

## ALCALDÍA TLALPAN

**Mtra. Gabriel Osorio Hernández, Alcaldesa del Órgano Político Administrativo en 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; 31, 32, 48, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 60, 67, 68, y 69 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México; 4, 28, 31 y 34 del Reglamento de la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social; y,

## CONSIDERANDO

Que con fecha 26 de diciembre de 2024 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1514 Bis fue publicado el Acuerdo por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de operación de los programas sociales para el ejercicio 2025 por el Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México, emito el siguiente:

### AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL “APOYOS PARA EL BIENESTAR 2025”

#### 1. Nombre del Programa Social de la Alcaldía responsable.

##### 1.1. Nombre del Programa Social.

- Apoyos para el Bienestar 2025.

##### 1.2. Dependencia Responsable de la Ejecución del Programa.

- Alcaldía Tlalpan.

##### 1.3. Unidad Administrativa involucradas en la instrumentación del Programa Social.

- Las Dirección de Atención a Grupos Prioritarios, siendo el área operativa la responsable directa del programa social la Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Desarrollo Comunitario Integral.

1.4. Este programa social no se ejecuta de manera conjunta o simultánea con ninguna dependencia, órgano desconcentrado, entidad o alcaldía.

1.5. Este programa social no se ejecuta de manera simultánea con otra dependencia, órgano desconcentrado, entidad o alcaldía.

#### 2. Alineación programática.

##### 2.1. Este programa social se alinea con:

El Programa Social “Apoyos para el Bienestar 2025” está alineado con diversas políticas y planes tanto a nivel nacional como local, y con los compromisos internacionales asumidos por el gobierno mexicano. A continuación, se detalla cómo el programa se articula con los marcos de referencia más relevantes:

##### • Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

##### - Objetivo 3: Salud y Bienestar.

Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

##### - Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

##### • Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024:

- Eje 1. Igualdad y Derechos.

- \* Sub eje 1.2. Derecho a la Salud.
- \*\* Sub sub eje 1.2.3. Ampliación de servicios y atención de emergencias.
- \* Sub eje 1.6 Derecho a la igualdad e inclusión.
- \*\* Sub sub eje 1.6.4 Personas con discapacidad.

## **2.2. Este programa social incorpora referencias concretas con:**

- **Programa General de Derechos Humanos de la Ciudad de México.**

- Tomo V. Grupos de Población.

- \* Capítulo 22. Derechos de las Mujeres.

- **La Constitución Política de la Ciudad de México a través de los artículos siguientes.**

- **Artículo 6.** Ciudad de libertades y derechos, apartado A, numerales 1 y 2.

- **Artículo 9.** Ciudad solidaria, apartado: A, numerales 1, 2 y 3.

- **Artículo 11.** Ciudad Incluyente, apartado A.

- **Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social de la Ciudad de México.**

- **Artículos. 1.** La presente ley es de orden público, interés social y observancia obligatoria en la Ciudad de México y tiene por objeto: fracción XIII. Fomentar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en el diseño y operación de las políticas públicas y en las relaciones sociales;

- **Artículo 10.** La política de derecho al bienestar e igualdad social será generada y ejecutada por la Administración Pública, con el objeto de construir una ciudad bajo los ejes rectores de igualdad, equidad, justicia social, reconocimiento de la diversidad, cohesión e integración social, pleno goce de los derechos, creciente elevación de la calidad de vida y acceso universal al conjunto de bienes y servicios públicos urbanos, mismas que respetarán y promoverán los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales para el bienestar de la población y la prosperidad de la ciudad, de acuerdo con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad y exigibilidad, fracción XI. Integrar en programas y acciones sociales la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres;

- **Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México.**

- **Artículo 10, numeral IV Ter:**

“Diseñar, aplicar y promover programas, medidas y acciones basadas en el principio de corresponsabilidad social en el ámbito público y privado para la conciliación de la vida familiar y laboral, a través de medidas que permitan equilibrar la presencia de mujeres y hombres en los espacios doméstico y productivo.”.

## **3. Diagnóstico.**

### **3.1. Antecedentes.**

El programa social inicio en el año 2010, con el nombre de Apoyos Sociales a Personas en Situación de Vulnerabilidad Tlalpan. Se brindaron apoyos económicos a personas en situación de vulnerabilidad y emergencia social, así como a la población considerada, dentro índice de desarrollo social bajo y muy bajo. Dejó de implementarse el año 2019, como acción social, buscaba reducir brechas de desigualdad, que afecta en mayor proporción a las mujeres; así como a un estado de salud afectado seriamente por enfermedades crónicas degenerativas, discapacidad, envejecimiento prematuro, accidentes.

Se reinició la atención de la problemática en el 2023 habiendo dado 135 apoyos, 94 a mujeres y 41 a hombres, por tipo de apoyo el 42.2 % fue para la atención de situaciones de salud 45.19 % para situaciones de emergencia el resto 12.615 para gastos educativos, científicos, culturales entre otros. En 2024 se llamó “Tlalpan Contigo”, se otorgaron 225 apoyos, 141 fueron para mujeres 84 para hombres, de este total para gastos médicos fue el 45.3% igual que para situaciones de emergencia, el 9.4 para gastos educativos, científicos, culturales y deportivos.

### **3.2. Identificación del problema público prioritario en conjunto con la ciudadanía.**

La población de la Ciudad de México enfrenta diferentes impactos económicos, sociales, políticos y culturales que afectan el ejercicio pleno de sus derechos; la situación económica de las familias, además afecta las condiciones de vida de esta población debido a que el aumento del precio de la canasta básica y de servicios disminuye su poder adquisitivo, ocasionando una condición de dificultad de ahorro para la atención de alguna eventualidad como lo son: cuentas médicas por enfermedades imprevistas, servicios funerarios, ser víctimas de la delincuencia o algún tipo de siniestros obligando en muchos casos a buscar opciones de liquidez que les permitan atender las emergencias provocando o manteniendo su condición de vulnerabilidad. Esta situación afecta de manera diferenciada a hombres y mujeres.

Entre las cifras que encontramos en Tlalpan, el 19.81 % de las mujeres que habitan presentan un rezago educativo, en comparación con los hombres, lo que implica que cuenten con menores oportunidades laborales que les permitan hacer frente ante situaciones de vulnerabilidad. Así mismo el porcentaje de hogares con jefatura femenina se estima en un 36.07% (INMUJERES, 2020) por consiguiente, para fortalecer la economía de las familias encabezadas por mujeres, este programa social dará prioridad a las solicitudes realizadas por mujeres con estas características.

### **3.2.1. Las causas centrales que determinan el problema público.**

En 2020, se contabilizaron 202,318 hogares censales (INEGI, 2020) en los cuales hay 40,225 mujeres jefas de hogar (19.81%). Más del 90% de las viviendas cuentan con drenaje y energía eléctrica. El 0.9% de las viviendas tiene piso de tierra. En el 2023, la población en pobreza se contabiliza en 217,122 habitantes y, en pobreza extrema, 12,104 personas (CONEVAL 2020). A lo anterior, se suman las condiciones de vulnerabilidad como el desempleo y la pobreza. Éstas pueden considerarse como factores principales que lesionan la calidad de vida de las personas y que limitan la posibilidad de atender situaciones de emergencia y extraordinarias.

### **3.2.2. Efectos centrales que tiene en mujeres y hombres.**

Las condiciones de desigualdad que enfrentan las mujeres tienen consecuencias en contra de su calidad de vida y bienestar, que ante situaciones de emergencia social se agravan, ello se reflejó en la cantidad de mujeres solicitantes y que recibieron apoyo del programa social en el 2024, significando el 62 por ciento del total de los apoyos otorgados.

En muchas ciudades de América Latina hay un crecimiento exponencial de la demanda de servicios de cuidado para los diferentes grupos poblacionales (niños, niñas, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedades crónico-degenerativas, etc.), la Ciudad de México no es la excepción, al tiempo que se complejizan y diversifican las necesidades y expectativas de las personas que requieren ser cuidadas y de quienes quieren y requieren brindar cuidados. Labor que es principalmente realizada por las mujeres sin distinción de edad y en la mayoría de los casos sin remuneración económica, la entrada de muchas de ellas al ámbito público del trabajo remunerado (formal o informal) aumenta su carga de trabajo, no así de sus ingresos económicos y deteriora la calidad de vida tanto de la persona que brinda cuidados como de la persona que los recibe.

La población de las mujeres que habita en Tlalpan ha visto aumentar los grados de vulnerabilidad femenina del 2010 al 2020: mientras que en el 2010 la población que vivía en las colonias de alto y muy alto grado de vulnerabilidad era de 391,252, en el 2020 la población aumento a 418,026, lo que significó un aumento casi del 7 por ciento en el periodo considerado. (INEGI 2020).

### **3.2.3. Derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema público.**

Los derechos sociales vulnerados como consecuencia de esta problemática son, principalmente: el derecho a la alimentación, la vivienda adecuada, la educación, a la salud, a la seguridad social y al trabajo, entre otros.

De esta forma, lo que se pretende es que, a través de un apoyo económico, las personas que se encuentran en una situación de emergencia social puedan disminuir los cambios sustantivos en las condiciones de vida como consecuencia de una situación emergente, garantizando así, una atención oportuna que coadyuve a evitar un detrimento socioeconómico que impacte en la ciudadana o el ciudadano y su círculo social más próximo y, de esta forma, contribuir en el fortalecimiento de los derechos sociales y humanos.

### **3.2.4. Población Potencial.**

Considerando que el informe de pobreza y evaluación 2022 presentado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, en la Ciudad de México donde entre 2018 y 2020, la pobreza entre la población que habita en localidades rurales incrementó en 18.7 puntos porcentuales; mientras que, la población que habita en localidades urbanas incrementó en 2.6 puntos porcentuales, siendo Tlalpan una demarcación que tiene poblaciones en ambos tipos de localidades.

En 2020, en la Ciudad de México el 32.6 % de la población vivía situación de pobreza, hubo un aumento de 2.6 % respecto a 2018. Por otro lado, el porcentaje de la población en situación de pobreza extrema pasó de 1.7 %, en 2018, a 4.3 % en 2020. Esto colocó a la Ciudad de México como la sexta entidad federativa con mayor aumento en el porcentaje de personas en situación de pobreza extrema.

De acuerdo al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) existe un fenómeno de desajustes sociales que han venido en aumento dentro de nuestra sociedad provocando así carencia o ausencia de elementos esenciales para la subsistencia y el desarrollo personal, e insuficiencia de las herramientas necesarias para abandonar situaciones en desventaja, estructurales o coyunturales.

En Tlalpan la población potencial asciende a 229,226, desagregando: la que se encuentra catalogada en situación de pobreza es de 217,122 habitantes y la que está en condición de pobreza extrema es de 12,104 personas (CONEVAL 2020).

### **3.2.5. Justificación de por qué es considerado un problema público que requiere la intervención del gobierno.**

La intervención del gobierno a través del presente Programa, se justifica en el desarrollo de acciones sociales orientadas a atender, mitigar y/o disminuir una serie de factores críticos, el apoyo a emergencias en materia de salud y emergencias por desastres naturales o sociales, la desigualdad social impacta directamente en la salud de las personas por lo cual es necesario impulsar acciones que ayuden a mitigar la desigualdad social.

**3.2.6.** En la Ciudad de México existe el Programa de Financiamiento para la Asistencia e Integración Social (PROFAIS) del Gobierno de la Ciudad de México. Éste se ejecuta, actualmente, a través del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias, adscrito a la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social. El Programa inició en el año 2001 y lleva más de veinte años en operación. En el año 2016, se incorporaron dentro de éste, nuevos grupos para su atención. Por un lado, a las personas en situación de vulnerabilidad que englobó a: niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo social, personas con discapacidad, con problemas de adicciones, personas con enfermedades crónicas, mentales o terminales, personas adultas mayores en abandono social y mujeres en situación de alta vulnerabilidad social; y por el otro, a la Atención Comunitaria de Asistencia e Integración Social. El PROFAIS ha buscado la atención e intervención de los grupos en condición de vulnerabilidad mediante el financiamiento a los proyectos de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), para este Programa la atención a estos grupos ha sido fundamental.

## **4. Objetivo y líneas de acción.**

### **4.1. Objetivo General.**

Contribuir a la estabilidad y/o mejoramiento de la calidad de vida de hasta 230 personas tlalpenses que se encuentren en condición de desigualdad social y enfrentan situaciones de emergencia social, ambiental o de salud, mediante el otorgamiento de apoyos económicos. Estos apoyos permitirán a las personas responder de manera inmediata ante sucesos imprevistos y mitigar los cambios significativos en sus condiciones de vida como resultado de dichas emergencias.

### **4.2. Objetivos específicos y líneas de acción.**

- Otorgar al menos el 60 por ciento de los apoyos económicos a mujeres en situaciones de emergencia social.
- Dar apoyo económico a 230 personas de la población que se encuentre en alguna condición de vulnerabilidad.

#### **4.2.1. Acciones previstas para alcanzar los objetivos de las etapas del programa.**

- Publicar la convocatoria en la página de la alcaldía y con carteles en edificios públicos pertenecientes a la Alcaldía.
- Recepción de documentos de personas que quieran ser beneficiarias en cada una de las acciones del programa social.
- Integrar un equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que apoyen a la integración de documentación de solicitantes.

**4.2.2.** Este programa social contribuye a la eliminación de factores de exclusión y discriminación, cerrando las brechas de desigualdad a las personas que están en desventaja social promoviendo una atención inmediata ante situaciones de emergencia y con esto mitigar los gastos familiares emergentes.

**4.2.3.** En los objetivos específicos se busca la integración del equipo de personas facilitadoras de servicios que promoverán las acciones del programa social, el otorgamiento de apoyos económicos preferentemente a mujeres y para gastos médicos y de salud.

El objetivo general se plantea brindar apoyo para que las personas en situación de emergencia social no se vean en una situación que afecte su calidad de vida de manera severa.

## **5. Definición de población objetivo y beneficiaria.**

### **5.1 Población objetivo del programa social.**

Este Programa busca incidir en la disminución de las condiciones de inequidad entre la población. Asimismo, generar condiciones que posibiliten el acceso a los derechos básicos de las personas que atraviesan por situaciones de emergencia social o que se encuentran bajo condiciones de desigualdad social, que habitan en las 65 colonias con bajo y muy bajo índice de desarrollo social, siendo la población objetivo la siguiente.

| Mujeres | Hombres | Total |
|---------|---------|-------|
| 4,800   | 3,400   | 8,000 |

## 5.2. Población beneficiaria.

La población beneficiaria final representa el 3.1% de la población objetivo, 230 personas solicitantes, de las cuales, al menos el 60% deberán ser mujeres jefas de familia (138) y 40% hombres (92) que habiten en las colonias, barrios y pueblos ubicados preferentemente en las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

Las 5 personas beneficiarias facilitadoras, que habiten preferentemente en Tlalpan.

5.3. La priorización de la población beneficiaria se realizará de acuerdo con lo siguiente: Debido a que este programa social no cuenta con los recursos humanos y presupuestarios para atender al universo de la población objetivo, en el numeral 9 de las presentes reglas de operación se establecen los criterios de priorización para la selección de las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

## 5.4. Incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Este programa social contempla la participación de 5 personas **beneficiarias facilitadoras de servicios** que residan preferentemente en Tlalpan, siendo al menos 3 mujeres.

## 6. Metas Físicas de los componentes.

6.1. La meta de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2025 es otorgar apoyos económicos hasta a 230 personas beneficiarias finales, 138 a mujeres y 92 a hombres.

Brindar apoyo económico a 5 personas facilitadoras de servicios, 3 mujeres y 2 hombres que operaran el programa social otorgando información, orientación, asesoría a las personas que quieran acceder al programa social.

## 6.2. Estrategias para alcanzar los objetivos.

Por razones presupuestales, este programa social no está en condiciones de alcanzar la universalidad; es decir, no garantiza el apoyo a la totalidad de los habitantes de la demarcación. Por lo tanto, de conformidad con el artículo 53 de la Ley de Bienestar, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social se dirigirá a por lo menos a 250 personas beneficiarias finales y a 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Metas vinculadas con los objetivos del programa.

- a) Conformar un equipo de 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios a las que se les brindará un apoyo económico de acuerdo a sus funciones dentro del programa.
- b) Revisión de solicitudes de acceso.
- c) Concentrar los expedientes necesarios de los solicitantes del programa.

## 6.3. Metas vinculadas con los objetivos del programa.

- a) Entregar hasta 230 apoyos económicos a personas en situación de pobreza multidimensional y pobreza extrema que, que se encuentren en una situación de emergencia social y que residan preferentemente en alguna de la zona con muy bajo y bajo índice de desarrollo social.
- b) Integrar un equipo de 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades de capacitación y orientación.

6.4. Este Programa Social guarda congruencia con las metas definidas en la solicitud de suficiencia presupuestal que se gestionó ante la secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México.

## 7. Orientaciones y Programación Presupuestales.

**7.1.** El presupuesto asignado para la operación del programa para el ejercicio 2025 es de \$1,661,000 (un millón seiscientos sesenta y un mil pesos 00/100 M.N.). Con la finalidad de alcanzar los objetivos del presente Programa, se podrán realizar las adecuaciones presupuestales necesarias previa aprobación de la comisión coordinadora del sistema general de bienestar social.

**7.2.** La forma en que se erogará **el presupuesto**, incluyendo montos por rubro, número de ministraciones, frecuencia y periodicidad será de la siguiente manera.

El presupuesto será ejercido en apoyos económico a personas beneficiarias y para personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

En el caso de las personas beneficiarias directas se otorgará el apoyo hasta de 230 personas, el apoyo se contabilizará, a partir de los \$3,000 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) y no podrá ser mayor a los \$10,000 (Diez mil pesos 00/100 M.N.). El monto se asignará de acuerdo al análisis de la situación emergente, las necesidades a cubrir, el estudio de cada caso y los comprobantes documentales presentados, el porcentaje de recurso asignado para estos apoyos es del %76.17 del total del programa social.

| SITUACIÓN                                                                                                                                                                                         | MONTO A ENTREGAR                                                                       | IMPORTE                                                                   | PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO TOTAL |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Situación emergente 1 (Gastos médicos y de salud emergentes: Apoyo para gastos de material quirúrgico, prótesis, medicamentos especializados, pruebas o análisis clínicos, productos ortopédicos) | Desde \$3,000 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) hasta \$10,000 (Diez mil pesos 00/100 M.N.) | \$840,000.00 (ochocientos cuarenta mil pesos 00/100 M.N.)                 | 50.57%                           |
| Situación emergente 2. (Gastos que requieran de atención inmediata por algún imprevisto como gastos funerarios, víctimas de algún delito)                                                         | Desde \$3,000 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) hasta \$10,000 (Diez mil pesos 00/100 M.N.) | \$431,000.00 (cuatrocientos treinta y un mil pesos 00/100 M.N.)           | 25.95%                           |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                      |                                                                                        | \$1, 271,000.00 (Un millón doscientos setenta y un mil pesos 00/100 M.N.) | 76.52%                           |

### 7.3. Los importes de los apoyos para personas beneficiarias facilitadoras de servicios son:

| Programación Presupuestal para Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios |                    |                 |                          |                        |                    |                                  |                     |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|
| Denominación                                                                     | Número de Personas | Calendarización | Numero de Ministraciones | Monto Unitario Mensual | Monto Mensual      | Monto Unitario Anual por Persona | Monto Total Anual   | % Presupuesto Total |
| Coordinador                                                                      | 1                  | Mar–Dic         | 10                       | \$9,000.00             | \$9,000.00         | \$90,000.00                      | \$90,000.00         | 5.4                 |
| Apoyo Admvo                                                                      | 2                  | Mar–Dic         | 10                       | \$7,500.00             | \$15,000.00        | \$75,000.00                      | \$150,000.00        | 9.03                |
| Enlace                                                                           | 2                  | Mar–Dic         | 10                       | \$7,500.00             | \$15,000.00        | \$75,000.00                      | \$150,000.00        | 9.03                |
| <b>Total</b>                                                                     | <b>5</b>           | <b>10 meses</b> | <b>10</b>                | <b>\$24,000.00</b>     | <b>\$39,000.00</b> | <b>\$240,000.00</b>              | <b>\$390,000.00</b> | <b>23.48</b>        |

**Calendario presupuestal.**

| MARZO        | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        | JULIO        |                       |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|
| \$139,000.00 | \$169,000.00 | \$169,000.00 | \$169,000.00 | \$169,000.00 |                       |
| AGOSTO       | SEPTIEMBRE   | OCTUBRE      | NOVIEMBRE    | DICIEMBRE    | Total                 |
| \$169,000.00 | \$189,000.00 | \$189,000.00 | \$189,000.00 | \$110,000.00 | <b>\$1,661,000.00</b> |

7.4. Este programa social no considera gastos adicionales a los expuestos anteriormente.

**8. Requisitos y procedimientos de acceso.****8.1. Difusión.**

8.1.1. Las presentes reglas de operación se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México; asimismo, se podrán consultar en la página web: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/>. La convocatoria para el ingreso al presente programa social se publicará en la página web <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx> a más tardar quince días después de que se publiquen las reglas de operación. Posterior a la primera convocatoria, en caso de que se requiera, se realizarán los procesos de recepción y selección de solicitudes para personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que se requieran, y se darán a conocer a través de la página web de la Alcaldía, lo anterior con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos del programa social.

8.1.2. Formas, tiempos y lugares de difusión, el programa se difundirá a través de la página oficial de la Alcaldía o por medio de carteles que se colocarán en edificios públicos que son administrados por la Alcaldía Tlalpan.

8.1.3. Las personas interesadas en solicitar información sobre este Programa Social podrán acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Centros de Desarrollo Comunitario Integral, ubicada en Calle Morelos número 27, Col. Tlalpan Centro, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a 14:00 horas y de las 15:00 a las 18:00 horas

8.1.4. La difusión del presente programa evitará siempre la identificación a través de cualquier tipo de mecanismo personal, simbólico, semiótico o de cualquier índole de las intervenciones institucionales con partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo ajeno al marco institucional.

**8.2. Requisitos de acceso.**

8.2.1. Los requisitos de acceso a este programa social serán transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes, con los objetivos y la población beneficiaria definida por el diseño programático, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de la universalidad.

8.2.2. Se favorecerá el uso de nuevas tecnologías de comunicación e información para la presentación de los requisitos de acceso, de la solicitud, así como de la documentación soporte y la información, garantizando la no aglomeración y la seguridad de las personas.

8.2.3. No se establecerán requisitos de acceso adicionales a los establecidos en estas reglas de operación.

8.2.4. Las personas interesadas en participar en este programa social deberán cumplir con los siguientes requisitos:

**Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.**

1. Ser habitante de la Demarcación Tlalpan.
2. Tener más de 18 años de edad.
3. No ser persona trabajadora de la administración pública de la Alcaldía Tlalpan, bajo régimen laboral alguno.
4. No ser persona beneficiaria de apoyos económicos en el marco de algún programa o acción social de la misma naturaleza por el Gobierno de la Ciudad de México o la Alcaldía Tlalpan.
5. En caso de haber participado en el ejercicio 2024 o ejercicios previos, contar con expediente en orden y no haber sido reportado o haber sido dado baja definitiva.
6. Tener preparatoria o bachillerato concluido o carrera técnica concluida preferentemente contar con Licenciatura concluida o mínimo con 70 % de créditos preferentemente en ciencias sociales o humanidades.
7. Acreditar la entrevista de competencias y el cuestionario de evaluación.

**8.2.5.** Se deberá solicitar a la población beneficiaria la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), salvo en los casos, que, por la propia naturaleza del Programa, no sea procedente (grupos de migrantes, poblaciones callejeras, organizaciones civiles y sociales, situaciones de indocumentación, analfabetismo digital, entre otras).

### **8.3. Procedimiento de acceso.**

El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las presentes reglas de operación, las cuales fungen como convocatoria a la población en general. Lo anterior sin menoscabo de las convocatorias públicas que se den a conocer mediante un aviso publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información de Desarrollo Social (SIDESO), en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS) y en la página de la Alcaldía Tlalpan (<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>) mismas que contendrán los siguientes elementos:

**8.3.1.** Los trámites para presentar la solicitud de acceso al programa serán simples, sencillos, transparentes y razonables.

**8.3.2.** Para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios los requisitos y mecanismos de selección se encuentran en las presentes reglas de operación.

**8.3.3.** El área responsable de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a este programa social que presente algún problema, falla u omisión es la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios. La persona servidora pública encargada de esta cuestión realizará los esfuerzos necesarios para que las potenciales personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuadas sus solicitudes.

**8.3.4.** Las personas interesadas en formar parte de este programa podrán consultar y solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación, de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 16:00 horas, en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Desarrollo Comunitario Integral, calle José María Morelos No. 27 Planta Baja, Col. Tlalpan Centro, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, o bien de manera telefónica en el número 55 548 31500 extensión 5929, en donde podrán aclarar sus dudas.

#### **Personas beneficiarias:**

- Ser habitante de la Alcaldía Tlalpan.
- Ser mayor de edad.
- No recibir ningún apoyo económico de la misma naturaleza o similar del Gobierno de la Ciudad de México o el Gobierno Federal.
- Permitir el estudio social correspondiente.
- Estar en condición de desigualdad social.
- Estar o haber atravesado por una situación de emergencia social, del año en curso, no mayor a 4 meses de ocurrida.

#### **Personas beneficiarias facilitadoras de servicios:**

##### Personas beneficiarias facilitadoras de servicios

1. Ser habitante de Tlalpan, preferentemente.
2. Ser mayor de 18 años.
3. No ser persona trabajadora de la administración pública de la Alcaldía Tlalpan, bajo régimen laboral alguno.
4. No ser persona beneficiaria de apoyos económicos en el marco de algún programa o acción social de la misma naturaleza por el Gobierno de la Ciudad de México o la Alcaldía Tlalpan.
5. En caso de haber participado en el ejercicio fiscal 2024 o ejercicios previos, contar con expediente en orden y no haber sido reportado o haber sido dado baja definitiva.
6. Comprometerse al cumplimiento de los objetivos y metas del programa.

##### Adicionalmente, para las personas profesionistas y la persona coordinadora general del programa:

7. Contar con título de la licenciatura o ser pasante en Trabajo Social.
8. Contar con experiencia en atención a personas, preferentemente.

##### Adicionalmente, para personas apoyo administrativo y enlaces:

7. Contar con estudios mínimos de bachillerato concluido.
8. Contar con experiencia en atención ciudadana, preferentemente.



**Documentos a presentar por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios:**

- Solicitud de acceso al programa (formato único de trámite, el cual será proporcionado por la unidad responsable de la operación del programa al momento de la presentación de la documentación).
- Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Licencia para conducir, Cédula Profesional, Credencial del INAPAM).
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (teléfono, predio, agua, luz o constancia de domicilio), solo en caso de que no aparezca en la identificación oficial presentada.
- Manifestación bajo protesta de decir verdad de que no desempeña ningún empleo, cargo o comisión en la administración pública de la Alcaldía Tlalpan (contenida en el formato único de trámite).
- Manifestación bajo protesta de decir verdad, de no ser persona beneficiaria de ninguna otra acción social o programa de apoyo económico similar operado por la administración pública local o federal (contenida en el formato único de trámite).
- Documento que acredite el nivel académico solicitado.

La recepción de documentos de aspirantes para personas beneficiarias facilitadoras de servicios será durante los dos días hábiles siguientes a la entrada en vigor de las presentes reglas de operación. La selección y publicación de los resultados de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionadas se realizará al tercer día hábil de la entrada en vigor de las presentes reglas de operación. Lo anterior sin menoscabo de las convocatorias públicas que se den a conocer mediante un aviso publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**Personas beneficiarias.****Criterios de selección de la población beneficiaria.**

El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las presentes reglas de operación, las cuales fungen como convocatoria a la población en general. Lo anterior sin menoscabo de las convocatorias públicas que se den a conocer mediante un aviso publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información de Desarrollo Social (SIDESO), en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS) y en la página de la Alcaldía Tlalpan (<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>) mismas que contendrán los siguientes elementos:

Los trámites para presentar la solicitud de acceso al programa serán simples, sencillos, transparentes y razonables.

El área responsable de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a este programa social que presente algún problema, falla u omisión es la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios. La persona servidora pública encargada realizará los esfuerzos necesarios para que las potenciales personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuada sus solicitudes.

**Requisitos:**

- Solicitud de acceso al programa (formato único de trámite, el cual será proporcionado por la unidad responsable de la operación del programa al momento de la presentación de la documentación).
- Encuesta de estudio social 2025 (proporcionado por la unidad responsable de la operación del programa).
- Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Licencia para conducir, Cédula Profesional, Credencial del INAPAM).
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (teléfono, predio, agua, luz o constancia de domicilio no mayor a 3 meses de vigencia), solo en caso de que no aparezca en la identificación oficial presentada.
- Manifestación bajo protesta de decir verdad, de no ser persona beneficiaria de ninguna otra acción social o programa de apoyo económico similar operado por la administración pública local o federal (contenida en el formato único de trámite, proporcionado por la Alcaldía).

**Documentos adicionales que deberán presentar atendiendo la naturaleza que motive su solicitud:**

- Original y copia de cotizaciones, presupuesto o comprobante de gastos con base al monto solicitado y de acuerdo con los tipos de apoyo mencionados (presentar original solo para cotejo).
- Certificado Médico, Resumen Clínico o Diagnóstico Médico expedido por alguna institución pública de salud, local o federal, donde especifique el padecimiento de la persona beneficiaria.
- Carta poder de representante, preferentemente familiar directo (cuando las condiciones físicas de la persona solicitante del programa le impidan realizar los trámites personalmente).
- En caso de que corresponda acta de defunción y comprobante de gastos funerarios del año en curso.

**8.3.5.** Una vez realizada la selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social, se dará aviso al interesado en un plazo que no exceda de 30 días hábiles.

**8.3.6.** En caso de que proceda se aplicarán acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o falta de acceso de niñas, niños y adolescentes, mujeres, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, población LGTBTTTIQA+, personas migrantes y sujetas de protección internacional, víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, población en situación de calle, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social, personas afrodescendientes, personas de identidad indígena y minorías religiosas a las mismas oportunidades.

**8.3.7.** En el caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y documentación a presentar para la inclusión de las personas en el programa social, puede variar, en cuyo caso, se emitirán lineamientos específicos.

**8.3.8.** En el caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia para el caso de la población migrante, y de acuerdo con el presupuesto disponible, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios.

**8.3.9.** En los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situaciones de vulnerabilidad o discriminación, se cuidará en todo momento la no re victimización de las poblaciones vulnerables.

**8.3.10.** En caso de que la persona no sea aceptada y solicite la aclaración de su trámite, podrá acudir a la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios, donde se le entregará una carta indicando los motivos para la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 30 días hábiles, de acuerdo con lo indicado en el numeral 8.3.5., de las presentes reglas de operación.

**8.3.11.** Para las personas solicitantes de acceso al programa les será proporcionado un comprobante de registro por parte del área responsable del programa, en ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social, ya sea como persona beneficiaria o como persona beneficiaria facilitadora de servicios.

**8.3.12.** Ningún procedimiento o requisito de acceso al Programa Social no previsto por las presentes Reglas de Operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o convocatorias del Programa.

**8.3.13.** Se prohíbe a las autoridades de la Ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos o partidistas, las políticas y programas sociales. En todo caso, se establecerán las sanciones a que haya lugar de acuerdo con las leyes aplicables.

**8.3.14.** Una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Personas Beneficiarias que será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro distinto al establecido en las reglas de operación del programa social. Tratándose de las actualizaciones de los padrones de personas beneficiarias deberá realizarse en la url: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> bajo el módulo de actualizar personas beneficiarias.

**8.3.15.** En ningún caso personas servidoras públicas podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

**8.3.16.** En caso de que la solicitud de acceso al presente programa social haya sido denegada, podrá acudir con previa cita a las oficinas de la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios y a la Jefatura de atención a Centros de Desarrollo Comunitario Integral, ubicada en José María Morelos No. 27 Planta Baja, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 10:00 a las 16:00 horas., para solicitar la información o aclaración correspondiente.

Este programa social opera bajo el principio de simplificación administrativa para que los requisitos y procedimientos de acceso sean comprensibles, claros y sencillos, eliminando espacios de intermediación o discrecionalidad innecesarios y promoviendo la aplicación directa de los recursos e instrumentos a movilizar.

**8.3.17.** Este programa social promueve la digitalización de trámites y procedimientos a fin de facilitar los procesos y ofrecer vías alternativas y complementarias a las presenciales de incorporación de los programas.

#### **8.4. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal.**

**8.4.1.** Para permanecer en el programa social, las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán:

##### **Permanencia.**

###### Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

1. Cumplir con las actividades asignadas al programa social y en coordinación con la JUD de Atención a Centros de Desarrollo Comunitario Integral.
2. Presentar en tiempo y forma los informes mensuales solicitados por la instancia ejecutora del programa en tiempo y forma solicitada.
3. Asistir por su apoyo económico en la fecha y lugar que se establezca.
4. Abstenerse de proporcionar, en cualquier momento del desarrollo de este programa social, datos falsos o documentos apócrifos.
5. Dar un trato respetuoso y digno a la ciudadanía.

##### **Causales de Baja.**

###### Personas beneficiarias facilitadoras de servicios:

- a) No cumplir con las actividades asignadas por las unidades administrativas responsables de la supervisión, implementación y operación del programa social.
- b) No entregar en tiempo y forma los documentos, reportes e informes que les sean requeridos.
- c) No destinar documentos, información, materiales y bienes oficiales que le hayan sido asignados a los fines legales previstos.
- d) Alterar o falsificar los documentos e información generados durante la realización de las actividades.
- e) Renunciar voluntariamente al programa social.

###### Personas beneficiarias.

- a) Renuncia voluntaria al programa social, deberá firmar el formato de baja establecido para tal fin.
- b) Incumplimiento o muerte, la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios, determinará lo procedente.

**8.4.2.** Para cualquier duda sobre la permanencia o baja, deberá acudir a la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios.

**8.4.3.** En caso de que la persona participante haya sido dada de baja de manera definitiva y quiera inconformarse, podrá acudir a las oficinas de la Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva, ubicadas en José María Morelos No. 27 Planta Baja, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas, para solicitar la información o aclaración correspondiente.

#### **9. Criterios de selección de la población beneficiaria.**

**9.1.** En primer lugar. Este programa social no puede alcanzar la cobertura universal, se optará por la focalización para beneficiar a la población que preferentemente habiten en las colonias con índice de desarrollo social muy bajo o bajo, condición que será verificada mediante el estudio socioeconómico.

**9.2.** En segundo lugar. Cuando no sea posible o suficiente la focalización territorial, se añadirá un criterio de priorización por grupo de edad y ciclo de vida, en función de la naturaleza del programa, priorizando a las mujeres y a las personas adultas mayores.

**9.3.** Cuando no sea factible o suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos de edad, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento de beneficios, apoyos, transferencias o ayudas a la población, que permita seleccionar de forma clara a las personas beneficiarias del programa entre el universo de la población que atiende el programa.

#### **10. Procedimientos de instrumentación.**

##### **10.1. Operación.**

Actividades, acciones y gestiones que debe realizar la persona beneficiaria:

Terminado el registro de las personas solicitantes y recepción de documentos y aplicado el estudio social, la Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva determinarán quienes cumplen con los requisitos y cuentan con la documentación completa, de conformidad con los criterios señalados. Posteriormente, las personas solicitantes podrán consultar el estatus de su solicitud de acceso al programa social en la página oficial de la Alcaldía Tlalpan: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>.

La JUD de atención de Centros de Desarrollo Comunitario Integral es Unidad Administrativa que les indicará a las personas beneficiarias el lugar, fecha y horario precisos en los que se les entregarán las ayudas económicas y, en caso de no acudir, se entregará notificación escrita en el domicilio de la persona beneficiaria, informando sobre la fecha límite para la obtención del beneficio económico.

**10.1.1.** Las unidades administrativas responsables de la implementación del programa y los tiempos en que cada una de sus etapas será realizada, son los siguientes:

| <b>Etapas</b>                                                  | <b>Unidad Administrativa Responsable</b>                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Publicación de reglas y mecanismos de operación                | Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva                                                                |
| Registro y recepción de documentos                             | Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva, JUD de atención de Centros de Desarrollo Comunitario Integral |
| Realización de entrevista para estudio social                  | Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva, JUD de atención de Centros de Desarrollo Comunitario Integral |
| Selección de personas beneficiarias                            | Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva, JUD de atención de Centros de Desarrollo Comunitario Integral |
| Consulta y publicación de resultados de personas beneficiarias | Página de la Alcaldía                                                                                               |
| Entrega de apoyo económico                                     | Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales                                                                  |

**10.1.2.** Los datos personales de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, y la información adicional generada y administrada, se registrará por lo establecido en la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales.

**10.1.3.** De acuerdo con el artículo 67 de la Ley de Bienestar, todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, deben llevar impresa la siguiente leyenda:

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”.

**10.1.4.** Los formatos y los trámites a realizar en el presente programa social son gratuitos.

**10.1.5.** Durante los procesos electorales, en particular en las campañas electorales no se suspenderá el programa social, sin embargo, atendiendo a los principios de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en los procesos electorales, los beneficios del programa social no serán entregados en eventos masivos o modalidades que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

**10.1.6.** La ejecución del programa social se ajustará al objeto y reglas de operación establecidas, evitando su utilización con fines electorales distintos al bienestar e igualdad social, en el marco de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con el gobierno en turno, algún partido político, coalición o candidatura particular.

**10.1.7.** Queda prohibida, en cualquier contexto y en particular durante procesos o campañas electorales, la utilización de programas sociales y de sus recursos del ámbito Federal, de la Ciudad y de las Alcaldías con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a la ciudadanía para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidaturas. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones, personas candidatas o funcionarias públicas, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de

México y otras disposiciones legales. Las personas servidoras públicas no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastres ocasionados por fenómenos naturales y protección civil. Las personas ciudadanas tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones relacionadas con la utilización inadecuada o electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **10.2. Supervisión y control.**

Se establecerá un sistema de monitoreo a través de seguimiento y generación de información permanente de las actividades y procedimientos internos de supervisión y control del programa social.

**10.2.1.** Se dará seguimiento al programa a través de indicadores de gestión trimestrales para la generación de información que permita conocer la eficiencia y efectividad del programa social.

**10.2.2.** El proceso mediante el cual se hará la revisión del diseño, los procedimientos de intervención, los objetivos y los instrumentos de aplicación adoptados, será de acuerdo con la información que arroje el sistema de monitoreo, supervisión y control establecido.

**10.2.3.** El Órgano Interno de Control de la demarcación tendrá a su cargo la supervisión y control de todos los programas sociales que operen en Tlalpan, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

## **11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.**

**11.1.** En caso de alguna queja derivada del presente programa 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.

**11.2.** Para interponer cualquier queja o aclaración sobre el presente programa social, la persona interesada deberá dirigirla a la Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva, presentándola directamente en sus oficinas ubicadas en calle Morelos No. 27 Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, en un horario de 09:00 a 14:00 horas, o vía remota al correo electrónico: socialtlalpan@gmail.com instancia que le dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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

**11.4.** Promover, de acuerdo a la naturaleza del programa social, la posibilidad de realizar dichos trámites de queja o inconformidad ciudadana a través de los medios oficiales del ente administrativo responsable del programa social.

**11.5.** El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral el cual será mediante la línea telefónica INETEL.

## **12. Mecanismos de exigibilidad.**

De acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 5**, Apartado B de la Constitución Política de la Ciudad de México, toda persona, grupo o comunidad podrá denunciar la violación a los derechos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución, mediante las vías judiciales y administrativas para su exigibilidad y justiciabilidad ante la autoridad competente.

El **artículo 3**, numeral 18 de la Ley Constitucional de, establece los mecanismos de exigibilidad como aquellas garantías y procedimientos que pueden utilizar las personas y los colectivos, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones de las autoridades para la satisfacción y garantía de los derechos.

**12.1.** Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social, estarán a la vista del público y podrán ser consultados en las oficinas del Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva, Col. Tlalpan Centro, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 14:00 horas, o podrán comunicarse a los siguientes números telefónicos: 55 55131599 o 55 55734162, en la página de Tlalpan: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx> y en el sistema Tu bienestar: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx>.

**12.2.** Cualquier persona interesada en participar en el Programa Social, que considere que cumple con los requisitos señalados en estas Reglas de Operación podrá exigir su registro como solicitante. En su caso, podrá acudir ante la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios para manifestar su solicitud de manera verbal o escrita. La Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva resolverá en breve término la solicitud.

**12.3.** En los casos en que se incurra en incumplimiento o violación de los derechos sociales, los cuales pueden ser los siguientes supuestos:

- a) Cuando una persona solicitante, cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo y se le niegue.
- b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa social y se incumpla.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y las personas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

**12.4.** En términos del artículo 68 de la Ley de Bienestar, se deberá señalar de manera textual que las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- I. Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos.
- II. Contar con información accesible, clara y oportuna sobre los programas sociales, sus requisitos, características, formas de acceso, modificaciones, conforme a lo previsto en la normativa correspondiente;
- III. Conocer, en un tiempo razonable, los resultados de las convocatorias de los programas sociales;
- IV. Participar, en el nivel territorial que corresponda, en la evaluación de las políticas y programas sociales;
- V. Interponer quejas, inconformidades, denuncias y/o sugerencias;
- VI. Ser informados ante posible rechazo o baja de los programas sociales;
- VII. Solicitar de manera directa el acceso a los programas sociales;
- VIII. No ser condicionado en el acceso a programas, acciones y servicios sociales;
- IX. Garantía de reserva y privacidad de la información personal que, en su caso, hayan proporcionado;
- X. Que su información sea eliminada de los archivos, bases de datos y otros registros, una vez concluida la vigencia y objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, previa publicación en la Gaceta Oficial, con al menos 10 días hábiles de anticipación; y
- XI. Toda persona derechohabiente o beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

**12.5.** “La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, a través del órgano interno de control designado para dicho fin, es la autoridad competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas relacionadas con los programas de igualdad y bienestar social.” De conformidad con el artículo 76 de la Ley de Bienestar.

**12.6.** Toda persona derechohabiente o beneficiaria será sujeta a un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para el caso de suspensión o baja del programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

**12.7.** Una vez concluida la vigencia y el objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de cada ente de la Administración Pública de la Ciudad de México, de conformidad con lo previsto en la Ley de Archivos de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos previa publicación del Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

### **13. Seguimiento y evaluación.**

En términos del artículo 32 de la Ley de Bienestar, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para reorientación y mejora del programa social.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley de Evaluación, la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados, e impacto de las

políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades, la mitigación de riesgo y reducción de la vulnerabilidad ante desastres, los derechos humanos y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

### 13.1. Evaluación Interna y externa.

La evaluación será interna y externa, tendrán por objeto detectar deficiencias y fortalezas; constituirá la base para formular las observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento, modificación o reorientación de las políticas, programas, proyectos de inversión y acciones de gobierno.

a) La evaluación interna será realizada anualmente por los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías que ejecuten programas sociales, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México. Tendrá como finalidad valorar su funcionamiento y mejorar su diseño, proceso, desempeño, resultados e impactos. Se basará en el Mecanismo de Monitoreo para ajustar, actualizar o modificar los programas.

Como parte del ejercicio de evaluación interna, la Dirección de Atención a grupos Prioritarios deberá implementar encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias finales con el objetivo de conocer la valoración de los componentes otorgados y su significancia en la población atendida.

b) La evaluación externa será la que realice el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México a los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías, conforme a lo dispuesto por la Ley de Evaluación.

### 13.2. Evaluación.

a) La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 30 fracciones XIII y XV de la Ley del Bienestar, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

1. La unidad técnico-operativa responsable de realizar la Evaluación Interna será, la asignada por la alcaldía Tlalpan, y no se requerirán recursos para este fin, en razón que se cuenta con la estructura orgánica necesaria para realizar esta actividad.

2. Para la realización de la Evaluación Interna de este Programa Social, se empleará información generada en campo, tal como encuestas y entrevistas, además de información generada por el propio programa.

b). La evaluación externa se realizará de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en términos de los artículos 32 fracciones I y III de la Ley del Bienestar, y 27 de la Ley de Evaluación.

## 14. INDICADORES DE GESTIÓN Y DE RESULTADOS.

| Nivel del objetivo | Objetivo                                                                                                                    | Nombre del indicador                                                                          | Fórmula de Cálculo                                                                                                                         | Tipo de indicador | Unidad de Medida | Frecuencia de Medición | Desagregación        | Medios de Verificación            | Unidad Responsable                          | Supuestos                                                         | Meta s |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------|
| Fin                | Contribuir a la estabilidad o mejora del bienestar e igualdad sustantiva de la población ante situaciones de vulnerabilidad | Estabilidad o mejora del bienestar e igualdad sustantiva ante una condición de vulnerabilidad | Número de personas en condición de vulnerabilidad que mejoraron su bienestar/Número de personas en condición de vulnerabilidad social* 100 | Resultado         | Porcentaje       | Anual                  | Colonia, Edad y sexo | Listado de personas beneficiarias | Dirección de Atención a Grupos Prioritarios | Las personas soliciten apoyo ante una condición de vulnerabilidad | 100 %  |

|             |                                                                                                                             |                                                                                          |                                                                                                                                                  |           |            |            |                      |                                                |                                             |                                                                             |      |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------|----------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| Propósito   | Brindar apoyo a mujeres a fin de mejorar su condición de bienestar e igualdad sustantiva ante situaciones de vulnerabilidad | Apoyos a mujeres en situación de vulnerabilidad                                          | Número de apoyos proyectados a mujeres/Número de apoyos entregados en total a personas en situación de vulnerabilidad                            | Resultado | Porcentaje | Trimestral | Colonia, Edad y sexo | Listado de personas beneficiarias              | Dirección de Atención a Grupos Prioritarios | Las mujeres en situación de vulnerabilidad solicitan apoyo                  | 60%  |
| Componente  | Brindar apoyo a las personas en condición de vulnerabilidad                                                                 | Apoyos ante situaciones de vulnerabilidad                                                | Número de apoyos entregados a personas en situación de emergencia social/Número de solicitudes de personas en situación de emergencia social*100 | Eficacia  | Porcentaje | Trimestral | Colonia, Edad y sexo | Solicitudes, Listado de personas beneficiarias |                                             | Las personas solicitantes reciban apoyo ante situación de emergencia social | 90%  |
| Actividad 1 | Aplicar estudios socioeconómicos para identificar personas susceptibles al apoyo                                            | Aplicación de estudio socioeconómico de identificación de personas susceptibles al apoyo | Número de estudios socioeconómicos solicitados/ Número de estudios socioeconómicos realizados *100                                               | Eficacia  | Porcentaje | Trimestral | Colonia, Edad y sexo | Solicitudes, Listado de personas beneficiarias |                                             | Las personas facilitadoras realizan todos los estudios socioeconómicos      | 90%  |
| Actividad 2 | Integrar los expedientes de los apoyos brindados                                                                            | Integración de expedientes de apoyos                                                     | Número expedientes integrados de apoyos entregados /Número de solicitudes de apoyos presentados *100                                             | Eficacia  | Porcentaje | Trimestral | Edad y sexo          | Expedientes                                    |                                             | Se integren los expedientes conforme los apoyos brindados                   | 100% |

### 15. Mecanismos y formas de participación social.

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Bienestar, Ley de Evaluación, Ley del Sistema y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México (LPC), la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos.

#### 15.1. Forma de participación Ciudadana - Colaboración Ciudadana.

#### 15.2. La modalidad de participación social con la que contará el programa social es la siguiente:



|                                   |                                                                            |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Participante</b>               | Personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios |
| <b>Etapas en la que participa</b> | Evaluación                                                                 |
| <b>Formas de participación</b>    | Respondiendo la encuesta de satisfacción                                   |
| <b>Modalidad</b>                  | Presencial y en línea                                                      |
| <b>Alcance</b>                    | Muestra con nivel de confianza de 95%                                      |

#### **16. Articulación con políticas, programas, proyectos y acciones sociales.**

**16.1.** Este programa social no se articula con el de otra dependencia o entidad.

**16.2.** Las acciones descritas en este programa social no se complementan, coordinan y colaboran con otras dependencias o entidades, dado a que su naturaleza es emergente y permite la atención de personas en situación de desigualdad social y que no se encuentran considerados en programas de índole educativo, de salud, culturales y científicos del Gobierno de la Ciudad de México o del Gobierno Federal.

#### **17. Mecanismos de fiscalización.**

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de los presentes Lineamientos. En este apartado se deberá:

**17.1.** El presente Programa Social fue aprobado en la Cuarta Sesión Extraordinaria de 2025 de la Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social CCSGBS celebrada el 24 de febrero de 2025.

**17.2.** Como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del Programa Social, la población de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso.

**17.3.** La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia verificará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.

**17.4.** Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y por el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan, a fin de que ésta pueda realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

**17.5.** El Órgano Interno de Control en la alcaldía Tlalpan, vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes Reglas de Operación; así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del Programa Social y el ejercicio de los recursos públicos.

**17.6.** La Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo con su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa.

**17.7.** Se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo con la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda la anterior institución.

**17.8.** Con la finalidad de acreditar la incorporación de la perspectiva de género en estas Reglas de Operación de “El Programa Social”, se solicitó la opinión técnica de la Secretaría de las Mujeres, recibiendo respuesta mediante el oficio SMCDMX/157/2025, de fecha 18 de febrero de 2025.

#### **18. MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.**

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer de esta información:

**18.1.** Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello;

**18.2.** La siguiente información del programa social será actualizada mensualmente:

- a) Área;
- b) Denominación del programa;
- c) Periodo de vigencia;
- d) Diseño, objetivos y alcances;
- e) Metas físicas;
- f) Población beneficiada estimada;
- g) Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal;
- h) Requisitos y procedimientos de acceso;
- i) Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana;
- j) Mecanismos de exigibilidad;
- k) Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones;
- l) Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo;
- m) Formas de participación social;
- n) Articulación con otros programas sociales;
- o) Vínculo a las reglas de operación o Documento equivalente;
- p) Vínculo a la convocatoria respectiva;
- q) Informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas;
- r) Padrón de beneficiarios mismo que deberá contener los siguientes datos: nombre de la persona física o denominación social de las personas morales beneficiarias, el monto, recurso, beneficio o apoyo otorgado para cada una de ellas, su distribución por unidad territorial, en su caso, edad y sexo; y
- s) Resultado de la evaluación del ejercicio y operación del programa.

**19. Criterios para la integración y unificación del padrón universal de personas beneficiarias o derechohabientes.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17, Apartado A, numeral 3 de la Constitución Política de la Ciudad de México, los programas de atención especializada y de transferencias monetarias y en especie que realicen el Gobierno de la Ciudad de México y las Alcaldías, serán auditables y contarán con un padrón único, transparente y enfocado a la rendición de cuentas.

Con base en la Ley de Bienestar, se entenderá por padrón de personas beneficiarias o derechohabientes a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por el programa social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente, ya sean reglas de operación o leyes que dan origen al programa social.

Asimismo, se deberán publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año de ejercicio que se trate, los padrones de personas beneficiarias del programa social del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, en los programas en donde se preste atención a personas migrantes y sujetas de protección internacional de diferente origen nacional se agregará el componente de nacionalidad. Dichos padrones deberán estar ordenados de manera alfabética y establecerse en un mismo formato.

Tratándose de la actualización del padrón de beneficiarios el formato podrá ser descargado desde el Sistema Tu bienestar en la: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependenciabajo> el módulo Documentos para actualizar el SIBIS.

Adicional a las variables de identificación, se precisará el número total de personas beneficiarias y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 63 de la Ley de Bienestar. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos.

**19.1.** Los programas sociales que implementen las Alcaldías deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de personas beneficiarias para evitar una posible duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social. Para materializar lo anterior, las Alcaldías deberán observar lo dispuesto en la Ley de Austeridad y en el Ejercicio

de Recursos de la Ciudad de México. Tratándose de las actualizaciones a los padrones de beneficiarios, se podrán realizar en el Sistema Tu bienestar, <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependenciabajo> el módulo Actualización de Beneficiarios para actualizar el SIBIS.

**19.2.** A efecto de construir un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán indicar que tienen a su cargo el programa social en cuestión, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

**19.3.** La Alcaldía Tlalpan otorgara a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de personas beneficiarias de programas sociales de acuerdo con sus atribuciones, salvaguardando siempre los datos personales en términos de la Ley de Protección de Datos.

**19.4.** La información será publicada en la página oficial de la Alcaldía Tlalpan <https://tlalpan.cdmx.gob.mx/> y de la Plataforma Nacional de Transparencia en donde se publicará en formato y bases abiertas la actualización de los avances de la integración de los padrones de personas beneficiarias de cada uno de sus programas sociales que sean operados por las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública y las Alcaldías de que se trate, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables siguientes: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 122, fracción II de la Ley de Transparencia.

**19.5.** “El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 63 de la Ley de Bienestar será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.”.

**19.6.** Una vez emitidos los Lineamientos para la Integración del Padrón Universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

**19.7.** Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y subsanar posibles errores de inclusión o exclusión en los padrones de personas beneficiarias de acuerdo a los objetivos del programa y a la población definida.

**19.8.** Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y evitar cualquier utilización discrecional, política o comercial de los datos personales contenidos en los padrones de personas beneficiarias.

## TRANSITORIOS

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

**SEGUNDO.** El presente Aviso entrará en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**TERCERO.** Los casos no previstos y las situaciones de controversia serán resueltos por la Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva de la Alcaldía de Tlalpan.

**CUARTO.** Atendiendo el principio de máxima publicidad, las presentes reglas de operación también pueden ser consultadas sin costo alguno, en la página [www.tlalpan.cdmx.gob.mx](http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx).

Alcaldía Tlalpan el día 07 de marzo de 2025

(Firma)

**MTRA. GABRIELA OSORIO HERNÁNDEZ**  
**ALCALDESA DEL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN**