MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COMISIÓN DE BIENESTAR

H. AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO POCHUTLA

ADMINISTRACIÓN 2022-2024 **JULIO DE 2023**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COMISIÓN DE BIENESTAR

H. AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO POCHUTLA

Contenido

1. PRESENTACIÓN 4
2. OBJETIVO 4
3. LISTA DE PROCEDIMIENTOS 5
4. PROCEDIMIENTOS 6
4.1.- Asesoría sobre requisitos y fechas de inscripción a los programas de bienestar 6
4.2.- Atención a quejas sobre programas de bienestar 7
4.3.- Atención de solicitudes de visas humanitarias 8
4.4.- Tramite del programa Guelaguetza familiar 9
4.5.- Trámite de Traslado funerario migrantes fallecidos en Estados Unidos 10
4.6.- Trámite de Traducción de actas americanas apostilladas al español 11
4.7.- Enlace Municipal con la congregación Mariana Trinitaria para subsidiar apoyos 12
4.8.- Coordinación de eventos masivos de la secretaria de bienestar 13
4.9.- Coordinación de eventos con secretaria de salud 14
5. DIAGRAMAS DE FLUJO 15
5.1.- Asesoría sobre requisitos y fechas de inscripción a los programas de bienestar 15
5.2.- Atención a quejas sobre programas de bienestar 16
5.3.- Atención de solicitudes de visas humanitarias 17
5.4.- Tramite del programa Guelaguetza familiar 18
5.5.- Trámite de Traslado funerario migrantes fallecidos en Estados Unidos 19
5.6.- Trámite de Traducción de actas americanas apostilladas al español 20
5.7.- Enlace Municipal con la congregación Mariana Trinitaria para subsidiar apoyos 21
5.8.- Coordinación de eventos masivos de la Secretaria de Bienestar 22
5.9.- Coordinación de eventos con secretaria de salud 23
6. ANEXOS 24
6.1 ANEXO FORMATO PARA VISA HUMANITARIA 24
6.2 ANEXO 2 FORMATO PARA TRADUCCION DE ACTAS 25
6.3 ANEXOS 3 FORMATO DE REPATRIACION DE FALLECIDOS 26

1. PRESENTACIÓN

El manual de procedimientos es un instrumento administrativo de apoyo para la realización del quehacer cotidiano de la comisión de Bienestar, mismo que contiene y describe las diversas operaciones que deben seguirse para la obtención de resultados y objetivos previstos en esta comisión. Se trata de una guía para la Comisión de Bienestar y el resto de las áreas involucradas en el apoyo garantizar Bienestar en San Pedro Pochutla, en la cual se describen los criterios y metodología necesaria para llevar a cabo las atribuciones sobre el apoyo que les corresponden. Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, promoviendo el buen desarrollo administrativo al interior del H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla.

2. OBJETIVO

El presente documento tiene como objeto ser un instrumento de apoyo administrativo, que permita dar a conocer a toda la población del H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla. Los procedimientos, actividades y responsabilidades relativas a la atención, trámites, seguimiento de la comisión de Bienestar, para facilitar a la población cada uno de los tramites que deseen realizar en dicha área, y de esa manera tengan conocimiento de cada uno de los procedimientos y pasos a seguir de manera detallada y clara.

3. LISTA DE PROCEDIMIENTOS

1.- Asesoría sobre requisitos y fechas inscripción a los programas de bienestar.

2.- Atención a quejas sobre programas de bienestar.

3.- Atención de solicitudes de visas humanitarias.

4.- Tramite del programa Guelaguetza familiar.

5.- Tramite de Traslado funerario migrantes fallecidos en Estados Unidos.

6.- Tramite de Traducción de actas al español.

7.- Enlace Municipal con la congregación Mariana Trinitaria para subsidiar apoyos.

8.- coordinación de eventos masivos de la secretaria de bienestar.

9.- coordinación de eventos con secretaria de salud.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1.- Asesoría sobre requisitos y fechas de inscripción a los programas de bienestar

- Las personas solicitan información de los programas del gobierno federal en nuestras oficinas de Bienestar.

- Se les proporciona los requisitos de dichos programas los cuales son: adulto mayor, discapacidad, becas básicas Benito Juárez, niños niñas de madres trabajadoras. Requisitos para adulto mayor; ser mayor de 65 años, acta de nacimiento, CURP, credencial de elector, comprobante de domicilio, el nombre de un auxiliar y número de teléfono del beneficiario y el auxiliar. Requisitos para programa discapacidad; certificado médico donde especifique la discapacidad, acta de nacimiento, CURP, credencial de elector, comprobante de domicilio, el nombre de un auxiliar y número de teléfono del beneficiario y el auxiliar. Requisitos para Becas Benito Juárez; verificación que la escuela esté inscrita al programa, ser estudiante de prescolar hasta nivel secundaria, constancia de estudios, acta de nacimiento, CURP, comprobante de domicilio, INE del tutor y número telefónico. Requisitos de programa de niños niñas de madres trabajadoras; acta de nacimiento, CURP., credencial de elector, comprobante de domicilio, INE y tener hijos mayores de 8 meses menores de 4 años, actas de nacimiento de los niños.

- Posteriormente se les apoya con la secretaria de salud para que les extienda el certificado médico cuando es necesario.

- Se les informa a través del número telefónico que proporcionaron las fechas de inscripción al igual que las fechas de entregas de apoyos y cuando los servidores de la Nación, instalan mesas de atención para aclaración o cualquier otro tramite referente a los programas de BIENESTAR.

4.2.- Atención a quejas sobre programas de bienestar

- El ciudadano se acerca a la oficina Bienestar Municipal a presentar su queja, sobre los servidores de la nación, que no les dan información a los beneficiarios que se inscribieron al programa (apoyo de adulto mayor, discapacitados, niños, niñas de madres trabajadoras, becas básicas Benito Juárez).

- Escuchamos a las personas sobre la queja con respeto y buen trato. Se atiende a la persona, se toman sus datos, nombre, número de teléfono y si traen folios anotarlos.

- Se hace un listado de todas las personas que no han sido beneficiadas de los programas federales de bienestar, y piden una explicación del motivo porque no son beneficiados, sé manda el listado para que verifiquen los motivos, a la instancia correspondiente.

- Esperamos la respuesta de nuestra petición de BIENNESTAR ESTATAL, y así poderles informar a las personas sobre sus trámites que nos solicitaron, que se le dé seguimiento.

4.3.- Atención de solicitudes de visas humanitarias

- Las personas solicitan ayuda e información sobre como poder obtener una VISA HUMANITARIA para poder ir a ver a los Estados Unidos de Norte América a algún familiar enfermo.
- Se le informa el enlace municipal con el IOAM (INSTITUTO OAXAQUEÑO EN AYUDA AL MIGRANTE).
- Se les informa los requisitos: Carta solicitud del hospital donde especifique que dicho familiar está enfermo, y que necesita la presencia del solicitante, pasaporte, acta de nacimiento, CURP y comprobante de domicilio.
- Se les da asesoramiento para el trámite.
- Recepcionamos su documentación para constatar que está correcto.
- Se realiza el enlace con el INSTITUTO OAXAQUEÑO EN AYUDA AL MIGRANTE.
- Se le da el seguimiento al trámite hasta obtener una respuesta favorable.

4.4.- Tramite del programa Guelaguetza familiar

- Le informamos a la ciudadanía del programa del gobierno estatal, con la finalidad de reunir a las familias separadas por la migración, (el programa es para adultos mayores de 60 años).
- Los hijos indocumentados en ESTADOS UNIDOS DE AMERICA deben tener un máximo de 10 años de residencia
- Les informamos de los requisitos, ACTA DE NACIMIENTO, CURP, INE Y COMPROBANTE DE DOMICILIO
- Si les falta algún documento o no lo tienen en orden, se les apoya acompañándolos al registro civil para solicitarlo.
- Si el acta de nacimiento es extemporánea se le ayuda hacer la solicitud del acta de bautismo en la oficina parroquial.

.

- Se hace el trámite de la cita para el PASAPORTE, después de tener completo el expediente de la documentación requisitada.
- Se trasladan con todos los documentos al IOAM a su entrevista y asesoramiento del programa Guelaguetza familiar. Así también los asesoran para el trámite de la VISA AMERICANA. Como forman los grupos para llevarlos a la embajada a la ciudad de México. Esperan al llamado para el viaje al lugar donde se encuentran sus hijos en el país AMERICANO

4.5.- Trámite de Traslado funerario migrantes fallecidos en Estados Unidos

- Los familiares de la persona fallecido en ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA, solicitan el traslado de su familiar a su lugar de origen.

- Se proporciona información de los requisitos que son los siguientes: Acta de nacimiento del fallecido, credencial de elector o alguna otra identificación del fallecido, nombre y número telefónico del familiar o la persona responsable en Estados Unidos, nombre y número telefónico y correo electrónico del familiar directo que será el responsable de trámite en nuestro territorio, San Pedro Pochutla, ubicación donde se encuentra la persona fallecida.

- Recepcionamos su documentación y lo remitimos al instituto oaxaqueño de atención al migrante con la persona que responsable.

- Se le da el seguimiento al trámite, para que los familiares estén en contacto con la persona que se encuentre en el condado de los EU haciendo los tramites de traslado para su repatriación.

- Se le otorga el acompañamiento de recibir el cuerpo el día y a la hora en que la funeraria llega a nuestro municipio, se le firma y sella el documento de traslado a la funeraria y con ello compruebe ante el IOAM.

4.6.- Trámite de Traducción de actas americanas apostilladas al español

- El ciudadano solicita el apoyo de la traducción de acta de nacimiento americana apostillada, para hacer el trámite de la doble nacionalidad.
- Se hace el enlace con el responsable de la atención IOAM, se le escanea los documentos que requieren, acta americana para la traducción de inglés a español
- Se recibe la notificación del acta traducida al español, por IOAM, por correo electrónico al enlace municipal que hizo la gestión.
- Se le hace el conocimiento a los padres que tramitaron la traducción, para realizar la entregar del acta traducida y dirigirlo al registro civil para la gestión de la doble nacionalidad.

4.7.- Enlace Municipal con la congregación Mariana Trinitaria para subsidiar apoyos

- El programa consiste en apoyar a las familias vulnerables, sin fines lucrativos
- Se les informa que la congregación distribuye tinacos a un costo menor de hasta de un 50% que en los establecimientos comerciales.
- Se forman grupos de 15 o más personas que estén interesadas con los beneficios de dicha congregación, deberán traer una copia de su credencial del INE y un número telefónico como referencia.
- Se les informa sobre el manejo del pago por adelantado del articulo (TINACOS) que solicitan.
- Deberán presentar copia de credencial de elector o alguna identificación oficial.
- Se les recibe el efectivo y se les extiende un recibo donde se comprueba el pago del Rotoplas adquirido.
- Deberán proporcionar un número telefónico como referencia para informarles el día, la hora y el lugar de entrega de los tinacos.
- Se les hace la entrega de los tinacos. (El ciudadano busca la manera y el medio para llevárselos).

4.8.- Coordinación de eventos masivos de la secretaria de bienestar

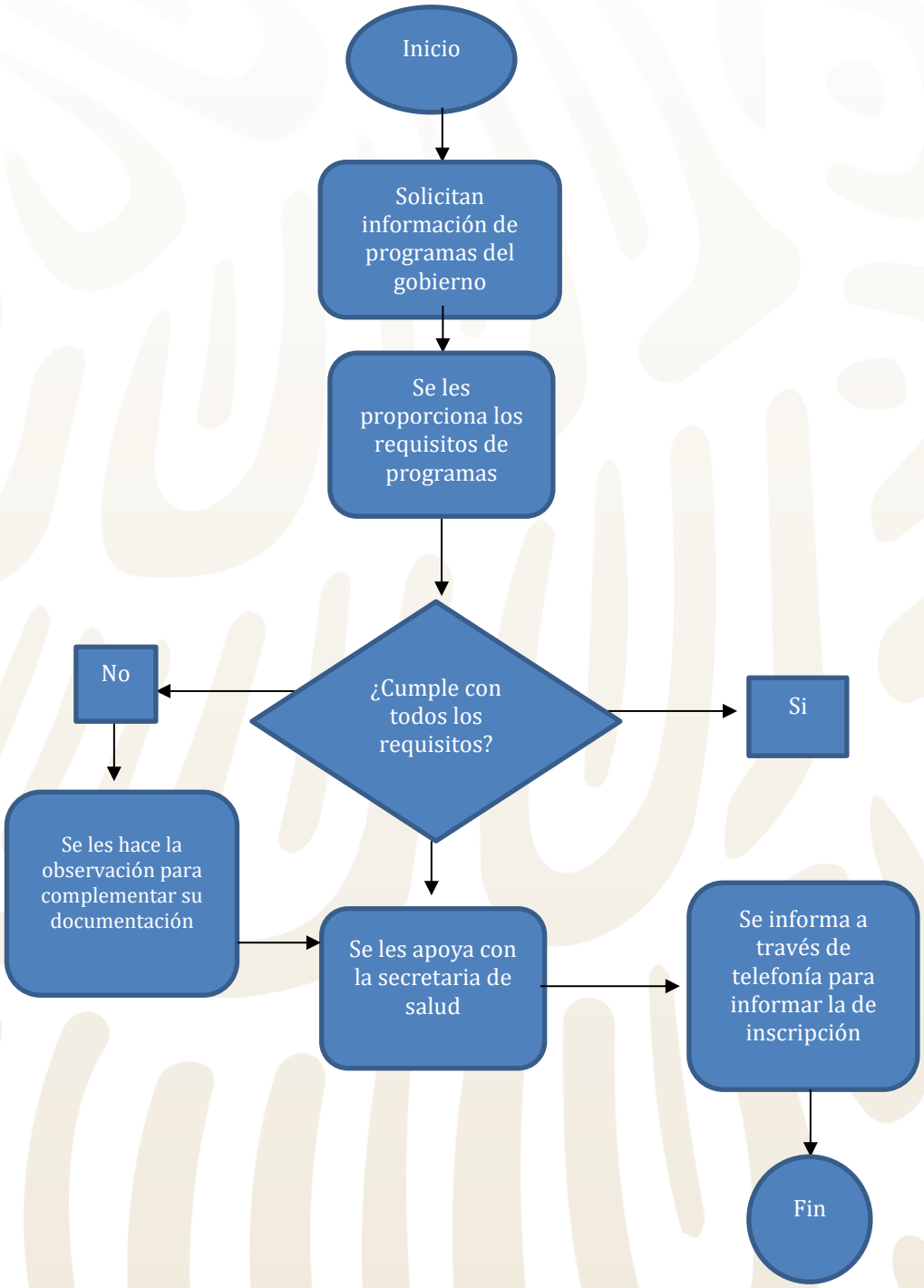
- Solicitud de mobiliario a Tesorería, (sillas, tablones, etc.) para la entrega de los apoyos de bienestar federal.
- Se hace una solicitud a sindicatura para el acompañamiento y resguardo de la policía municipal en la diferentes SEDES de entrega de recurso económico en dichos programas.
- Se realiza solicitud a protocolo para la instalación del sonido, para llevar a cabo las SEDES de los servidores de la nación, o en su caso los agentes o representantes de las respectivas SEDES; y así poder apoyar a los beneficiarios a escuchar la encomienda.
- Solicitar agua embotellada a Tesorería, para hidratar a las personas y sobre todo a los de la 3ª edad que están en espera de la entrega de su apoyo.

4.9.- Coordinación de eventos con secretaria de salud

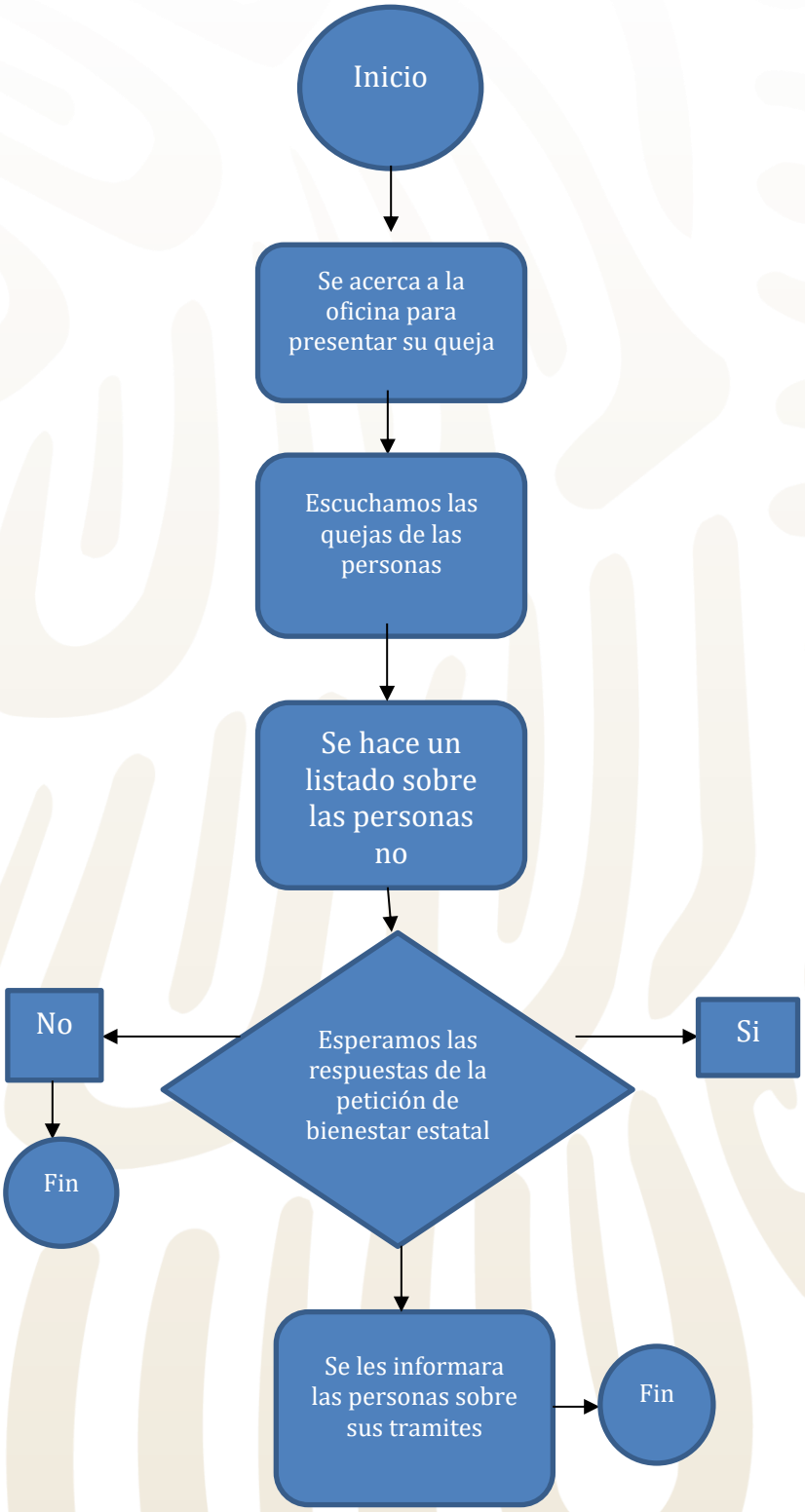
- Se realiza la logística en las campañas de vacunación ANTI COVID 19, en cuanto al apoyo de logística, se hace una solicitud al área de recursos humanos para solicitar personal de apoyo.
- Se limpia la cancha donde se realizará la vacunación, limpieza de los baños y de toda el área que se pueda ocupar para el evento.
- Después se colocan las sillas en filas y las mesas de atención a registro para que las personas puedan hacer su trámite de folios para la vacuna.
- Se solicita una ambulancia a la regiduría de salud.
- Se realiza una solicitud para tener seguridad pública y vialidad a la dirección de seguridad pública municipal del municipio.

5. DIAGRAMAS DE FLUJO

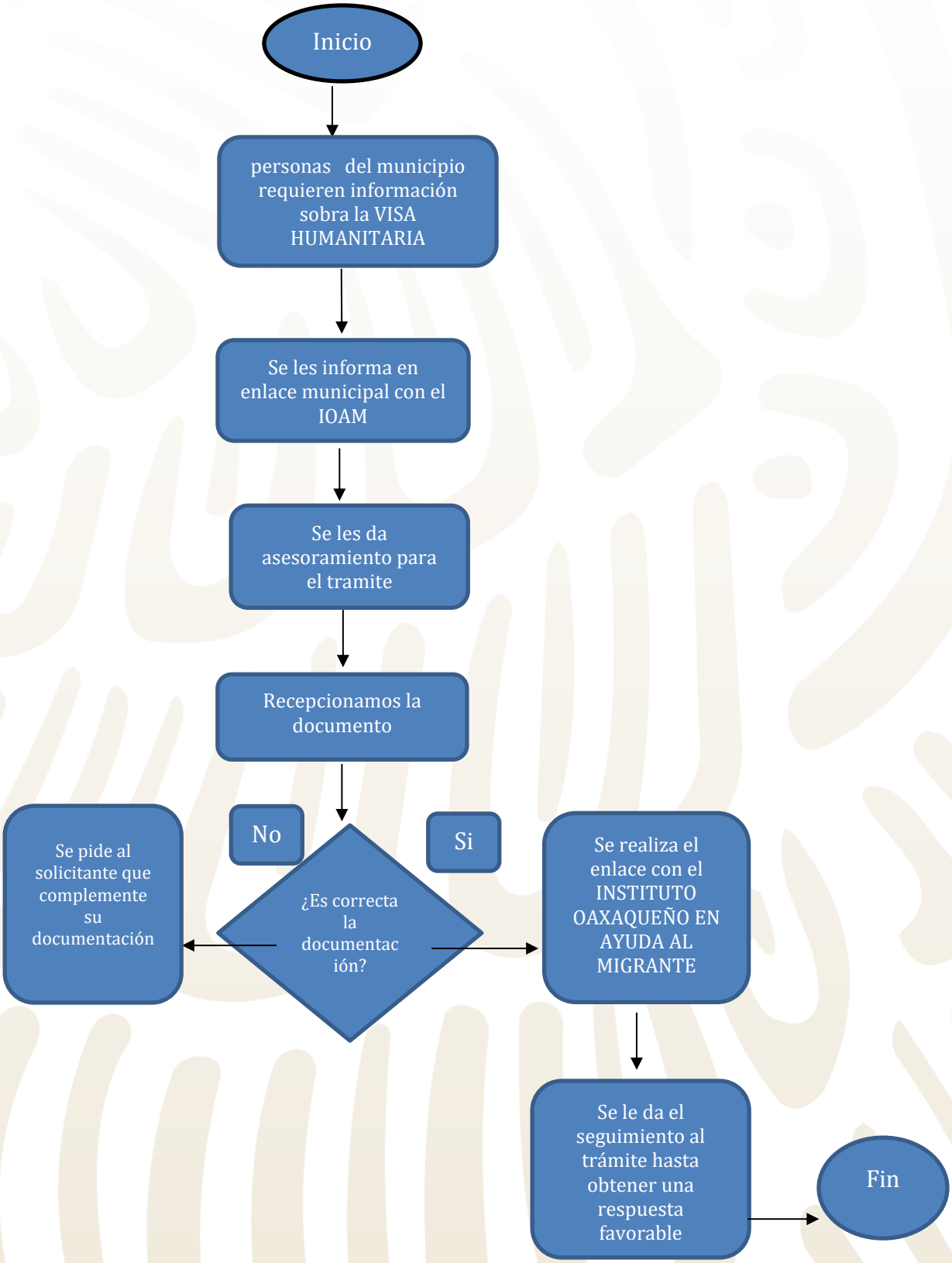
5.1.- Asesoría sobre requisitos y fechas de inscripción a los programas de bienestar



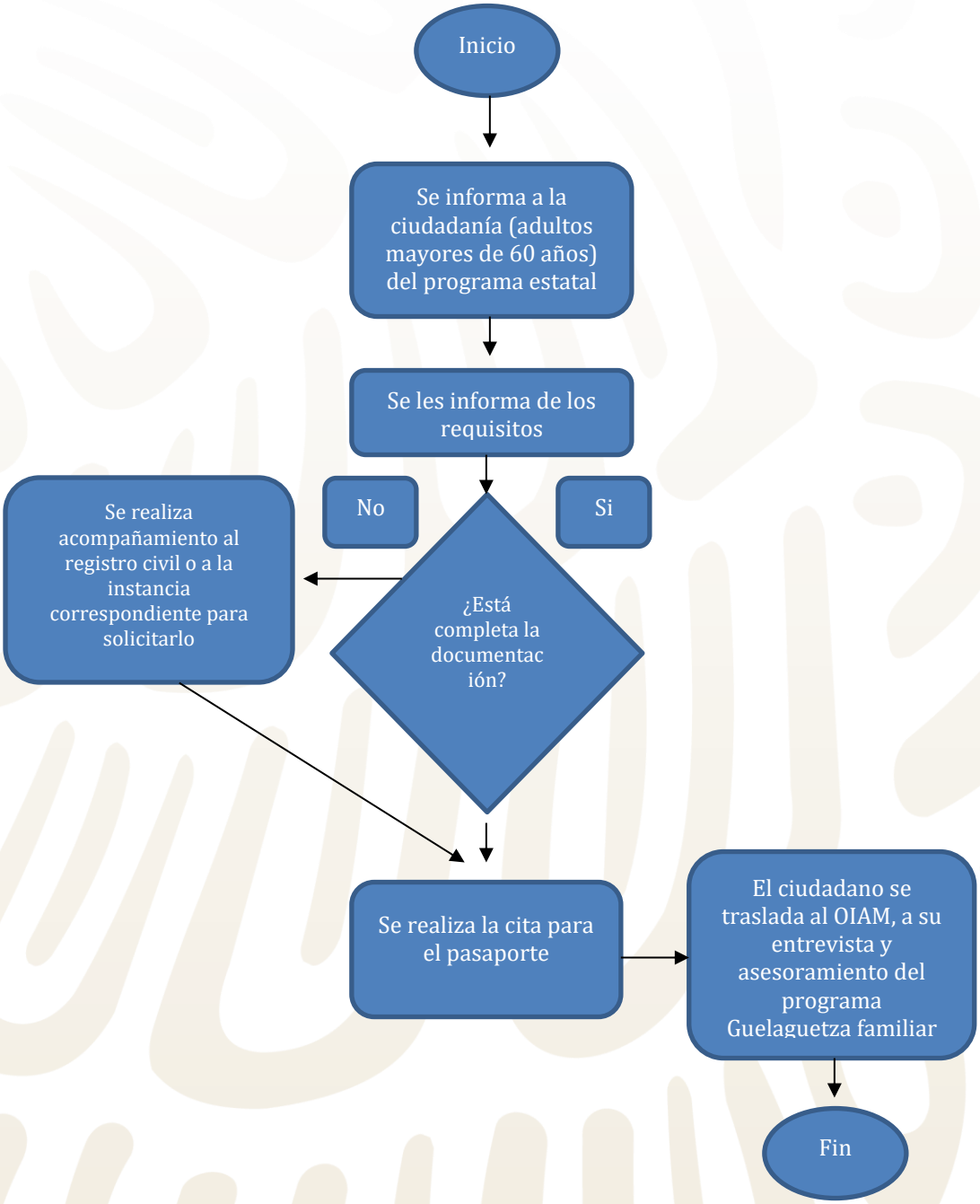
5.2.- Atención a quejas sobre programas de bienestar



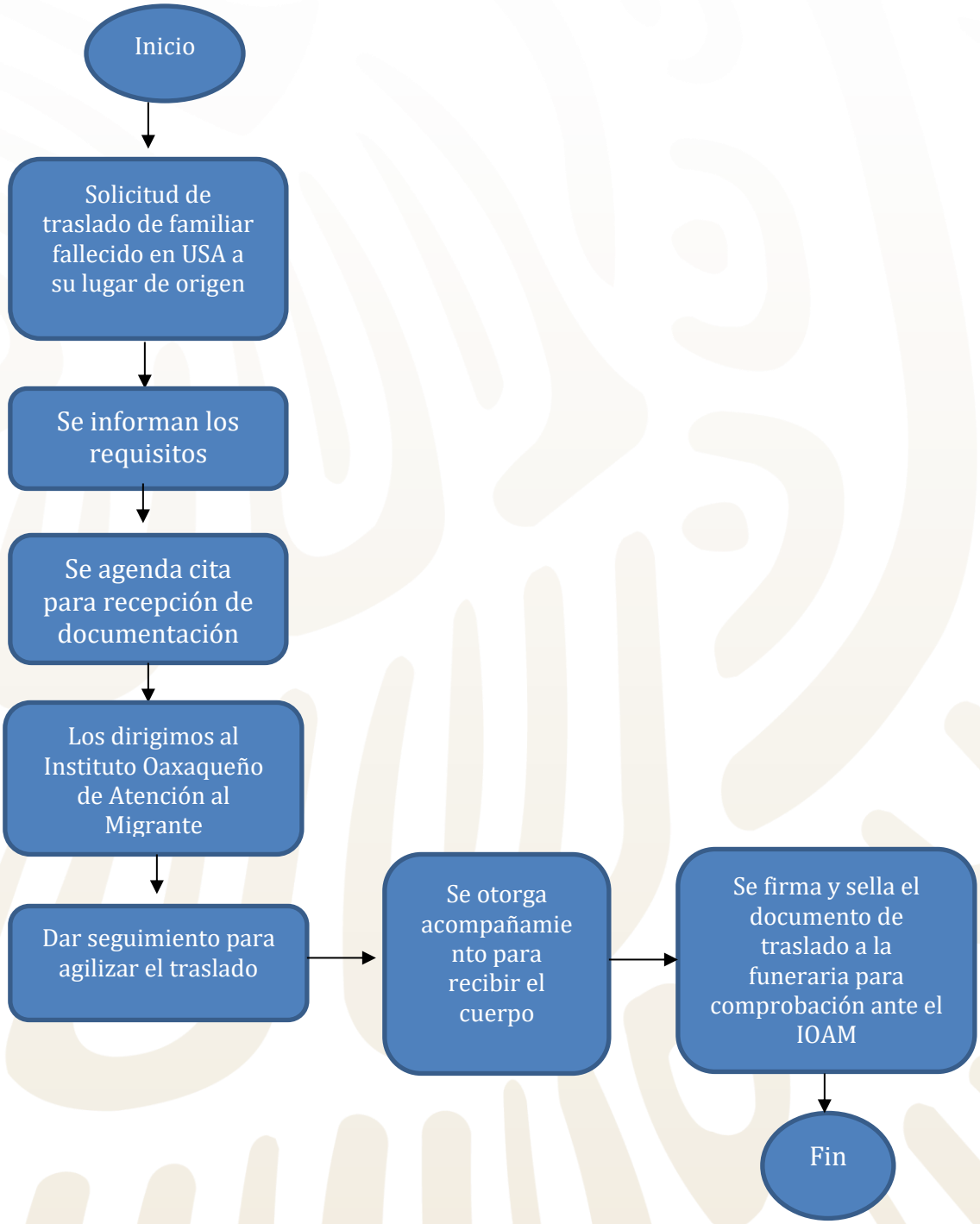
5.3.- Atención de solicitudes de visas humanitarias



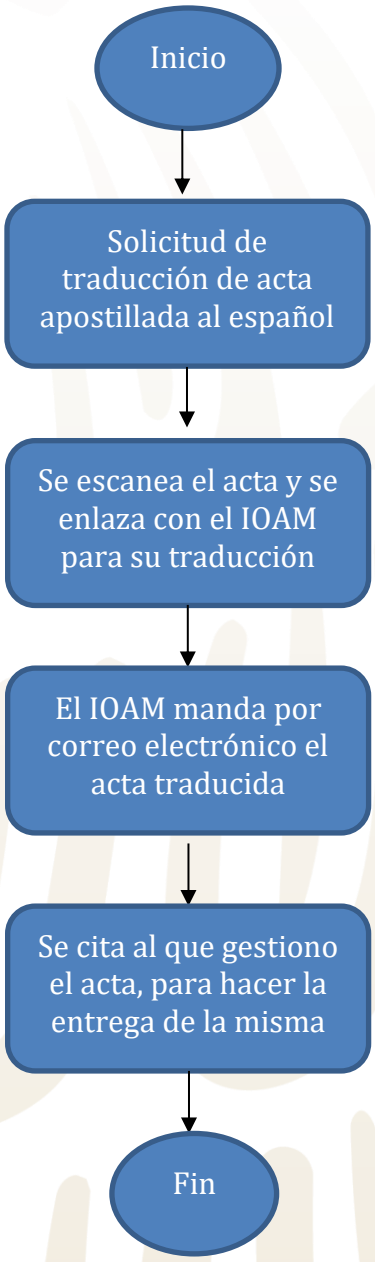
5.4.- Tramite del programa Guelaguetza familiar



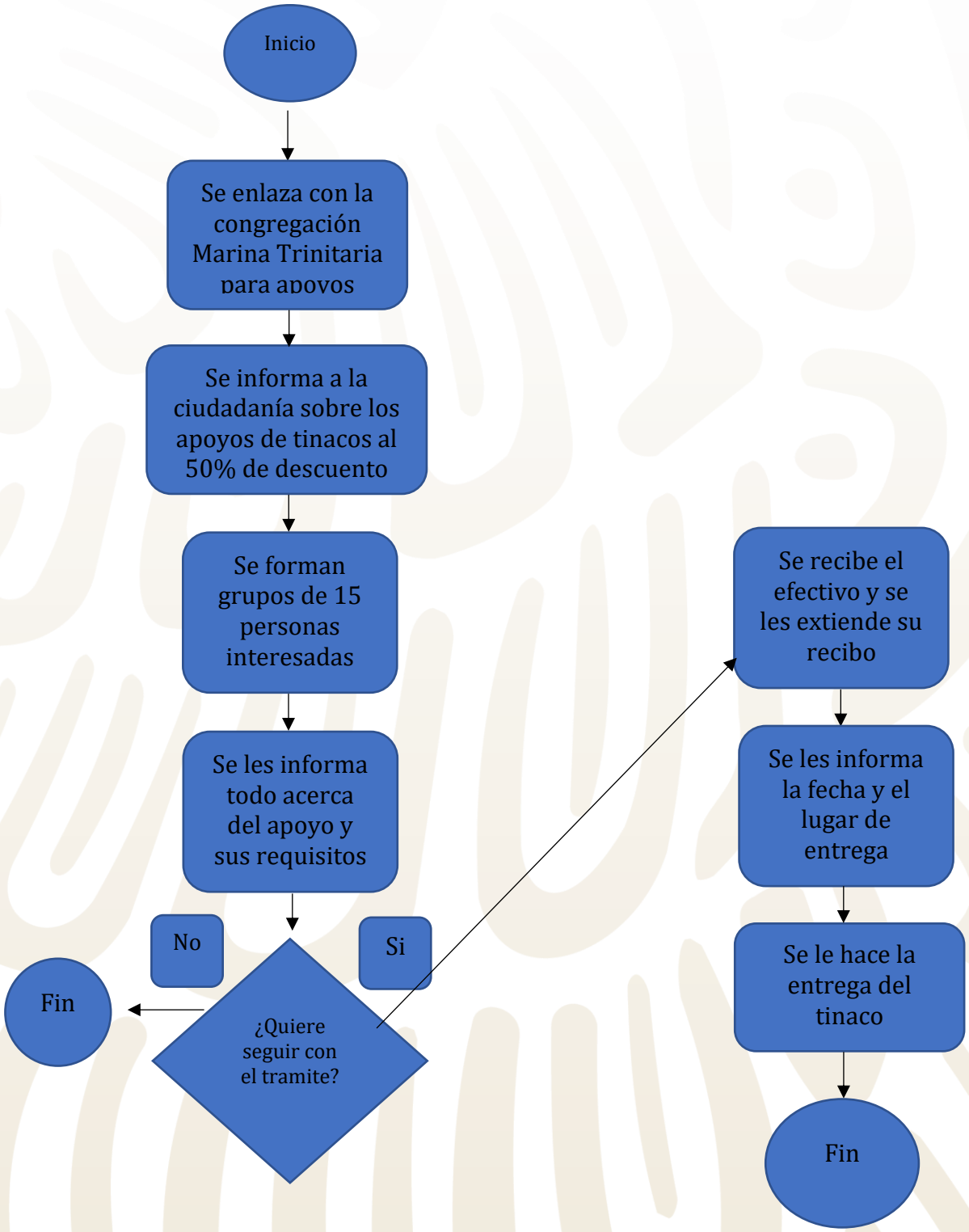
5.5.- Trámite de Traslado funerario migrantes fallecidos en Estados Unidos



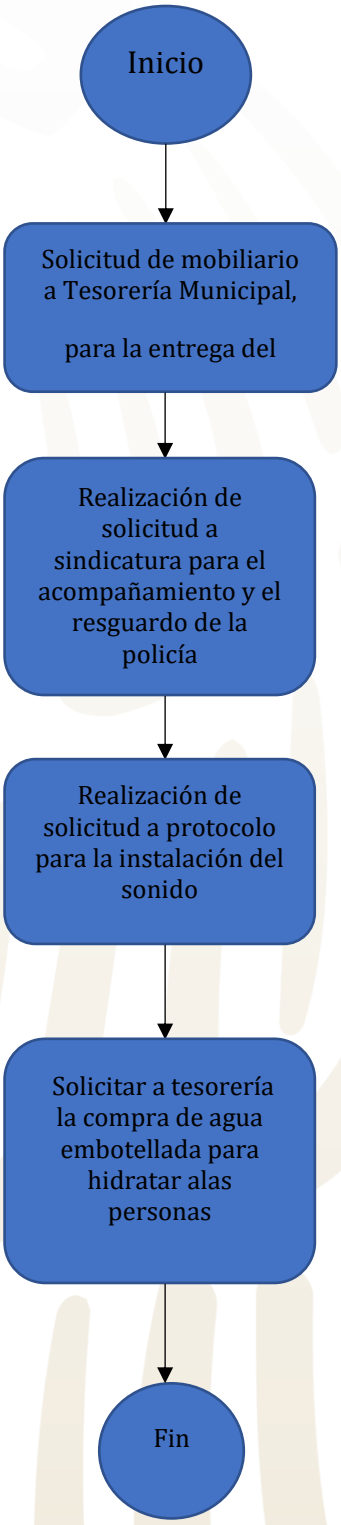
5.6.- Trámite de Traducción de actas americanas apostilladas al español



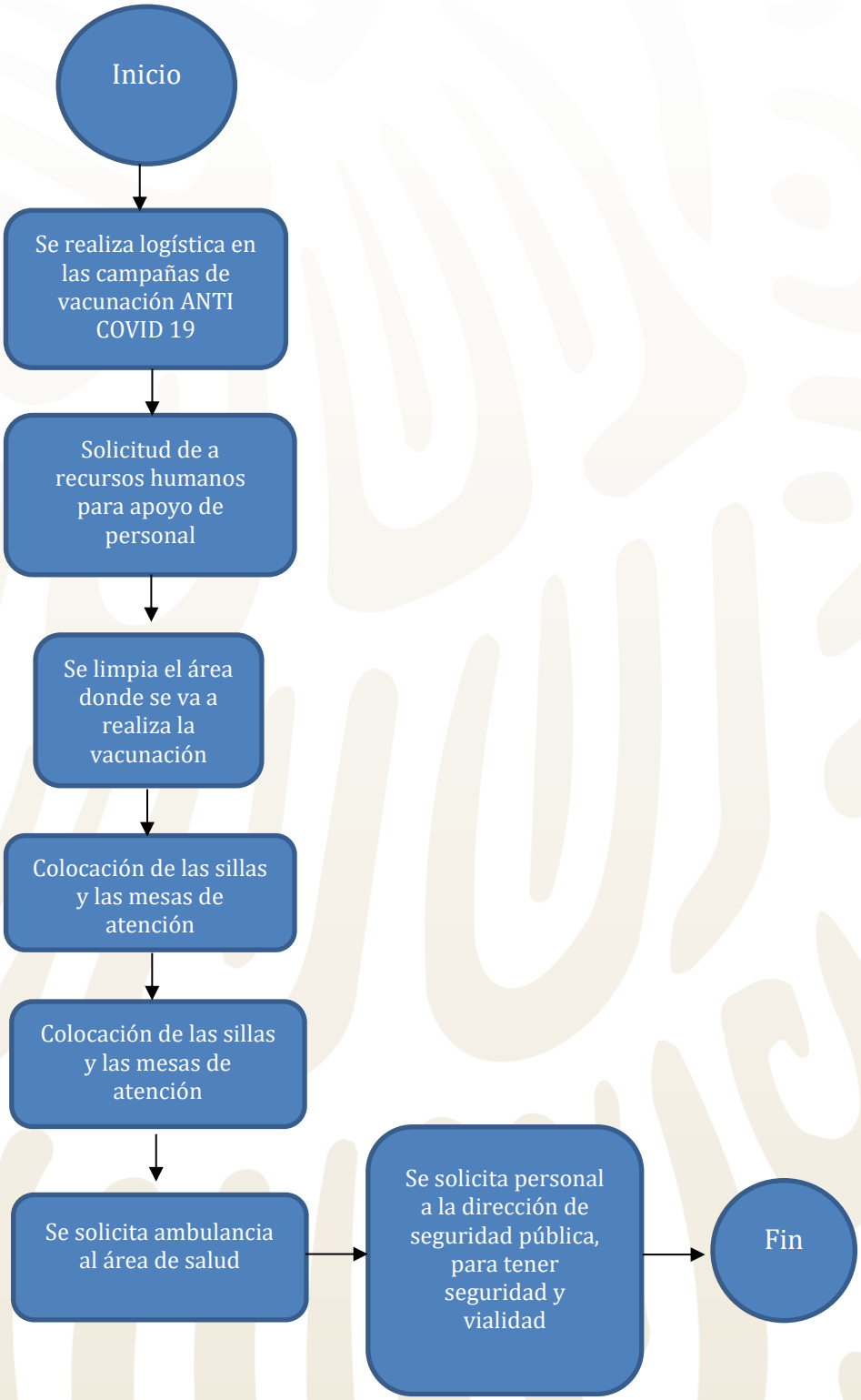
5.7.- Enlace Municipal con la congregación Mariana Trinitaria para subsidiar apoyos



5.8.- Coordinación de eventos masivos de la Secretaria de Bienestar



5.9.- Coordinación de eventos con secretaria de salud



6. ANEXOS

6.1 ANEXO FORMATO PARA VISA HUMANITARIA

A_____DE_____2022

C. VICTORIA NATIVIDAD SALINAS PINA

COMISIONADA DE BIENESTAR

DEL H. AYUNTAMIENTO DE

SAN PEDRO POCHUTLA, OAX.

PRESENTE

El (la) que suscribe_____, perteneciente al municipio de San Pedro Pochutla, Oaxaca solicito la asesoría y enlace correspondiente para el trámite de la adquisición de una visa humanitaria, debido a que tengo la urgencia de trasladarme al país vecino de los Estados Unidos de Norte América, por lo cual se anexa a la presenta solicitud los siguientes datos.

Motivo de solicitud de visa: _____

Número de pasaporte: _____

Carta del solicitante: _____

Nombre, dir y num. telefónico del responsable de su estancia en E.U

_____

Número telefónico del solicitante: _____

Referencia telefónica del solicitante: _____

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

6.2 ANEXO 2 FORMATO PARA TRADUCCION DE ACTAS

A_____DE_____2022

C. VICTORIA NATIVIDAD SALINAS PINA
COMISIONADA DE BIENESTAR
DEL H. AYUNTAMIENTO DE
SAN PEDRO POCHUTLA, OAX.
PRESENTE

El (la) que suscribe_____, perteneciente al municipio de San Pedro Pochutla, Oaxaca solicito la asesoría y enlace correspondiente para el trámite de la traducción de un acta de nacimiento americana, debido a que deseo adquirir la doble nacionalidad, por lo cual anexo a la presente solicitud los siguientes datos.

Nombre de los padres. _____

Número telefónico del responsable del trámite: _____

Número telefónico de referencia: _____

DOCUMENTOS.

.- Acta de nacimiento americana apostillada del solicitante (original)

.- INE de los padres. (copia)

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

6.3 ANEXOS 3 FORMATO DE REPATRIACION DE FALLECIDOS

A_____DE_____2022

C. VICTORIA NATIVIDAD SALINAS PINA
COMISIONADA DE BIENESTAR
DEL H. AYUNTAMIENTO DE
SAN PEDRO POCHUTLA, OAX.
PRESENTE

El (la) que suscribe_____, perteneciente al municipio de San Pedro Pochutla, Oaxaca solicito la asesoría y enlace correspondiente para el trámite de REPATRIACION DE PERSONA FALLECIDA EU DE NORTEAMERICA. por lo cual anexo a la presente solicitud los siguientes datos.

Nombre de la persona fallecida_____

Identificación de la persona fallecida _____

Lugar en EU. que falleció_____

Nombre, teléfono y correo electrónico del responsable del trámite correspondiente en EU.

_____

Nombre, número telefónico y correo electrónico de la persona que recibe al fallecido, en su lugar de origen. _____

DOCUMENTOS:
INE de la persona que recibe al fallecido. (copia)

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE