



COMISIÓN
**ESTATAL PARA
LOS PUEBLOS INDÍGENAS**



COMISIÓN ESTATAL PARA LOS PUEBLOS INDÍGENAS

**MANUAL PARA LA OPERACIÓN DE LOS APOYOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN
AL INDÍGENA**

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA SOCIAL

Diciembre del 2020

CONTENIDO

Introducción

Objetivos del manual

Normas de operación

Procedimiento 1. Protocolo de atención a personas de pueblos originarios

Operación del procedimiento 1

Objetivo y normas de operación

Descripción narrativa del procedimiento 1

Procedimiento 2. Caracterización y manejo institucional de las personas solicitantes

Operación del procedimiento 2

Objetivo y normas de operación

Descripción narrativa del procedimiento 2

Procedimiento 3. La entrevista -diagnóstico

Operación del procedimiento 3

Objetivo y normas de operación

Descripción narrativa del procedimiento 3

Procedimiento 4. El Sistema de Captura de Beneficiarios: Herramienta básica e indispensable de trabajo

Operación del procedimiento 4

Objetivo y normas de operación

Descripción narrativa del procedimiento 4

Procedimiento 5. Identificación de la red de apoyo

Operación del procedimiento 5

Objetivo y normas de operación

Descripción narrativa del procedimiento 5

Procedimiento 6. Acompañamiento puntual a personas indígenas

Operación del procedimiento 6

Objetivo y normas de operación

Descripción narrativa del procedimiento 6

Anexos del procedimiento 6

Anexo 1. Directorio de instituciones para la gestión externa de apoyos.

Anexo 2. Lista del registro y documentación de los apoyos como soporte de nuestra actividad.

Glosario

Participantes en la elaboración del manual

Directorio

INTRODUCCIÓN

El Área de Atención al Indígena depende del Departamento de Asistencia Social de la Comisión Estatal para los Pueblos Indígenas, la cual tiene la función de ventanilla de atención a las personas indígenas, que llegan a solicitar alguno de los apoyos que son competencia de la COEPI. La atención al público es en días hábiles de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. a excepción de días festivos, horario establecido por la Secretaría de Hacienda.

Las personas indígenas, por lo general cuentan con información sobre los apoyos que se otorgan; Servicios funerarios COEPI, gestiones para el traslado de personas difuntas y boletos de camión con convenio. La mayoría de las personas conocen de los servicios porque han sido apoyadas anteriormente, porque se corre la voz o porque alguna persona de la dependencia les informó. Las personas que requieren otro tipo de información sobre asuntos agrarios, de salud, se les canalizan y se les orienta a dónde deben acudir para realizar sus gestiones.

La población indígena que se atiende son migrantes permanentes en la ciudad de Chihuahua y a personas que viven en la Sierra y vienen a Chihuahua a gestionar tramites (ver en glosario) agrarios, o a atenderse la salud, o a realizar alguna capacitación, entre otros.

Una de las necesidades más reiteradas por parte de la población indígena es el documento que las avale como tales, porque diversas instituciones se los solicitan para acceder a los beneficios que ofrecen. Este documento es la famosa carta de identidad, la cual vulnera el derecho a la autoadcripción (ver en glosario). Por este motivo, la COEPI, ha dado a conocer el derecho de autoadcripción junto con los derechos de los pueblos indígenas al funcionariado público del Poder ejecutivo del Estado. Sin embargo, mientras se avanza en el respeto al derecho de autoadcripción, la atención para acreditar la identidad indígena se sigue dando, la cual será eliminada a mediano plazo, ya que los derechos indígenas vigentes establecen que la adcripción o autoadcripción a determinado pueblo originario, es un acto que compete única y exclusivamente a sus miembros.

El presente manual se integra de 6 procedimientos los cuales se derivan los apoyos y servicios que la institución ofrece. Los procedimientos son los siguientes:

Procedimiento 1. Protocolo de atención a personas de pueblos originarios, aquí se sugiere de manera general cómo abordar y atender a la persona indígena que acude a la ventanilla de la COEPI.

Procedimiento 2. Caracterización y manejo institucional de las personas solicitantes, en el cual se comparte la descripción y/o tipos de personas solicitantes.

Procedimiento 3. La entrevista diagnóstica. Aquí se identifica el tipo de apoyo que la persona solicitante requiere, así como las circunstancias del asunto que derivaron en su solicitud.

Procedimiento 4. El Sistema de captura de beneficiarios: Herramienta básica e indispensable de trabajo porque es el documento que se guarda los datos personales del usuario/ solicitante. Donde se registran en la plataforma informática mediante a las personas beneficiarias de los apoyos, generándose los formatos que corresponden.

Procedimiento 5. Identificación de la red de apoyo. Este es un mecanismo de trabajo que sirve para conocer el contexto socioeconómico de la persona solicitante, principalmente revela aquellas personas clave que pueden colaborar en la resolución del asunto tratado.

Procedimiento 6. Acompañamiento puntual a personas indígenas beneficiarias. Aquí se detalla la forma de asistir personalmente a algunas personas solicitantes, a quienes previamente se ha identificado, brindándoles apoyo personalizado, debido a que son personas que no conocen la ciudad de Chihuahua, no cuentan con experiencia para realizar gestiones y en ocasiones su dominio del español es limitado.

Objetivo del programa de asistencia social

Mejorar las condiciones inmediatas de vida de la población indígena en situación de vulnerabilidad y pobreza mediante la entrega de bienes y servicios que coadyuven a mejorar su bienestar (ROP, 2020, p.6).

Apoyos otorgados en la COEPI

En la COEPI se proporciona **apoyos y servicios** (ver en glosario) para personas indígenas: Servicios funerarios pagados por COEPI, boletos de camión con convenio y el traslado de personas difuntas se gestiona. Estos, se brindan con cargo al presupuesto de esta institución, también es con base en un acción de gestoría que involucra varios actores.

Como lo hemos mencionado a las personas de los pueblos indígenas que solicitan carta de identificación u otro documento que requieran se les apoya a través de oficios que expide la COEPI. Tales documentos generalmente son solicitados por instancias gubernamentales, y con estos se les facilita el acceso a ciertos servicios de salud, registro civil, educación, entre otros.

Las gestiones que se realizan desde el Departamento de asistencia social, son acciones de vinculación (ver en glosario) que el área realiza para obtener bienes y servicios para la población indígena, como complemento a los apoyos que ofrece COEPI, o bien, para obtener apoyos que están fuera del alcance de la COEPI, tales como: traslado de personas difuntas, transporte de personas a sitios donde no hay convenio, y apoyos en diversos temas de salud: estudios, prótesis, medicamentos, citas médicas, entre otros.

En el siguiente apartado se habla con más detalle de cada uno de los apoyos enumerados:

1. Servicio funerario y traslado de personas difuntas

Este servicio se realiza en funerarias donde se cuenta con convenio entre las funerarias y COEPI. Para otorgar dicho servicio se realiza una valoración socioeconómica previa del caso. El servicio incluye traslado del cuerpo del lugar del deceso a la funeraria, embalsamado (ver en glosario), ataúd de madera y trámites ante diversas instancias (ver en glosario): Registro civil, Panteón Municipal, COESPRIS (ver en glosario). En ocasiones el apoyo incluye el traslado de la persona difunta a su lugar de origen.

Para acceder a este servicio, el familiar a nombre del difunto deberá acudir personalmente a las oficinas de COEPI, para ser entrevistada. De la entrevista se obtiene la

información básica del caso y se identifica la red de apoyo¹. Con base a esto se determinan los requerimientos y si la aportación (ver en glosario) de la COEPI será completa o parcial.

Los requisitos se pueden consultar en el Componente 02 Servicios funerarios y de traslado de difuntos otorgados, en las Reglas de operación del Programa de Atención a la Población Indígena.

2. Apoyo para traslado (boletos de camión)

El servicio para traslado se otorga a las personas indígenas de escasos recursos económicos que acuden a la ciudad de Chihuahua y quienes requieran apoyo para diversos trámites, los cuales se priorizan según asuntos de atención médica con especialistas y trámites de necesidad y de mucha importancia, tales como jurídicos, agrarios, de capacitación, educación, atención médica, de participaciones culturales.

Para los boletos de autobús, se expide un documento con los datos de la persona: nombre completo, el itinerario, el tiempo de validez y la cantidad del precio del viaje. Este documento puede ser canjeado por un boleto en la taquilla de unidad de transporte donde la COEPI tiene convenio vigente.

Los requisitos se pueden consultar en el Componente 03. Apoyo de pasaje y expedición de documentos para diversos trámites otorgados, en las Reglas de operación del Programa de Atención a la Población Indígena.

3 Expedición de documentos para diversos trámites

La COEPI expide los documentos oficiales a través del Sistema de Captura de Beneficiarios, esto permite llevar un orden para facilitar el acceso a servicios básicos de salud, educación y trámites como el registro civil, agrarios, entre otros. La persona que requiere del apoyo acude a la COEPI para solicitarlo y se expiden al momento.

Los requisitos se pueden consultar en el Componente 03. Apoyo de pasaje y expedición de documentos para diversos trámites otorgados, en las Reglas de operación del Programa de Atención a la Población Indígena.

¹ Para mayor detalle consulte el Procedimiento 6, identificación de la red de apoyo, incluido en el presente Manual.

Los tipos de servicios que se otorgan en la COEPI son los siguientes:

- a) Constancia médica: carta de servicio de salud para pago de cuenta en hospitales.
- b) Constancia: carta de trámites diversos se utiliza para identificación, o para solicitar una beca.
- c) Condonación (ver en glosario) en escuelas, para prórroga de inscripción, esta se expide también en la Sede COEPI de Cd. Juárez.
- d) Trámites funerarios: son oficios para pago de cuenta ante la funeraria, oficios de registro civil, apoyo para el registro de la defunción y así obtener el acta que acredite la misma para diversos trámites, también se requiere un formato de solicitud para la Comisión Estatal para los Pueblos Indígenas y oficio dirigido a COESPRIS para gestionar el permiso de traslado, también la solicitud dirigida a La Titular para solicitar el apoyo.
- e) Trámites de registro civil: oficios para el registro de nacimiento, inexistencia de registro de nacimiento ante al registro civil y copia certificada de acta de nacimiento, este apoyo también se proporciona en la Sede COEPI de Cd. Cuauhtémoc.
- f) Carta para la ruta troncal: carta para el trámite de la tarjeta preferencial, con el fin de acceder a un descuento en el transporte de la ciudad de Chihuahua.

Los requisitos se pueden consultar en el Componente 03. Apoyo de pasaje y expedición de documentos para diversos trámites otorgados, en las Reglas de operación del Programa de Atención a la Población Indígenas.

Las gestiones para acceso a bienes y/o servicios fuera de la institución

Dentro de las acciones de vinculación el Departamento de Asistencia Social, destacamos la actividad de gestión (ver en glosario) con el fin de obtener los servicios que son competencia de otras dependencias tal es el caso de la Secretaria de Salud, donde se

gestionan estudios para prótesis, material médico, canalización para especialidades específicas, traslado de pacientes, aparatos auditivos.

A través de esta área se promueve la participación interinstitucional e intersectorial la que por lo general tiene una respuesta positiva de las instancias del Gobierno Federal, Estatal y Municipal, además de organizaciones como la FECHAC y Cáritas, entre otras.

Otras gestiones son las que se realizan con empresas o empleadores, a quienes se les solicita su aportación para servicios funerarios, traslados de difuntos y asuntos de atención médica de los trabajadores. En ocasiones, también se incluye la de los familiares que hacen la solicitud.

Hasta aquí, hemos descrito las características generales de las actividades de esta área y los tipos de servicios y apoyos que se brindan, de forma cotidiana la COEPI atiende a la población objetivo. A continuación se irán presentando los procedimientos que deberán irse desarrollando según el trámite o gestión que la persona ha solicitado.

OBJETIVOS DEL MANUAL

Contribuir al proceso de institucionalización del enfoque de derechos de los pueblos indígenas en la administración pública estatal, para promover el acceso efectivo a los usuarios.

Contar con una herramienta que oriente una atención adecuada, respetuosa y con pertinencia cultural, del personal institucional hacia los pueblos indígenas.

NORMAS DE OPERACIÓN

Los elementos socioeconómicos y estadísticos que dan soporte a la existencia de los apoyos del Área de Atención al indígena, se detallan en el Diagnóstico del Programa Presupuestal de Atención a la Población Indígena. Todos los apoyos que se otorgan, excepto las gestiones, están establecidos en las Reglas de Operación del Programa presupuestario de Atención a la Población Indígena, publicadas el 28 de marzo del 2020 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Chihuahua, así también se establece el recurso económico mediante el cual se financian dichas acciones de atención. Cabe resaltar que a la demanda de los pueblos indígenas se le brinda certeza y continuidad, a través del presupuesto destinado para dicho fin.

PROCEDIMIENTO 1

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS

OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 1

OBJETIVO

Presentar los elementos básicos para la atención de personas pertenecientes a los pueblos originarios en el Área de Atención a la Población Indígena del Departamento de Asistencia Social de la COEPI.

NORMAS DE OPERACIÓN

Lo que se enuncia a continuación es con base en las experiencias previas de atención en el área referida de la COEPI, con la intención de sistematización de los procedimientos con pertinencia cultural.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO 1

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS

RESPONSABLE: Departamento de Asistencia Social

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO 1

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Recepción con el apoyo de personal bilingüe	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="492 558 1377 751">1. Al llegar la persona usuaria a las oficinas de Atención a la Población Indígena, se le atiende en la recepción, donde se inicia con un saludo, con un toque de mano y se le invita amablemente a sentarse.<li data-bbox="492 772 1377 919">2. Las personas solicitantes pueden pertenecer a alguno de los tipos o clasificaciones que en el presente manual se describen y que se pueden ver para mayor referencia en el Procedimiento No. 2.<li data-bbox="492 940 1377 1304">3. En ocasiones, a las personas usuarias, les es difícil expresar su necesidad mostrándose con timidez, por lo cual, es el momento de buscar un acercamiento para preguntar cordialmente en qué se le puede ayudar, y se le escucha con atención. Algunas preguntas que pueden ejemplificar son: ¿En qué le podemos ayudar? ¿Qué lo/la trajo por acá? ¿Qué anda haciendo? (aquí es cuando intervienen el personal bilingüe).<li data-bbox="492 1352 1377 1661">4. Cuando su entendimiento del español es poco, se solicita la intervención del personal bilingüe para establecer una comunicación efectiva e indagar sobre su necesidad y poderle ayudar o canalizar efectivamente.<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="581 1570 1377 1661">4.1 Cuando se trata de solicitantes con dominio del español, se entabla un diálogo para conocer su petición.

	<p>5. Para identificar qué apoyo solicita la persona, se lleva a cabo una entrevista–diagnóstico de forma oral, con preguntas clave que se van formulando según sea el caso (<i>Ver procedimiento 3</i>).</p> <p>5.1. Una vez identificada la problemática o necesidad de la persona solicitante, se canaliza al Área de Atención, en la cual, el personal que atiende al público, trabajará en el Sistema de Captura de Beneficiarios en donde se realizará la búsqueda de la persona solicitante.</p> <p>5.1.1. En caso de que la persona se encuentre registrada, se trabajará en conjunto para emitir la documentación correspondiente al apoyo solicitado (<i>ver procedimiento 5</i>), o bien se le hará sugerencia de acudir ante la instancia que corresponde.</p> <p>5.1.2. Si no se localiza el nombre de la persona en el sistema, se procederá a capturar los datos al registro (<i>ver procedimiento 4</i>).</p>
<p>Oficina de atención al indígena</p>	<p>6. Si la solicitud de apoyo se trata de un servicio funerario, se procede a realizar una entrevista de diagnóstico con la encargada de la Oficina de Atención a la Población Indígena, donde se hace lo siguiente:</p> <p>6.1 Identificación del tipo de caso: ordinario o legal. Es ordinario si la muerte fue natural. Es caso legal cuando la causa de la muerte fue por homicidio, suspensión, accidente, entre otros. Los documentos expedidos por la Fiscalía informan la causa de muerte. Las personas que fallecen en su domicilio, por muerte natural, son rescatadas por alguna funeraria autorizada.</p> <p>6.1.1. Las preguntas clave son: ¿Dónde está ahorita la persona fallecida? ¿De qué falleció la persona? Casi siempre la respuesta nos da indicios sobre si se trata de un caso ordinario o legal. Si falleció en su domicilio se les pregunta ¿Quiénes fueron a ver el caso?, ¿son autoridades como:</p>

	<p>policías, ambulancia o agentes ministeriales? Si se llevaron a la persona que falleció o lo dejaron en el mismo lugar.</p> <p>6.2. Posteriormente se realiza la identificación de la red de apoyo, con ello se determina si el apoyo de COEPI será completo o parcial (<i>ver procedimiento 6</i>).</p>
<p>Área de atención. Personal bilingüe</p>	<p>7. Al atender las diversas solicitudes, ya sea de servicio funerario, de boletos, documentos para la atención médica, registro civil o de educación, se les pasa al Área de Atención. Los compañeros bilingües (ralámuli de la alta y baja tarahumara), en su lengua materna les preguntará lo siguiente: ¿En dónde trabaja? ¿Tiene algún apoyo por parte de su trabajo? ¿Cuenta con apoyo de algún servicio funerario por parte de la empresa o lugar de trabajo?</p>
<p>Oficina de atención indígena</p>	<p>8. Si la solicitud es un apoyo que no corresponde a COEPI, se orienta a la persona y es canalizada a los lugares donde corresponda, ejemplo:</p> <p>Si solicita el apoyo de una vivienda o terreno, se remite a COESVI o Desarrollo Social. Para que acuda a la instancia que compete y de ser necesario, en los casos en que se detecta que la persona tiene limitado conocimiento de las gestiones y la ciudad, se le acompaña durante todo su trámite a la institución que corresponda (<i>Ver procedimiento 7</i>).</p>
<p>Área de atención. Personal bilingüe</p>	<p>9. En el Área de Atención, se le pregunta su nombre y se verifica en el Sistema de Captura de Beneficiarios (en adelante Sistema) si ya cuenta con registro. Si la persona ya está registrada se procede a tramitar el apoyo. Si no está registrada, se procede a registrarle (<i>ver procedimiento 4</i>).</p>
	<p>10. Posterior a esto, se procede a tramitar el apoyo COEPI según sea el caso y se le brinda la información sobre dicho apoyo, en forma verbal y en ocasiones por escrito cuando se observa que la persona tiene limitaciones para comunicarse en español, esto para ayudarles a concluir satisfactoriamente sus trámites. Tal información implica</p>

	<p>brindarles el número del teléfono, el domicilio de la funeraria, las horas de salida de los camiones, el domicilio de los hospitales, llenar los formatos de los trámites ante Registro Civil, cuando no saben leer ni escribir, entre otros.</p> <p>10.1. En el caso del servicio funerario, se genera un contacto directo entre el personal de la funeraria y la persona beneficiaria, el cual continúa y termina hasta que se sepulta a la persona difunta o hasta que se recoge el cuerpo para su traslado a la comunidad.</p>
--	---

PROCEDIMIENTO 2

CARACTERIZACIÓN Y MANEJO INSTITUCIONAL DE LAS PERSONAS

SOLICITANTES

OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

OBJETIVO

Orientar sobre las características más recurrentes presentadas por las personas que solicitan apoyos, según la frecuencia de sus solicitudes, su origen, o contextos sociales en los cuales se desenvuelven. El trato y manejo de dichas personas será en un marco de actitud de servicio, de respeto y atención de calidad.

NORMAS DE OPERACIÓN

Las Reglas de Operación son una referencia general para la atención a las y los solicitantes. La asignación de apoyos debe considerar algunos criterios para priorizar y evitar el clientelismo. Con base en la experiencia del personal, el Departamento de Asistencia Social ha realizado una clasificación de los tipos de personas beneficiarias para identificar cuál es la mejor manera de otorgar un apoyo, ésta consiste en la siguiente clasificación inicial que es:

1. Individual

a) Monolingüe: Son personas que no dominan como una segunda lengua el español y se les dificulta llevar a cabo las gestiones, muestran timidez, desconocimiento la vida de la ciudad, entre otras características que enfrentan las personas indígenas al tramitar diversos apoyos.

b) Bilingüe: Son personas bilingües que dominan los dos idiomas o más, y que se mueven con facilidad en una zona urbana y conocen las formas de vida.

2. Colectiva:

a) Representación tradicional: Son personas indígenas que tienen cargo en sus comunidades y trabajan por y para la comunidad. Buscan el bienestar de su gente.

b) Representación externa/mestiza: Son personas mestizas que no pertenecen, ni conocen la cultura de los pueblos originarios. Su argumento es haber nacido en una localidad serrana o cercana de alguna comunidad indígena.

c) Personas beneficiarias/os clientes: Son personas **que buscan intereses personales** con múltiples registros de solicitud en el Sistema, además buscan beneficio familiar, tienen facilidad de palabra, poder de convencimiento y manipulación, cuando se dan cuenta que no hay una respuesta positiva por parte de una persona, nace la discriminación y rechazo hacia la persona que no está dispuesta a cooperar o a sumarse en estas acciones. Por ejemplo, las personas indígenas que se ostentan como representantes de varias comunidades, gestores/as e integrantes de alguna organización indígena. Las y los clientes, tienen poder de convocatoria y convencimiento entre las personas de sus comunidades y hasta regiones más amplias, capaces de influenciar en el modo de pensar y actuar.

d) Beneficiario/a por eventualidad conveniente. Son personas indígenas que no cumplen con los requisitos para que se les otorgue algún apoyo de COEPI, ya que no justifican su necesidad ante la entrevista -diagnóstico. Generalmente se ven en la obligación de mentir, es decir, acuden a la unidad médica a tratarse pequeños malestares para así obtener la receta médica, inventan fallecimientos de familiares, pérdida de dinero, visitas a familiares o abiertamente dicen que andan de paseo.

e) Personas beneficiarias/as canalizados a COEPI. Se puede clasificar en dos:

Internas: Cuando se remiten por personal de la COEPI que generalmente desconoce las Reglas de Operación y canaliza a personas que a veces no cumplen con los requisitos, por lo tanto, no pueden ser autorizadas para recibir el apoyo.

Externas. Cuando se les envía desde otras instancias de Gobierno u organizaciones, y acuden buscando el apoyo, servicio y/o trámite. Por mencionar algunos acuden: Del Congreso del Estado, la Secretaría Particular del Gobernador, entre otras.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO 2
CARACTERIZACIÓN Y MANEJO INSTITUCIONAL DE LAS PERSONAS
SOLICITANTES

RESPONSABLE: Departamento de Asistencia Social

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO 2

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Personal de atención al público	<p>1. Personas beneficiarias de primera ocasión. Identificada su necesidad de apoyo, se le turna al Área de Atención donde se le interroga si en alguna ocasión ha recibido apoyo de COEPI, se le pregunta: ¿Qué apoyo está solicitando? ¿Quién le mandó a éstas oficinas?</p> <p>1.1. Así mismo, se hace una búsqueda en el Sistema de Captura de Beneficiarios para ampliar la información. Aquí se determina si es usuario/a por primera vez.</p>
	<p>2. Atención a personas beneficiarias monolingües.</p> <p>2.1. Aquí es indispensable la colaboración (ver en glosario) del personal bilingüe de COEPI, para garantizar una comunicación y atención adecuada y eficiente. Según el pueblo originario y la variante del idioma indígena, se busca la forma de entablar el diálogo para que no sea un impedimento a la hora de comunicarnos y atender sus necesidades. Cuando el personal bilingüe establece una comunicación utilizando esta pregunta generadora: ¿cuál es el apoyo que solicita? De esta pregunta se derivan otras para conocer el contexto de su situación y las necesidades de apoyo.</p> <p>2.2. En caso de gestiones externas a COEPI, es preciso brindar acompañamiento personalizado (ver Procedimiento 7).</p>

	<p>3. Para la atención de personas beneficiarias /clientes. Por lo general la razón de sus trámites no es de atención a la salud, por lo que deberán ser apoyados con porcentajes del 50% y menos. Tomar en cuenta que se trata de líderes o gestores que acuden continuamente a la ciudad de Chihuahua bajo pretextos de estar dando seguimiento a solicitudes o apoyos que gestionan en oficinas de gobierno. Su actividad generalmente no es para atender asuntos de salud. Ejemplo: Juan Pérez, entre otros.</p> <p>3.1. Cuando dicha persona presenta inconformidad al respecto, se le concientiza sobre el reducido presupuesto con el que se cuenta de momento y se le informa que, por esa razón el apoyo que se le puede otorgar es de cierto porcentaje (se hace previa revisión a su red de apoyo), cabe mencionar que es rara la vez que existen inconformidades o molestias por eso.</p>
	<p>4. Para la atención a personas beneficiarias de poder de convencimiento para obtener apoyos hay que considerar que su trato debe ser en condiciones de igualdad frente a personas indígenas de población abierta.</p> <p>4.1. Dentro de esta esfera también hay líderes que no son indígenas, pero con gran influencia. El manejo de estos líderes mestizos debe ser cauteloso, en ningún momento se deben cuestionar sus gestiones o mostrar oposición, el trato debe ser empático, respetuoso y cordial. Generalmente dichas personas piden apoyos en nombre de quienes representan. Se les informa, cordialmente, sobre los protocolos establecidos para cada situación y que se entiende la finalidad de su solicitud, pero por el momento no se puede hacer tal o cual cosa, de igual forma se le gestiona, y canaliza a donde se le dé seguimiento a su solicitud a fin de que vea la participación, por parte de</p>

	<p>COEPI, hasta donde sea el ámbito de nuestra competencia.</p>
	<p>5. Beneficiario/a por Eventualidad Conveniente. Su descripción se encuentra en las normas de operación de este procedimiento. Las Reglas de operación indican que se debe apoyar siempre y cuando justifique la necesidad del apoyo. Al no justificarlo, se declina el apoyo y se trata de generar conciencia al respecto. Se les debe orientar y concientizar para evitar que su visita a la COEPI sea recurrente. Según sea la situación se les informa que es mucha la demanda de personas que acuden a solicitar apoyos, por lo que el recurso es poco y se está apoyando a las personas que son de bajos recursos económicos y de extrema pobreza, quienes tienen que realizar tal acción o trámite por lo que la mayoría de la gente comprende. Las personas usuarias siempre acuden con la seguridad de obtener el apoyo, por lo que se les da la información real de la situación; se les dice que COEPI no cuenta con esos programas, que no tiene el recurso o presupuesto para tal o cual apoyo, pero que existen otras alternativas y así se les da la atención a la misma vez que se va conociendo el motivo de su visita; esta estrategia se utiliza para informarles sobre otras instancias donde pueden acudir a solicitar los apoyos, ya que la mayoría de las veces son solicitudes de casas, terrenos, material para construcción. Se les ofrece la información sobre con quién pueden acudir, y se les proporciona la dirección de la institución.</p> <p>5.1. La orientación consiste en explicarles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presupuesto es limitado. • Existen casos con mayor necesidad. • Hay instancias donde pueden ser resueltas sus peticiones o solicitudes. • Finalmente se les orienta para que mediante la gestión,

	<p>sientan el apoyo de COEPI y evitar alguna reacción negativa por parte de quien solicita.</p> <p>5.2. En caso de identificar que la persona acude por primera vez, e ignora los mecanismos de ayuda de la COEPI, se sugiere apoyarles con lo mínimo cuando no cumplen con los requisitos de atención.</p>
	<p>6. Personas beneficiarias/as mestizas. Según la necesidad planteada, se les atiende por única ocasión o se canaliza a otra dependencia. Las Reglas de Operación COEPI establecen que el objetivo es la población indígena. A pesar de que se sientan dudas respecto a quien es o no perteneciente a un pueblo indígena, siempre se debe respetar el derecho a la autoadscripción. No debe dejarse llevar por los estereotipos de la persona indígena, la vestimenta, el idioma y el color de la piel, estos no son factores determinantes de la pertenencia; sin embargo, es frecuente que algunas personas mientan, para obtener los beneficios, pero es posible identificar la situación por las respuestas que dan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su discurso refiere a “los otros”, “ellos”, “los indígenas”, “yo también soy indio”, sin asumir por sí mismos la identidad indígena. No hablan la lengua, ni sus familiares, tampoco responden a qué pueblo o grupo indígena pertenecen. <p>6.1. Entre algunas de las frases más comunes que nos permitirán darnos cuenta cuando una persona no es indígena se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se les pregunta: ¿A qué pueblo indígena pertenece? Generalmente responden la localidad donde provienen y no saben los nombres de los pueblos indígenas originarios del estado. - Cuando se les pregunta: ¿dónde se reúnen con la autoridad comunitaria? Responden: “ellos” se reúnen en las iglesias,

	<p>con los ejidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algunas de las personas que no pertenecen a un pueblo originario traen la carta de la Presidencia Municipal de donde provienen, argumentando que viven en tal lugar desde hace tiempo, que les conocen y que son personas de muy bajos recursos; pero en ningún momento se menciona su identidad como persona indígena, desconocen la existencia de la autoridad tradicional “<i>silíame</i>” (ver en glosario); quien les puede reconocer como persona indígena, ya que tiene la autoridad para realizar tal acto. - Desconocen las costumbres y tradiciones de los pueblos indígenas. No saben que realizan una reunión comunitaria (en el caso <i>ralámuli</i> se llama <i>nawésali</i>) generalmente, es los domingos, cuando resuelven sus asuntos internos y el gobernador o gobernadora les ofrece consejo a las personas de la comunidad.
	<p>7. Personas beneficiarias canalizadas a COEPI:</p> <p>Para las personas canalizadas de manera interna y externa, en ambos casos, su situación de apoyo debe ser revisada y atendida en igualdad de oportunidades como a las demás.</p> <p>Cuando se canaliza a una persona de manera externa, es decir por parte de otra institución, por ejemplo:</p> <p>A veces vienen personas canalizadas por CHEPE y refieren tener la seguridad del apoyo. Y expresan lo siguiente: “vengo porque me dijeron que aquí me van a dar la credencial del tren” con la seguridad de que así va a resultar; siempre y cuando cumplan con las Reglas de Operación y sus requisitos correspondientes.</p> <p>7.1. Para atender a las personas canalizadas de manera interna, es decir por el personal de COEPI, cuando su solicitud de apoyo se ajusta a las Reglas de Operación, se realiza el trámite como se ha mencionado anteriormente. Y cuando su</p>

solicitud no corresponde a COEPI, se le canaliza a la instancia correspondiente. Los casos más comunes son: la construcción de viviendas o material para construcción, terrenos, apoyo de pasajes en compañías sin convenio, cartas de no antecedentes penales o municipales. Los ayuntamientos extienden “cartas de identidad” las cuales se emplean cuando la persona no cuenta con credencial oficial para identificarse.

7.1.1. Es común que una persona canalizada de manera interna asuma que se le otorgará el apoyo que solicita, esto se debe al desconocimiento por parte del personal sobre los apoyos que otorga ésta área. Para evitar que dicha persona se moleste, se le orienta y apoya con las gestiones en la institución correspondiente, sin embargo hay ocasiones en las que no se justifica un apoyo, por ejemplo:

- Cuando vienen a visitar familiares enfermos a hospitales o en casas de sus mismos familiares.
- Cuando una persona enferma, que puede valerse por sí misma, viene acompañada de toda su familia (esposa/o, madre, padre, dos o tres hijos/as), acude a consulta o solo por el medicamento, y solicita apoyo para traslado de toda su familia (acuden hasta 6 integrantes).
- Cuando las personas solicitan apoyo para traslado solo porque desean ir o venir a pasear, visitar a la familia, cuando acuden a la ciudad a conseguir trabajo, cuando se les invita a un evento con viáticos pero aún así solicitan el pasaje.

7.2. **Las personas canalizadas de manera externa** (por otras instancias) también asumen que se les otorgará el apoyo. Cuando se trata de alguien que cumple con los requisitos mencionados, se le otorgará el servicio. La canalización

	<p>incorrecta por parte de otra instancia se debe a que la persona refiere ser proveniente de La Sierra y quien le envía aquí no indaga a detalle si se trata o no de una persona indígena. Por ejemplo: a veces vienen personas mestizas que son turnadas por CHEPE, con la seguridad de que se les otorgará la credencial del tren. Viene con la certeza de que COEPI es el organismo único que se encarga de tramitar y entregar de este apoyo.</p>
--	--

PROCEDIMIENTO 3
LA ENTREVISTA -DIAGNÓSTICO

OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 3

OBJETIVO

Identificar los tipos de apoyos que la persona solicitante necesita, así como el contexto de sus peticiones para brindar una atención adecuada.

NORMAS DE OPERACIÓN

Lo que se enuncia a continuación es con base en las experiencias previas de atención en el área referida de la COEPI, con la intención de hacer los procedimientos con pertinencia cultural. Esta acción no aparece plasmada en las Reglas de Operación que rige esta dependencia.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO 3

LA ENTREVISTA -DIAGNÓSTICO

RESPONSABLE: Departamento de Asistencia Social

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO 3

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Recepción	1. Se pregunta a la persona ¿cuál es el apoyo que necesita? La persona da la respuesta y se entabla un diálogo para obtener más información.
Recepción y oficina de atención al indígena	2. Se le solicita exhibir documentación que acredite sus gestiones. En ocasiones muestran la hoja de canalización del hospital. 2.1. Cuando no exhiben la hoja de canalización, se hace una revisión puntual de los documentos y se entabla un diálogo personalizado. Explicándoles que es necesario justificar la necesidad del apoyo solicitado, esto por cuestiones de transparencia, por lo que están en la obligación de presentar la evidencia de los trámites que vienen a realizar y así beneficiarse del apoyo requerido. 2.2. Se le pregunta: ¿qué anda haciendo aquí?, ¿cuál es el motivo por el que está aquí en la ciudad? ¿Qué trámite anda arreglando? Una vez identificada la situación, si no justifica la necesidad del apoyo solicitado se le ayuda a hacer una solicitud.
Oficina de atención al indígena	3. La entrevista diagnóstica no tiene un formato establecido y en cada caso es particular. 3.1. Permite detectar asuntos no concluidos, ante lo cual se orienta para que puedan terminarlos de una vez; por mencionar un ejemplo: a pacientes que asisten a consulta y se les manda hacer estudios de laboratorio, o apartar otra consulta, entre otras; se revisa que haya realizado esta

	<p>actividad y esa información, generalmente se obtiene de los documentos que traen consigo mismo.</p> <p>3.2. También se evita que estén yendo y viniendo sin sentido. Es decir, un paciente viene de una comunidad retirada y su consulta médica es en cuatro días o tiene que realizarse algún estudio con fecha muy próxima. Se les orienta para que concluyan sin la necesidad de ir y tener que regresar en corto plazo. Se les explica que no tiene caso que apenas lleguen a su comunidad y tengan que retornarse de inmediato, lo cual ocasiona gastos innecesarios. Las personas indígenas, en ocasiones se hospedan en la Estancia temporal de la COEPI o en el albergue del Hospital General, según cada situación que vivan.</p> <p>3.3. Realizar la entrevista diagnóstica ha permitido evitar la omisión, ya que, comúnmente familiares del paciente o de personas difuntas, se marchan y abandonan sus responsabilidades; en los hospitales, las personas argumentan que van por otro familiar para que les apoye a cuidarle y ya no regresan, por lo que COEPI ha apoyado en localizar a familiares para regresarles al hospital y que cuiden a su familiar.</p> <p>3.4 Otro caso es cuando las personas por sí mismas, deciden irse porque ya se sienten cansadas de permanecer en la ciudad o bien porque debido a la situación delicada del familiar hospitalizado no se les permite la visita. Para ello se habla al trabajo social de hospitales para corroborar que ya pueden retirarse, al conocer la situación nos permite aconsejar a los familiares y concientizarles que es su responsabilidad permanecer hasta que el personal médico lo indique.</p>
--	--

	<p>4. Al concluir la entrevista, se obtiene de manera precisa el tipo de apoyo necesario.</p> <p>4.1. O en su caso, la canalización a la instancia que puede proporcionarlo.</p>
--	--

PROCEDIMIENTO 4

EL SISTEMA DE CAPTURA DE BENEFICARIOS:

HERRAMIENTA BÁSICA E INDISPENSABLE DE TRABAJO

OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 4

OBJETIVOS

Registrar, organizar y resguardar la información de las personas beneficiarias que reciben algún apoyo de la COEPI.

Generar la documentación y formatos que soportan la entrega en la recepción del apoyo, según la necesidad presentada de cada persona solicitante.

NORMAS DE OPERACIÓN

Para acceder a los apoyos o servicios que se otorgan a través del Departamento de Asistencia social de la COEPI, las personas deben brindar sus datos para ser registradas en el Sistema de Captura de Beneficiarios, esto es para realizar cualquiera de los trámites que estos involucran. Hay que considerar que previo al trámite del apoyo, en el Sistema ya se llevó a cabo el procedimiento 1. Que es el protocolo de atención a personas de pueblos originarios y el procedimiento 3. Que consistió en realizarles la entrevista diagnóstica, para conocer sus necesidades.

Los trámites que se capturan en dicho Sistema son los siguientes:

- a). *Constancia médica*: Este es un documento oficial para el servicio de salud para pago de la cuenta en hospitales. Por ejemplo: cuando la persona no tiene el servicio de INSABI, el área de Trabajo Social del Hospital, se les canaliza a COEPI por una constancia médica. Esto sucede independientemente que pertenezca a un pueblo originario; cuando los familiares indican que son provenientes de alguna comunidad serrana, por lo que, trabajo social les canaliza a estas oficinas para que COEPI realice la valoración.
- b). *Constancia*: Denominada Carta de Trámites Diversos, se utiliza como identificación, se otorga cuando la persona no tiene su identificación oficial (INE), con esta constancia se le facilita realizar sus trámites. También se otorga para solicitar becas en las escuelas.

c). *Boletos*: Apoyo de pasaje a la Sierra Tarahumara. Va dirigido para las personas beneficiarias que acuden a la ciudad a realizar trámites, como: asuntos agrarios, asuntos jurídicos, gestiones para la comunidad de origen, trámites hospitalarios, consultas médicas, servicio funerario, reuniones con el Gobernador, capacitaciones, entre otros.

d). *Traslado*: Se gestiona ante instancias de gobierno y/o particulares el traslado de difunto a diferentes municipios de la Sierra Tarahumara en el estado Chihuahua, hasta llegar a la comunidad que pertenecen. Este se proporciona cuando familiares de la persona fallecida acuden a la COEPI a solicitar el apoyo.

e). *Hospedaje y alimento en estancia temporal*: Este servicio es para personas que vienen de la Sierra y que no tienen familiares en esta ciudad, o por otras cuestiones como; realizar trámites de asuntos jurídicos, agrarios, así como la atención médica, reuniones, o asuntos que demanda la comunidad.

f). *Condonación en escuelas*: Documento oficial solicitando la condonación de inscripción. Es decir, en este trámite se solicita una prórroga en el pago, y es a consideración de las autoridades escolares ya que en las escuelas particulares rara vez se resuelve positivamente.

g). *Apoyos diversos*: Generalmente son en especie como son: pañales, ropa, cobijas, leche. Cuando COEPI no cuenta con este apoyo, se gestiona ante otras instancias como: Cáritas, Grupos Vulnerables, DIF, entre otras.

h). *Trámites funerarios*: Son los documentos oficiales que genera el Sistema para otorgar el apoyo de servicios funerarios. Como es el oficio para registro civil, para registrar o asentar la defunción (ver en glosario), el formato de solicitud para la COEPI y el oficio dirigido a COESPRIS para tramitar el permiso de traslado. Cuando la persona va a ser sepultada en la Cd. De Chihuahua, también se genera la solicitud para condonación de pago de derecho de suelo del panteón y apertura de fosa.

i). *Apoyo económico a estudiantes indígenas*, es una manera de sumar esfuerzos para solventar gastos diversos en su proceso de formación académica.

j).Alimentación y hospedaje en la Estancia Temporal de la COEPI: Servicios que se proporcionan a personas beneficiarias que acuden de la Sierra Tarahumara y que vienen a realizar un trámite como asunto jurídico, agrario, atención médica, reuniones, o asunto de la comunidad y que en la ciudad de Chihuahua no cuentan con familiares que los hospeden.

k).Carta de la Ruta Troncal: Carta para el trámite de la tarjeta preferencial de descuento. Este trámite es para personas indígenas que solicitan un descuento preferencial y pertenecen a un pueblo originario, solicitan la carta solo quienes canaliza el personal de la Ruta Trocal.

l).Trámites ante el Registro Civil: Se trata de oficios para solicitar: el registro de nacimiento o la inexistencia de registro de nacimiento, también para solicitar gratuitamente la copia certificada de actas de nacimiento, matrimonio o defunción. Y para solicitar la condonación de la multa asignada a padres y madres que omiten registrar a sus hijos e hijas:

Algunos trámites que se suelen realizar en las Sedes de COEPI son:

1.-Condonación en escuelas de Juárez: Documento para condonación de inscripción (en la sede COEPI de Cd. Juárez), de igual forma que se realiza en la oficina de COEPI en Chihuahua.

2.- Boletos Juárez: Apoyo de pasaje que se otorga a personas beneficiarias, en la sede COEPI de Cd. Juárez, que necesitan trasladarse a realizar trámites.

3.-Trámites del Registro Civil en Cuauhtémoc: oficios para el registro de nacimiento o inexistencia de registro de nacimiento ante al registro civil en la sede COEPI de Cd. Cuauhtémoc.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO 4

EL SISTEMA DE CAPTURA DE BENEFICIARIOS: HERRAMIENTA BÁSICA E INDISPENSABLE DE TRABAJO

RESPONSABLE: Departamento de Asistencia Social

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO 4

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Personal de atención al público	<p>1. Captura o consulta de información en los siguientes módulos:</p> <p><i>Consulta histórica:</i> Búsqueda de personas beneficiarias del sistema anterior. <i>Búsqueda</i> de personas beneficiarias del sistema actual y <i>reporte</i> de consulta por apoyos del sistema.</p> <p>2. Registro y/o alta de nuevas personas beneficiarias en el Sistema:</p> <p>2.1. Se abre el Sistema en el módulo de Registro.</p>
	<p>2.2. Se recaba la información con la persona solicitante.</p> <p>2.2.1. Una estrategia es pedirle a la persona su credencial del INE, acta o CURP para facilitar el proceso.</p> <p>2.2.2. Cuando no traen esta documentación, se procede hacer el registro con los datos que la persona solicitante indique:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se pregunta: ¿Cómo te llamas? ¿Cuándo y en dónde naciste? ¿Cuántos años tienes? ¿Eres casada, soltera, viuda o vives en unión libre? ¿En qué trabaja? ¿Dónde nació? ¿Dónde vive? ¿Cuál es su número de teléfono? <p>Sí vive en alguna comunidad indígena urbana, se le pregunta ¿en cuál?, ¿en qué lugar, calle, colonia o rancho vive? Se le pregunta: ¿Dónde vives?, ¿en dónde está su casa?, ¿vive con</p>

	<p>familiares?, ¿la casa es prestada, pagan renta o es casa propia?</p> <ul style="list-style-type: none">• Par saber a qué pueblo indígena pertenece, se le pregunta el lugar de origen, dónde nació, localidad o rancho; esto también nos informa a qué pueblo originario pertenece. También se realiza la pregunta en forma directa: ¿eres tarahumara, eres ralámuli, eres ódame? Otra estrategia es preguntarle si habla alguna lengua indígena y cuál.• Si tiene servicio médico, ¿cuál? Se les pregunta ¿quién le trajo, qué doctor/a, clínica u hospital les mandó para la ciudad?, ¿qué anda usted haciendo aquí a qué vino usted a la ciudad? inmediatamente contestan que vinieron con el doctor cuando así es. Se le pregunta ¿quién le mandó con el doctor/a de aquí de la ciudad?, por lo que dan la respuesta. ¿En qué parte de la comunidad le revisó el otro doctor que lo mandó para acá con el especialista? Se revisan los documentos que traen consigo para aclarar dudas. Así nos informamos de lo que andan haciendo acá, a qué vienen, si ya se atendieron o aún no. Es así como sabemos la situación actual de la persona usuaria.• Se le pide el nombre y número de algún contacto y la fecha de su nacimiento.• Se le indica que se le tomará una foto y se le explica que es necesario hacerle unas preguntas para facilitarle los trámites que viene a hacer, así como la necesidad de tomarles una foto para
--	--

	<p>guardarla en el Sistema, y que con esto la próxima vez que vengan ya no van a perder mucho tiempo porque ya todo se quedan archivados, para facilitarle todos los trámites sin perder tiempo. Después de esta explicación queda conforme e inmediatamente acepta, ya que sabe que eso le facilitará el proceso.</p> <p>2.3. Se guarda la información y con ello la persona beneficiaria queda registrada en la base de datos.</p> <p>3. Con la captura la información se prosigue para la entrega de los apoyos de COEPI, según los ejemplos mencionados en las normas de operación de este procedimiento.</p> <p>4. La información que se va registrando, es el insumo para la elaboración de los reportes que COEPI debe presentar hacia instancias externas y para el control interno sobre el avance de las metas programadas, el número y datos de las personas beneficiarias atendidas. Además de ser prueba documental para las auditorias, por lo que todo lo registrado debe quedar debidamente respaldado en físico, razón por lo que existe un archivo.</p>
--	---

PROCEDIMIENTO 5

IDENTIFICACIÓN DE LA RED DE APOYO

OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 5

OBJETIVO

Promover la participación corresponsable entre patrones/as y familiares de personas indígenas, que acuden a COEPI a solicitar alguno de estos apoyos:

- Servicio funerario y traslado de personas difuntas.
- Apoyo para traslado (boletos de camión).

NORMAS DE OPERACIÓN

Las reglas de operación del programa establece el porcentaje de apoyo a otorgar según las características socioeconómicas de las personas solicitantes. Para identificar quiénes son susceptibles de acceder a descuentos del 25%, 50% y 100%, es necesario realizar la entrevista diagnóstica (*ver procedimiento 3*) e identificar la red de apoyo.

Una red de apoyo son las personas vinculadas directamente con la persona solicitante ya sea por medio del parentesco consanguíneo, por afinidad o por relación laboral, y que ante determinada eventualidad tienen la obligación moral o laboral de cooperar con la persona solicitante.

La identificación de la red de apoyo no es un procedimiento que se encuentre dentro de las reglas de operación, sin embargo, el personal de COEPI ha sabido establecer ciertos parámetros para dicha identificación, de acuerdo a la experiencia en el trato con las personas.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO 5

RESPONSABLE: Departamento de Asistencia Social

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO 5

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Oficina de atención al indígena	<p>1. Una vez que se identifica el tipo de apoyo solicitado, se procede a obtener más información del contexto de su petición, según el caso, realizando las siguientes preguntas básicas:</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿A qué viene usted?- ¿En qué le podemos servir o apoyar?- ¿Qué le trae por estas oficinas?- ¿Qué trámite está usted realizando? entre otras.
Oficina de atención al indígena	<p>2. En el caso de que se trate de un servicio funerario, para identificar la existencia de prestaciones laborales que resuelvan la situación se pregunta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si la persona fallecida o algún familiar cercano trabajaba o trabaja.- Antigüedad laboral.- Nombre y teléfono de la persona empleadora.- Ante la existencia de una persona empleadora y la disposición de las personas solicitantes para proporcionar los datos, se procede a llamarle para pedirle que apoye a la persona fallecida. Para lo cual se le dice que le hablamos de la COEPI para saber con qué puede apoyar a su empleado/a. Se promueve que sea la persona empleadora quien pague totalmente el servicio funerario o el traslado de la persona difunta.

	<p>2.1 Cuando la respuesta es positiva, se brinda el acompañamiento necesario hasta que se concluya el trámite con la sepultura o con el traslado a su comunidad de origen, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se realiza la vinculación entre la funeraria, la persona empleadora y familiares; para esto se promueve que el costo del servicio funerario sea el de la tarifa de COEPI.• Se genera la carta de condonación de pago de acta de registro civil.• Se genera un oficio para la condonación de pago por sepultura en el panteón, esto cuando la familia decidió sepultarle en la ciudad de Chihuahua.• Se genera oficio para condonación de pago de derechos por traslado de persona difunta ante COESPRIS, en los casos en que se determinó repatriar el cuerpo. <p>2.2 Todo el acompañamiento es presencial y/o en forma telefónica, lo que permite identificar posibles problemáticas en el avance del proceso y apoyar para que fluya sin contratiempos.</p> <p>2.3 Sí familiares cercanos trabajan, se les pide proporcionar nombre y teléfono de la persona empleadora. Se les informa sobre sus derechos laborales, haciéndoles saber que las personas empleadoras tienen obligaciones y responsabilidades con las personas que contratan, y que tienen la obligación de apoyarles con el pago de servicios funerarios.</p> <p>2.4 O también se les pregunta cuántos hijos tenía, si</p>
--	---

	<p>tienen trabajo en qué y cuánto tiempo tienen trabajando ahí; se incluye a la persona cónyuge y otros familiares cercanos como hermanos/as, padre y madre.</p> <p>2.5 Se repite el procedimiento 2.1 al 2.3.</p> <p>2.6 Con lo anterior también se identifica si la familia cercana podrá, en su caso, asumir una parte del gasto. Considerando que en ocasiones, varios miembros de una misma familia, cuentan con trabajo, permitiendo tener cierta solvencia económica para ello.</p> <p>2.7 Se promueve el acercamiento, es decir, se canaliza a familiares de la persona fallecida, con el personal de la funeraria, para que acuerden el servicio que quieren contratar, así como los costos, ya que la mayoría de las veces, quieren velar en la funeraria o en su domicilio, y estos conceptos no están cubiertos dentro del servicio contratado con las funerarias, tampoco cambiar el ataúd, ni comprar flores, etc.</p> <p>2.8 Se solicita al personal de la funeraria que acuda a COEPI para que acuerde con la familia el procedimiento a seguir, para atender el servicio funerario y el traslado, en su caso.</p> <p>2.9 Se realiza el pago correspondiente al servicio contratado entre la funeraria y la persona que asumirá el pago total, o parcial, del servicio.</p>
	<p>2.10 Se da seguimiento al asunto hasta su conclusión, tal y como se describe en el punto 2.1.</p> <p>2.11 Cuando no hay red de apoyo o bien, no hay disposición de apoyar, se procede a tramitar el</p>

servicio funerario con cargo total a la COEPI.

2.12 Cuando la persona difunta tiene peso y talla mayor a la estándar, se gestiona la donación del ataúd con Cáritas o la colaboración interinstitucional con la Secretaría de Desarrollo Social, DIF o Presidencias Municipales, ya que generalmente dichos ataúdes son costosos.

2.13 Cuando el traslado de la persona difunta no lo realizará COEPI, se gestiona con las Presidencias, DIF Municipal, Presidentes Seccionales, Comisariados Ejidales o Comunales, Servicios de Salud, y Organizaciones de la Sociedad Civil.

2.14 Esporádicamente se presentan casos de inconformidad por parte de las personas solicitantes, especialmente en servicios funerarios y traslados de personas difuntas, la mayoría de las veces influenciadas por alguien más. La inconformidad la manifiestan argumentando que Gobierno siempre ha puesto todo, que para eso está. Ante lo cual se habla con las personas inconformes tratando de crear conciencia sobre las obligaciones y responsabilidades de familiares y personas empleadoras, quienes tienen el compromiso de contribuir con este gasto, por lo que se comunican entre dichas personas y juntan la cantidad que pueden dar. De ahí sabremos cuanto será el porcentaje de apoyo que COEPI aportará.

Con esto las personas se dan cuenta de que esto no es una negativa por parte de COEPI, sino una forma de defender sus derechos y ayudarles para que los conozcan.

2.14.1 Uno de los casos de inconformidad es cuando

	<p>la persona, habiéndose comprometido a pagar total o parcialmente el servicio funerario, se niega a hacerlo, ante lo cual se le habla de nuevo, de ser posible en la oficina de COEPI para corroborar los datos de la entrevista. Generalmente retoman el compromiso, después de esto.</p> <p>2.14.2 Otro caso de inconformidad, es cuando se obtiene un resultado positivo de las gestiones con la persona empleadora y reciben el recurso, el cual, en ocasiones, se muestran renuentes para destinarlo al propósito que le dio origen, lo gastan, niegan que la persona empleadora les haya dado dinero, y hasta van a otras instancias a solicitar el apoyo, argumentando que no han recibido apoyo por parte de nadie.</p> <p>Ante tal situación se entabla de nuevo el diálogo, haciéndoles hincapié en que ese recurso se les dio para el pago del servicio funerario; después de esto generalmente aceptan el compromiso de pagar; además se les reitera sobre las responsabilidades como familia.</p>
	<p>3. Si la petición es de apoyo para traslado (boletos de camión), se procede a indagar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si tienen familiares en la ciudad y cuál es su parentesco. Para saber esto último se pregunta: ¿qué es de usted esa persona? O ¿qué es tuyo/a? - El motivo de su estancia en la ciudad de Chihuahua. Se pregunta: ¿a qué viene? - Si la persona solicitante vive en la ciudad de Chihuahua, se indaga su ocupación, para lo que se pregunta: ¿En qué trabaja?

4. Todo lo anterior permite identificar la red de apoyo y las posibilidades económicas de la persona solicitante, el manejo de esto se sugiere según lo siguiente:

4.1. Se les solicita, comprensión y corresponsabilidad (ver en glosario) concientizándoles de la situación, y mencionando que:

- El presupuesto que ahora tiene Gobierno es cada vez menor.
- Hay gente que es de muy escasos recursos por lo cual el poco presupuesto debe destinarse para apoyarles.
- Actualmente se está dando prioridad a asuntos más urgentes como la atención a la salud.
- Se les pide por favor su apoyo y comprensión de la situación.

4.2 Para identificar a las personas solicitantes de traslado que cuentan con viáticos. Son personas que son invitadas por dependencias de Gobierno a eventos culturales como carreras, ventas de artesanías, reuniones, capacitaciones o atenciones médicas como IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Social de Trabajadores del Estado), por lo que se realiza una llamada a las instancias competentes que llevan a cabo estos eventos e invitaciones, y serán quienes informen sobre el apoyo otorgado para cumplir con la participación y asistencia. Es conveniente poner atención si son personas invitadas a la ciudad por alguna dependencia de Gobierno o a eventos culturales y deportivos, ya mencionadas anteriormente. Para esto se contacta a la institución, quienes nos informan del

	<p>apoyo que les ha sido otorgado para su traslado y así cumplir con su participación en tal evento.</p> <p>Para las atenciones médicas del IMSS e ISSSTE u otro. Las personas que son pacientes médicas, y son canalizadas de algunas localidades foráneas a atender alguna situación de salud en los nosocomios de Chihuahua a el área de especialistas en el IMSS o al ISSSTE, tienen la oportunidad de ser apoyadas como derechohabientes con viáticos de gastos de pasajes y alimentación, por ser atención médica foránea, a través de trabajo social de estas instancias.</p> <p>En los casos de eventos culturales y deportivos la mayoría de las personas que asisten a estos eventos, reuniones, participaciones, se les invita a participar o convivir, por lo que se les otorga lo necesario para su pasaje, como son: viáticos por la instancia, patrocinadores, o quienes organizan.</p> <p>El traslado forma parte de las prestaciones de esas instituciones de salud y que se conoce cuando la persona indica que vino a atenderse a alguna de esas instancias, el apoyo que se les proporciona es mediante gestiones. Por ejemplo: pacientes que vienen a la consulta y que se les canaliza con algún especialista, cuentan con el beneficio de viáticos para sí y un familiar. Para esto, se les refiere a las oficinas administrativas correspondientes, con el fin de ejecutar este apoyo, orientándoles sobre los requisitos, contactos y domicilio dónde debe acudir, a solicitar dichos beneficios.</p> <p>4.3 A solicitud de personas estudiantes, se revisa su situación, indagando el contexto de sus peticiones,</p>
--	---

si son motivos de salud, familiares o escolares; se les entrevista y se revisa la documentación, según el trámite que vienen a realizar. El boleto lo ocupan sólo en periodos vacacionales para regresar a su casa.

4.4. A la persona solicitante que viene a atenderse en alguna farmacia sólo para obtener la receta y presentarla en COEPI, con el fin de obtener el boleto de camión, generalmente se le apoya con la mitad del boleto y se le informa que será por única ocasión, promoviendo que traten de no incurrir en esa práctica. Generalmente son personas que vienen a visitar a sus familiares y que tratan de justificar el acceso al apoyo, pero después de esta explicación para la segunda ocasión tratan de apegarse a los requisitos para solicitar el traslado.

4.5 Con respecto a pacientes que se atienden en clínicas o lugares privados. Existen casos de quienes vienen a atenderse a las clínicas de Christus Muguerza, del Centro, Clínica Chihuahua y Star Médica, entre otras, haciendo pagos directos como pacientes o siendo apoyados por alguna persona empleadora o Asociaciones Civiles; para tal caso se realiza la entrevista diagnóstica y por lo general cuentan con recursos para atenderse, de tal manera que el apoyo otorgado es el mínimo o bien se reserva para quienes tienen mayor necesidad.

4.6. Cuando la persona solicitante no pertenece a ningún pueblo originario y no hay autoadscripción, se les informa que los apoyos de COEPI son para población indígena, y se les canaliza a otra instancia

para que gestionen lo correspondiente.

4.7 En caso de presentarse alguna inconformidad, se les reitera la situación del presupuesto, invitándoles a tomar conciencia de que existen casos con más necesidad. Cuando toman la iniciativa de ir a un hospital privado y a veces se agota su presupuesto o bien desconocían lo costoso que eso representa. Muchas veces han venido a solicitar el apoyo de COEPI para pagar cantidades extremas, por lo que se les informa que para eso están los hospitales de Gobierno, para que no tengan que experimentar estas situaciones. Ante tal situación se les orienta sobre los lugares a donde podrían acudir a solicitar apoyo y de la misma manera se les ayuda a gestionar. Generalmente cuando se les canaliza, previamente se establece un diálogo con las instancias a donde se les manda, lugar donde ya se les espera para atenderles.

PROCEDIMIENTO 6

ACOMPANAMIENTO PUNTUAL A PERSONAS INDÍGENAS

OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 6

OBJETIVO

Asistir a personas indígenas que desconocen la ciudad y la realización de trámites, para garantizar el cumplimiento de sus gestiones.

NORMAS DE OPERACIÓN

Este tipo de acompañamiento, aunque no está estipulado en las reglas de operación, se ofrece a usuarios y usuarias ante la necesidad, muy indispensable, de apoyo; debido a la falta de conocimiento de la ciudad, de los trámites y gestiones que necesita realizar. Surge en la institución como una medida de atención especial, con pertinencia cultural y consideración a su situación, que se otorga para facilitar y agilizar los trámites.

Dicha acción apela a la amabilidad y actitud de servicio del personal, ya que mediante la experiencia se ha comprendido que las personas usuarias de COEPI no están acostumbradas a realizar trámites, ni a traer documentos, por lo que también se trata de un proceso de aprendizaje para el funcionariado público de esta institución y adaptación para las personas usuarias. Este es el motivo por el cual se les acompaña, así las personas usuarias aprenden a realizar sus trámites para posteriores ocasiones.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO 6
ACOMPAÑAMIENTO PUNTUAL A PERSONAS INDÍGENAS

RESPONSABLE: Departamento de Asistencia Social

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO 6

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Oficina de atención al indígena	<p>Después de que se llevan a cabo los procedimientos anteriores y se identifica que el trámite a realizar por la persona indígena, no corresponde a COEPI, como en el Registro Civil, Hospitales, Fiscalía, DIF, entre otros; se procede a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Establecer contacto con la instancia a donde se realizará el trámite, solicitando información sobre los requisitos o gestiones a realizar.<ol style="list-style-type: none">1.1 Se le informa, al funcionariado público, que acudirá personal COEPI acompañando a la persona que desea realizar el trámite.
Oficina de atención al indígena	<ol style="list-style-type: none">2. El funcionariado público de otras instancias brinda información y documentación al personal COEPI que hace el acompañamiento, sobre el trámite a realizar, esto para facilitar las gestiones.
Personal COEPI	<ol style="list-style-type: none">3. Según la situación de la persona que debe ser acompañada, se determina si se requerirá traslado en vehículo o a pie.<ol style="list-style-type: none">3.1. Si la persona trae cosas cargando (maletas, bolsas, mochilas) y sabemos que tiene que regresar a COEPI, puede dejarlas encargadas en esta oficina, para facilitar su traslado a la otra dependencia.3.2. Si su traslado es en vehículo, se le lleva en el

	<p>vehículo propiedad de COEPI, gestionándolo anticipadamente. Si va a durar algún tiempo se les deja en el lugar asignado y el personal de esa dependencia se comunica con nosotros para informarnos que regresaremos por la persona. También se les proporcionan algunos teléfonos de celular y/o extensiones. En algunos casos, si hay la posibilidad, la propia instancia se encarga de traerles de vuelta.</p> <p>3.3. El traslado a pie solo se hace a lugares cercanos, como el Registro Civil, Hospital Central, la Estancia Temporal.</p>
	<p>4. Para realizar el acompañamiento puntual a personas indígenas muchas veces, el personal COEPI permanece apoyando la gestión hasta que esta concluye, en ocasiones esto ocupa varios días. Por ejemplo en los trámites del registro civil, como en los casos en que una persona cuenta con varios registros, o falta de registro de personas que desean registrar a sus hijos, entre otros. En los casos requeridos, la persona solicitante recibe también la alimentación y el hospedaje en la Estancia Temporal de la COEPI.</p> <p>5. De no tener un seguimiento cercano, se corre el riesgo de que sus gestiones no avancen, debido a su timidez.</p> <p>5.1. La timidez se puede identificar cuando las personas se tapan la boca al hablar, lo hacen en volumen bajo, se esconden; lo que nos podría dar la impresión de que no quieren ser atendidas, cuando en realidad se les dificulta hablar con personas extrañas.</p> <p>5.2. Algunos otros factores son el analfabetismo, poco</p>

	<p>dominio del español y el desconocimiento de dónde y con quién se debe realizar este trámite. Es muy importante tener una consideración humana con las personas que atendemos, debido a que algunas corren el riesgo de extraviarse en la ciudad, quedando desprotegidas, sin un lugar dónde comer y dormir, o bien, a merced de delincuentes. Ante la falta de un apoyo cercano, sus gestiones se pueden interrumpir sin alcanzar el objetivo, así como pasar una mala experiencia por desconocimiento de la ciudad.</p>
--	---

ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO 6

Anexo 1. Directorio de instituciones para la gestión externa de apoyos.

Esta lista de contactos sirve como apoyo general para realizar las diversas gestiones mencionadas en los procedimientos, entre COEPI y otras instituciones.

CONTACTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	VINCULACIÓN
COESPRIS	Av. División del Norte 401, AltaVista, 31200 Chihuahua.	614-414-82-10	Servicio funerario y traslado de difunto.
INPI	José Esteban Coronado 1413, Zona Centro, 31000 Chihuahua.	614-410-90-11, 614-415-48-30, 614-415-85-17	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
DIF	Av. Tecnológico 2903, Cerro Prieto, 31310 Chihuahua, Chih.	614-214-40-00 Ext.22263	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
FECHAC	Teófilo Borunda No. 10820, Labor de Terrazas, 31223 Chihuahua, Chih.	614- 413- 20-20	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
GRUPOS VULNERABLES	Calle 27 Manuel Gómez Morín 1709, Altavista, 31200 Chihuahua, Chih.	614- 429- 33-00. Ext. 17901, 17902, 17905	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
HOSPITAL CENTRAL	Calle Antonio Rosales 33000, Obrera, 31350 Chihuahua.	614 180 0800 Ext.16544, 13416, 16592, 16536	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio.
HOSPITAL GENERAL. TRABAJO SOCIAL	Av. Prolongación Teófilo Borunda Número 510, Colonia, El Bajo, 31200 Chihuahua.	614-429-33-00 Ext. 17400 17522, 17443, 17432	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio.
HOSPITAL INFANTIL	Av. Carlos Pacheco Villa s/n, Cerro Coronel. II, Robinson, 31090	614-429-33-00 614-4-33-00-69 Ext. 22950	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio.
FUNERARIA LA NUEVA LUZ	Calle 70a. 2404, Cerro de la Cruz, 31460 Chihuahua.	614-433-00-70 614-182-43-00	Servicio funerario y traslado de difunto.
FUNERARIA SAN FELIPE PARRAL	Av. Villa Escobedo #20, Centro, 33800 Hidalgo del Parral, Chih.	627-522-10-10	Servicio funerario y traslado de difunto.
FUNERARIA GÉNESIS	Av. Fedor Dostoievski 5307, Atenas, Quintas Carolinas, 31146 Chihuahua.	614-485-14-22	Servicio funerario y traslado de difunto.
CREE	Quinta y Samaniego Sn, Pablo Amaya norte 31000 Chihuahua.	614-214-40-00	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio.
CRIT	Juan Pablo II 4101, Cerro Coronel. II, Robinson, 31074 Chihuahua.	614-429-53-54	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
SERVICIOS DE SALUD	Calle Tercera 601, Zona Centro, 31000 Chihuahua.	614-227-00-39 Ext. 21741	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
VIDA DIGNA	Calle Juan Aldama #502, Zona Centro, 31000 Chihuahua.	614-410-17-86	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
CENTRO DE SALUD SAN FELIPE	Escudero 501, San Felipe I Etapa, 31203 Chihuahua.	614 413 0871	Apoyo con documento oficial para el acceso a

			servicio
PROCURADURIA DE PROTECCION DE NIÑOS Y NIÑAS ADOLESCENTES	Calle 12a. 4610, Santa Rosa, 31050 Chihuahua.	614-214-40-00	Gestión para el acceso de bienes y servicios
DIF CASA CUNA	C. Doce y Tamborel Santa Rosa, 31050 Chihuahua, Chih.	410-33-57	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
DIF MUNICIPAL CHIHUAHUA	Glandorf 4106, 5ta Etapa San Felipe, 31210 Chihuahua.	614-200-48-00 Ext. 2212 ASISTENTE 614- 200-48-00 Ext. 2285 Coordinación de Fortalecimiento Familiar y Responsabilidad Social 614-200-48-00	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
DIF ESTATAL INAPAM	Calle Quinta 4000, Santa Rosa, 31050 Chihuahua.	614-410-33-57	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
SECRETARIA DEL BIENESTAR	Av. Pacheco#1205 Col. Obrera Calle Nicolás Bravo 1810	614-410-90-44 y 614-410-18-82 614-416-15-16 Ext. 22263	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
PROCURADURIA AGRARIA	Av. Francisco Zarco 2815, Zarco, 31020 Chihuahua.	614-411-73-33	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
JURISDICIÓN SANITARIA	Av. Benito Juárez 2, Zona Centro, 31000 Chihuahua.	614-416-01-62	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
SALUD DIGNA	Calle Juan Aldama #502, Zona Centro, 31000 Chihuahua.	614-410-17-86	Gestión para el acceso de bienes y servicios
DESARROLLO SOCIAL	Edificio Héroes de Revolución Calle 11 803, Zona Centro, 31350 Chihuahua.	614-429-33-00 Ext. 12603 y 12620	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
PACMYC	Av. División del Norte 2900, Magisterial Universidad, 31200.	614-415-33-93	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
TRANSPORTES BALLEZANOS	Calle 46 118, Zarco, 31020 Chihuahua.	614-411-38-41	Apoyo para traslado (boletos de camión).
TRANSPORTES NOROESTE	Ejército Mexicano 5315, Zona Centro, 31000 Silvestre Terrazas 7027, Gustavo Díaz Ordaz, 31020	614-411-57-83	Apoyo para traslado (boletos de camión).
REGISTRO CÍVIL	Calle 13 ½ No. 5, Centro, 31000 Chihuahua.	614-429-33-00 Ext. 14824 y 14838	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio
INSABI (ANTES SEGURO POPULAR)	Calle Juan Aldama 120, Zona Centro, 31000 Chihuahua.	429-33-00 Ext. 17977	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio.
HOSPITAL ONCOLOGÍA	Ejército Mexicano 3706, El Bajo, 31000 Chihuahua, Chih.	614-415-30-20	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio.

RAPIDOS GUADALUPE Y CALVO	Km 2.5, Santa. Barbara, Palmilla, 33820, Parral, Chih.	627-522-39-80	Apoyo para traslado (boletos de camión)
FISCALÍA DE LA MUJER	57 y Rosales # 1200 Col. Cerro coronel	614-429-33-00 Ext.10717	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
FISCALÍA	25 y canal	614-429-33-00 Ext. 14212	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
CÁRITAS	C. MORELOS #405 COL. ENTRO	614-415-39-90 y 614-415-16-15	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
INSTITUTO DE LAS MUJERES	Calle 4a 2411, Bolívar, Zona Centro	614-410-46-04	Gestión para el acceso de bienes y servicios.
OPERADORA DE TRANSPORTES VIVEBUS S.A. DE C.V	Blvd. Juan Pablo II s/n Col. Aeropuerto	614-429-33-00 Ext. 22812	Apoyo con documento oficial para el acceso a servicio.

Anexo 2. Lista del registro y documentación de los apoyos como soporte de nuestra actividad.

Requerimientos de auditoría.

Cada trámite que se gestiona, o cada apoyo que se entrega, son documentados y registrado en bitácoras que fueron creadas para llevar un control. Esta documentación de soporte, es objeto de revisión por parte de las instancias fiscalizadoras, así también, se cuenta con un archivo documental debidamente organizado y clasificado.

Apoyo	Cuenta con archivo documental	Cuaderno de registro donde firman de conformidad (bitácora)
Constancia médica	si	si
Boletos	si	si
Trámites Funerarios	si	si
Traslados	si	si
Trámite de Registro Civil	si	si
Constancia Seguro Popular	si	si
Constancia trámite diversos	si	si
Carta ruta troncal	si	si
Carta condonación de Escuelas	si	si
Gestiones	si	si

GLOSARIO

Aportación: Participar, colaborar para realizar algún trámite, gestión o apoyo. Cada quien brinda su parte para ayudar.

Apoyo: Atención por parte de COEPI, mediante recursos ejercidos por la institución, para solventar el pago de algunas solicitudes hechas por las personas beneficiarias, que no han podido ser atendidas después de múltiples gestiones en diversas instituciones.

Asentar la defunción: Es un procedimiento legal que se realiza en el Registro Civil y mediante el cual queda escrita la defunción o muerte de las personas. Finalizado este procedimiento, el Registro Civil expide el Acta de Defunción.

COESPRIS: Comisión Estatal Contra Riesgos Sanitarios.

Colaboración: Trabajar junto con otras personas en una tarea común.

Condonación: Cuando la persona no paga nada.

Corresponsabilidad: Responsabilidad compartida.

Derecho a la autoadscripción: La Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 2º establece que: La conciencia de su identidad indígena deberá ser criterio fundamental para determinar a quiénes se aplican las disposiciones sobre pueblos indígenas. Esto significa que la Ley suprema en nuestro país, da el derecho a las personas indígenas para que sean reconocidas como integrantes de los pueblos indígenas, tan sólo con su dicho, es decir, sólo es necesario que se proclamen como indígenas. El INEGI indica que la autoadscripción es el “reconocimiento que hace la población de pertenecer a una etnia, con base a sus concepciones.”²

Embalsamado: Preparar un cuerpo sin vida, con sustancias balsámicas o antisépticas para preservarle de la putrefacción.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otras personas, se lleva a cabo para conseguir o resolver una solicitud.

² En el sitio: http://www.nacionmulticultural.unam.mx/100preguntas/pregunta.php?num_pre=9

Instancias: Cualquier institución, como las dependencias gubernamentales o de la sociedad civil.

Persona beneficiaria: Persona que recibe el beneficio de los apoyos de COEPI.

Servicio funerario: Apoyo que se otorga a personas que no cuentan con recurso económico para realizar este gasto, se contrata los servicios de una funeraria para preparar y depositar el cuerpo de una persona en un ataúd. Ayudar a tramitar documentos a registro civil al asentar la defunción de la persona.

Servicio: Atención por parte de COEPI, mediante gestiones, trámites, canalización a otras instituciones, documentos expedidos por esta institución, para atender las solicitudes de las personas beneficiarias.

Siláame: Palabra en idioma *ralámuli*, para designar a la persona indígena que la comunidad ha elegido como la autoridad tradicional. Dicha elección se basa en cualidades éticas y morales.

Trámite: Paso que, junto con otras personas, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

Vinculación: Establecer un vínculo o unión para el trabajo colaborativo entre personas o instituciones.

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DE ESTE MANUAL

- AUTORIZÓ:** Lic. María Teresa Guerrero Olivares
Titular de la Comisión Estatal para los Pueblos Indígenas
- COORDINÓ:** M.E.C. Mariana Azucena Villarreal Frías
Jefa del Departamento de Transversalidad, Gestión y Articulación Institucional
- REVISÓ:** Dra. Lucía Olivas Espino
Asesora Técnica en el Departamento de Transversalidad, Gestión y Articulación Institucional
- ELABORARON:** Antrop. Mayra Mónica Meza Flores
Jefa del Departamento de Asistencia Social
María del Carmen Domínguez Monge
Responsable del área de Atención al Indígena
Hilario Quintero Cabada
Personal bilingüe adscrito al área de Atención al Indígena
Mateo González Bautista
Personal bilingüe adscrito al área de Atención al Indígena

DIRECTORIO

C. María Teresa Guerrero Olivares

Titular de la Comisión Estatal para los Pueblos Indígenas

C. Lucero de Lourdes Espíndola de la Vega

Secretaria Técnica

C.P. Faviola Báez Acosta

Directora Administrativa

DIRECCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LOS PUEBLOS INDÍGENAS

M.A. Juan Paulo Romero Reynaga

Director

Antrop. Mayra Mónica Meza Flores

Jefa del Departamento de Asistencia Social

M.E.C. Mariana Azucena Villarreal Frías

Jefa del Departamento de Transversalidad, Gestión y Articulación Institucional