

Sistema digital de ventanilla única.

POSTULACIÓN	87
NIVEL DE GOBIERNO	Municipal
ADSCRIPCIÓN	Ayuntamiento de Salamanca.
SUBCRITERIO	Protocolo del servicio.
INDICADOR	Tiempo que toma realizar el trámite o servicio.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

Es un sistema informático para el control de solicitudes de trámites.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

La pérdida de expedientes y la existencia de diversos formatos de solicitud para el ingreso de trámites.

ETAPAS DE DESARROLLO

Instalación y puesta en marcha del sistema.

RESULTADOS ALCANZADOS

Se ha reducido el tiempo de respuesta al ciudadano en un 30%.

ALIANZAS GENERADAS

El proyecto fue realizado por personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de la Información.

RECURSOS EMPLEADOS

Presupuesto municipal para la compra de un servidor; se utilizaron las computadoras con las que ya contaba la oficina.

FORTALEZAS

Mayor control en las solicitudes de trámites, la creación de un expediente único digital, utilización de un formato único para el ingreso de trámites.

DEBILIDADES

No poder usar el sistema o marca error por falta de internet o energía eléctrica.

OBSERVACIONES

Es un sistema de control que nos ayuda a mejorar procesos.

DOCUMENTOS ADJUNTOS



GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021
SALAMANCA
FIRMES EN LA VERDAD

SISTEMA DIGITAL VENTANILLA ÚNICA



Contacto:

Adriana Patricia García González

Jefe de Ventanilla Única adscrita a la Dirección General de Organismo Territorial y Urbano Municipio de Salamanca

Correo Electrónico: ventanilla.dgto@gmail.com

Tel. (464) 6479701 y 6179700 ext. 2011



GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021
SALAMANCA
FIRMES EN LA VERDAD

Introducción.

El presente proyecto surge en respuesta a la necesidad de garantizar un servicio de calidad para los usuarios de la Ventanilla Única de Trámites; así como mejorar los tiempos de atención y respuesta. Por ello, se desarrolló e implementó un sistema de control de solicitudes de trámites ingresados, el cual busca contar con la generación de un expediente único evitando generar incomodidad y conflictos con el ciudadano al momento de solicitar atención y duplicar documentos en expediente. Además de lo anterior, dado de un propósito de mejoramiento, el Centro de Atención se encuentra comprometido en la promoción de la confianza y calidad en la atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de controles internos y gestión para la prestación del servicio.



GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021
SALAMANCA
FIRMES EN LA VERDAD



El Sistema Digital de Ventanilla Única es un sistema informático y herramienta de apoyo en la administración y control de solicitudes de los trámites que se realizan en la Ventanilla, fungiendo como base de datos, almacenamiento de documentación digital y el control del estatus del trámite.



GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021
SALAMANCA
FIRMES EN LA VERDAD

FICHA TÉCNICA

ÁMBITO DE APLICACIÓN:	Externo
AREA:	Desarrollo De Software
NOMBRE DEL PROYECTO:	Sistema Digital Ventanilla Única
OBJETIVO:	El objetivo principal es mejorar la atención a la ciudadanía en tiempos desde el ingreso del trámite hasta su resolutivo realizados en la Ventanilla Única de Trámites del municipio de Salamanca.
DESCRIPCIÓN:	Sistema montado en un servidor WEB de Presidencia para dar acceso
RESPONSABLE:	LSCA. Héctor Arturo Gómez Hernández
RECURSOS NECESARIOS:	1 programador, 1 equipo de cómputo con software PHP, MySQL, Dreamweaver CC o Sublime Text Internet, conexiones a servidores en red y espacio en servidores.
FECHA DE INICIO:	11/01/2018
TIPO DE EVALUACIÓN:	Entrega



GOBIERNO MUNICIPAL 2010-2021
SALAMANCA
FIRMES EN LA VERDAD

Alcance.

Para todas las áreas donde se lleven trámites.

Objetivos.

- ✓ Evitar manipulación y/o alteración en las solicitudes de los trámites.
- ✓ Optimizar y gestionar el manejo de tiempo de respuesta al ciudadano.
- ✓ Aumentar la eficacia y la calidad del servicio de atención en las oficinas de la Ventanilla Única de Trámites.
- ✓ La creación de un formato único de solicitud y expediente único digital.



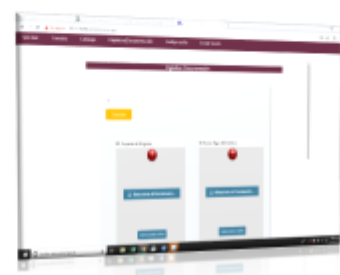
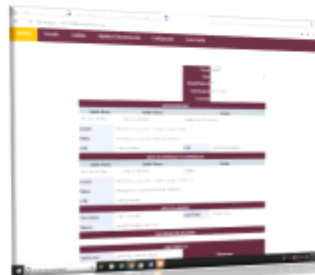
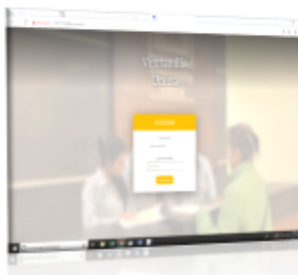
GOBIERNO MUNICIPAL 2010-2021
SALAMANCA
FIRMES EN LA VERDAD

¿Cómo Funciona?...

Para el ingreso de solicitud:

El asesor ingresa al sistema con su usuario y contraseña, quien es el encargado de hacer el ingreso de solicitud del trámite llenando los campos del formato único y conforme al trámite que desea gestionar el ciudadano, al dar click en el botón **Guardar** e imprimir su acuse.

Pasamos a la pestaña de **digitalizar la documentación**, ingresando el número de folio de la solicitud para cargar los documentos digitalizados.





GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021
SALAMANCA
FIRMES EN LA VERDAD

¿Cómo Funciona?...

Para la consulta de estatus o expediente del trámite:

El asesor ingresa al sistema con su usuario y contraseña, en el apartado de consulta, aparecen las opciones de búsqueda ya sea para consulta de expediente o estatus del trámite para lo cual solo requerimos datos como el nombre del solicitante o folio de solicitud.

