

ALCALDÍA TLALPAN

Mtra. Alfa Eliana González Magallanes, Alcaldesa de Tlalpan, con fundamento en los artículos 122, Apartado A, Fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 52 numerales 1 y 4, 53 Apartado A numerales 1, 2 y 12, Apartado B numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 6 Fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 9, 16, 20, 21, 29, 30, 31 Fracciones I y III y 35 Fracción I de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 Fracción III, 11 y 51 último párrafo de la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México; 3 Fracciones XXIII y XXIV, 11, 32, 33 y 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 5, 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; así como en el “Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2023”, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México número 994 de fecha 05 de diciembre de 2022, por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, emito el siguiente:

AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL “ABRIG-AT”

1. Nombre de la acción.

Abrig-AT

2. Tipo de acción social.

Apoyo en especie.

3. Entidad responsable.

La Alcaldía Tlalpan a través de la Dirección General de Participación Ciudadana (coordinación, control y seguimiento); Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana (seguimiento); Subdirección de Concertación Política y Atención Social, Subdirecciones de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana 1, 2, 3 y 4, Subdirección de Coordinación con los Pueblos Originarios, Dirección de Protección Civil (operación).

4. Diagnóstico.

Tlalpan es una de las 16 alcaldías que conforman la Ciudad de México; presenta una superficie de 30,449 hectáreas, lo cual equivale al 20.52% de la superficie de la capital del país. Por su ubicación geográfica, el 42% de su territorio tiene un clima templado semihúmedo, el 38% es semifrío subhúmedo y el 20% es frío. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2020), Tlalpan tiene una precipitación anual de 1,100 mm, lo que la coloca como una de las tres alcaldías con más chubascos, esto derivado de sus zonas frías y semifijas localizadas principalmente al sur del territorio donde se encuentran las partes más altas de la región.

El Censo de Población y Vivienda 2020 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) indica que en la Ciudad de México había 2.75 millones de viviendas, en Tlalpan la cantidad de viviendas se ubicó en 202,318.

En Tlalpan habitan 699,928 personas, de acuerdo a datos del INEGI 2020; de estas aproximadamente 343,347 se ubican en un Índice de Desarrollo Social bajo o muy bajo; de acuerdo con el Índice de Desarrollo Social de la Ciudad de México 2020 (EVALUA).

Por otro lado, de la población en la Ciudad de México 1,491,619 son personas mayores con edades de 60 años o más. De este total, Tlalpan concentra un 7.3% (108,894 personas mayores), con características socioeconómicas que acrecientan su vulnerabilidad. En Tlalpan, 64.2% de la población está identificada como población económicamente activa y 35.6% corresponde a la población no económicamente activa (PNEA), en este grupo de PNEA, 39.6% son estudiantes, 33.1% personas dedicadas a los quehaceres de su hogar, 15.7% personas pensionadas o jubiladas, 2.7% personas con alguna limitación física o mental que les impide trabajar, 9.0% personas realizan otras actividades no económicas. (INEGI 2020).

En Tlalpan el índice de población sin derechohabiencia a servicios de salud es del 28.7% de la población. De acuerdo al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL 2020).

4.1. Como antecedentes de esta acción social están los ejercicios 2008, 2013, 2018, 2019 y 2020, en los cuales la Delegación Tlalpan implementó las Actividades Institucionales de 2008- 2013 bajo el nombre de "Invierno en materia de protección civil", en 2017 como actividad institucional denominada "Invierno solidario" y de 2018- 2020 se establece como acción social.

En 2020 la acción social "Invierno solidario 2020", en Tlalpan proyectó beneficiar a 21,732 personas que habitan en colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social con chamarras y/o cobijas. "Invierno solidario 2020" encuentra su antecedente en 2008 cuando surgió como un programa social y así continuó hasta 2013 bajo el nombre de "Invierno en materia de protección civil". En los años posteriores no se dio seguimiento a esta actividad; fue hasta 2017 que de nueva cuenta se implementó, pero como actividad institucional con la denominación "Invierno solidario" y para 2018 se estableció como acción social con el nombre "Invierno solidario Tlalpan 2018"; en 2019, se dio continuidad a esta acción social, con la cual se benefició a 17,000 vecinos con 10,000 cobijas y 7,000 chamarras; para 2020 se tuvo como meta la entrega de 9,543 chamarras y 12,189 cobijas.

4.2. El problema social que se busca atender es la vulnerabilidad de las personas que habitan en las colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social (IDS), quienes no cuentan con los recursos para adquirir los artículos necesarios para abrigarse de manera adecuada durante la época de invierno.

4.3. Se prevé la entrega de apoyos en especie (cobijas y colchonetas) en las zonas más frías de la demarcación, principalmente en las zonas con muy bajo o bajo índice de Desarrollo Social (IDS),

durante la temporada de invierno, considerando que continúa la emergencia sanitaria por Covid-19.

4.4. La Dirección de Protección Civil y la Dirección General de Participación Ciudadana, realizarán las siguientes actividades:

Etapa en la que participa	Participante	Forma de participación	Temporalidad
Planeación	Dirección General de Participación Ciudadana	Colectiva	Julio
Implementación	Subdirección de Concertación Política y Atención Social, Subdirecciones de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana 1, 2, 3 y 4, Subdirección de Coordinación con los Pueblos Originarios, Dirección de Protección Civil	Colectiva	Agosto- Noviembre
Evaluación/ Cierre	Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana	Colectiva	Noviembre

La ayuda en especie se entregará de conformidad con la existencia y/o disponibilidad de los bienes.

4.5. La acción social "Abrig-AT" actualmente no tiene similitudes con otras acciones o programas instrumentados por el Gobierno de la Ciudad de México o las Alcaldías.

5. Definición de poblaciones objetivo, beneficiarias y/o usuarias.

5.1. Esta acción social se encuentra dirigida a las 343,347 personas que habitan en las colonias, con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social.

5.2. Esta acción social beneficiará hasta 13,200 personas que habitan en colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social y familias en pobreza que habitan en zonas urbano-marginadas, con cobijas y/o colchonetas. Debido a que esta acción social no cuenta con los recursos humanos y presupuestarios para atender el universo de la población, se cuenta con un criterio de priorización de la población beneficiaria, descritos en el numeral 11 de los presentes lineamientos.

5.3. Esta Acción Social contempla la participación de 22 personas facilitadoras de servicios. Los requisitos de acceso, documentación, así como las actividades, atribuciones, tareas, y responsabilidades, se detallan en el numeral 12.6.

6. Objetivos generales y específicos.

a) Objetivo general

Contribuir a mejorar las condiciones de vulnerabilidad de las personas que habitan en las colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social y a la protección de personas ante las bajas temperaturas que se registran en Tlalpan y prevenir enfermedades estacionales de invierno (como la gripe y la influenza) que podrían confundirse o acentuarse con el COVID-19. Priorizando los grupos

vulnerables de la demarcación.

b) Objetivos específicos

- Beneficiar hasta 13,200 habitantes de las colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social de Tlalpan y familias en pobreza que habitan en zonas urbano-marginadas, con la entrega de 9,200 cobijas y 4,000 colchonetas.

7. Metas físicas.

Esta acción social beneficiará hasta 13,200 personas que habitan en colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social y familias en pobreza que habitan en zonas urbano-marginadas de Tlalpan con cobijas y/o colchonetas. Debido a que esta acción social no cuenta con los recursos humanos y presupuestarios para atender el universo de la población, se cuenta con un criterio de priorización de la población beneficiaria, descritos en el numeral 11 de los presentes lineamientos.

7.1. La ayuda en especie se entregará de conformidad con la existencia y/o disponibilidad de los bienes.

7.2. Esta acción social no contempla brindar servicios a la población como cursos o talleres.

8. Presupuesto.

Este programa no se coordina con ninguna otra dependencia, por tanto, no existen responsabilidades presupuestarias compartidas.

8.1. El presupuesto aprobado para esta acción social es de \$3,999,964.00 (tres millones novecientos noventa y nueve mil novecientos sesenta y cuatro pesos 00/100 m.n.).

8.2. Se entregarán aproximadamente 9,200 cobijas con valor aproximado de \$204.17 (doscientos cuatro pesos 17/100 m.n.) cada una y aproximadamente 4,000 colchonetas con valor aproximado de \$394.40 (trecientos noventa y cuatro pesos 40/100 m.n.) cada una.

8.3. La forma en que se eroga el presupuesto para las personas beneficiarias y personas facilitadoras de servicios, incluyendo montos, periodo y número de ministraciones, es la siguiente:

Programación Presupuestal para Beneficiarios

Concepto	Cantidad	Costo unitario	Periodo	Ministraciones	Importe total	% del presupuesto total
Beneficiarios	9,200 cobijas	\$204.17	Agosto - Noviembre	Entrega única	\$1,878,364.00	47.0%
Beneficiarios	4,000 colchonetas	\$394.40	Agosto - Noviembre	Entrega única	\$1,577,600.00	39.4%

Programación presupuestal para personas facilitadoras de servicios

Tipo	Número	Monto Unitario	Periodo	Ministraciones	Total, por persona facilitadora	Importe Total
Coordinador	2	\$8,000.00	Agosto - Noviembre	4	\$32,000.00	\$64,000.00
Operativo	20	\$6,000.00	Agosto - Noviembre	4	\$24,000.00	\$480,000.00

9. Temporalidad.

9.1. Esta acción social iniciará su operación en agosto de 2023.

9.2. Esta acción social concluirá su operación en noviembre de 2023.

10. Requisitos de acceso.

Las personas interesadas en ser beneficiarias de la entrega de cobijas o colchonetas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Realizar la solicitud de ingreso a la acción social.
- Ser habitante de las colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social de Tlalpan.
- Acreditar su identidad.

10.1. Los requisitos de acceso de esta acción social son transparentes, neutrales, apartidistas y congruentes con los objetivos de la población beneficiaria, alineándose a los principios generales de la política social de la Ciudad de México.

10.2. La documentación, lugar y horarios en los que las personas interesadas en formar parte de esta acción social deberán de presentarse es la siguiente:

Los interesados en ser beneficiarios, deberán entregar copia simple de los siguientes documentos:

- Cédula de identificación para beneficiarios de la acción social "Abrig-AT" (El formato se proporcionará al momento de la entrega de la documentación).
- Comprobante de domicilio con una vigencia no mayor a tres meses (por ejemplo: agua, luz, teléfono, constancia de residencia expedida por la subdelegación correspondiente, etc.).
- Identificación oficial con fotografía.
- Clave Única de Registro de Población (CURP), en caso de que no se encuentre en la identificación oficial presentada.

Las solicitudes serán incorporadas a la Acción Social y sus datos quedarán a resguardo de la Dirección General de Participación Ciudadana, área que deberá observar el tratamiento de los datos personales de acuerdo a la normatividad vigente; los datos de las personas beneficiarias de la presente Acción Social y la demás información generada y administrada se registrarán por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de

México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

Con la finalidad de evitar aglomeraciones, en la página de internet de la alcaldía se publicará la convocatoria en donde se darán a conocer los lugares, fechas y horarios de entrega de las cobijas y/o colchonetas.

La entrega de los apoyos otorgados a través de esta acción social se realizarán hasta donde la disponibilidad de recursos lo permita.

10.3. No podrán establecerse requisitos de acceso adicionales a los señalados en los presentes lineamientos de operación.

10.4. Las personas interesadas en participar como facilitadoras de servicios deberán cumplir los siguientes requisitos de acceso:

- Ser habitante de Tlalpan.
- Ser mayor de edad.
- No ser persona facilitadora de servicios de otra acción y/o programa social que implemente la Alcaldía Tlalpan o el Gobierno de la Ciudad de México.
- Tener disponibilidad para realizar las actividades que brinda esta acción social.
- Brindar un trato digno a las personas tanto beneficiarias de la acción social como a las personas involucradas en la operación de la presente acción social.

Adicionalmente los coordinadores deberán:

- Experiencia y Habilidades en trabajo comunitario y en campo.
- Capacidades en la coordinación de grupos y resolución de conflictos.

Las personas interesadas deberán presentarse en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana ubicadas en Plaza de la Constitución 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de las 10:00 a las 15:00 horas, con copia de los siguientes documentos:

- Identificación oficial con fotografía (Credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, cartilla del Servicio Militar Nacional);
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (Recibo de Luz -CFE-, teléfono, agua, predial, gas, servicio de televisión de paga en combo, estado de cuenta bancario);
- Clave Única de Registro de Población (CURP), solo en caso de que no aparezca en la identificación oficial presentada.

Las personas interesadas en participar como facilitadora de servicios, llenarán el formato Solicitud de ingreso a la acción social, el cual será proporcionado al momento de la recepción de los documentos.

Adicionalmente, para las personas aspirantes a coordinador deberán presentar constancias que permitan corroborar su trabajo en comunitarios y en campo, o documentos que acrediten su participación en programas o acciones institucionales para la atención a la población.

10.5. Como se establece en el numeral 10.2, la entrega de la Clave Única de Registro de Población (CURP) es obligatoria si no se encuentra en la identificación oficial presentada.

10.6. Esta acción social no ofrece servicios abiertos al público en general.

11. Criterios de elección de la población.

Para la entrega de cobijas y/o colchonetas, se determina como principal criterio de selección de beneficiarios a las personas que habitan en las zonas con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social de la demarcación y familias en pobreza que habitan en zonas urbano-marginadas.

11.1. Para la entrega de cobijas y/o colchonetas, la acción social se dirigirá preferentemente a las personas que habitan en los pueblos, barrios y colonias con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social, y familias en pobreza que habitan en zonas urbano-marginadas.

11.2. Cuando no sea suficiente la focalización territorial, esta se complementará con un criterio de priorización de acuerdo con lo siguiente:

Se procesarán conforme a la capacidad disponible y hasta donde lo permita la disponibilidad presupuestal, vigilando que se cumplan los criterios para ser beneficiarios de la acción social.

Como norma y salvo excepciones no se utilizará el criterio de prelación o el orden de solicitud para la elección de la población beneficiaria.

11.3. En caso de que fuera necesario, se adicionará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento de los apoyos en especie, que permita seleccionar en forma clara a las personas beneficiarias que tienen derecho a recibir los entregables que otorgará esta acción social.

11.4. Estos criterios están dirigidos a la población de las zonas de bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social y familias en pobreza que habitan en zonas urbano-marginadas.

En esta acción social no se aplicará algún criterio de prelación.

11.5. Esta acción social no aplica un criterio de asignación de puntajes.

11.6. Los criterios para la selección de las personas facilitadoras de servicio serán los siguientes:

- Cubrir los requisitos y la documentación solicitada
- Se incorporarán de acuerdo con IDS de la colonia en la que residen, teniendo preferencia aquellos solicitantes de las zonas con IDS más bajo.
- En caso de que dos o más personas se encuentren en las mismas condiciones de acuerdo con los criterios anteriores, se optará por un mecanismo aleatorio para determinar las personas facilitadoras participantes de la acción social.

Mediante las respuestas recibidas en la solicitud de ingreso y la documentación exhibida se determinarán a las personas que cuenten con la experiencia y capacidad para desarrollar el rol de coordinador.

12. Operación de la acción.

Esta acción social priorizará que la entrega de las cobijas sea en el domicilio del beneficiario o en puntos cercanos a las colonias de bajo y muy bajo índice de desarrollo social, para tal efecto se realizará lo siguiente:

- Las personas facilitadoras de servicios realizarán recorridos en los pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social y familias en pobreza que habitan en zonas urbano-marginadas, para difundir los horarios y lugares de la convocatoria.
- Las personas facilitadoras de servicios se presentarán en los pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social y en zonas urbano-marginadas, en las fechas y horarios establecidos en la convocatoria para la recepción de la documentación.
- Se revisará que los solicitantes cumplan con los requisitos y la documentación.

Una vez que el solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el punto 10 y entregue toda la documentación solicitada en el numeral 10.2, se entregará la cedula de identificación para beneficiarios de la acción social, para su llenado y entrega.

Las personas facilitadoras recibirán la cédula en comento, anexando copia de los documentos del beneficiario. Posterior al proceso de selección, se hará entrega de la cobija o colchoneta correspondiente al beneficiario identificado. Únicamente se entregará más de una pieza a aquellas personas que sean madres, padres, tutores o responsables de crianza de menores de edad.

El beneficiario firmará de recibido. En caso de ser padre, madre, tutor o responsable de crianza de uno o más menores, firmará de recibido por la cantidad total de cobijas y/o colchonetas al momento de la entrega, se entregará a lo más un artículo por persona solicitante.

Se entregará el apoyo de forma personalizada y gratuita a quien lo solicite, cumpla con los requisitos establecidos, de conformidad con sus necesidades, los recursos disponibles y de acuerdo a la prioridad de atención.

Para la supervisión y control de la presente Acción Social se elaborarán informes de actividades para dar el seguimiento.

La entrega de cobijas o colchonetas se desarrollará conforme a las etapas, unidades administrativas responsables y tiempos siguientes:

Etapas	Unidad Administrativa	Tiempo
Difusión de la Acción Social	Dirección de Comunicación Social	agosto 2023
Registro de Beneficiarios	Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana	agosto 2023
Recepción de documentos de beneficiarios	Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana	agosto - septiembre 2023
Organización y entrega de cobijas o colchonetas	Dirección de Protección Civil / Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana	septiembre - noviembre 2023
Supervisión de la acción social	Dirección de Protección Civil y Dirección General de Participación Ciudadana	agosto- octubre 2023
Listado de beneficiarios	Dirección General de Participación Ciudadana	noviembre 2023

12.1. En todo momento deberán observarse los mecanismos de cumplimiento de las disposiciones sanitarias vigentes establecidas para la Ciudad de México.

12.2. La entrega de los beneficios asociados a la presente acción social no podrá realizarse en eventos públicos masivos.

12.3. Durante su operación, la presente acción social, no podrá asociarse ni vincularse, explícita o implícitamente, con ningún partido político, candidato o servidor público en específico.

12.4. Todos los formatos y los tramites a realizar para la operación e implementación de esta acción social, son gratuitos.

12.5. La Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana indicará los mecanismos para la logística y entrega de los apoyos en cualquiera de las siguientes modalidades:

- En espacios públicos cuando así se requiera.
- A domicilio, en el caso de que el beneficiario sea una persona adulta mayor, con movilidad limitada o en situación de postración; así como personas que posean alguna discapacidad que les impida acudir al lugar asignado para la entrega de los beneficios.

Las actividades que se realizarán para garantizar la entrega del apoyo referido en los presentes lineamientos, son las siguientes:

Actividad	Fecha
Publicación de los lineamientos de operación	agosto 2023
Recepción de la documentación	agosto- septiembre 2023
Publicación y consulta de las personas beneficiarias	agosto- septiembre 2023
Entrega del apoyo	septiembre -noviembre 2023
Encuesta de satisfacción a los beneficiarios	septiembre-noviembre 2023

El procedimiento interno de control, será a través de la información que aparezca en la “Cédula de identificación para beneficiarios” que realizará la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana, en donde se especificará el lugar y la descripción del insumo entregado (cobijas o colchonetas) a cada beneficiario.

Esta acción social es de carácter público, no podrá asociarse ni vincularse explícita o implícitamente, con ningún partido político, candidato o servidor público. Está prohibido el uso de las acciones sociales con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quién haga uso indebido de los recursos de esta acción social en la Ciudad de México será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

12.6. Las personas facilitadoras de servicios incorporadas en la presente acción social deberán realizar un reporte de actividades con las siguientes características:

- Identificación de zonas (unidades territoriales) atendidas
- Población atendida, bienes solicitados-entregados, número de personas en el núcleo familiar, datos sociodemográficos para la estadística de la acción social

El reporte será presentado mensualmente a la Dirección General de Participación Ciudadana.

Las actividades a realizar por las personas facilitadoras de servicios serán:

- Orientar a las personas solicitantes de la acción social, ofreciendo un trato digno y conduciéndose con respeto hacia las personas.
- Apoyo en diferentes actividades, pudiendo ser: logística, coordinación, orientación y atención de las personas solicitantes
- Elaboración de reportes de las actividades realizadas

El coordinador, además:

- Establecerá las actividades a realizar por las personas facilitadoras
- Realizará la planeación y definirá la logística para la atención
- Recibirá los reportes de la operación de la acción social

El personal operativo, además:

- Realizará las actividades indicadas por el coordinador.
- Apoyará a los solicitantes con el llenado del formato Solicitud de ingreso a la acción social,
- Elaborará listados de personas atendidas

13. Difusión.

Los lineamientos de operación de la presente acción social serán publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y la página web de la Alcaldía (<http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>).

Las personas interesadas podrán consultar y/o solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación, de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana ubicadas en Plaza de la Constitución 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, únicamente con previa cita, o bien de manera telefónica en el número 55 5483 1500 extensión 4104 en donde podrán aclarar sus dudas o agendar una cita.

14. Padrón de Beneficiarios y facilitadores de servicios y/o listado de identificación de personas usuarias.

a) Padrón de beneficiarios

De acuerdo con lo dispuesto en el capítulo seis del Reglamento de la ley de Desarrollo Social para el D.F., esta acción social conformará el padrón de personas que recibieron el apoyo económico y/o el apoyo en especie. La información que se solicitará para la conformación de dicho padrón es la siguiente:

- Nombre completo
- Lugar y fecha de nacimiento (se toma de la CURP)
- Sexo

- Edad
- Pertenencia étnica
- Grado máximo de estudios
- Tiempo de residencia en la Ciudad de México
- Domicilio
- Ocupación
- Datos de los padres o tutores en su caso
- CURP

La misma información será aplicable al padrón de las personas facilitadoras de servicios. El padrón de personas beneficiarias y personas facilitadoras de servicio será publicado de conformidad con lo estipulado en la Ley en la materia y de acuerdo con lo establecido en los *Lineamientos para la programación de acciones sociales 2023*.

15. Criterios de exigibilidad, inconformidad y rendición de cuentas.

En caso de alguna queja derivada de la presente acción social, las personas interesadas deberán presentar por escrito su inconformidad, señalando su nombre completo, dirección para recibir notificaciones, teléfono de contacto, los presuntos hechos que constituyen su inconformidad o queja, adjuntando los documentos relacionados con el asunto.

Para interponer cualquier queja o aclaración sobre la presente acción social, el interesado deberá dirigirla a la Dirección General de Participación Ciudadana, presentándola directamente en las oficinas ubicadas en Plaza de la Constitución 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas, o vía remota a los correos electrónicos dgparticipacionciudadana@tlalpan.cdmx.gob.mx y participacionciudadana2124@gmail.com, instancia que le dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En caso de que la situación no sea resuelta, podrá acudir a las oficinas del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan para exponerla, ubicadas en Av. San Fernando 84, edificio principal, planta baja, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México.

En caso de que la Alcaldía de Tlalpan no resuelva la queja o aclaración, el interesado podrá acudir a la Procuraduría Social de la Ciudad de México, o bien registrar su queja o aclaración a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social de la Ciudad de México para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente.

16. Evaluación y monitoreo.

El seguimiento y monitoreo de esta acción social, se realizará a través de los siguientes indicadores:

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia/Periodo de cálculo	Meta	Medios de verificación
Propósito	Mitigar el impacto del clima invernal en habitantes de las zonas con mayor vulnerabilidad	Porcentaje de habitantes beneficiados por la acción social	Número de habitantes beneficiados por la acción social/Número de habitantes identificados como población objetivo*100	Porcentaje	Cuatrimestral	3.8%	Listado de Beneficiarios
Componente	Entregar apoyos en especie (cobijas o colchonetas) a personas con vulnerabilidad	Porcentaje de apoyos en especie entregados por la acción social	Número de apoyos en especie entregados/Número de apoyos en especie programados *100	Porcentaje	Cuatrimestral	100%	Listado de Beneficiarios
Actividad	Identificar adecuadamente a la población que requiere el apoyo	Porcentaje de solicitudes atendidas	Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas	Porcentaje	Cuatrimestral	100%	Listado de Beneficiarios

Se realizará una encuesta de satisfacción a los beneficiarios, misma que se llevará a cabo durante las entregas de apoyos y será ejecutada por la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO. Los casos no previstos en los presentes Lineamientos de Operación, así como la interpretación de los mismos, serán resueltos por la Dirección General de Participación Ciudadana de la Alcaldía Tlalpan.

TERCERO. El presente aviso entrará en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México a 17 de agosto de 2023

Mtra. Alfa Eliana González Magallanes
Alcaldesa de Tlalpan