



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

VIGÉSIMA PRIMERA ÉPOCA

7 DE ENERO DE 2026

No. 1773

Í N D I C E

ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS

Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México

- ♦ Aviso por el cual se hace de conocimiento el cambio de domicilio de las oficinas de la Dirección de Formación y de la Dirección de Investigación y Documentación y se señalan los días inhábiles y de suspensión de plazos y términos, en los asuntos que se tramitan ante sus Unidades Administrativas 4

ALCALDÍAS

Alcaldía Azcapotzalco

- ♦ Acuerdo por el que se ordena la suspensión de actividades para vender bebidas alcohólicas en todas sus graduaciones en los establecimientos mercantiles ubicados dentro del perímetro que comprenden las colonias, pueblos y barrios de la demarcación territorial, con motivo de la celebración de los festejos tradicionales, durante las fechas que se indican 6

Alcaldía Gustavo A. Madero

- ♦ Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos de operación de la acción social denominada “Apoyo fuerza GAM por socavón en unidad habitacional” para el ejercicio fiscal 2026 9
- ♦ Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos de operación de la acción social denominada “Fuerza GAM en Lindavista Vallejo” apoyo emergente para los habitantes del edificio 21, de la unidad habitacional Lindavista Vallejo, para el ejercicio fiscal 2026 17
- ♦ Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos de operación de la acción social denominada “Apoyo emergente por hundimientos en la colonia Juan González Romero, GAM late con fuerza”, para el ejercicio fiscal 2026 25

Continúa en la Pág. 2

Índice

Viene de la Pág. 1

Alcaldía Tlalpan

- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer los Lineamientos de operación de la acción social denominada “Operación abrigo” 32
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Tlalpando fugas y baches” 42
- ♦ Nota aclaratoria diversa, relacionada con el Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Cuidar y ser cuidada(o) para el bienestar 2025”, publicado el día 13 de febrero de 2025, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 1547 67

Alcaldía Venustiano Carranza

- ♦ Acuerdo por el cual se da a conocer los Lineamientos de operación de la acción social denominada Entrega de juguetes a niñas y niños habitantes en la Alcaldía, en el festejo del “Día de los reyes magos” para el ejercicio fiscal 2026 69
- ♦ Acuerdo por el cual se dan a conocer los Lineamientos de la acción social denominada “Atención en la unidad de salud y post Covid 19” para el ejercicio fiscal 2026 88
- ♦ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominada “Bienestar para la alimentación y atención para los residentes de la “casa hogar y centro de día Arcelia Nuto de Villamichel”, para el ejercicio fiscal 2026 104
- ♦ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Bienestar para la alimentación y atención de la infancia inscrita en los Centros de Desarrollo Infantil”, para el ejercicio fiscal 2026 131
- ♦ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Apoyo para el bienestar cultural de las festividades, carnavales, tradiciones y costumbres representativas en Venustiano Carranza”, para el ejercicio fiscal 2026 158
- ♦ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado "Bienestar para la atención y alimentación a personas en situación de calle en el Centro de Servicio Social", para el ejercicio fiscal 2026 193
- ♦ **Aviso** 222

ALCALDÍA TLALPAN

Mtra. Gabriela 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; Ley de Evaluación de la Ciudad de México; y

CONSIDERANDO

Que con fecha 17 de diciembre de 2025, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1760 el “Aviso por el cual se da a conocer el acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2026”, 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 “TLALPANDO FUGAS Y BACHES”

1. Nombre del programa social, de la Dependencia, Entidad o Alcaldía Responsable.

1.1. Nombre del Programa Social:

- Tlalpando Fugas y Baches.

1.2. Breve descripción o definición básica del programa.

El Programa Social Tlalpando Fugas y Baches tiene como objetivo mejorar el acceso al agua potable y garantizar vialidades seguras mediante la detección, reparación y rehabilitación de fugas de agua y baches en las colonias, pueblos y barrios de la Alcaldía Tlalpan. A través de cuadrillas y personas facilitadoras de servicios, el programa atiende reportes ciudadanos, realiza excavación, reparación, relleno y bacheo, contribuyendo a reducir la pérdida de agua, prevenir daños a la infraestructura vial y fortalecer el derecho al agua, a la movilidad y a un entorno seguro para la población.

1.3. Alcaldía responsable de la ejecución del programa social:

- Alcaldía Tlalpan.

1.4. Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son:

- Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano (área responsable).
- Dirección de Obras y Operación Hidráulica (coordinación).
- Subdirección de Operación Hidráulica (supervisión fugas).
- Subdirección de Obras (supervisión bacheo).
- Jefatura de Unidad Departamental de Agua, Saneamiento y Drenaje A (operación).

1.5. Este Programa no se ejecuta de manera conjunta con ninguna Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad o Alcaldía.

1.6. Este Programa no se ejecuta de manera simultánea con ninguna Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad o Alcaldía.

2. Alineación programática.

2.1. Este programa social se alinea con:

El Programa Provisional del Gobierno de la Ciudad de México.

Principio Ciudad con Buen Gobierno y Cercano a la Gente.

- Estrategia 1. Se construirán 16 casas de gobierno en cada demarcación territorial donde se tendrá equipo y personal para la atención a servicios como bacheo, poda, reparación de fugas, trámites y servicios, etc. Y de esa forma disminuir los tiempos de respuesta sobre todo en las periferias.
- Estrategia 5. Se llevará a cabo el programa Bachetón como parte de la atención al mantenimiento de la carpeta asfáltica, Se realiza en coordinación con las 16 alcaldías quien se encargará de las vialidades primarias, así como de reportes originados en los programas Casa por Casa, y las alcaldías se encargan de rehabilitar las calles secundarias al interior de las colonias.

Principio Ciudad con Derecho al Agua y al Saneamiento.

- Estrategia 1. En el 2025, se pondrá en marcha una política de Estado transexenal que involucrará a los tres niveles de gobierno para garantizar el abasto de agua de manera sustentable y equitativa.
- Estrategia 13. Se fortalecerá el programa de H2O de atención inmediata a fugas, con mecanismos de acción que permitirán repararlas en menos de 24 horas.
- Estrategia 14. Se garantizará el acceso a agua potable en espacios públicos y en las zonas que presenten intermitencias.
- Estrategia 15. Se promoverá una cultura del agua basada en el cuidado, ahorro y uso responsable, tanto para el presente como para el futuro.

De conformidad al **artículo 7º** de la Constitución Política de la Ciudad de México.

A. Derecho a la buena administración pública.

1. Toda persona tiene derecho a una buena administración pública, de carácter receptivo, eficaz y eficiente, así como a recibir los servicios públicos de conformidad con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Implica que las personas tienen derecho a contar con autoridades responsables, a participar activamente en las decisiones que afectan sus vidas y a exigir que la administración pública actúe con eficiencia, equidad, legalidad y honestidad.

Se trata de un modelo de gobernanza centrado en el respeto, la dignidad y en la construcción de una ciudad más justa, democrática y sostenible.

2.2. Este programa social incorpora referencias concretas con:

a) La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 4, párrafo adicionado DOF 08-02-2012, indica que Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines; párrafo adicionado DOF 18-12-2020, Toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad.

b) La Ley Orgánica de las Alcaldías de la Ciudad de México, indica, artículo 32 Las atribuciones exclusivas de las personas titulares de las Alcaldías en materia de obra pública, desarrollo urbano y servicios públicos, son las siguientes: IV Prestar los siguientes servicios públicos: alumbrado público en las vialidades; limpia y recolección de basura; poda de árboles, regulación de mercados; y pavimentación, de conformidad con la normatividad aplicable; X. La persona titular de la Alcaldía vigilará que la prestación de los servicios públicos, se realice en igualdad de condiciones para todos los habitantes de la demarcación territorial, de forma eficaz y eficiente atendiendo a los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como con un bajo impacto de la huella ecológica; 33. Es responsabilidad de las Alcaldías, rehabilitar y mantener las vialidades, así como las guarniciones y banquetas requeridas en su demarcación, con base en los principios de diseño universal y accesibilidad.; 34. Las atribuciones exclusivas de las personas titulares de las Alcaldías en materia de movilidad, y vía pública, son las siguientes: I. Diseñar e instrumentar acciones, programas y obras que garanticen la accesibilidad y el diseño universal; II. Diseñar e instrumentar medidas que contribuyan a la movilidad peatonal sin riesgo, así como al fomento y protección del transporte no motorizado; 42 Las atribuciones de las personas titulares de las Alcaldías en materia de obra pública, desarrollo urbano y servicios públicos, coordinadas con el Gobierno de la Ciudad u otras autoridades, son las siguientes: VII. Ejecutar dentro de su demarcación territorial los programas de obras públicas para el abastecimiento de agua potable y servicio de drenaje y alcantarillado y las demás obras y equipamiento urbano en coordinación con el organismo público encargado del abasto de agua y saneamiento de la Ciudad; así como realizar las acciones necesarias para procurar el abastecimiento y suministro de agua potable en la demarcación.

c) Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, contribuye a cumplir con los siguientes principios, Artículo 4. La elaboración de programas, acciones y políticas en materia de igualdad, inclusión y bienestar social del Gobierno atenderá los principios de la política de derecho al bienestar e igualdad social siguientes: I. Universalidad: garantía de acceso de todas las personas habitantes en la Ciudad al ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida; V. Igualdad: objetivo principal de la política de bienestar, expresado en la igualdad de derechos, oportunidades, medios y resultados para la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales; VI. No discriminación: garantía de igualdad de acceso y disfrute de los derechos para todas las personas y comunidades independientemente de su sexo, género, edad, condición social o económica, pertenencia étnica, origen nacional, condición migratoria, lugar de residencia, cultura, religión o características físicas, así como prohibición de toda práctica destinada a negar, impedir o menoscabar el ejercicio de sus derechos por motivos similares.

d) Contribuye a cumplir la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo de la Administración Pública de la Ciudad de México: Artículo 37, fracción IX. Promover, diseñar e implementar programas de formación, capacitación, sensibilización y profesionalización en materia de perspectiva de género, derechos humanos, vida libre de violencia e igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

e) Cumplir con La Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México, Artículo 5, fracción VI Bis. Principio de corresponsabilidad social: Principio que busca la igualdad sustantiva por medio del fomento y promoción de acciones en el ámbito público y privado para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, a través de medidas que permitan equilibrar la presencia de mujeres y hombres en los espacios domésticos y laborales; 10. -La Política en materia de igualdad sustantiva que se desarrolle en todos los ámbitos de Gobierno en la Ciudad de México, deberá considerar los siguientes lineamientos: I. Generar la integralidad de los Derechos Humanos como mecanismo para lograr la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres; IV.- Implementar acciones afirmativas para garantizar el derecho de igualdad salarial entre mujeres y hombres en la administración pública central y descentralizada de la Ciudad de México; VIII.- Garantizar la integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas económica, laboral y social, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar las diferencias remuneratorias, así como potenciar el crecimiento del empresariado femenino y el valor del trabajo de las mujeres, incluido el doméstico.

f) La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México, que desde la perspectiva de género, orienta las políticas públicas para reconocer, promover, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, así como establecer acciones concretas para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, con la finalidad de contribuir al desarrollo e inclusión social de las mujeres, objetos que se encuentran enunciados especialmente en los artículos 3 fracción XXIV, 6, 7, 15 y 29.

Contribuyendo al cumplimiento de principios rectores de esta Ley. como:

- El respeto a la dignidad humana de las mujeres;
- La libertad y autonomía de las mujeres;
- La no discriminación;
- La igualdad de género;
- La transversalidad de la perspectiva de género.

g) Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, a lo dispuesto en su Artículo 13, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 13. La Administración Pública impulsará las áreas prioritarias a las que hace referencia este artículo, incorporando las mismas en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados. Para tal efecto, será obligatorio para todas las Unidades Responsables de Gasto:

“A) En materia de igualdad entre mujeres y hombres:

- I. Incorporar la perspectiva de género en todas sus acciones, proyectos o programas públicos;
- II. Diseñar, implementar y evaluar programas y/o actividades orientadas a promover la igualdad de género en sus presupuestos anuales, considerando directamente a atender las necesidades de las mujeres, así como a generar un impacto diferenciado de género”;
- III. Incorporar la perspectiva de género y reflejarlo en los indicadores para resultados de los programas bajo su responsabilidad;

IV. Fomentar la perspectiva de género en el diseño y la ejecución de programas en los que, aun cuando no estén dirigidos a mitigar o solventar desigualdades de género, se puede identificar de forma diferenciada los beneficios específicos para mujeres y hombres;

V. En los programas bajo su responsabilidad, establecer o consolidar las metodologías de evaluación y seguimiento que generen información relacionada con indicadores para resultados con perspectiva de género;

VI. Aplicar la perspectiva de género en las evaluaciones de los programas, con los criterios que emitan la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México y el Consejo de Evaluación [...]”.

♦ Agenda 2030.

1. Compromiso con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU.

Alineado con el Objetivo de desarrollo sostenible número:

- 6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
- 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Metas de desarrollo sostenible:

- 6.4. De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.
- 11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

Derechos:

- Cumplimiento progresivo del derecho universal sobre el acceso al agua y al saneamiento, consignado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Constitución de la Ciudad de México.
- La movilidad es un derecho fundamental que impacta directamente en el bienestar de los habitantes de la Ciudad de México.

Acciones:

- Desarrollar un nuevo modelo de gestión sustentable del agua que priorice la reutilización, recuperación y regeneración del recurso hídrico.
- Fortalecer la línea H2O del agua para la recepción de información sobre fugas.
- Consolidar un sistema de movilidad sustentable, eficiente y equitativo mediante el desarrollo de infraestructura de alta tecnología y accesible.
- Se realizará una intervención integral de la carpeta asfáltica en vialidades primarias, con una inversión de 600 millones de pesos en maquinaria y equipo especializado, garantizando vialidades seguras y en buen estado.

3. Derechos Humanos:

Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

- Tomo 3. Núcleo de Seguridad Humana.
- Capítulo 06. Derecho al agua y al saneamiento.

Objetivo general. Respetar, proteger, promover y garantizar, bajo el principio de igualdad y no discriminación, el derecho al agua y al saneamiento sustentable de las personas que habitan y transitan en la Ciudad de México.

- Capítulo 11. Derecho a la movilidad.

Objetivo general. Respetar, proteger, promover y garantizar, bajo el principio de igualdad y no discriminación, el derecho a la movilidad de todas las personas que habitan y transitan en la Ciudad de México.

- Grupos de atención prioritaria conforme a los derechos humanos y con énfasis en grupos en situación de exclusión social.

Derechos establecidos en la Constitución Política de la Ciudad de México.

- Artículo 9. Ciudad solidaria. Apartado F. Derecho al agua y a su saneamiento.
- Artículo 16. Ordenamiento territorial. Apartado B. Gestión sustentable del agua.
- Artículo 16. Ordenamiento territorial. Apartado H. Movilidad y accesibilidad.
- Artículo 53. Alcaldías. A. De la integración, organización y facultades de las alcaldías. 2. Son finalidades de las alcaldías: XII. Mejorar el acceso y calidad de los servicios públicos; B. De las personas titulares de las alcaldías. a) De manera exclusiva: Gobierno y régimen interior. Movilidad, vía pública y espacios públicos. XXX. Construir, rehabilitar y mantener las vialidades, así como las guarniciones y banquetas requeridas en su demarcación, con base en los principios de diseño universal y accesibilidad;

3. Diagnóstico.

El agua es el origen y el sostén de la vida, por lo cual el acceso a ella es considerado como un derecho humano, así como el derecho al saneamiento. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el 98.9% de las viviendas particulares de la Ciudad de México tienen agua entubada. En cuanto al drenaje, la cobertura es de 99.7%. La Ciudad de México enfrenta una situación de escasez hídrica y desigualdad en el suministro de agua. Más del 77% de la población no tiene derecho pleno al agua, y alrededor del 23% de las viviendas consumen más de 100 litros de agua por persona al día.

En la Alcaldía Tlalpan, el sistema hidráulico enfrenta retos significativos que evidencian la necesidad de una intervención integral y estratégica. Diariamente se reciben alrededor de 20 reportes de fugas, lo que pone de manifiesto el deterioro de la infraestructura existente, así como posibles fallas en su mantenimiento preventivo. Además, se registran cerca de 30 reportes de falta de agua, situación que impacta directamente la calidad de vida de las y los habitantes, especialmente en las zonas más vulnerables. Por otro lado, entre 5 y 10 reportes diarios de tomas tapadas reflejan la falta de atención oportuna y la acumulación de residuos sólidos en la red. Este diagnóstico preliminar subraya la urgencia de implementar medidas que incluyan la modernización del sistema, campañas de sensibilización para un uso responsable del agua y la optimización de recursos para responder con eficiencia a las necesidades de la población.

Las condiciones topográficas y geológicas de la Alcaldía Tlalpan dificultan la distribución eficiente del agua. Las distintas formaciones geológicas, obstaculizan la operación de los sistemas hidráulicos, especialmente en las zonas altas. Estas características naturales no solo complican el diseño y mantenimiento de la infraestructura, sino que también generan diferencias significativas en la presión del agua. Estas condiciones refuerzan la necesidad de realizar acciones de atención inmediata.

Conforme a lo anterior, estos datos permiten acercarnos a la dimensión real del problema y al gran reto de garantizar a los más de ocho millones de personas que habitan esta ciudad su derecho al agua como lo marcan leyes locales e internacionales. En este sentido, la legislación que busca reglamentar y garantizar el acceso al agua de todos y todas en la ciudad se encuentra tanto en leyes locales, como nacionales y acuerdos internacionales. A continuación, se enumera el contenido del marco jurídico que regula el acceso y abastecimiento de agua a la población. A nivel nacional se encuentra el Artículo 4 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos que señala que toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines. Por su parte, en el Artículo 9, fracción F, de la Constitución de la Ciudad de México, al tomar en cuenta el panorama, la alcaldía enfrenta un reto en materia hídrica, pues es la demarcación de la Ciudad de México que presenta el mayor rezago en infraestructura y accesibilidad.

Respecto a los baches que se presentan en las vialidades secundarias de la Alcaldía, es importante señalar que en la Ciudad de México se identificaron alrededor de 200 mil baches que necesitan intervención en 2025, siendo la Alcaldía Tlalpan una de las diez demarcaciones con mayor porcentaje de baches ya que se estima que el 71.8% de sus vías presentan baches.

Entre octubre de 2024 y septiembre de 2025, esta demarcación reportó la reparación de más de 16,000 baches y rehabilitación de 66,000 m² de carpeta asfáltica, beneficiando aproximadamente a 585 mil habitantes. Un ejemplo es la colonia Pueblo Quieto en donde se repararon baches detectados y de tamaño considerable.

Si bien se han asignado recursos que han repercutido positivamente en el mejoramiento de algunas vialidades, es necesario se refuercen los recursos destinados, derivado de que siguen existiendo zonas con baches recurrentes.

Asimismo, la capacidad de atención ha generado que en algunas colonias los baches tarden mucho en repararse por lo que existen colonias con rezago en la atención de los pavimentos deteriorados.

Derivado de lo anterior, el diagnóstico de baches para 2025 en Tlalpan revela que el problema sigue siendo significativo: con decenas de miles de baches identificados, y un porcentaje alto de calles afectadas. Al mismo tiempo, las autoridades han desplegado un programa de reparación activo (Bachetón + mantenimiento) con avances reales en número de intervenciones, reasfaltado y recursos asignados.

No obstante, los beneficios no se sienten de forma homogénea en toda la alcaldía: zonas periféricas y calles secundarias aún reportan baches persistentes, lo que evidencia desigualdad en la cobertura y la necesidad de reforzar la labor de mantenimiento.

3.1. Antecedentes.

- Programa Social Tlalpando Fugas realizado en 2025, mediante el cual se implementaron medidas para reducir la escasez de agua, mejorar la infraestructura hidráulica y promover el uso eficiente del agua, con el fin de garantizar el acceso equitativo y sostenible al agua potable para todos los habitantes de Tlalpan.
- Programa Bacheón realizado en 2025, para atender los baches que se presentan en las vialidades secundarias de la demarcación.

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

La falta de agua en los hogares derivado de la gran cantidad de fugas existentes en infraestructura de agua potable, puede llevar a cambios en la dinámica social y cultural en hombres y mujeres, mismos que pueden generar tensiones y conflictos entre los habitantes; estas fugas no solo provocan el desperdicio del recurso hídrico y la consecuente escasez del servicio, sino que también deterioran la infraestructura vial al ocasionar hundimientos y baches, afectando la movilidad y generando riesgos para peatones y automovilistas.

Las mujeres y hombres tienen derecho al acceso, a la disposición y saneamiento de agua potable suficiente, salubre, segura, asequible, accesible y de calidad para el uso personal y doméstico de una forma adecuada a la dignidad, la vida y la salud; a la movilidad bajo los parámetros de disponibilidad, calidad y accesibilidad, así como a solicitar, recibir y difundir información sobre estas cuestiones.

En dicho sentido la escasez de agua y vialidades inseguras afectan principalmente a las mujeres, ya que en la mayoría de los núcleos familiares las mujeres tienen asignada el rol de cuidadora y encargadas de las labores del hogar sin que reciban un sueldo, dicho lo anterior en la mayor parte de los casos son ellas las encargadas de solucionar la falta de agua en el hogar y de actividades en las que requiere utilizar las vialidades.

“De acuerdo con la ONU, a través de UN-Water, en contextos donde el acceso al agua es limitado, las mujeres y niñas asumen desproporcionadamente la responsabilidad de obtenerla, lo que incrementa su carga de trabajo doméstico no remunerado y reduce su tiempo disponible para la educación, el empleo o el autocuidado. En México, esta desigualdad se entrelaza con la distribución tradicional del trabajo de cuidados, que asigna a las mujeres la gestión cotidiana del hogar, incluida la resolución de la falta de agua. De acuerdo con INEGI, la ENCUESTA NACIONAL SOBRE USO DEL TIEMPO (ENUT) 2024 señala que en el trabajo no remunerado doméstico, de cuidados y voluntario, las mujeres dedicaron 21.5 horas más a la semana que los hombres.

A ello se suma la necesidad de una mayor movilidad. Las mujeres suelen realizar más trayectos cotidianos para realizar diferentes tareas asociadas con el trabajo de cuidados no remunerado, por lo que las vialidades que presentan malas condiciones también representan mayores obstáculos para ellas, tales como accidentes viales y atraso en los trayectos.

Por estas razones, la escasez de agua y las vialidades deficientes no solo representan problemas de infraestructura, sino factores que profundizan desigualdades de género, por lo que el programa social considera estos impactos diferenciados para orientar acciones que reduzcan la carga de cuidado sobre las mujeres, mejoren su movilidad y garanticen el ejercicio de sus derechos.”.

3.2.1. Las causas centrales que determinan el problema público.

- La escasez de agua puede definirse como la insuficiencia de este recurso para satisfacer las necesidades humanas y ecosistémicas; asimismo, la ocurrencia de baches en las vías secundarias provoca una movilidad insegura, intermitente y en algunos casos irrealizable, estas situaciones repercuten directamente en la sociedad haciendo vulnerable, como consecuencia de no atender el problema, los siguientes derechos:

- Derecho a la Salud.
- Derecho al Agua.
- Derecho al Medio Ambiente.
- Derecho al disfrute de espacios públicos y movilidad.

- La antigüedad, el material, falta de mantenimiento, condiciones geográficas y del terreno que presenta la red hidráulica, provocan rupturas frecuentes (fugas) y un desperdicio considerable de agua potable (se estima que entre el 60% y 90% del agua que se pierde en Tlalpan es por fugas. (fuente EXCELSIOR).
- La carpeta asfáltica tiene una vida útil rebasada y poca resistencia, lo que, sumado a la filtración del agua de las fugas, acelera la aparición y el tamaño de los baches y socavones.
- La falta de integralidad de las obras, como la reparación de una fuga de agua deja un bache o un bacheo deficiente y viceversa, sin una solución definitiva a la calidad del pavimento.

3.2.2. Las consecuencias de esta problemática impactan a hombres y mujeres, y se manifiestan en las siguientes afectaciones:

- Obstaculiza la realización de las actividades diarias.
- Impacta en la higiene personal y salubridad de la comunidad.
- Afectaciones para proveer un servicio digno en edificios públicos como lo son escuelas y centros de salud.
- Gastos adicionales para la obtención de agua.

3.2.3. En cumplimiento a lo ordenado en el artículo 4o., párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) que establece que toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible; así como la obligación del Estado de garantizar este derecho y que la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso, uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, con la participación de la Federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines. El derecho humano al agua es un derecho fundamental y está relacionado con el ejercicio de diversos derechos, como la vida, la dignidad, la alimentación y la salud, entre otros, por lo que es necesario establecer un acuerdo que incluya la participación de los tres órdenes de gobierno, así como de diversos actores del sector y la población en general, para la seguridad, protección y sustentabilidad hídrica.

El derecho humano al agua y al saneamiento está contemplado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, asumidos por México, de tal forma que existe el compromiso de transitar hacia un nuevo modelo que busque la preservación integral del medio ambiente, la adaptación y mitigación del cambio climático, el desarrollo económico incluyente, así como el bienestar social con pleno respeto a los derechos humanos.

En el caso específico de nuestro país la problemática hídrica no es menor, la Academia Mexicana de Ciencias afirma que la escasez de agua afecta a 35 millones de personas donde destaca la poca disponibilidad tanto en cantidad como en calidad, de acuerdo al Sistema Nacional de Información del Agua los problemas de disponibilidad afectan a 104 de las 757 cuencas hidrológicas y 286 de los 653 acuíferos, con 114 acuíferos afectados por la sobreexplotación. La disponibilidad del agua per cápita de 1950 hasta 2017 disminuyó en un 80 por ciento, lo que revela un indicador grave de la crisis hídrica.

A. Objetivo.

Primero. El Gobierno Federal, los Gobiernos de las 32 Entidades Federativas, municipios, demarcaciones territoriales, los representantes de los sectores agrícolas, pecuario e industrial, social y académico acuerdan adoptar e implementar, desde el ámbito de sus competencias, las siguientes acciones con el fin de atender el estrés hídrico que vive nuestro país:

1. Garantizar el derecho humano al agua en cantidad y calidad suficiente;
2. Hacer eficiente el uso del agua en los procesos productivos de las actividades industriales, agrícolas y pecuarias
3. Invertir, los tres órdenes de gobierno, en materia de infraestructura en el marco del Programa Nacional Hídrico;
4. Colaboración entre el sector público, privado y social para realizar acciones de mejora en los entornos locales para fortalecer el derecho humano al agua;
5. Realizar una gestión eficaz, ordenada y sustentable en materia de concesiones
6. Desarrollar un programa de digitalización y simplificación de trámites;
7. Impulsar la innovación tecnológica para el tratamiento, reúso y potabilización del agua, con la inclusión de biotecnología e infraestructura verde;
8. Llevar a cabo medidas de adaptación y mitigación frente a los efectos del cambio climático, incluida la reforestación y la restauración ambiental;
9. Evitar la contaminación de nuestros ríos y cuerpos de agua, así como contribuir a la restauración y saneamiento de estos.
10. Concientización sobre el uso eficiente del agua con perspectiva de género dirigidos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y personas beneficiarias del programa.

3.2.4. La población potencial serán 699,298 personas que habitan en colonias, pueblos y barrios de esta Alcaldía, siendo 52.2% mujeres (365,033) y 47.8% hombres (334,265). Los rangos de edad que concentran mayor población fueron de 20 a 24 años (57,573 habitantes), 25 a 29 años (56,410 habitantes) y 30 a 34 años (54,450 habitantes). Entre estos se concentra el 24.1% de la población total.

3.2.5. Justificación del problema público. Se requiere la intervención del Gobierno de la Alcaldía, ya que con la implementación del programa social se contribuirá al mantenimiento y reparación de la infraestructura hidráulica de las fugas visibles y no visibles que afecte la disponibilidad del agua y brinde mejor calidad de servicios. Asimismo, la atención correcta de las fugas y el bacheo es fundamental para el correcto funcionamiento de la red hidráulica y el rodamiento vial.

3.2.6. En el ámbito local, el Gobierno de la Ciudad de México promueve el programa Agua para todos: “Programa Integral para mejorar la distribución y abastecimiento de agua potable”. Los programas persiguen objetivos diferentes, mientras que el programa Agua para todos: “Programa Integral para mejorar la distribución y abastecimiento de agua potable” considera la rehabilitación de red de agua potable y drenaje, el programa Tlalpando fugas y baches está orientada al control, reparación de fugas de agua y bacheo.

3.3. Teoría del Cambio.

Problema Público.

Escasez en el suministro de agua por fugas en la red hidráulica e infraestructura vial deteriorada que afecta la movilidad con riesgos para peatones y automovilistas.

Supuesto Central.

Si se refuerza la detección y atención oportuna de situaciones requirentes de reparaciones, rehabilitación y mantenimiento en la infraestructura hidráulica y en las vialidades secundarias, se procurará el bienestar de la ciudadanía y la observancia a sus derechos.

Insumos/Actividades	Productos (metas)	Efectos a corto plazo	Efectos a mediano plazo	Impacto
<ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto. ● 125 personas facilitadoras. ● Capacitación. ● Materiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● 125 personas facilitadoras capacitadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mayor detección de situaciones requirentes de atención. ● Mayor capacidad de reparación, rehabilitación y mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Disminución en el tiempo de atención. ● Mejoramiento de las redes hidráulica y vial secundarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incremento en el bienestar de la población.

3.4. Perspectiva de Derechos Humanos.

El derecho humano al agua y a la movilidad están contemplados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, asumidos por México, de tal forma que existe el compromiso de transitar hacia un nuevo modelo que busque la preservación integral del medio ambiente, la adaptación y mitigación del cambio climático, el desarrollo económico incluyente, así como el bienestar social con pleno respeto a los derechos humanos.

Por lo que, con la realización de este programa social se busca contribuir al objetivo de garantizar el Derecho Humano al agua y a la movilidad, a su acceso de manera suficiente y de calidad, evitando el desperdicio del vital líquido y la disponibilidad de infraestructura vial segura.

Se contemplan, dentro del Enfoque Basado en Derechos Humanos:

- Universalidad y No discriminación, al beneficiar de su acceso a todas las personas sin distinguir su condición socioeconómica, ubicación geográfica, género u otras, priorizando las zonas más vulnerables e históricamente desatendidas;
- Disponibilidad, al involucrar a la comunidad en la detección de fugas se evita su desperdicio y se aumenta su disponibilidad para las necesidades domésticas y comunitarias;
- Accesibilidad, se debe garantizar que la población tenga acceso al agua, interviniendo oportunamente los puntos con fugas de la red secundaria de agua potable y vialidades con presencia de baches, evitando la interrupción de dichos servicios;
- Calidad y aceptabilidad, al reducir las fugas se evita su desperdicio, la contaminación por infiltración, se mejora su calidad y aumenta la suficiencia;
- Sostenibilidad, reduciendo su desperdicio, la contaminación de cuerpos de agua en el subsuelo, se garantiza su acceso para generaciones actuales y futuras;

- Rendición de cuentas y participación, al dar a conocer el programa a la ciudadanía solicitando su participación en la detección de sitios a intervenir, así como el monitoreo de su implementación.

4. Objetivos y líneas de acción.

4.1. Objetivo general.

Promover, bajo los principios de igualdad sustantiva, no discriminación y progresividad de derechos, el acceso equitativo, suficiente y de calidad al agua potable y a vialidades seguras, accesibles y funcionales en la Alcaldía Tlalpan, mediante la detección, atención y reparación oportuna de fugas de agua y baches realizada por personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Para ello, se priorizará la intervención en zonas con alta concentración de actividades de cuidados, espacios públicos esenciales, y en territorios con infraestructura hidráulica con mayor deterioro, a fin de reducir afectaciones diferenciadas y fortalecer el bienestar colectivo.

4.2. Objetivos específicos y líneas de acción.

- Reducir las brechas de desigualdad en el acceso al agua y a la movilidad segura, mediante acciones de detención, atención y reparación oportuna de fugas, hundimientos, socavones y baches que prioricen a las colonias con infraestructura hidráulica y vial con mayor deterioro.
- Fortalecer Impulsar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, a través de taller de capacitación con perspectiva de género para personas facilitadoras de servicios.

- 4.2.1.** 1. Seleccionar a 125 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que darán el acompañamiento a los trabajos que se realizan para el mantenimiento y reparación de infraestructura en fugas de agua y en pavimentos que requieren bacheo.
2. Mejorar la infraestructura hidráulica y vial, aumentando la eficiencia de estos sistemas para el disfrute de la comunidad.

- 4.2.2.** Las acciones previstas para alcanzar el objetivo es reducir las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres, priorizando la incorporación de mujeres beneficiarias facilitadoras de servicios.

Realizar 1 plática de concientización sobre el uso eficiente del agua con perspectiva de género dirigidos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y personas beneficiarias del programa.

- 4.2.3.** Las diferencias entre el objetivo general y los específicos contribuyen a que la población objetivo avance en el ejercicio de sus derechos, particularmente los derechos de acceso al agua y a la movilidad, mitigando la escasez de agua para el consumo humano, agricultura y otros usos, así como la disponibilidad de vialidades seguras y eficientes.

5. Definición de población objetivo y beneficiaria.

5.1. Se estima que principalmente la población objetivo es de aproximadamente el 95.86% (670,347) de personas habitantes de la alcaldía que tienen acceso a la red de suministro de agua, de las cuales aproximadamente 52% son mujeres y 48% hombres, de acuerdo con datos del Censo del INEGI (2020).

5.2. Personas beneficiarias del programa:

- a)** Este programa social contempla la participación de 125 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de las cuales se pretende como mínimo que el 20% sean mujeres, toda vez que las actividades que realizarán las personas facilitadoras de servicio requieren un esfuerzo físico considerable.
b) Se estima que se favorecerá a más de 50 mil personas usuarias finales, de los cuales se considera que 52% son mujeres y 48% hombres (datos con base en estimaciones y registros del Gabinete de Agua de la Alcaldía).

5.3. Debido a que el presente programa no cuenta con los recursos humanos y presupuestarios para atender al universo de la población objetivo, la población que será beneficiaria del programa social en el ejercicio 2026 será menor a la población objetivo.

5.3.1. En primer lugar, cuando no sea posible la plena cobertura, se optará por la priorización territorial, estrategia que significa anteponer el otorgamiento del programa social a las personas que cumplan con las características de la población objetivo y que residan en las unidades territoriales y colonias que cuenten con índices de desarrollo social más bajos o de situación de riesgo más alto.

5.3.2. En segundo lugar, cuando no sea posible o suficiente la priorización territorial, se hará un criterio de preferencia por grupos de edad y ciclo de vida, en función de la naturaleza del programa, que otorgue prioritariamente las ayudas, a mujeres, jóvenes y personas mayores comprendidos en el rango etario de mayor concentración.

5.3.3. En tercer lugar, cuando no sea factible o suficiente la priorización territorial o 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 sufre el problema y tiene derecho a recibir atención. Cuando no sea posible la universalidad, se establecerán los criterios de priorización de la población beneficiaria a través de listas de cotejo o ponderadores que incorporen los aspectos que deben reunir las personas para formar parte de la población prioritaria de atención.

5.3.4. Por último, se podrá integrar un criterio de asignación de puntajes a través de la valoración de rubros previamente definidos para la selección de las personas facilitadoras de servicios, procurando la inclusión equitativa entre mujeres y hombres.

5.4. Este programa social contempla la participación de 125 personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Los requisitos de acceso, la documentación, así como las actividades, atribuciones, tareas y responsabilidades, se detallan en los numerales 8.2.1, 8.2.4, 8.3.4 y 9 de las presentes reglas de operación.

5.5. En todo caso se garantizará el principio de igualdad sustantiva y se evitarán exclusiones arbitrarias, identificando las barreras de acceso para grupos históricamente discriminados como documentos, horarios, lengua, movilidad, etc.

6. Metas Físicas.

Los resultados esperados de acuerdo con la planeación para cada una de las estrategias y acciones implementadas por el programa se reflejan en los siguientes puntos:

6.1. En el ejercicio 2026, se estima:

- Se repararán 5 mil fugas de la red hidráulica.
- Se repararán 10 mil baches.
- Se contará con 125 personas beneficiarias-facilitadoras, de las cuales se pretende como mínimo que el 20% sean mujeres y el 80% hombres, toda vez que las actividades que realizarán las personas facilitadoras de servicio requieren un esfuerzo físico. [La baja participación de las mujeres en estos sectores, concuerda con investigaciones sobre la experiencia de mujeres que trabajan o han trabajado en oficios tradicionalmente masculinos, como la construcción (Mareaga, 2022).].

6.2. 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 la normatividad, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social se dirigirá a 125 personas quienes serán personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Se realizarán actividades encaminadas a mitigar el deterioro y mejorar la infraestructura de la red hidráulica, para una mejor distribución del agua potable en la Alcaldía de Tlalpan. Todo esto, mediante servicios de reparación de fugas y atención a socavones que pongan en riesgo la integridad de la población en vías secundarias, así como el bacheo correspondiente y en vialidades deterioradas.

A continuación, se engloban las actividades que se brindarán a la comunidad de la Alcaldía de Tlalpan:

- Recabar los reportes de fugas de agua dentro de las colonias, pueblos y barrios de la alcaldía de Tlalpan.
- Delimitación de la zona de la fuga.
- Corte y Demolición del asfalto.
- Excavación del terreno para detectar la fuga.
- Reparación de las fugas de diámetros $\frac{1}{2}$ ", $\frac{3}{4}$ ", 1", 2", 3", 4" y 6".
- Tapar la excavación de la fuga con tepetate.
- Bacheo con emulsión asfáltica.
- Colocación de liga.

a) Realizar 1 plática de concientización sobre el uso eficiente del agua con perspectiva de género dirigidos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y personas beneficiarias del programa.

6.3. Las metas físicas que se espera alcanzar para el ejercicio fiscal 2026 son 5,000 mil servicios de reparación de fugas y 10,000 mil baches en toda la demarcación, realizadas de lunes a sábado las 24 horas del día.

7. Orientaciones y Programación Presupuestales.

7.1. El presupuesto autorizado para el ejercicio 2026 es de \$11,790,000.00 (once millones setecientos noventa mil pesos 00/100 M.N.).

7.2. La forma en la que se erogará el presupuesto, incluyendo montos por rubro, número de ministraciones, frecuencia, periodicidad y materiales es.

Programación Presupuestal para personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Denominación	Número de personas beneficiarias	Calendarización	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto mensual	Monto anual	% del presupuesto total
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios								
Operativo	100	Ene - Dic	12	\$7,000.00	\$84,000.00	\$700,000.00	\$8,400,000.00	76.09 %
Sobrestante	10	Ene - Dic	12	\$8,000.00	\$96,000.00	\$80,000.00	\$960,000.00	8.70%
Auxiliar administrativo	10	Ene - Dic	12	\$9,000.00	\$108,000.00	\$90,000.00	\$1,080,000.00	9.78%
Coordinador administrativo	5	Ene - Dic	12	\$10,000.00	\$120,000.00	\$50,000.00	\$600,000.00	5.43%
Total	125						\$11,040,000.00	100%

Calendario Presupuestal

Enero	Febrero	Marzo	Abril
\$1,670,000.00	\$920,000.00	\$920,000.00	\$920,000.00
Mayo	Juni	Julio	Agosto
\$920,000.00	\$920,000.00	\$920,000.00	\$920,000.00
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$920,000.00	\$920,000.00	\$920,000.00	\$920,000.00
Subtotal			\$11,040,000.00
Gastos de operación (enero) (6.36%)			\$750,000.00
Total			\$11,790,000.00

7.3. El monto mensual para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios:

- Para 100 personas operativas es de \$7,000.00 (siete mil pesos 00/100 M.N.) que recibirán en cada una de 12 ministraciones.
- Para 10 personas sobrestantes es de \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N.) que recibirán en cada una de 12 ministraciones.
- Para 10 personas auxiliares administrativas es de \$9,000.00 (nueve mil pesos 00/100 M.N.) que recibirán en cada una de 12 ministraciones.
- Para 5 personas coordinadoras administrativas es de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 M.N.) que recibirán en cada una de 12 ministraciones.

7.4. Para el presente programa se consideran \$750,000.00 de costos adicionales de operación a los anteriormente expuestos que se ejercerán en el mes de enero para vestimenta de las 125 personas facilitadoras, contemplando por cada persona 1 gorra, 1 casaca y 1 par de botas.

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 acceder al presente programa social se publicará en la página web <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> a más tardar un mes después de que se publiquen las reglas de operación. Posterior a la primera convocatoria, en caso de que se requiera, se realizará un proceso de recepción y selección de solicitudes para personas beneficiarias facilitadoras de servicios, el cual se dará 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. El presente programa social no será difundido con acciones en territorio.

8.1.3. Las personas interesadas podrán consultar o solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación de lunes a viernes, en un horario de 09:00 a 16:00 horas, en las oficinas de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano ubicadas en Av. San Fernando No. 84, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000 en donde podrán aclarar sus dudas o agendar una cita.

8.1.4. Además, con el fin de garantizar que todas las personas identificadas como población objetivo conozcan este Programa Social, se implementarán estrategias de difusión mediante un lenguaje sencillo, incluyente y accesible, utilizando los medios más adecuados para dicho público. Asimismo, en el caso de contar con recursos para materiales audiovisuales se incorporarán criterios de accesibilidad para personas con discapacidad, incluyendo subtítulos en redes sociales, textos alternativos, interpretación en Lengua de Señas Mexicana (LSM) con alto contraste y una selección cuidadosa de colores.

8.1.5. La difusión del programa social tanto en las reglas de operación como en el material y medios en los cuales se dé a conocer a la población no contendrá identificación de tipo personal, simbólico, semiótico o de cualquier índole con partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo. Será dado a conocer de manera institucional y contendrá la leyenda que alude el artículo 38 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, y artículo 60 de su Reglamento.

8.2. Requisitos de acceso.

8.2.1. Los requisitos de acceso de este programa social son 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 universalidad.

8.2.2. Con base en disposiciones sanitarias vigentes en cada momento en la Ciudad de México, se privilegiará el uso de las nuevas tecnologías, como la utilización de seguimiento a través de la nube, garantizando la no aglomeración y la seguridad de las personas.

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

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

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios:

- Tener 18 años o más.
- Presentar la documentación requerida de forma personal y directa.
- Presentar solicitud de registro.
- Tener disposición de realizar actividades físicas para el desempeño de las acciones encomendadas.
- Conocimiento y manejo de herramientas, respuesta y atención de ciudadanos que se acerquen a solicitar información sobre las actividades que realizan en el sitio de trabajo.
- Ser preferentemente habitante de la Demarcación Territorial.
- No ser trabajador o trabajadora de la Administración Pública de la Alcaldía Tlalpan, bajo régimen laboral alguno.
- No ser persona beneficiaria de apoyos económicos en el marco de algún programa social o acción social de la misma naturaleza por la Alcaldía Tlalpan.
- No deberá proporcionar datos falsos o documentos apócrifos.
- Comprometerse a cumplir con lo establecido en las reglas de operación del programa social.

8.2.5. Se solicitará la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), a todas las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, 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, entre otras).

8.3. Procedimientos de acceso.

El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las presente 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 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. Las personas interesadas en ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios, deberán cumplir con lo establecido en el numeral 5 y 8, de 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 General de Obras y Desarrollo Urbano. 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 adecuada sus solicitudes.

8.3.4. Las personas interesadas en formar parte de este programa social como personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán entregar la documentación, en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano ubicadas en Av. San Fernando No. 84 Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a 16:00 horas, solamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras ni enmendaduras, la cual podrá ser cotejada contra el original en cualquier momento:

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Deberán presentar copia simple de:

1. Solicitud de incorporación al programa con firma autógrafa, la cual deberá contener nombre completo de la persona solicitante, domicilio, número telefónico local de contacto y un correo electrónico personal. (el formato será proporcionado por la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano).
2. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, expedida por el INE vigente, Cédula Profesional, Pasaporte o Cartilla de Servicio Militar).
3. Cédula de la Clave Única del Registro Poblacional (CURP) de la persona solicitante, en caso de que no sea visible en la identificación oficial.
4. Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses a la fecha de presentación (recibo de luz, agua, predial o teléfono fijo). (solo en caso de que no aparezca en la identificación presentada).

Después de realizada la selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, deberán firmar la Carta de conocimiento en donde se le indica que será una persona beneficiaria facilitadora de servicios, el monto del apoyo económico que recibirá, así como el número de ministraciones y la Carta compromiso y de manifestación bajo protesta de decir verdad (ambos documentos serán proporcionados por la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano de la Alcaldía Tlalpan una vez que la persona solicitante haya sido aceptada en el programa social).

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.

8.3.5. El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a los programas sociales no podrá exceder de 30 días hábiles, todas las solicitudes de incorporación a programas sociales tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.

8.3.6. En caso de que proceda, se aplicarán acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres, o de personas de grupos de atención prioritaria a las mismas oportunidades.

8.3.7. En caso de que se presente alguna situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y la documentación a presentar, además de los procedimientos de acceso, para la inclusión de las personas en el programa social, pueden 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, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para lo cual el programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

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

8.3.10. La persona solicitante podrá conocer su trámite, y su aceptación o no al programa social a través de la lista de personas aceptadas que se publicará en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, de acuerdo con las fechas indicadas en la convocatoria que para tal fin se emitan. En caso de que la persona no sea aceptada, la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, podrá enviar una carta indicando los motivos de 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. En caso de que la documentación se haya entregado de manera presencial, la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, entregará un comprobante de recepción de documentación. 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 no previsto en las 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. Se prohíbe cualquier acto o conducta discriminatoria, por acción u omisión, motivada por género, origen étnico o nacional, apariencia física, color de piel, lengua, edad, discapacidades, condición social, situación migratoria, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, orientación sexual, identidad de género, características sexuales, o cualquier otra. La negación de ajustes razonables, proporcionales y objetivos, se considerará discriminación. No se constituye discriminación a las medidas positivas -acciones afirmativas, medidas de inclusión y medidas de nivelación-adoptadas para garantizar en condiciones de igualdad, el goce o ejercicio de uno o más derechos humanos y libertades fundamentales de grupos que así lo requieran.

8.3.15. Las personas solicitantes que sean incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Personas Beneficiarias, que, conforme a lo establecido en la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, 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 (LPDPPSO); los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las reglas de operación del programa social.

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

8.3.17. En caso de que la solicitud de acceso al presente programa social haya sido denegada, podrá acudir a las oficinas de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano ubicadas en Av. San Fernando No. 84 Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 10:00 a 14:00 horas, para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

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

8.3.19. 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.

8.4. Requisitos de permanencia, causales de baja.

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

- 1.- Cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.
- 2.- Conservar una conducta de respeto a las demás personas beneficiarias facilitadoras, a las personas beneficiarias finales, al personal de la Alcaldía y a toda persona involucrada en el programa social.

Las causales de baja definitiva de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios son:

- 1.- Ejercer cualquier tipo de violencia, acoso, insinuación, discriminación, bullying, maltrato físico y/o verbal, digital, y cualquier otra circunstancia de maltrato no prevista entre pares, las personas beneficiarias finales o personal de la Alcaldía.
- 2.- Realizar sus actividades bajo el influjo del alcohol, estupefacientes y/o drogas.
- 3.- Consumir bebidas alcohólicas, estupefacientes y/o drogas en el desarrollo de las actividades del programa social.
- 4.- Las faltas injustificadas o retardos acumulados injustificados a las actividades convocadas por el área responsable del programa.
- 5.- El incumplimiento de cualquiera de los requisitos de permanencia.
- 6.- Por baja voluntaria a solicitud de la persona beneficiaria.

8.4.2. Derivado de que este programa social no cuenta con causales de suspensión temporal, no existe procedimiento para la reincorporación.

8.4.3. En caso de que el participante haya sido dado de baja de manera definitiva y quiera inconformarse, podrá acudir a las oficinas de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, ubicadas en Av. San Fernando No. 84 Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a 16:00 horas, para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

9. Procedimientos de instrumentación.

9.1. Operación.

La Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano programará SEMANALMENTE las colonias que se visitarán para que por medio de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y de acuerdo a los días y ubicaciones programadas, se lleven a cabo las actividades conforme a lo siguiente:

Fase 2. Intervención técnica. (Diario)

Fase 3. Relleno y Bacheo. (Diario)

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Actividades
Personal femenino	<ul style="list-style-type: none"> - Localización de fugas de agua potable mediante excavación - Corte por medios con maquinaria semi pesada - Excavación por medios manuales o con maquinaria semi pesada y pesada - Reparación de fugas de agua potable de diferentes diámetros - Relleno y compactación de excavaciones, por medios manuales y con herramienta - Colocación de asfalto y liga de manera manual - Compactación con maquinaria semi pesada
Personal masculino	<ul style="list-style-type: none"> - Localización de fugas de agua potable mediante excavación - Corte por medios con maquinaria semi pesada - Excavación por medios manuales o con maquinaria semi pesada y pesada - Reparación de fugas de agua potable de diferentes diámetros - Relleno y compactación de excavaciones, por medios manuales y con herramienta - Colocación de asfalto y liga de manera manual - Compactación con maquinaria semi pesada

9.1.1. La Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano tendrá la responsabilidad de supervisar y monitorear diariamente las acciones del programa social, con la finalidad de evaluar su ejecución y resultados de manera semanal, realizando de ser el caso, recomendaciones o adecuaciones para su cumplimiento, tendrán la obligación de vigilar el buen funcionamiento del programa en cuestión.

9.1.2. Los datos personales de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios 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.

9.1.3. De acuerdo con el artículo 67 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, 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”.

9.1.4. Todos los formatos y trámites a realizar son gratuitos.

9.1.5. 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.

9.1.6. 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.

9.1.7. 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 los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. 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.

9.2. Supervisión y control.

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

9.2.1. Se dará seguimiento al programa a través de indicadores de gestión trimestrales.

9.2.2. 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.

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

9.3. Gestión de riesgos y continuidad operativa.

Matriz de Riesgos										
Nombre del Riesgo	Tipo	Factores de Riesgo	Descripción del Riesgo	Efectos del Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia / Grado de Impacto	Nombre del Control	Objetivo del Control	Actividades del Control Interno	Indicador del Control Interno	Evidencia documental
1. Solicitud de reparación de fuga o bacheo en ubicación no localizada	Operativo	Dirección proporcional que no corresponde al sitio a intervenir	La solicitud del servicio señala el sitio que necesita reparación en una ubicación distinta	Demora o no reparación la fuga	1-2 casi imposible. 3-4 raro. 5-6 Posible. 7-8 Probable 9-10 Casi Seguro. / 1-2 menor. 3-4 modesto. 5-6 severo. 6-7 mayor. 9-10 catastrófico. 3 / 7	Verificación de ubicación del sitio requeriente de reparación	Asegurarse que la ubicación correspondiente al sitio para reparación de fuga	Registro de ubicación., teléfono de contacto y elementos referenciales del sitio. Búsqueda previa del sitio a intervenir con herramientas tecnológicas, (Street view)	Número de verificaciones previas del sitio a intervenir / las solicitudes de intervención	Registro de solicitud con la dirección, contacto y referencias, así como la Consulta previa del sitio a intervenir en internet

Plan de Contingencia Operativa.

Las actividades para la reparación de fugas y de bacheo, correspondientes a la recepción de solicitudes y detección de puntos a intervenir, su registro y verificación son esenciales, por lo que como Plan de Contingencia se realizará una campaña de información a la Ciudadanía para que esta cuente con los objetivos, servicios, horarios, contactos que permitan que su participación en el programa sea de manera eficiente.

10. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

10.1 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.

10.2. Para interponer cualquier queja o aclaración sobre el presente programa social, el interesado deberá dirigirla directamente a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas, 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 hacerla de su conocimiento, las cuales se ubican en Av. San Fernando 84, edificio principal, planta baja, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan.

10.3. En caso de que la dependencia mencionada no resuelva la inconformidad, queja u omisión, se podrá acudir a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a al Órgano Interno de Control de la Alcaldía Tlalpan para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente.

10.4. El trámite de queja o inconformidad podrá realizarse, también a través del correo electrónico eduardo.lizama@tlalpan.cdmx.gob.mx.

10.5. En caso de que presenten situaciones de discriminación, se puede acudir a presentar una queja al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (COPRED) en los teléfonos: 5546008233 y 5553413010; y por correo electrónico: quejas.copred@cdmx.gob.mx.

10.6. El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (8004332000).

11. 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.

Este apartado se refiere a los mecanismos a través de los cuales las personas beneficiarias o derechohabientes de los programas sociales pueden hacer efectivos sus derechos y exigir el acceso a los servicios garantizados.

El artículo 3, numeral 18 de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México, indica que los mecanismos de exigibilidad son 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.

11.1. Los requisitos para el acceso al programa, derechos, obligaciones, procedimientos y plazo para que las personas destinatarias puedan acceder al beneficio, serán publicados en el portal oficial de la Alcaldía <https://alcaldiatlalpan.mx/>, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y disponibles para su consulta en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano.

11.2. Toda aquella persona solicitante que requiera información adicional referente a los procesos del Programa Tlalpando Fugas y Baches, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección eduardo.lizama@tlalpan.cdmx.gob.mx, exponiendo su situación.

Para ello requerirá:

1. Nombre completo de la persona interesada.
2. Número de Folio asignado.
3. Correo electrónico para recibir notificaciones.
4. Número telefónico de la persona interesada.
5. Descripción de los hechos o actos que, a su parecer, contravienen lo dispuesto en las Reglas de Operación del Programa.
6. De contar con ellas, adjuntar las pruebas que verifiquen el incumplimiento.
7. Fecha y firma.

Una vez enviada la solicitud se procederá a dar respuesta por la misma vía en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

11.3. Los casos en los 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.

11.4. En términos del artículo 68 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, 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, adecuada, 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.

11.5. 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 del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México.

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

11.7. 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.

12. Seguimiento y evaluación.

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.

En términos del artículo 32 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, el Consejo de Evaluación es un organismo constitucional autónomo técnico colegiado, encargado de la evaluación de las políticas, programas y acciones que implementen los entes de la administración pública en materia de desarrollo social, emitirá opiniones técnicas sobre las Reglas de Operación y emitirá recomendaciones y opiniones técnicas.

12.1. Tipos de Evaluación.

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, los entes de la Administración Pública y las Alcaldías de la Ciudad de México encargadas de ejecutar programas sociales deberán 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. 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 Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, y 27 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.

12.2. Evaluación.

Respecto de la evaluación interna y externa se establece lo siguiente:

a) Establecer que la evaluación interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación 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 (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal, así mismo señalar explícitamente lo siguiente:

1. La Dirección de Planeación del Desarrollo, elaborará la evaluación interna del programa social.
2. La unidad administrativa responsable que opera el programa social está obligada a proporcionar la información requerida para su realización.
- b) Establecer que 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 Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, y 27 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.

13. Indicadores de gestión y de resultados.

Los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, es decir, que permiten la evaluación del cumplimiento, su desempeño o impacto en la población beneficiaria, son los siguientes:

CUADRO 1. MATRIZ DE INDICADORES DE PROGRAMAS SOCIALES.

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	Metas
Fin	Contribuir a garantizar el derecho humano del agua y a vialidades seguras en toda la demarcación que fortalezca el bienestar colectivo	Índice de Desarrollo Social en Tlalpan	Se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza. Los datos obtenidos para el IDS fueron calculados con base al Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)	Resultado	Número índice 0 a 1	Anual		Reporte del Índice de Desarrollo Social emitido por Evaluación CDMX	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las condiciones sociales y económicas son adecuadas para el desarrollo social	0.83
Propósito	Promover el acceso equitativo, suficiente y de calidad en el servicio de agua potable y a vialidades seguras, accesibles y funcionales en la Alcaldía Tlalpan, mediante la detección, atención y reparación oportuna de fugas de agua y baches realizada por personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Porcentaje de de colonias pueblos y barrios de la alcaldía Tlalpan con infraestructura hidráulica y vial con mayor deterioro que fueron beneficiadas con servicio de agua potable suficiente y vialidades seguras y transitables en su colonia	(Número de colonias pueblos y barrios de la alcaldía Tlalpan con infraestructura hidráulica y vial con mayor deterioro que fueron beneficiadas con servicio de agua potable y vialidades seguras, accesibles y funcionales/ Número total de colonias, pueblos y barrios de la alcaldía Tlalpan) *100	Resultado	Porcentaje	Anual		Pers onas antes habitan	Informal de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas que habitan en las colonias, pueblos y barrios aceptan la mejora de los servicios de agua potable y de las vialidades secundarias	60 %

Componente 1	Atención reportes de fugas de agua potable y de baches	Porcentaje de fugas y baches atendidos, en colonias, pueblos y barrios	(Número de reparaciones atendidas / Número de reportes ingresados y por atender) *100 [Se refiere a reportes ingresados y de recorridos.]	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Número de fugas de agua potable, y baches atendidos	Informal de programas	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas que habitan en las colonias, pueblos y barrios soliciten la atención a la reparación de fugas y baches	100%
Actividad 1 del componente 1	Recabar reporte de fugas de agua potable y de baches	Porcentaje de fugas y baches reportados, en colonias, pueblos y barrios	(Número de reportes / Número de atenciones) *100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Recibir reportes de fugas de agua potable y baches	Informal de programas	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas que habitan en las colonias, pueblos y barrios permitan la atención a la reparación de fugas y baches	100%
Componente 2	Personas facilitadoras de servicios reciben capacitación perspectiva género	Porcentaje de personas facilitadoras de servicios capacitadas con perspectiva de género	(Número de personas facilitadoras de servicio capacitadas con perspectiva de género / Total de personas facilitadoras de servicio capacitadas) *100	Resultados	Porcentaje	Anual	Sexo y edad	Informal de programas	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas facilitadoras de servicio se interesan por capacitaciones con perspectiva de género	100%
Actividad 1 del componente 2	Talleres realizados con perspectiva de género	Porcentaje de talleres realizados con perspectiva de género	(Número de talleres realizados con perspectiva de género / Número de talleres programados) *100	Gestión	Porcentaje	Anual	Sexo y edad	Informal de programas	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas facilitadoras de servicios toman talleres con perspectiva de género	100%

Comp onente 3	Medir el número de mujeres beneficiarias de servicio como medida para reducir las brechas de desigualdad	Porcentaje de mujeres beneficiarias de servicio	(Número de mujeres beneficiarias de servicio / total de personas beneficiarias de servicio) * 100	Resu ltado	Porcen taje	Anual	Sexo y edad	Informa es del progra ma	Direcc ión Gener al de Obras y Desarr ollo Urban o	Las mujeres se interesan por incorporarse en el programa	20 %
Activi dad del compo nente 3	Realizar convocatorias de acceso para personas facilitadoras de servicio con lenguaje no masculinizado	Porcen taje de convo catoria s de acceso para person as facilita doras de servici o con lenguaj e no mascu linizad o	(Número de convocatorias de acceso para personas facilitadoras de servicio con lenguaje no masculinizado/número total de convocatorias para personas facilitadoras de servicio) *100	Resultado	Porcen taje	Anual	Sexo y edad	Informa es del progra ma y/o convo catoria s de acceso	Direcc ión Gener al de Obras y Desarr ollo Urban o	Existe disposición institucional y capacidad operativa para emitir convocatorias públicas con lenguaje no masculinizado, así como aceptación y comprensión de este enfoque por parte de las personas servidoras públicas responsables de su elaboración y difusión	10 0%

14. Mecanismos y formas de participación social.

De acuerdo con lo establecido en la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, Ley de Evaluación de la Ciudad de México, Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México, 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.

14.1. El mecanismo a través del cual participará la ciudadanía será por medio de encuestas de satisfacción, las cuales se levantarán con una periodicidad semestral.

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

Participante	Personas usuarias y beneficiarias facilitadoras de servicios (por sexo).
Etapas en la que participa	Evaluación.

Forma de participación	Encuesta.
Modalidad	Presencial y virtual.
Alcance	Muestra con nivel de confianza de 95%.

15. Articulación con políticas, programas, proyectos y acciones sociales.

15.1. Este programa social no se articula con programas o acciones sociales de otras Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldías.

15.2. Las acciones descritas en este programa social no se complementan, coordinan y colaboran con otras Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldías.

15.3. Derivado de los numerales 16.1 y 16.2, para este programa no existen mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa social, toda vez que no se articula con el de otra dependencia o entidad.

16. 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.

16.1. Este programa social fue aprobado en la 4ta Sesión Ordinaria de la Comisión Coordinadora el día 26 de diciembre de 2025.

16.2. 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 beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por demarcación territorial y colonia.

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

16.4. Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, así como de los Órganos Internos de Control correspondientes, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

16.5. El Órgano Interno de Control de cada ente de la Administración Pública a cargo de instrumentar la política de derecho al bienestar e igualdad social en la Ciudad de México, vigilará el cumplimiento de las reglas de operación que se emitan, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

16.6. 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 social.

16.7. 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 dicha institución.

16.8. Se incorporan las modificaciones de la opinión técnica de la Secretaría de las Mujeres SEMUJERES-OT-PEG-ROP-2025-278-Tlalpan-Tlalpando Fugas y Baches sobre perspectiva de género en las presentes reglas de operación del programa social.

17. Mecanismos de rendición de cuentas.

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos, 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 del programa social se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia y en la página oficial de la Alcaldía Tlalpan, <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> en donde se podrá disponer de esta información.]

17.1. Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando metas y objetivos anuales y el presupuesto público destinado para ello.

17.2. 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;
- 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 personas beneficiarias 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.

18. 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.

El tratamiento de los padrones deberá observar la Ley de Protección de Datos Personales; las versiones públicas deberán ser anonimizadas y publicarse en formatos abiertos y agregados. Cuando por obligación normativa se publiquen datos nominales, las dependencias deberán justificar legalmente la necesidad, limitar la difusión y aplicar medidas técnicas de seguridad (encriptado, control de accesos).

Asimismo, como lo establece el artículo 63 fracción II de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, se deberá 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 de los programas sociales 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.

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 del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (LTAIPRC) y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LPDPPSO).

18.1. Este programa social que se implemente en la Alcaldía Tlalpan deberá 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, la Alcaldía Tlalpan deberá observar lo dispuesto en la Ley de Austeridad,

Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México. Tratándose de las actualizaciones a los padrones de personas beneficiarias, se podrán realizar en el Sistema Tu bienestar en la página <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> bajo el módulo Actualización de personas beneficiarias para actualizar el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS).

18.2. La Unidad Responsable integrará un padrón unificado y organizado de este programa social, que contendrá la información sobre las personas beneficiarias que acceden al programa. Dicho padrón unificado será auditable en términos de la legislación por los órganos facultados para ello.

18.3. La Alcaldía Tlalpan, cuando le sea solicitado, otorgará 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 Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LPDPPSO).

18.4. En la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> y en la Plataforma Nacional de Transparencia, se publicará en formato y bases abiertas la actualización de los avances de la integración del padrón de personas beneficiarias, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: 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, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (LTAIPRC).

18.5. “El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 63 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México 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.”.

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

18.7. Se diseñarán, establecerán e implementarán mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y subsanar posibles errores de inclusión o exclusión en los padrones de personas beneficiarias de acuerdo con los objetivos del programa y a la población definida.

18.8. Se diseñarán, establecerán e implementarán 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.

INTERPRETACIÓN.

Los casos no previstos en las presentes reglas de operación, así como la interpretación de las mismas, serán resueltos por la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano de la Alcaldía Tlalpan.

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial 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. - Atendiendo el principio de máxima publicidad, el presente también puede ser consultado sin costo alguno en la página electrónica www.tlalpan.cdmx.gob.mx.

Ciudad de México, a 29 de diciembre de 2025

(Firma)

MTRA. GABRIELA OSORIO HERNÁNDEZ

ALCALDESA DEL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN