

TRÁMITE: Incorporación al Programa Oportunidades

RESPONSABLE: Ramiro Ornelas Hall
Director General de
Atención y Operación

Dirección: Av. Insurgentes Sur #1480 **Teléfono:** 5482 – 0700
Col. Barrio de Actipán **Correo:** ramiroo@oportunidades.gob.mx
Delegación Benito Juárez
C.P. 03230 México D.F.

Esta Carta tiene la finalidad de informarle de nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y necesidades. ¡Démos su confianza para mejorar cada día el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL TRÁMITE

El objetivo de los Eventos de Incorporación es:

- ✓ Que usted y su familia sean beneficiarios del Programa Oportunidades.
- ✓ Informarle qué apoyos recibirá y qué compromisos deberá cumplir para recibirlos.
- ✓ Entregarle información por escrito sobre Oportunidades, los apoyos que ofrece y las responsabilidades de las familias que reciben los apoyos, así como las causas de suspensión temporal y definitiva de los apoyos.
- ✓ Entregarle la documentación que le permita recibir los apoyos monetarios que le ofrece Oportunidades.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

Una vez que la familia ha sido incorporada al Programa, recibirá los apoyos siempre y cuando cumpla con sus corresponsabilidades y haga buen uso de los apoyos que se le brindan.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

Usted recibirá el aviso en su colonia o localidad a través de carteles, mensajes, o directamente a través de personal de Oportunidades o por medio de autoridades municipales, vocales comunitarias.

Oportunidades le informará por lo menos con dos días de anticipación el lugar, la fecha y la hora en la que un representante de la familia deberá presentarse para tramitar su incorporación al Programa.

Los lugares de reunión pueden ser:

- ✓ Escuelas
- ✓ Centros comunitarios y auditorios públicos
- ✓ Plazas públicas
- ✓ Otros locales públicos de fácil acceso

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Será responsabilidad del representante de la familia:

- ✓ Presentarse al Evento de Incorporación en el lugar, fecha y hora indicados en la convocatoria.
- ✓ Llevar al Evento de Incorporación una identificación que puede ser: credencial del IFE, acta de nacimiento, CURP, fé de bautismo, credencial con fotografía o constancia de identidad de la autoridad municipal.
- ✓ Cuidar que los apoyos de Oportunidades lleguen a las familias que se encuentran en situación de pobreza extrema.

REQUISITOS

Que el personal de Oportunidades le haya aplicado la encuesta de características socioeconómicas y haber sido identificada como una familia en condición de pobreza extrema.

COSTOS

La incorporación al Programa Oportunidades es totalmente **GRATUITA**. NADIE PUEDE SOLICITARLE PAGOS O CUOTAS POR LA INCORPORACIÓN AL PROGRAMA. DENUNCIE CUALQUIER IRREGULARIDAD.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Estas son las características del servicio que nos comprometemos a cumplir para que éste sea de calidad:

Oportuno Le notificaremos a la familia el lugar, fecha y hora del evento de incorporación por lo menos con dos días de anticipación para que pueda asistir.

Amable El personal de Oportunidades le atenderá con respeto, y cortesía.

Claro y Sencillo En el evento de incorporación, el personal de Oportunidades le:

- ✓ Explicará con un lenguaje sencillo cómo funciona el Programa.
- ✓ Informará de los apoyos que recibirá siempre y cuando cumpla los compromisos del Programa.
- ✓ Informará de los compromisos y las responsabilidades de la familia con el Programa.
- ✓ Informará de la fecha a partir de la cual usted y su familia quedan incorporados a Oportunidades y el mes en que recibirán los primeros apoyos.
- ✓ Resolverá las dudas que pudieran presentarse.
- ✓ Entregará materiales por escrito que le permitan conocer el Programa.

Transparente

El personal de Oportunidades le:

- ✓ Informará que Oportunidades es un programa público, que se financia con los impuestos de todos los mexicanos y no pertenece a ningún partido político.
- ✓ Informará de cómo puede presentar solicitudes, quejas, sugerencias y reconocimientos al Programa.
- ✓ Informará que la incorporación a Oportunidades es totalmente gratuita.

Honesto

El personal de Oportunidades le incorporará al Programa, le informará y le entregará documentación oficial sin pedirle a cambio remuneración alguna en dinero o en especie.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

- Atención Inmediata

Nuestro compromiso es proporcionarle una atención de calidad; en caso de que se presente algún problema, puede dirigirse con el Jefe del Centro de Atención y Registro (CAR), quien atenderá su petición de inmediato.

- Quejas y sugerencias del servicio

El Programa Oportunidades cuenta con un servicio telefónico gratuito donde usted puede presentar sus quejas o sugerencias, el teléfono es 01-800-500-50-50. Puede llamar de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas; también puede presentarlas a través de Internet: www.oportunidades.gob.mx o al correo electrónico: atencion@oportunidades.gob.mx

- Denuncias contra servidores públicos

Para presentar denuncias por actos de corrupción en contra de algún servidor público de Oportunidades, usted puede comunicarse al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social a través de los siguientes medios:

Al teléfono **01 – 800 – 71 – 48 – 340**, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
Su llamada es gratuita.

También puede presentar su denuncia por Internet:
quejasoic@sedesol.gob.mx

Atenderemos su denuncia en 10 días hábiles.

- Evaluación ciudadana del servicio

Para Oportunidades es muy importante su opinión, por eso le pedimos que proporcione al personal encuestador la información que le solicite.

Le aseguramos que la información que nos proporcione será de uso confidencial y se tomará en cuenta para mejorar los servicios que le ofrecemos.

COMPROMISOS DE MEJORA

Los que trabajamos en Oportunidades tenemos el firme propósito de servirle cada vez mejor y por ello nos comprometemos a que en marzo del 2006 usted tendrá acceso a:

- ✓ Nuevos materiales de difusión sobre Oportunidades para que esté mejor informada.

Nuestro compromiso es brindarle servicios de mayor calidad, y para ello necesitamos de su participación.

Estamos seguros de que juntos lo lograremos: "En Oportunidades cada quien hace su tarea."

La presente Carta Compromiso al Ciudadano, se suscribió en la Ciudad de México D.F., el 1º. de agosto de 2004.

Saludos afectuosos,

Rogelio Gómez - Hermosillo Marín
Coordinador Nacional

Usted puede encontrar un resumen de esta Carta en los Centros de Atención y Registro, en las oficinas de las Coordinaciones Estatales y en la página de Internet www.oportunidades.gob.mx

Próxima revisión: Enero de 2007

