H. AYUNTAMIENTO DE AHUALULCO DE MERCADO

Administración 2015-2018



MANUAL DE SERVICIOS

MEJORAMIENTO URBANO

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona el departamento de Mejoramiento Urbano, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo.

Con este documento se pretende orientar a la ciudadanía de los servicios que se ofrecen, especificando en forma clara y sencilla los requisitos que se deben cubrir, el área a la que se debe de acudir y conocer el tiempo que llevará su gestión. Asimismo, se presenta el Directorio del área responsable del servicio.

Lo anterior, con el fin de proporcionar un mejor servicio de manera puntual de acuerdo a la normatividad vigente.

OBJETIVOS DEL MANUAL

* Describir los servicios vitales de los proyectos y gestiones en Mejoramiento Urbano, especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
* Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
* Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
* Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
* Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.

* Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

Servicio

|  |  |
| --- | --- |
| Tramite | Atención a ciudadanía |
| A obtener | Compromiso de atención |
|  | * Acude al departamento de Mejoramiento Urbano para aclarar todas su dudas sobres los programas que se están ofertando. |
| Tiempo de respuesta | * Inmediato |
| Programa de Acceso al Financiamiento para Soluciones Habitacionales  Requisitos | * Se da información sobre el trámite para poder ser beneficiario del subsidio.   Para el trámite se requieren ciertos requisitos que se describen a continuación:   * 2 copias de identificación legible del solicitante, 1 copia del conyugue. * CURP de solicitante y conyugue. * Comprobante de domicilio reciente no mayor a 90 días (solicitante y aval, 2 copias). * Copia de documentos que acrediten la propiedad donde se llevará a cabo la solución habitacional.   (En caso de no contar con escritura, título de propiedad o certificado parcelario, se deberá presentar contrato de donación o compraventa, anexando copia del documento de propiedad del vendedor o donador. El contrato de donación o compraventa deberá contar con ratificación de firmas de autoridad municipal).   * Constancia de posesión (original). (certificada por el Secretario General o Síndico)   (en caso de no contar con escrituras, Título de propiedad o certificado parcelario a nombre del solicitante). Deberá contener: Medidas, colindantes, Croquis, Domicilio del terreno y 2 testigos.   * Comprobante de ingresos (2 copias en caso de contar con el)   Afiliados (organismos nacionales de vivienda INFONAVIT-FOVISSTE) no rebasar más $5,773.092  No afiliados, fuerzas armadas y miembros de la SSP no rebasar más $11,102.1   * Copia de la credencial de la persona que servirá de aval. * Certificado catastral. (solicitante y conyugue)   IMPORTANTE   1. La vivienda donde se aplicará el subsidio deberá estar fuera de cualquier zona de riesgo. 2. El beneficiario tendrá la obligación de otorgar todas las facilidades en auditorias el programa. 3. En caso de detectar falsedad en sus declaraciones, el beneficiario, se obliga a reembolsar los recursos del subsidio y a pagar el crédito en las condiciones pactadas. |