



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

14 DE ENERO DE 2026

No. 1778 TOMO I

Í N D I C E A L C A L D Í A S

Alcaldía Tlalpan

- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Fortalecimiento para las infancias 2026” 2
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Horizonte urbano, la Alcaldía que cuida, conecta y transforma” 36
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Laboratorios educativos Tlalpan 2026” 61
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Nuestra casa se transforma .26” 101
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Tlalpan 24/7” 135
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Tlalpan tu hogar seguro” 163
- ♦ **Aviso** 192

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 y 2, 12 Apartado B numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 6 Fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 9, 16, 20, 21, 29, 30, 31 Fracciones I y III y 35 Fracción I de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 Fracción III, 11 y 51 último párrafo de la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México; 3 Fracciones XX, XXI y XXII, 10, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 57, 60, Fracción I, 61 y 67 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México; 4, 28, 30, 31 y 34 del Reglamento de la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social; 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 “HORIZONTE URBANO, LA ALCALDÍA QUE CUIDA, CONECTA Y TRANSFORMA”

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

♦ Nombre completo del Programa Social:

- “Horizonte Urbano, la Alcaldía que cuida, conecta y transforma”.

El programa social “Horizonte Urbano, la Alcaldía que cuida, conecta y transforma” pone en marcha acciones para contribuir en el acceso igualitario y sin discriminación a espacios públicos urbanos y semiurbanos de calidad, inclusivos y sostenibles, que fortalezcan el ejercicio del derecho a la ciudad y promuevan una vida digna para todas las personas en la demarcación Tlalpan.

♦ Alcaldía responsable de la ejecución del programa social:

- Alcaldía Tlalpan.

♦ Instrumentación del programa social:

- Dirección General de Servicios Urbanos (coordinación del programa social);
- JUD de Gestión de Información (seguimiento, verificación, supervisión, control y operación directa del programa social).

♦ Este programa social no se ejecuta de manera conjunta con ninguna dependencia, órgano desconcentrado, organismo descentralizado, alcaldía o entidad.

♦ Este programa social no se ejecuta de manera simultánea por otras Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldías.

2. ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA.

2.1. Este programa social se alinea con:

a) Programa Provisional de Gobierno del Gobierno de la Ciudad de México.

- Eje Ciudad con Derecho al Agua y al Saneamiento: Desarrollar un nuevo modelo de gestión sustentable del agua que priorice la reutilización, recuperación y regeneración del recurso hídrico.

15. Se promoverá una cultura basada en el cuidado, ahorro y uso responsable, tanto para el presente para el futuro.

- Eje Ciudad Sustentable Preparada para el cambio climático: Consolidar a la Ciudad de México como un modelo de sostenibilidad y resiliencia ambiental mediante la reducción de emisiones contaminantes, restauración y conservación de ecosistemas estratégicos, la promoción de una economía circular y el desarrollo urbano sustentable. Por la mejora de imagen urbana, alumbrado y poda, que contribuyen a entornos seguros y sostenibles.

- Eje Ciudad Cuidadora y con Igualdad Social: Por la incorporación de enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y no discriminación en la provisión de servicios.

14. Desarrollar una amplia oferta de acciones y servicios destinados a promover el cuidado y la prevención de la violencia. Por la incorporación de enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y no discriminación en la provisión de servicios.

b) Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía Tlalpan 2024-2027.

Eje VII. Espacio Público. Elaborar un Programa Integral de Transformación de Espacios Públicos que identifique las necesidades de nuestra demarcación, escucha a la población sobre sus aspiraciones y diseñar espacios inclusivos, seguros y accesibles, con perspectiva de género, para el disfrute de todas y todos.

- Recuperación Integral del Espacio Público: Intervenciones en zonas prioritarias para mejorar la imagen urbana, eliminar tiraderos clandestinos y garantizar la seguridad en áreas clave, promoviendo su disfrute por parte de todas las personas.
- Fortalecimiento del Mantenimiento Urbano: Poner en marcha brigadas permanentes para el mantenimiento de parques, jardines y mobiliario urbano, asegurando espacios limpios, funcionales y seguros.

c) Programa General de Derechos Humanos de la Ciudad de México:

Capítulo 6. Derecho al agua y al saneamiento. Objetivo específico 6.8. Promover la cultura del agua mediante procesos de participación, educación y capacitación sobre el contenido de este derecho y sus mecanismos de exigibilidad.

- Estrategia 96. Promover una nueva cultura del agua y del derecho humano al agua y al saneamiento en la que las autoridades cumplan con sus responsabilidades y la ciudadanía ejerza sus derechos.

Capítulo 10. Derecho a un medio ambiente sano. Objetivo específico 10.4. Reducir la contaminación proveniente de residuos sólidos para prevenir y combatir la contaminación y sus efectos en la salud.

- Estrategia 158. Mejorar el manejo de residuos en todas sus etapas para evitar contaminación y producción de plagas y fauna nociva.
- Fortalecer las condiciones para la prestación del servicio público de limpia, su infraestructura, equipamiento y mobiliario, así como las estaciones de transferencia e instalaciones diversas del sistema de tratamiento de residuos sólidos.

Capítulo 11. Derecho a la movilidad. Objetivo específico 11.2. Mejorar la calidad y accesibilidad de las calles y la infraestructura para la movilidad de las y los peatones, de manera particular para las personas con movilidad limitada, discapacidad y adultas mayores.

- Estrategia 171. Construir, rehabilitar y recuperar infraestructura peatonal cumpliendo criterios de accesibilidad universal (ruta táctil, señalización tacto-visual, sanitarios familiares, zonas de abordaje, entre otros).

d) Objetivos de la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

Objetivo 5. Igualdad de Género.

- Meta 5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
- Meta 5.4. Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.
- Meta 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento.

- Meta 6.1. De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.
- Meta 6.2. De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.

Objetivo 10. Reducción de las desigualdades.

- Meta 10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.
- Meta 10.4. Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.

Objetivo 11. Ciudades y comunidades Sostenibles.

- Meta 11.7. De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y las infancias, las personas de edad y las personas con discapacidad.

2.2. Este programa social contribuye al cumplimiento de:

a) La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en sus artículos:

- Artículo 1: Reconoce los derechos humanos y prohíbe toda discriminación por origen étnico, género, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias, etc.
- Artículo 4: Derecho al acceso al agua, a la salud y a un medio ambiente sano.
- Artículo 6: Derecho a la información, que se vincula con la transparencia y participación comunitaria.
- Artículo 115: Competencias municipales en servicios públicos como agua potable, alumbrado, limpia y mantenimiento urbano.

b) La Constitución política de la Ciudad de México en sus artículos:

- Artículo 9 (Ciudad Habitable): Derecho a la ciudad, que incluye servicios urbanos adecuados, movilidad y espacios públicos seguros.
- Artículo 11 (Ciudad Sustentable): Derecho al agua, saneamiento, medio ambiente sano y gestión integral de recursos.
- Artículo 12 (Ciudad Igualitaria): Garantía de igualdad sustantiva y no discriminación.
- Artículo 13 (Ciudad Segura): Derecho a entornos seguros y protección frente a riesgos.
- Artículo 15 (Ciudad Participativa): Derecho a la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

c) Metodología CIUATL Evaluación y Transformación del Espacio Público con Perspectiva y Necesidades de las mujeres, en generar información clave para elaborar diagnósticos, estrategias y líneas de acción concretas para el diseño de espacios públicos desde la perspectiva y necesidades de las mujeres que los habitan.

d) Ley de Igualdad sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México, y lo dispuesto en el artículo 10, numeral IV Ter: “Diseñar, aplicar y promover programas, medidas y acciones basadas en el principio de corresponsabilidad social en el ámbito público y privado para la conciliación de la vida familiar y laboral, a través de medidas que permitan equilibrar la presencia de mujeres y hombres en los espacios domésticos y productivos”.

e) Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México:

- 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.

f) Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, y 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 [...]”.

3. DIAGNÓSTICO.

3.1. Antecedentes.

Este Programa Social es de nueva creación por lo que no cuenta con antecedentes.

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

De acuerdo con ONU-Habitat, el Derecho a la Ciudad es el derecho que tienen todas las personas para habitar, utilizar, ocupar, producir, transformar, gobernar y disfrutar ciudades, pueblos y asentamientos urbanos justos, inclusivos, seguros, sostenibles y democráticos, definidos como bienes comunes para una vida digna.

En este sentido, las ciudades son espacios de oportunidades, pero también de profundas desigualdades, debido a la segregación territorial y desigual acceso a derechos básicos. Mientras ciertos sectores cuentan con vivienda adecuada, espacios públicos seguros y servicios de calidad, otros enfrentan precariedad habitacional, inseguridad y limitaciones en el acceso a oportunidades de movilidad, acceso al agua y oportunidades educativas y laborales. La falta de planeación inclusiva intensifica estas brechas, generando ciudades fragmentadas donde la dignidad y el derecho a la Ciudad no se ejercen de manera equitativa.

El derecho a la Ciudad y a una vida digna en la Ciudad de México y en la Alcaldía Tlalpan se encuentra marcado por avances significativos, pero también por retos persistentes que limitan su ejercicio pleno. La percepción ciudadana es un punto de partida clave: durante el primer trimestre de 2025, el 78.0% de la población en Tlalpan consideró que los baches en calles y avenidas son una problemática importante, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU, INEGI, 2025). Esta percepción refleja deficiencias en el mantenimiento de la infraestructura vial y su impacto directo en la movilidad y la seguridad. A ello se suma que solo el 31.2% de la población percibe al Gobierno de la Ciudad de México como efectivo para resolver los problemas urbanos, según la misma encuesta, lo que evidencia una baja confianza institucional y una brecha entre las necesidades ciudadanas y las respuestas gubernamentales.

En materia de sostenibilidad, los datos muestran avances en la separación de residuos, pues 90 de cada 100 viviendas de la Ciudad de México clasificaban la basura en orgánica e inorgánica, de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 (INEGI). Sin embargo, apenas el 51.8% de las viviendas reciclaban materiales como cartón, latas o plástico, (muestra Censal del INEGI, 2020) lo que indica que aún falta consolidar una cultura de reciclaje que permita transitar hacia una economía circular y un manejo más eficiente de los desechos urbanos.

La movilidad es otro eje central del derecho a la Ciudad. La Ciudad de México contaba con 504.7 kilómetros de infraestructura ciclista en 2023, de acuerdo con la Secretaría de Movilidad (SEMOVI, 2023), aunque solo el 21% de la población tenía fácil acceso a esta red en 2019 (SEMOVI, 2019), lo que limita su potencial como alternativa de transporte sustentable. En Tlalpan, la alta dependencia del automóvil se refleja en los 430,175 vehículos particulares registrados en circulación hasta 2022, (INEGI, 2022), lo que contribuye a la congestión vial y a la contaminación. En contraste, el transporte público movilizó casi 1,829 millones de pasajeros en 2023, de acuerdo con el INEGI (2023), confirmando su papel central en la vida urbana, aunque persisten retos de calidad y cobertura. Además, los tiempos de traslado continúan como un problema: el 32.2% de la población de Tlalpan viaja más de una hora desde su residencia al trabajo, mientras que el 12.4% viaja más de una hora de su residencia a la escuela, según el Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2020), lo que afecta la calidad de vida y limita el disfrute pleno de la ciudad.

El acceso a espacios públicos y la seguridad urbana también son indicadores relevantes. El 77.1% de las colonias de la Ciudad de México tenían acceso a un espacio público a menos de 10 minutos (INEGI 2020, inventario de áreas verdes, SEMOVI, 20217). La ciudad contaba con 2,068 parques y jardines en 2017, de los cuales 88 están en Tlalpan (Secretaría de Medio Ambiente, 2017), lo que muestra una oferta significativa pero insuficiente frente a la demanda de espacios verdes. Entre 2019 y 2022 se construyeron 601 Senderos Seguros, de acuerdo con la Secretaría de Obras y Servicios (SOBSE, 2022), y hasta 2019 se habían intervenido el 71.1% de los puntos de conflicto vial. Estas acciones fortalecen la seguridad urbana.

Asimismo, el Programa de Mejoramiento Barrial y Comunitario para el Bienestar ejecutó 3,339 proyectos en 2023, según el Sexto Informe de Gobierno (2023), lo que refleja esfuerzos por mejorar el entorno comunitario y garantizar espacios dignos para la convivencia.

A estos indicadores se suma la dimensión de acceso a servicios básicos. De acuerdo con la Encuesta de Ingresos y Gastos en los Hogares (INEGI, 2024), en la Ciudad de México, de un total de 3 millones de viviendas, el 91% cuenta con agua entubada dentro de la vivienda, el 8% dispone de agua en el patio o terreno y el 1% —equivalente a 33,196 viviendas carece de servicio de agua entubada de la red pública y se abastece mediante llave pública, captadores de agua de lluvia, acarreo desde otra vivienda, compra de pipas o fuentes naturales como pozos, ríos o lagos. Las principales colonias, pueblos y barrios que se abastecen con pipas de agua en Tlalpan son Bosques del Pedregal, La Magdalena Petlacalco (Pblo), Parres El Guarda (Pblo), San Andrés Totoltepec (Pblo), San Miguel Xicalco (Pblo), San Miguel Ajusco (Pblo), San Miguel Topilejo (Pblo), San Nicolás II, Santo Tomás Ajusco (Pblo).

Este dato revela que, aunque la cobertura es amplia, aún existen sectores que enfrentan condiciones precarias en el acceso a un recurso esencial para la vida digna.

Por otro lado, el Derecho a la ciudad se vive de manera diferenciada por mujeres y hombres, como señala ONU-Hábitat (2025), ya que el diseño del espacio urbano ha priorizado la eficiencia y el crecimiento industrial, dejando de lado las necesidades cotidianas de las mujeres, como la movilidad segura, las tareas de cuidado y el acceso equitativo a servicios. En Tlalpan, los largos tiempos de traslado y la insuficiente cobertura de espacios públicos afectan de manera diferenciada a las mujeres, quienes suelen asumir mayores responsabilidades de cuidado y requieren entornos accesibles y seguros. Asimismo, la brecha de ingresos por jefatura de hogar confirma que las desigualdades económicas se traducen en una menor capacidad de ejercer plenamente el derecho a la Ciudad.

En este sentido garantizar el derecho a la Ciudad y a una vida digna implica no solo mejorar infraestructura, servicios y movilidad, sino también incorporar una perspectiva de género que visibilice las experiencias y necesidades de las mujeres y otros grupos sub representados. Solo así será posible construir ciudades más inclusivas, resilientes y sostenibles, donde la dignidad humana y la equidad sean el eje central de las políticas urbanas.

Este panorama evidencia que, aunque existen avances en infraestructura ciclista, gestión de residuos, acceso a espacios públicos y cobertura de agua entubada, persisten desigualdades urbanas que afectan el ejercicio del derecho a la Ciudad y a una vida digna. Las deficiencias en el mantenimiento vial, los largos tiempos de traslado, la baja confianza en la efectividad gubernamental, la desigualdad de ingresos y la cobertura desigual de servicios urbanos muestran que garantizar este derecho implica transformar las acciones que reduzcan las brechas, fortalezcan la participación ciudadana y aseguren que cada habitante pueda vivir en condiciones de dignidad, seguridad y sostenibilidad.

3.2.1. El acceso desigual al derecho a la ciudad se origina en causas estructurales y sociales que perpetúan la fragmentación urbana. La segregación territorial y la desigualdad socioespacial generan contrastes entre zonas con infraestructura adecuada y otras con precariedad habitacional, falta de agua entubada y escasa oferta de áreas verdes. A ello se suman problemas de movilidad, como la alta dependencia del automóvil, la limitada cobertura de infraestructura ciclista y los largos tiempos de traslado que reducen la calidad de vida. Además, el diseño urbano históricamente ha ignorado las necesidades cotidianas de las mujeres, lo que se traduce en falta de movilidad segura, proximidad a servicios y protección frente a la violencia. Factores como el acoso en el transporte público condicionan su acceso al empleo, la educación y la participación ciudadana, profundizando la desigualdad. Estas causas evidencian que garantizar el derecho a la ciudad requiere incorporar una perspectiva de género y políticas integrales que combinen infraestructura, seguridad y equidad para construir entornos urbanos inclusivos y sostenibles.

3.2.2. La falta de acceso igualitario al derecho a la ciudad con perspectiva de género, derechos humanos y no discriminación genera efectos profundos que perpetúan la desigualdad y vulneran la dignidad de las personas. Cuando las mujeres y grupos prioritarios no pueden desplazarse con seguridad ni acceder a servicios básicos, se limita su participación en la vida económica, social y comunitaria, reduciendo sus oportunidades de empleo, educación y bienestar. Esta situación incrementa la dependencia económica, refuerza roles de cuidado no remunerados y expone a riesgos de violencia y acoso en el espacio público y en el transporte. Además, la ausencia de planeación inclusiva consolida ciudades fragmentadas donde la movilidad, el acceso a espacios seguros y la proximidad a servicios se convierten en privilegios, no en derechos.

3.2.3. El acceso desigual al Derecho a la Ciudad vulnera a su vez el derecho a la vida digna, en sus principios fundamentales de igualdad y justicia social, afectando el desarrollo sostenible y democrático de la ciudad. Garantizar este derecho con enfoque de género y no discriminación es indispensable para evitar que las urbes sigan reproduciendo brechas estructurales y para construir entornos donde todas las personas puedan vivir con seguridad, igualdad y dignidad.

3.2.4. Población potencial, es la población de mujeres y hombres habitantes de la demarcación Tlalpan que de acuerdo al censo 2020 (INEGI, 2020), es de 699,928 habitantes, de los cuales el 52.2% son mujeres y el 47.8% son hombres.

3.2.5. La Alcaldía Tlalpan, como una de las entidades administrativas de la Ciudad de México, tiene la responsabilidad de garantizar la construcción de ciudades inclusivas, seguras e igualitarias. Su intervención es necesaria ante la persistencia de desigualdades urbanas que limitan el ejercicio pleno del derecho a la ciudad en la demarcación. El diagnóstico evidencia que, aunque existen avances en infraestructura y servicios, persisten brechas significativas en el acceso equitativo a espacios públicos seguros, inclusivos y sostenibles. Factores como la segregación territorial, la precariedad habitacional, la insuficiente cobertura de áreas verdes y los largos tiempos de traslado afectan la calidad de vida y restringen la posibilidad de disfrutar la ciudad en condiciones de dignidad. Estas problemáticas se agravan para mujeres y grupos históricamente excluidos, quienes enfrentan mayores riesgos de violencia y acoso, así como limitaciones para la movilidad segura y el acceso a servicios básicos, lo que vulnera principios de igualdad y no discriminación.

En este contexto, el programa busca garantizar el Derecho a la Ciudad a través de espacios públicos de calidad que funcionen como bienes comunes, fomentando la cohesión social, la seguridad y la sostenibilidad. La creación y mejora de entornos accesibles y seguros no solo contribuye a reducir las brechas territoriales, sino que también promueve la inclusión y la participación comunitaria, elementos esenciales para construir ciudades resilientes y democráticas. Incorporar una perspectiva de género y derechos humanos en estas acciones es indispensable para atender las necesidades diferenciadas de la población y asegurar que todas las personas, sin distinción, puedan habitar, disfrutar y transformar la ciudad. Por ello, la implementación del programa representa una respuesta estratégica para avanzar hacia una Tlalpan más equitativa, incluyente y comprometida con la vida digna de sus habitantes.

3.2.6. Este programa social tiene similitudes con el programa social “Transformando la Capital, 2025” de la Dirección General de Obras e Infraestructura Vial y la Dirección General de Servicios Urbanos y Sustentabilidad de la Ciudad de México, en cuanto a la atención a espacios urbanos para garantizar el Derecho a la Ciudad en vías primarias, sin embargo “Horizonte Urbano, la Alcaldía que cuida, conecta y transforma” tiene como objetivo el acceso igualitario al espacio urbano y semiurbanos en vías secundarias de la Alcaldía Tlalpan, además de coadyuvar en la gestión de solicitudes ciudadanas de abasto de agua a través de pipas para colonias, barrios y pueblos que no cuentan con la infraestructura de agua entubada, dando prioridad a mujeres y hogares de personas con discapacidad, por otro lado garantiza la integración de mujeres al equipo de personas facilitadoras de servicios, con el propósito de generar oportunidades que promuevan su participación en actividades tradicionalmente masculinizadas.

3.3. Teoría del Cambio. (tabla).

Problema Público	No se garantiza el acceso igualitario al espacio urbano con entornos de calidad, inclusivos y sostenibles, lo que limita el ejercicio pleno del derecho a la ciudad. Esta situación afecta directamente la posibilidad de disfrutar una vida digna, restringe la participación ciudadana y reduce las oportunidades para transformar el entorno de manera colectiva.
Supuesto Central	Si se interviene con acciones orientadas a garantizar el acceso igualitario al espacio urbano, se lograría la creación y mejora de entornos de calidad, inclusivos y sostenibles que fortalezcan el ejercicio pleno del derecho a la ciudad. Esto permitiría que todas las personas disfruten de una vida digna, con espacios seguros y accesibles que fomenten la convivencia, la movilidad sustentable y la equidad.

Insumos/Actividades	Productos	Efectos a corto plazo	Efectos a mediano plazo	impacto
• Presupuesto	• 199 personas facilitadoras de servicios formadas	• Mejora inmediata en la imagen urbana mediante la poda de pasto y árboles, aplicación de pintura y balizamiento, lo que genera entornos más seguros y agradables	• Consolidación de espacios públicos inclusivos y sostenibles que fomenten la convivencia comunitaria y la participación ciudadana	• Transformación del entorno urbano en un espacio equitativo y seguro, garantizando el ejercicio pleno del derecho a la ciudad para una vida digna

• 199 personas facilitadoras	• 3 capacitaciones para la recuperación, rehabilitación y apropiación de espacios públicos con perspectiva de género	• Reducción visible de basura y residuos en calles y espacios públicos gracias a los recorridos y acciones de recolección, disminuyendo la contaminación visual y riesgos sanitarios	• Disminución de prácticas discriminatorias en el uso del espacio urbano, gracias a la incorporación de la perspectiva de género en la recuperación y rehabilitación de áreas comunes	• Incremento sostenido en la calidad de vida, con calles mejor iluminadas, vialidades seguras y áreas verdes accesibles que contribuyen al bienestar físico y emocional
• Capacitaciones dirigidas a personas facilitadoras de servicios	• 7 actividades permanentes de mantenimiento y mejora de espacios públicos	• Incremento en la percepción de seguridad y orden en colonias, barrios y pueblos, fortaleciendo la confianza ciudadana en la gestión pública	• Reducción de riesgos ambientales y mejora en la salud pública por una gestión más eficiente de residuos sólidos y de construcción	• Generación de una cultura ciudadana basada en la inclusión, la sostenibilidad y la no discriminación, que favorezca la cohesión social y la resiliencia urbana
• Actividades de mantenimiento y mejora de espacios urbanos	• 2 actividades permanentes de gestión y recolección de residuos	• Sensibilización inicial de la población beneficiaria mediante capacitaciones con enfoque de género para la apropiación y cuidado de espacios públicos	• Fortalecimiento del sentido de pertenencia y corresponsabilidad en la población, promoviendo el cuidado y mantenimiento de los espacios recuperados	• Reducción estructural de brechas territoriales y sociales, consolidando Tlalpan como una demarcación modelo en la implementación de políticas públicas orientadas a la dignidad y la equidad
• Actividades de gestión y recolección de residuos	• Gestión de solicitudes ciudadanas de abasto de agua a través de pipas			
• Gestión y entrega de pipas de agua	200 recorridos de supervisión y control operativo para la recolección de residuos sólidos			
• Actividades de Supervisión y control operativo				

4. OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN.

4.1. OBJETIVO GENERAL.

Contribuir en el acceso igualitario y sin discriminación a espacios públicos urbanos y semiurbanos de calidad, inclusivos y sostenibles, que fortalezcan el ejercicio del derecho a la ciudad y promuevan una vida digna para todas las personas en la demarcación Tlalpan.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN.

4.2.1. Este programa social, llevará a cabo los siguientes objetivos específicos.

Objetivo específico 1. Mejorar la calidad y seguridad de los espacios públicos urbanos y semiurbanos mediante acciones de mantenimiento, poda, pintura y balizamiento que favorezcan entornos dignos y accesibles, priorizando espacios en los que más transitan mujeres y niñas.

Objetivo específico 2. Fortalecer la gestión integral de residuos sólidos y de construcción para reducir la contaminación visual y los riesgos sanitarios en colonias, barrios y pueblos de Tlalpan, priorizando espacios en los que más transitan mujeres y niñas.

Objetivo específico 3. Garantizar el acceso equitativo al agua potable mediante la entrega de pipas en zonas con carencia del servicio, priorizando la atención a mujeres y personas con discapacidad.

Objetivo específico 4. Impulsar la sostenibilidad y la inclusión urbana mediante la creación de entornos seguros, accesibles y libres de discriminación que fortalezcan el derecho a la ciudad y la cohesión social.

4.2.2. Objetivos por etapa:

Etapla 1: Planeación y organización.

- Selección de personas facilitadoras de servicios.
- Definición de colonias, barrios y pueblos prioritarios.
- Diseño del calendario de actividades y rutas de supervisión.

Etapla 2: Capacitación y sensibilización.

- Realizar capacitaciones para la recuperación, rehabilitación y apropiación de espacios públicos con perspectiva de género y en materia de derechos humanos, prevención de la violencia de género y prevención del acoso sexual.
- Difusión comunitaria sobre el programa y sus beneficios.

Etapla 3: Implementación operativa.

- Ejecución de actividades permanentes de mantenimiento y mejora de espacios públicos (poda, pintura, balizamiento, barridos, luminarias y atención de áreas verdes).
- Implementación de actividades permanentes de gestión y recolección de residuos.
- Realización de recorridos de supervisión operativa para el mantenimiento y mejoramiento de espacios públicos.
- Apoyo en la gestión de solicitud de pipas de agua en zonas con carencia del servicio.

Etapla 4: Seguimiento y evaluación.

- Monitoreo de indicadores de imagen urbana, percepción de seguridad y participación ciudadana.
- Ajustes y recomendaciones para la continuidad del programa.

4.2.3. Este programa social contribuye a reducir factores de exclusión y discriminación, incidiendo en las brechas de desigualdad que limitan el acceso equitativo a espacios públicos urbanos y semiurbanos. Favorece la transformación de las relaciones desiguales entre mujeres y hombres mediante estrategias que promueven entornos seguros, inclusivos y sostenibles, garantizando el ejercicio pleno del derecho a la ciudad. Se implementarán mecanismos que faciliten la participación comunitaria y el acceso a información veraz para la apropiación y cuidado de los espacios, impulsando el empoderamiento y la autodeterminación de las mujeres, así como la igualdad de trato, oportunidades y derechos en la diversidad. De esta manera, se busca fortalecer la cohesión social y la vida digna para todas las personas en la demarcación Tlalpan.

5. DEFINICIÓN DE POBLACIÓN OBJETIVO Y BENEFICIARIA.

5.1. La población objetivo serán las 699, 298 personas que habitan las colonias, barrios y pueblos de la demarcación Tlalpan, de las cuales el 52% (363, 635) son mujeres y 48% hombres (335, 663) (INEGI, 2020).

5.2. Se estima que la población usuaria final será el 90% de la población total de la demarcación, que equivale a 629,935 personas (aproximadamente 327, 566 mujeres y 302,369 hombres) habitantes de colonias pueblos y barrios de Tlalpan.

5.3. Por razones presupuestales, este programa social no está en condiciones de alcanzar la universalidad; es decir, no garantiza la cobertura a la totalidad de población en la demarcación.

5.3.1. En primer lugar, cuando no sea posible la cobertura total de la población, se optará por la focalización territorial en colonias, barrios y pueblos originarios de la Alcaldía Tlalpan con bajo y muy bajo índice de Desarrollo Social.

5.3.2. Cuando no sea suficiente la focalización territorial, se priorizará a la población que habita principalmente en colonias, barrios y pueblos de bajo y muy bajo índice de Desarrollo Social y grupos en situación prioritaria. En caso de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, cuando la demanda sea mayor a los espacios disponibles, el criterio de priorización será el de ser mujeres, que habitan en Tlalpan, en función de la naturaleza del programa.

5.3.3. Cuando no sea suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos prioritarios, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento del beneficio, que permita seleccionar de forma clara a las personas beneficiarias entre el universo de la población que sufre el problema y tiene derecho a recibir atención. Cuando no sea posible la universalidad, las reglas de operación 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.

Para el caso de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, cuando la demanda sea mayor a los lugares disponibles, se dará prioridad a las personas que: a) residan en la demarcación Tlalpan, b) sean mujeres. No hay requisitos para ser personas usuarias de los espacios urbanos.

5.3.4. Este programa social no tiene un criterio de asignación de puntajes.

5.1.5. Este programa social contempla la participación de 199 personas beneficiarias facilitadoras de servicios (tipo de persona beneficiaria individual, con la participación al menos de 35% mujeres, es decir 70 mujeres). Los requisitos de acceso, la documentación, así como las actividades, atribuciones, tareas y responsabilidades, se detallan en los numerales 8.2, 8.3, 8.4 y 9 de las presentes reglas de operación.

5.4. Este programa social garantiza el principio de igualdad sustantiva.

6. METAS FÍSICAS.

6.1. Se estima atender en el ejercicio 2026 al 90% de la población total de la demarcación, que equivale a 629,935 personas (aproximadamente 327, 566 mujeres y 302,369 hombres) habitantes de colonias pueblos y barrios de Tlalpan, priorizando como grupo de atención a las mujeres y las colonias con menor índice de desarrollo social.

Se contará con 199 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de las cuáles al menos de 35% deberán ser mujeres (70 mujeres), las cuales apoyarán las diferentes actividades de mantenimiento y mejoramiento de imagen urbana en las 5 zonas de esta demarcación Tlalpan.

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 las personas que habitan en la demarcación. Por lo tanto, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social se dirigirá a 199 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de las cuáles al menos de 35% deberán ser mujeres (70 mujeres).

6.3. Las metas físicas que se pretenden alcanzar para el ejercicio fiscal 2026 son:

La meta para la población objetivo que se atenderá mediante actividades de mantenimiento y mejora de espacios urbanos, gestión y recolección de residuos sólidos, obras de construcción, así como la distribución de pipas de agua durante el ejercicio 2026, es alcanzar al 90 % de la población total de la demarcación, equivalente a 629 935 (aproximadamente 327, 566 mujeres y 302,369 hombres) habitantes de colonias, pueblos y barrios de Tlalpan. Las metas se desglosan de la siguiente manera:

- a) Al menos 5 capacitaciones a personas facilitadoras de servicios para la recuperación, rehabilitación y apropiación de espacios públicos con perspectiva de género, en materia de derechos humanos, prevención de la violencia de género y prevención del acoso sexual.
- b) Llevar a cabo 150 acciones de mantenimiento y mejora de espacios públicos, como puede ser poda de pasto, poda de árboles, aplicación de pintura, recolección de residuos de la construcción y demolición, recolección de residuos sólidos urbanos, barrido, mejoramiento a la imagen urbana, atención de áreas verdes y balizamiento en colonias, barrios y pueblos de Tlalpan.
- c) Llevar a cabo actividades permanentes de gestión y recolección de residuos sólidos y de construcción.
- d) Realizar 100 recorridos de supervisión operativa para el mantenimiento y mejoramiento de espacios públicos.
- e) Apoyo en la gestión de solicitudes ciudadanas de abasto de agua a través de pipas.
- f) Integrar a mujeres como facilitadoras de servicios en al menos 35% del total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social (70 mujeres).

7. ORIENTACIONES Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTALES.

7.1. El presupuesto autorizado para el ejercicio 2026 es de \$9,672,000.00 (nueve millones seiscientos setenta y dos 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 porcentaje es:

Programación presupuestal para personas beneficiarias facilitadoras de servicios

Denominación	Número de personas beneficiarias	Calendarización	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto mensual	Monto anual total	% del presupuesto total
Personas Facilitadoras Tipo A	5	Ene-Jun	6	\$12,000.00	\$60,000.00	\$360,000.00	3.72%
Personas Facilitadoras Tipo B	194	Ene-Jun	6	\$8,000.00	\$1,552,000.00	\$9,312,000.00	96.28%
Total	199		6	\$20,000.00	\$1,612,000.00	\$9,672,000.00	100%

Calendario Presupuestal de apoyos económicos a personas facilitadoras de servicios 2026

Enero	Febrero	Marzo
\$1,612,000.00	\$1,612,000.00	\$1,612,000.00
Abril	Mayo	Junio
\$1,612,000.00	\$1,612,000.00	\$1,612,000.00

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

- 5 Personas facilitadoras Tipo A, quienes recibirán un apoyo económico durante 6 ministraciones (de enero a junio de 2026) por un monto unitario mensual de \$12,000.00 (doce mil pesos 00/100 M.N.), lo que da un monto anual total de \$360,000.00 (trescientos sesenta mil pesos 00/100 M.N.).
- 194 Personas facilitadoras Tipo B, quienes recibirán un apoyo económico durante 6 ministraciones (de enero a junio de 2026) por un monto unitario mensual de \$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.), lo que da un monto anual total de \$9,312,000.00 (nueve millones trescientos doce mil pesos 00/100 M.N.).

7.4. Este programa social no tiene gastos de operación.

8. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO.

8.1. DIFUSIÓN.

La difusión del programa social deberá:

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://tlalpan.cdmx.gob.mx/> y en las redes sociales de la Alcaldía Tlalpan. La convocatoria para acceder al presente programa social se publicará en la página web <https://tlalpan.cdmx.gob.mx/> a más tardar quince días después de que se publiquen las reglas de operación. Posterior a la primera convocatoria, en caso de que se requiera, se 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, lo anterior con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos del programa social.

8.1.2. En el territorio, se difundirá el programa social por medios impresos, mediante propaganda adherida en inmuebles asignados a la demarcación, cercanos a las zonas delimitadas anteriormente durante la vigencia de la convocatoria derivada del presente programa social.

8.1.3. Las personas interesadas podrán consultar y solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación, de lunes a viernes, en un horario de 09:00 a 15:00 horas, en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información ubicadas en Calle Mariano Matamoros No 283, Col. La Joya, C.P. 14090, Alcaldía Tlalpan o bien de manera telefónica en el número 55-8957-2503 en donde podrán aclarar sus dudas.

8.1.4. 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 67 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México.

8.2. REQUISITOS DE ACCESO.

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

8.2.2. Para garantizar la seguridad y prevenir la aglomeración de personas, se privilegiará el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información.

8.2.3. No se 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 usuarias finales:** personas habitantes de la demarcación Tlalpan.

- **Personas Beneficiarias facilitadoras de servicios:**

- a) Ser habitante de la demarcación Tlalpan (al menos el 80% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán habitar en Tlalpan);

- b) Ser mayor de 18 años;

- c) No ser persona trabajadora de la administración pública del Gobierno de la Alcaldía Tlalpan, bajo régimen laboral alguno;

- d) No ser persona beneficiaria de apoyos económicos en el marco de algún programa social o acción social de la misma naturaleza por el Gobierno de la Alcaldía Tlalpan;

- e) En caso de haber participado en programa o acción social en el ejercicio 2025 o ejercicios previos, contar con expediente en orden y no haber sido reportado o haber sido dada de baja definitiva.

- f) Compromiso para el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social.

Adicionalmente para las personas facilitadoras Tipo A:

- Experiencia de 6 meses en supervisión operativa.
- Conocimientos en manejo de brigadas operativas.
- Conocimiento en reportes e indicadores.

Adicionalmente para las personas facilitadoras Tipo B:

- Preferentemente contar con conocimientos básicos en el manejo de herramientas manuales (palas, escobas, sopladora etc.).
- Disposición para realizar actividades en campo.

No podrán ser personas beneficiarias de este programa social aquellas que pertenezcan a otros programas sociales similares del Gobierno de la Alcaldía Tlalpan, ni aquellas personas trabajadoras activas en el servicio público en cualquier nivel y ámbito de la Administración Pública de la Alcaldía Tlalpan.

8.2.5. Toda la población beneficiaria de este programa social deberá presentar copia simple de la Clave Única de Registro de Población (CURP), salvo en los casos que por la propia naturaleza del programa no sea procedente (grupos de migrantes, poblaciones en situación de calle, organizaciones civiles y sociales, entre otras).

8.3. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO.

El ingreso al presente programa social será mediante convocatoria pública, que se publicará mediante aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información en materia de Bienestar e Igualdad Social y en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS) y en la página de la Alcaldía Tlalpan (<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>), que contendrá 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 postularse como beneficiarias facilitadoras de servicios para este programa social, deberán cumplir con lo establecido en los numerales 8.2.4, 8.3.4 y 9 de las presentes reglas de operación; así mismo deberán asistir de manera presencial a la JUD de Gestión de Información ubicada en Mariano Matamoros No 283 Col. La Joya, C.P. 14090, Alcaldía Tlalpan **lo anterior en las fechas establecidas en la convocatoria**, la cual será publicada en la página oficial de la Alcaldía Tlalpan, <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>.

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 J.U.D. de Gestión de Información La persona servidora pública encargada de esta cuestión realizará los esfuerzos necesarios para que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuada sus solicitudes.

8.3.4. Documentación.

Las personas interesadas en formar parte del programa social deberán entregar la siguiente documentación en la JUD de Gestión de Información ubicada en Mariano Matamoros No 283 Col. La Joya, C.P. 14090, Alcaldía Tlalpan en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm, para cualquier aclaración o duda teléfono 55-8957-25-03, conforme a lo establecido en el numeral 8.3.2. Únicamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras ni enmendaduras, en copia y original para cotejo.

Personas facilitadoras Tipo A:

- Solicitud de incorporación al programa (formato que será proporcionado por la unidad responsable de operación al momento de la presentación de documentos).
- Clave única de Registro de Población (CURP). Solo en caso de que no se encuentre en la identificación presentada.
- Identificación Oficial vigente (Credencial para votar vigente expedida por el INE, o pasaporte).
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (recibo de luz, agua, predial, gas o teléfono fijo). Solo en caso de que no se encuentre en la identificación presentada o sea distinta.

Personas facilitadoras Tipo B:

- Solicitud de incorporación al programa (formato que será proporcionado por la unidad responsable de operación al momento de la presentación de documentos).
- Clave única de Registro de Población (CURP). Solo en caso de que no se encuentre en la identificación presentada.
- Identificación Oficial vigente (Credencial para votar vigente expedida por el INE, o pasaporte).
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (recibo de luz, agua, predial, gas o teléfono fijo). Solo en caso de que no se encuentre en la identificación presentada o sea distinta.

8.3.5. El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a este programa social no podrá exceder de 30 días hábiles posteriores al último día de la convocatoria, por lo que la J.U.D. de Gestión de Información emitirá los resultados conforme a lo establecido en el numeral 8.3.10 de las presentes reglas de operación.

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 y poblaciones prioritarias 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, para lo cual cada programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

8.3.9. En los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situaciones de vulnerabilidad y/o discriminación, se cuidará en todo momento la no revictimización de dichas poblaciones.

8.3.10. La persona solicitante podrá conocer el estado de su trámite y su aceptación o no al programa social a través de la lista de personas aceptadas que se podrá consultar en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <https://tlalpan.cdmx.gob.mx/>, de acuerdo con las fechas indicadas en la convocatoria que para tal fin se emita. En caso de que la persona solicitante no aparezca en el listado de personas aceptadas y requiera los motivos de la negativa de su ingreso al programa social, deberá solicitarlo por escrito al correo: stefanny.rosas@tlalpan.cdmx.gob.mx; la J.U.D. de Gestión de Información no podrá exceder de 30 días hábiles posteriores a la finalización de la convocatoria, para responder a las solicitudes de motivos para la negativa de ingreso al programa social, lo anterior de acuerdo con lo indicado en el numeral 8.3.5 de las presentes reglas de operación.

8.3.11. Las personas solicitantes que hayan cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos en las presentes reglas de operación y sus documentos hayan sido validados por la J.U.D. de Gestión de Información contarán con comprobante de registro de su solicitud. En ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social 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 en la convocatoria del programa.

8.3.13. Se prohíbe a las autoridades de la ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos y partidistas el presente programa social. Las leyes correspondientes, establecerán las sanciones a las que haya lugar.

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. Una vez que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios son incorporadas al programa social, formarán parte de un padrón de personas beneficiarias que, conforme a lo establecido por la Ley de Bienestar, será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la Ley de Datos Personales; 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 solicitar mediante escrito la aclaración de dicha resolución ante la J.U.D. de Gestión de Información, la cual será atendida en los primeros cinco días hábiles de haber ingresado el escrito.

8.3.18. Este programa social opera bajo el principio de simplificación 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 O SUSPENSIÓN TEMPORAL.

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

1. Cumplir con las actividades y las horas establecidas por la JUD de Gestión de Información.
2. No poner en peligro su seguridad y la de sus compañeras y compañeros dentro de las actividades y servicios.
3. No incurrir en faltas de honradez.
4. No incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos contra sus compañeras y compañeros o ciudadanía en general.
5. No deberá proporcionar datos falsos o documentos apócrifos.
6. Dar un trato digno a la ciudadanía.
7. Asistir a las capacitaciones y formaciones convocadas.

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

1. No cumplir con las actividades y horarios encomendados.
2. Cuando sus actos pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeras y compañeros dentro de las actividades y servicios.
3. Cuando incurra en faltas de probidad y honradez.

4. Cuando durante las actividades incurra en actos de violencia o malos tratos contra el personal encargado de operar el programa social, compañeras y compañeros o población en general.
5. Cuando incumpla con sus actividades diarias en más de 3 ocasiones en un periodo de 30 días.
6. No cumplir con sus actividades en los tiempos establecidos de acuerdo con su centro asignado.
7. No asistir a las reuniones que se convoque.
8. No entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la JUD de Gestión de Información.
9. Proporcionar, en cualquier momento del desarrollo de este programa social, datos falsos o documentos apócrifos.
10. No dar un trato digno a la ciudadanía.
11. No cumplir con las actividades establecidas en las reglas de operación del programa.

8.4.2. Este programa social no cuenta con causales de baja temporal, en los casos en que la persona beneficiaria facilitadora de servicios no pueda continuar con sus actividades, deberá presentar por escrito su baja voluntaria, dirigida a la JUD de Gestión de Información.

8.4.3. Para la recepción de inconformidades sobre la baja definitiva, las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán entregar por escrito los motivos de incumplimiento a las presentes reglas de operación, a la JUD de Gestión de Información, ubicada en Calle Mariano Matamoros No 283, Col la Joya, C.P. 14090, Alcaldía Tlalpan en un horario de 9:00 a 15:00 hrs, anexando los documentos probatorios que lo justifique.

9. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN.

9.1. OPERACIÓN.

9.1.1. La Unidad Administrativa responsable del seguimiento, verificación, supervisión, control y operación directa del programa social es la Dirección General de Servicios Urbanos.

Etapas		Unidad administrativa responsable	Fecha estimada
1	Publicación de Reglas de Operación del Programa Social	Dirección General de Servicios Urbanos	Enero de 2026
2	Publicación de la Convocatoria para las personas que buscan participar como personas beneficiarias facilitadoras de servicio del Programa Social	Dirección General de Servicios Urbanos	Enero de 2026
3	Registro y recepción de documentación de personas solicitantes para participar como personas beneficiarias facilitadoras de servicios del Programa Social	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información	Enero 2026
4	Selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios del Programa Social	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información	Enero 2026
5	Desempeño de actividades	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información	Enero a Junio de 2026

Las actividades para desarrollar por cada perfil de persona beneficiaria facilitadora de servicios son:

● Personas Facilitadoras “Tipo A”:

Serán responsables de planear y supervisar las actividades asignadas, así como de integrar los informes correspondientes a las personas beneficiarias facilitadoras de servicio tipo B. Coordinar actividades diarias de las cuadrillas operativas, verificar el cumplimiento de rutas, zonas, y metas establecidas, supervisar uso adecuado de herramienta y equipo, así como la elaboración de reportes y resultados de actividades.

● Personas Facilitadoras “Tipo B”:

- Llevar a cabo actividades de mantenimiento al mobiliario urbano y su imagen, como kioscos, juegos infantiles, plazas cívicas, módulos deportivos.
- Llevar a cabo actividades de mantenimiento, conservación y rehabilitación de áreas verdes.
- Llevar a cabo actividades de mantenimiento de arbolado urbano.

- Llevar a cabo actividades de mantenimiento correctivo en la red de alumbrado público en vialidades secundarias y espacios públicos.
- Recolección de residuos sólidos.
- Apoyo en la gestión de solicitudes para la distribución de agua potable en pipas de las personas que no cuenten con red hidráulica.
- Elaborar de manera mensual un reporte de actividades.

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

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 para 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 la Ciudadanía 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.

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

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 establezcan.

9.3. GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD OPERATIVA.

9.3.1. MATRIZ DE RIESGO.

Matriz de control de riesgo										
Nombre del riesgo	Tipo	Factores de riesgo	Descripción del riesgo	Efectos del riesgo	Probabilidad de Ocurrencia/ Grado de Impacto (escala del 1 al 10)	Nombre del control interno	Objetivo del control interno	Actividades del control interno	Indicador del Control Interno	Evidencia documental
Calidad en la prestación de servicios y actividades para el mejoramiento del espacio urbano de Tlalpán	Operativo	Ausencia de estándares operativos y protocolos de actuación claros	Falta de formación adecuada de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, quienes pueden tener accidentes o implementar sus actividades de manera deficiente	Incremento en el tiempo de atención a las solicitudes ciudadanas	5/5	Control de calidad de servicios	Garantizar que los servicios ofrecidos por el programa social cumplan con los estándares establecidos de eficiencia, eficacia e igualdad	*Capacitación a personas facilitadoras de servicios / *Lineamientos para la implementación de actividades	(Número de capacitaciones a personas facilitadoras de servicios realizadas / Número de capacitaciones a personas facilitadoras de servicios programadas) *100.	*listas de asistencia de capacitaciones a personas facilitadoras de servicios *expedientes de las personas facilitadoras de servicios de acuerdo al perfil/*documento de lineamientos de implementación de actividades

Plan de continuidad operativa.

Para garantizar la continuidad y eficiencia en la implementación de actividades del presente programa social, ante situaciones imprevistas o emergentes que puedan afectar la operatividad, a continuación, se enuncian los mecanismos a seguir:

1. Actividades esenciales: Las siguientes actividades se consideran esenciales y no pueden detenerse, incluso en escenarios de emergencia:

- a) Recolección de residuos sólidos.
- b) Atención a la distribución de agua potable en pipas.

2. Responsables: Dirección General de Servicios Urbanos y Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de Información.

● Protocolos de contingencia:

- a) En caso de cierre físico se priorizarán la atención de recolección de residuos sólidos y la distribución de agua potable en pipas, con equipos rotativos de atención.
- b) Se activarán mecanismos digitales como para recibir las solicitudes de servicios de pipa de agua y recolección de residuos sólidos.

● Protección de bienes:

- a) Este programa social no cuenta con gastos de operación para la adquisición de bienes.

● Protección de datos:

- a) Se realizará un inventario y clasificación de datos para identificar las colonias prioritarias, calendario, solicitudes de pipas.
- b) Se generarán copias de seguridad cifradas en servidores institucionales y en la nube con acceso restringido.
- c) Se asignarán diferenciados para evitar el uso indebido de datos personales y acceso a datos digitales y expedientes físicos.

10. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA.

10.1 En caso de alguna queja derivada del presente programa social, las personas interesadas podrán 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, la persona interesada deberá presentar por escrito su inconformidad a la Dirección General de Servicios Urbanos, ubicada en calle Mariano Matamoros #283, Col. La Joya, C.P. 14090, Alcaldía Tlalpan. en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 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 exponerla, ubicadas en Av. San Fernando No. 84, edificio principal, planta baja, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan.

10.3. En caso de que la Alcaldía Tlalpan no resuelva la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos del programa social o por incumplimiento de la garantía de acceso al mismo ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.

10.4. El trámite de queja o inconformidad podrá realizarse en la Dirección General de Servicios Urbanos, presentándola directamente en sus oficinas ubicadas en Calle Mariano Matamoros No 283, Col. La Joya, C.P. 14090, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de 09:00 horas a las 15:00 horas.

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.

10.5. El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (800 433 2000).

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.

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

11.1. Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social, estarán a la vista del público y podrán ser consultados en las oficinas de la JUD de Gestión de Información, ubicadas en calle Matamoros No 283, Col. La Joya, C.P. 14090 Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 15:00 horas, en la página de la Alcaldía Tlalpan (<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>) y en el sistema Tu bienestar (<https://tubienestar.cdmx.gob.mx>).

11.2. Toda aquella persona solicitante que requiera información adicional referente a los procesos del Programa Social, deberá presentar un escrito a la Dirección General de Servicios Urbanos, en sus oficinas ubicadas en calle Mariano Matamoros No 283, Col. La Joya, C.P. 14090 Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de 09:00 horas a las 15:00 horas, exponiendo su situación.

Para ello requerirá:

1. Nombre completo de la persona interesada.
2. Correo electrónico para recibir notificaciones.
3. Número telefónico de la persona interesada.
4. Descripción de los hechos o actos que, a su parecer, contravienen lo dispuesto en las Reglas de Operación del Programa.
5. De contar con ellas, adjuntar las pruebas que verifiquen el incumplimiento.
6. 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 podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de estos pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:

- 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.
- 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.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

11.4. Con base en el artículo 68 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, las personas participantes de los programas y acciones sociales de la Ciudad tendrán derecho a:

- 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 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.

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

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, será eliminada de los archivos y bases de datos de la Dirección General de Servicios Urbanos, 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.

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

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley de Evaluación, la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados, e impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades, la mitigación de riesgo y reducción de la vulnerabilidad ante desastres, los derechos humanos y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

12.1. TIPOS DE EVALUACIÓN.

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

a) 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 Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

En la evaluación interna se deberá:

- Identificar la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social y, en su caso, los recursos que se destinarán a tales fines.
- Señalar las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, las de campo (instrumentos aplicados a personas beneficiarias y operadoras del Programa, tales como: registros administrativos, encuestas de satisfacción, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.

b) 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.

CUADRO 1. MATRIZ DE INDICADORES DE PROGRAMAS SOCIALES.

Niv el del obj etiv o	Objetivo	No mb re del indi cad or	Fórmula de Cálculo	Tip o de indi cad or	Uni dad de Me dida	Fre cuen cia de Me dición	Desagrega ción	Me dios de Ver ific ación	Unid ad Resp onsa ble	Supuest os	M et a
Fin	Contribuir al ejercicio pleno del derecho a la ciudad y a una vida digna mediante el acceso igualitario y sin discriminación a espacios públicos urbanos y semiurbanos de calidad, inclusivos y sostenibles en Tlalpan	Der ech o a la Ciu dad: Esp acio s Incl usiv os y Sost enib les	(Número de personas satisfechas con las acciones para el fomento del derecho a la ciudad/ Número de encuestas de satisfacción aplicadas) *100	Estr atég ico	Por cent aje	Anu al	Sexo, edad, colonia, tipo de servicios recibido	Enc uest as de Sati sfac ción	Direc ción Gener al de Servi cios Urba nos/ JUD de Gesti ón de Infor mación	La ciudadan ía participa en las encuestas de satisfacci ón	80 %
Pro pósi to	Mejorar la calidad, seguridad y sostenibilidad de los espacios públicos de Tlalpan mediante acciones de mantenimiento urbano, gestión de residuos y acceso equitativo al agua	Esp acio s Púb lico s Seg uros y Sost enib les en Tlal pan	(Número de espacios públicos intervenidos con acciones de mantenimiento y mejora urbana/ Número de espacios públicos programados para acciones de mantenimiento y mejora urbana) *100	Efic acia	Por cent aje	Anu al	Colonias, barrios y colonias, tipo de espacio, (escuelas mercados, centros de salud, parques, centros de movilidad)	Info rme s de ava nce de indi cad ores	Direc ción Gener al de Servi cios Urba nos/ JUD de Gesti ón de Infor mación	Colabora ción de la ciudadan ía para mantener / reportar las necesida des de mejora urbana en su comunid ad	10 0 % (1 50 es pa ci os)

Componente 1	Mejorar la calidad y seguridad de los espacios públicos urbanos y semiurbanos de Tlalpan, priorizando espacios en los que transitan las mujeres y niñas	Mantenimiento y mejora de imagen Urbana con perspectiva de género	(Número de acciones de mantenimiento y mejora urbana realizadas/ Número de acciones de mantenimiento y mejora urbana solicitadas) *100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Tipo de acción (poda, barrido, balizamiento, barrido, señalética, alumbrado), tipo de espacios (escuelas/ mercados, centros de salud, parques, centros de movilidad), colonias, pueblos y barrios	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Colaboración de la ciudadanía para mantener y reportar las necesidades de mejora urbana en su comunidad	100%
Actividad 1 Componente 1	Capacitaciones para la recuperación, rehabilitación y apropiación de espacios públicos con perspectiva de género	Capacitación para realizar actividades operativas con perspectiva de género	(Número de capacitaciones operativas a personas facilitadoras, con perspectiva de género / Número de capacitaciones operativas a personas facilitadoras, con perspectiva de género) *100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Capacitaciones desagregadas por sexo y edad	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Las personas facilitadoras de servicios completan las capacitaciones en materia de género	100% (3 capacitaciones)
Componente 2	Reducción visible de residuos y basura en calles y espacios públicos para la rehabilitación y recuperación de espacios comunes	Acciones de gestión y recolección de basura	(Número acciones de gestión y recolección de basura realizadas/ Número acciones de gestión y recolección de basura programadas) *100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Tipo de espacios intervenidos (escuelas, mercados, centros de salud, parques, centros de movilidad), colonias, pueblos y barrios	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Colaboración de la ciudadanía para mantener /reportar las necesidades de mejora urbana en su comunidad	100%

Actividad 1 Componente 2	Llevar a cabo recorridos de supervisión y control operativo para la recolección de residuos sólidos	Recorridos de supervisión y control para residuos sólidos	(Número de recorridos de supervisión y control operativo para la recolección de residuos sólidos realizados / Número de recorridos de supervisión y control operativo para la recolección de residuos sólidos programados) *100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Número de recorridos por colonias, pueblos y barrios	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Se concluyen las rutas de los recorridos para supervisión y control para residuos sólidos	100% (100 recorridos)
Componente 3	Garantizar el acceso equitativo y oportuno al agua potable mediante la distribución eficiente de pipas en colonias, barrios y pueblos con carencia del servicio	Apoyo en la gestión de pipas de agua	(Número servicios de Pipa de agua atendidos/ Número servicios de Pipa de agua solicitados) *100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Sexo de la persona solicitante, colonia, pueblo y barrio	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Se optimizan los procesos de gestión de solicitudes de agua en pipas	100%
Actividad 1 Componente 3	Priorizar la atención a mujeres y personas con discapacidad para reducir brechas de desigualdad en el acceso al agua	Gestión de pipas de agua para mujeres y personas con discapacidad	(Número servicios de Pipa de agua gestionadas para mujeres y personas con discapacidad/ Número servicios de Pipa de agua solicitados) *100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Sexo de la persona solicitante, tipo de discapacidad, colonia, pueblo y barrio	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Se optimizan los procesos de gestión de solicitudes de agua en pipas para mujeres y personas con discapacidad	100%

Componente 4	Incorporar a mujeres al equipo personas facilitadoras de servicios, con el propósito de generar oportunidades que promuevan su participación en actividades tradicionalmente masculinizadas	Participación de Mujeres en Ámbitos Masculinizados	(Número de mujeres incorporadas al equipo de personas facilitadoras de servicios/ Número de personas facilitadoras de servicios del programa social) *100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Sexo y edad	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Las mujeres de Tlalpan se postulan como facilitadoras de servicios en el programa social	35 %
Actividad 1 Componente 4	Capacitar a las personas facilitadoras de servicios en materia de derechos humanos, prevención de violencia de género, en especial en temas de prevención del acoso y hostigamiento sexual	Capacitación a personas facilitadoras de servicios en materia de Género	(Número de capacitaciones a personas facilitadoras de servicios en materia de género realizadas/ Número de capacitaciones a personas facilitadoras de servicios en materia de género programadas) *100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Número de capacitaciones desagregadas por sexo y edad	Informes de avance de indicadores	Dirección General de Servicios Urbanos/ JUD de Gestión de Información	Las personas facilitadoras de servicios completan las capacitaciones en materia de género	100 %

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, la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de 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. En relación con la participación social en este programa, se llevará a cabo mediante encuestas de satisfacción realizadas a las usuarias y beneficiarias facilitadoras de servicios.

14.2. La modalidad de participación en este programa social se describe a continuación:

PARTICIPANTE	Personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios
ETAPA EN 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 o Entidades y Alcaldías.

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

15.3. Derivado de los numerales 15.1 y 15.2, 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. En este apartado se deberá:

16.1. Este programa social fue aprobado en la Cuarta Sesión Ordinaria de la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social CCSGBS, 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 o el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan, 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 en la Alcaldía Tlalpan vigilará el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

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.

17. MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia 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 social, 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.

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

Con base en el artículo 63 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, se entenderá por padrón de personas beneficiarias la relación oficial de personas incluidas en los distintos programas sociales y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente. El tratamiento de los padrones observará la Ley de Protección de Datos Personales; las versiones públicas serán anónimas y se publicarán en formatos abiertos y agregados.

Asimismo, se deberán publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año de ejercicio que se trate, los padrones de personas beneficiarias del programa social del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, pertenencia étnica y discapacidad 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 de Bienestar. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos.

18.1. Este programa social, que implementa la Alcaldía Tlalpan, se coordinará con el Sector Central con el fin de unificar padrones de personas beneficiarias para evitar una posible duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social. Para materializar lo anterior, las Alcaldías deberán observar lo dispuesto en la Ley de Austeridad y en el Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

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 otorgará, cuando le sea solicitado por 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 que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al

Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre los datos personales en términos de la Ley de Protección de Datos.

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 el formato y bases abiertas de la actualización de los avances de la integración de los padrones de personas beneficiarias de cada uno de sus programas sociales que sean operados por la Alcaldía, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, demarcación territorial, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II de la Ley de Transparencia.

18.5. “El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 63 de la Ley de Bienestar será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de las y 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.

TRANSITORIOS

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

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

TERCERO. Los casos no previstos en las presentes reglas de operación, así como la interpretación de estas, serán resueltos por la Dirección General de Servicios Urbanos.

CUARTO. 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 31 de diciembre de 2025

(Firma)

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