GOBIERNO MUNICIPAL
SAN LUIS POTOSÍ

# GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ

## SUMARIO

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN VERSIÓN 1

22 DE NOVIEMBRE 2019

H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ 2018-2021

San Luis ¡Suena fuerte!

SECRETARÍA GENERAL
GOBIERNO MUNICIPAL SLP

Edición extraordinaria
AÑO 2019
Número 23
San Luis Potosí, S.L.P.

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

## 3.2.6.1.2.- COORDINACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA

**OBJETIVO:**
Orientar a la población interesada, recibir y canalizar al área que corresponda las solicitudes e información entregada por los peticionarios de cada trámite, una vez verificado el cumplimiento de requisitos para su aceptación y proceso conducente; asimismo, concentrar la documentación y registros asociados con ello y entregar a los interesados, las respectivas resoluciones emitidas por las dependencias municipales jurídicamente competentes, en razón de los trámites promovidos.

**FUNCIONES:**
Recabar y proporcionar información clara, suficiente y verídica a la población municipal. Elaborando, actualizando y divulgando las guías de trámites que atiende, como parte de Registro Único de Trámites y Servicios que atiende el Ayuntamiento de San Luis Potosí. Lo anterior con el fin de proporcionar certeza jurídica, evitar visitas innecesarias y proporcionar información clara que prevenga promociones inapropiadas de trámites que resulten en rechazos y trabajo innecesario.

Orientar y auxiliar a los peticionarios en la promoción de sus trámites, para facilitarles la forma correcta de hacerlo.

Compilar y digitalizar en su caso, la documentación presentada por los peticionarios; Además de remitirla adjunta con los trámites y recabar las resoluciones finales a los mismos emitidas por las dependencias facultadas.

Aplicar los registros que faciliten el control y la trazabilidad los trámites y procesos; además de realizar el análisis, evaluación y promover la mejora continua procurando elevar gradualmente la eficacia, eficiencia y efectividad de aquellos.

Supervisar las operaciones realizadas por el personal subordinado a la Coordinación de Ventanilla Única; así como la actuación del personal comisionado a la ventanilla única y subordinados por la Dependencias Facultadas para los trámites incluidos en este acuerdo.

Atender, registrar y derivar a la instancia que competa su despacho y resolución, todas aquellas quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, relacionadas con los trámites que se despachan en la Ventanilla Única. Asimismo, aplicar un seguimiento de las mismas hasta su resolución final.

Aplicar de manera sistemática y permanente la evaluación de los procesos, así como la calidad y satisfacción de la población usuaria y peticionarios en la realización y resoluciones de los trámites atendidos por la ventanilla única.

Promover la elaboración, actualización y difusión permanentes de las guías de trámites; así como los manuales de procedimientos respectivos que realizan las dependencias facultadas para emitir las resoluciones cuyo trámite se atiende en la ventanilla única.

Proponer mejoras a los procesos, procedimientos y a las disposiciones administrativas, que ayuden a elevar la eficacia, la eficiencia, la calidad del quehacer gubernamental y la satisfacción de la población usuaria de los tramites que se atienden en la Ventanilla Única.

Conjuntamente con las dependencias facultadas, proponer a la Comisión del Cabildo que corresponda, remitiendo al Secretario General del Ayuntamiento y por conducto del Tesorero Municipal, las reformas al o los reglamentos municipales que regulan las funciones y servicios públicos, relacionados con los trámites atendidos en la Ventanilla Única.

Formular, mejorar y actualizar las disposiciones administrativas de carácter general que forman parte de las bases normativas, en el ámbito de su competencia. Es decir las circulares y otros documentos de carácter oficial que establezcan, organicen y regulen los sistemas, procesos y responsabilidades del personal adscrito a la Coordinación de Ventanilla Única, tales como: manuales administrativos, guías de trámites e instructivos, entre otros de similar naturaleza de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Realizar las actividades relacionadas con la gestión, aplicación y controles de recursos: humanos, económicos, tecnológicos y materiales asignados para la Ventanilla Única. Con apego a las políticas y procedimientos establecidos por la Oficialía Mayor y Tesorería Municipal en las respectivas esferas de competencia.

Proporcionar los servicios de apoyo y logísticos necesarios para la adecuada operación de la Ventanilla Única.

Ejercer las demás atribuciones y facultades que le señalan las disposiciones administrativas y demás bases normativas vigentes; así como aquellas encomendadas por el Director de Ingresos.