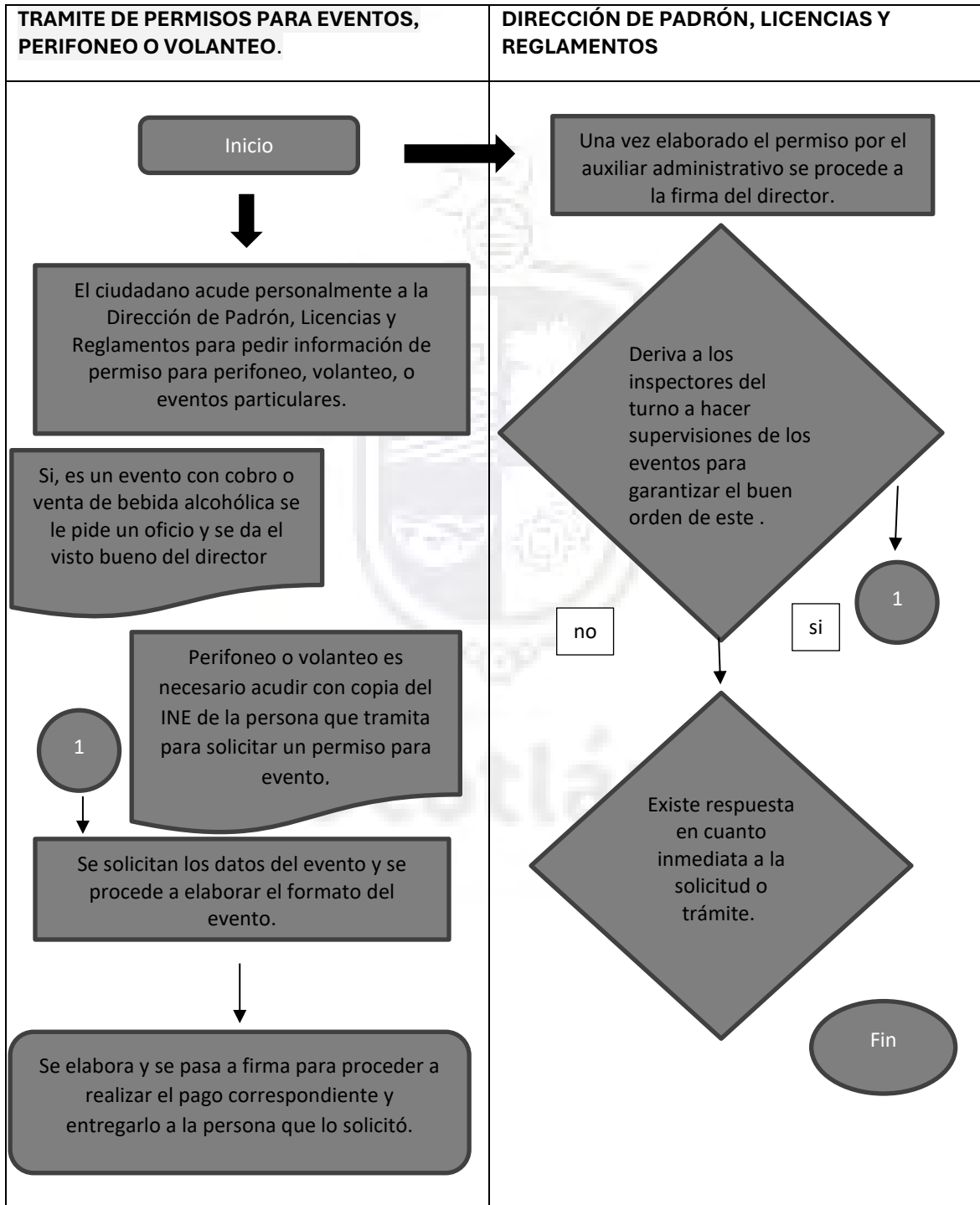
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Atención ágil, eficiente y respetuosa para realizar su permiso para evento o permiso publicitario.	Atención eficiente y de calidad para otorgar el permiso solicitado en tiempo y forma.	El Trámite es gratuito la forma y expedición del permiso si tiene costo, los cuales están basadas en la ley de ingresos Municipal 2025.

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: SOLICITAR PERMISO PARA COMERCIO EN LA VIA PÚBLICA.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir al ciudadano con amabilidad y dar seguimiento al trámite solicitado para comercio en la vía pública y darle el trámite correspondiente teniendo un servicio eficaz entre la ciudadanía.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Para solicitar permiso de comercio en vía pública Para un evento particular o permiso para el mismo hay que acudir con el lugar, fechas y horarios del evento, copia del INE y número de teléfono.
SERVICIOS AL EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN. <ul style="list-style-type: none">• Se hacen supervisiones por parte de los inspectores para garantizar que no haya obstrucciones en la vía pública y para supervisar el buen orden de los comerciantes para no afectar a la ciudadanía. Se supervisan los permisos para llevar un padrón y un orden de estos.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Para solicitar el permiso de comercio es necesario traer una copia del INE y una foto del lugar solicitado para hacer una inspección y garantizar que no haya alguna afectación directamente se entrega en la oficina de Padrón, Licenciada y Reglamentos de 09:00 a 15:00 hrs.<ul style="list-style-type: none">• Acudir a la oficina con la documentación solicitada copia del INE.• Una foto del lugar solicitado y el domicilio exacto.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza del permiso dentro del horario laboral.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para solicitar permisos es necesario acudir a la Dirección de Padrón, Licencias y Reglamentos. Ext.1301 y 1270. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

MANUAL DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Atención eficiente a la ciudadanía interesada en el trámite de permiso para comercio en vía pública.	El trámite es relativamente rápido una vez entregada la documentación solicitada.	El Trámite es gratuito la forma y expedición de los permisos si tiene costo, los cuales están basadas en la ley de ingresos Municipal 2025.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

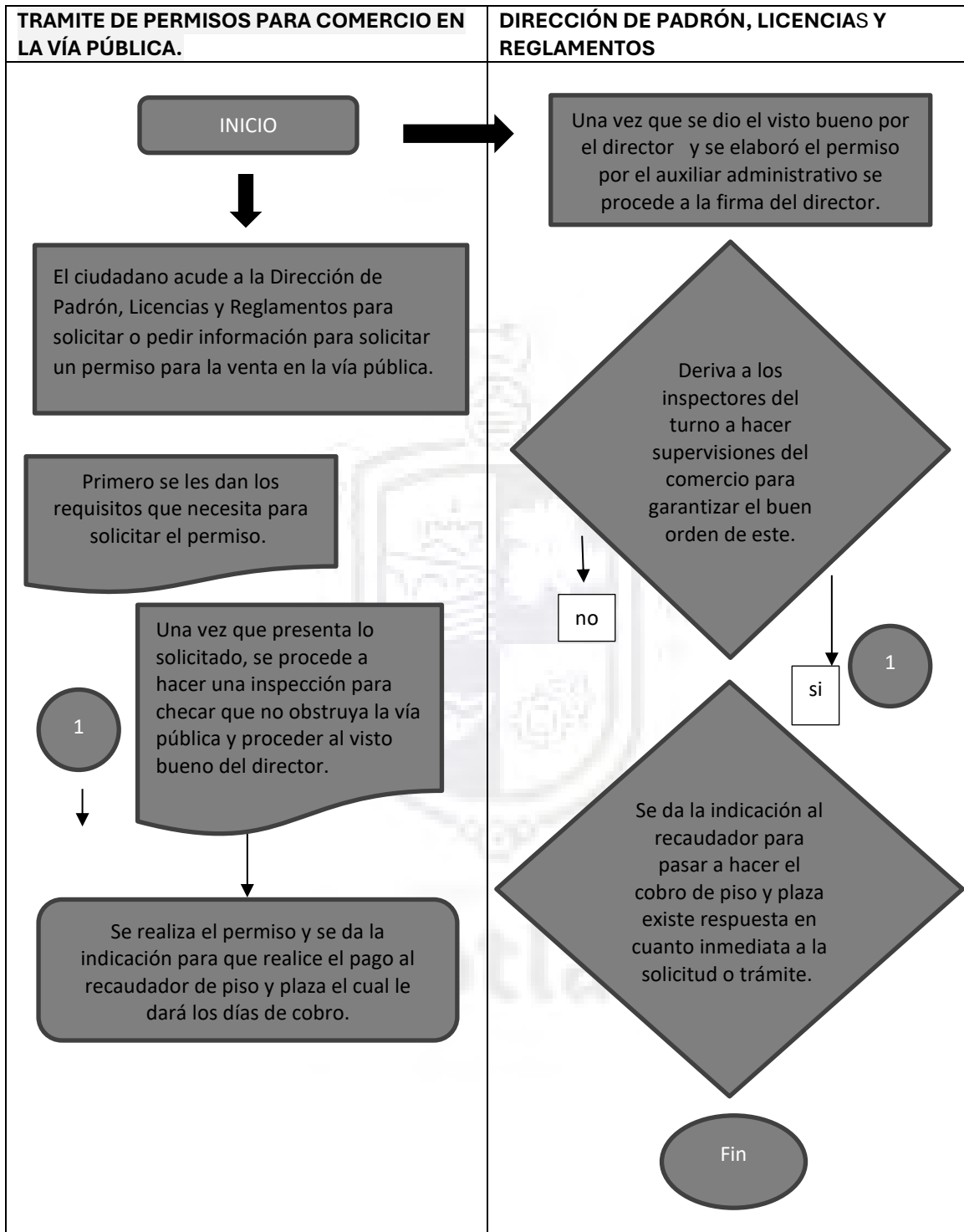
Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.



Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán

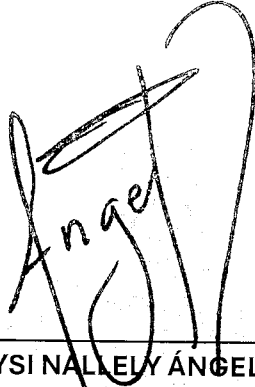
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

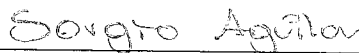
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C.SERGIO ANTONIO AGUILAR NUÑEZ.
DIRECCIÓN DE PADRÓN, LICENCIAS Y
REGLAMENTOS.