



MANUAL DE SERVICIOS DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE LA VIVIENDA (IJALVI)





INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS DEL MANUAL DE SERVICIO.....	4
INVENTARIO DE SERVICIOS.....	5
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6





INTRODUCCIÓN.

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de los mismos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas de los ciudadanos.

El Manual de Servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona el Instituto, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos, lo cual se documenta en forma aún más detallada en el Sistema de Programas Públicos del Gobierno del Estado de Jalisco.

En este sentido, es que en este Manual se le da a conocer a Usted nuestro Usuario, el servicio que se brinda hacia el exterior el Sistema de Programas Públicos del Gobierno del Estado de Jalisco, es decir, el de adquisición de lotes con servicio, adquisición de vivienda, mejoramiento de vivienda, programa para el desarrollo de zonas prioritarias.

Importante es señalar que, documentar los servicios que se proporcionan en el Sistema de Programas Públicos del Gobierno del Estado de Jalisco, permitirá visualizar la consolidación de un estilo de gestión basado en competencias, logrando con ello la mejora continua.





OBJETIVOS DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Describir los servicios vitales de la Dependencia 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.





INVENTARIO DE SERVICIOS

- Adquisición de lotes con servicios
- Adquisición de vivienda
- Mejoramientos de vivienda



DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Adquisición de lotes con servicios:

Consiste en dotar de un lote a familias en pobreza que no cuentan con un patrimonio en el estado de Jalisco. Programa operado con recursos municipales y estatales que consiste en entregar un predio urbanizado registrado ante RENARET (Registro Nacional de Reservas Territoriales) así como federales que consiste en otorgar un financiamiento por un intermediario financiero de la SHF, con apoyo en subsidio por parte de CONAVI para la adquisición de un lote con un área mínima de 90 m², dotado con los servicios básicos de agua potable, drenaje y electrificación.

Adquisición de vivienda:

Programa operado con recursos municipales y estatales que aportan terrenos aptos, inscritos en RENARET (Registro Nacional de Reservas territoriales) y se asocian con un constructor para que solicite un crédito puente (si así lo requiere) para urbanizar y edificar las viviendas para posteriormente integrarlas en esquema de ahorro, subsidio y financiamiento. Dotar de una vivienda a familias en pobreza que no cuentan con un patrimonio en el estado de Jalisco. Lograr contribuir a disminuir el hacinamiento y así mejorar su calidad de vida.

Mejoramientos de vivienda:

Programa operado con recursos federales, estatales y municipales, que consiste en otorgar un financiamiento por parte del Gobierno del Estado, un subsidio por la federación y el ahorro previo por el beneficiario para ampliar o mejorar la vivienda, o bien para equiparla (recámara adicional, cocina, baño, pintura, piso firme, techo, calentador solar, estufas ecológicas, sistemas ahorradores de agua, aplanados, etc.) Contribuir a elevar la calidad la calidad de vida de las personas, ya que al mejorarla o ampliarla su vivienda, disminuye entre otros problemas como el hacinamiento, así como diversas enfermedades atribuidas a éste.

Horarios de Atención y Servicios a usuarios:

Lunes a Viernes de 09:00-15:00 horas.

Domicilio: Calle López Cotilla 595, Colonia Centro. Ciudad de Guadalajara.

