



**ALCALDÍA TLALPAN**  
Cultivando Comunidad

# PROGRAMA SOCIAL APOYO PROFESIONAL A LA POBLACIÓN EN SUS TAREAS EDUCATIVAS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS



Para mayores informes, visita la página:  
[www.tlalpan.cdmx.gob.mx/convocatorias/](http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/convocatorias/)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social"



Alcaldía Tlalpan

[tlalpan.cdmx.gob.mx](http://tlalpan.cdmx.gob.mx)



@tlalpanal



@tlalpanal

## ALCALDÍA DE TLALPAN

**Dra. Patricia Elena Aceves Pastrana**, Alcaldesa de Tlalpan, con fundamento en los artículos 122, Apartado A, Fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 52 numerales 1 y 4, 53, Apartado A, numerales 1 y 2, 53 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, 31, 35, Fracción I, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 1, 2, 3, 4, 5, 8, 51 de la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México; 32, 33 y 38, de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; así como en los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2021, publicados el 19 de octubre de 2020 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, emito el siguiente:

### **AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL “APOYO PROFESIONAL A LA POBLACIÓN EN SUS TAREAS EDUCATIVAS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS”**

#### **1. Nombre de programa social y dependencia o entidad responsable**

**1.1** Nombre del programa social: Apoyo profesional a la población en sus tareas educativas en las bibliotecas públicas.

**1.2** La Alcaldía de Tlalpan es la responsable de la ejecución del programa social.

**1.3** Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos y Coordinación de Educación (seguimiento, verificación, supervisión y control); Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos (operación directa); Dirección de Comunicación Social (difusión).

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

**1.5** Este programa social no se ejecuta de forma simultánea con ninguna dependencia, órgano desconcentrado, organismo descentralizado, alcaldía o entidad.

#### **2. Alineación programática**

**2.1** Este programa social se alinea con el siguiente eje, sub eje y línea de acción del Programa de Gobierno de la Ciudad de México:

Eje 1. Igualdad y Derechos.

1.1 Derecho a la educación.

1.1.2 Apoyar a la Secretaría de Educación Pública Federal en la mejora integral de la educación básica de la ciudad.

**2.2** Este programa social:

**a)** Contribuye a cumplir con los siguientes objetivos de la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas: educación de calidad e igualdad de género.

**b)** Contribuye a hacer valer los siguientes derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: la no discriminación, la educación, la igualdad y la libertad.

c) Contribuye a cumplir los principios rectores consagrados en la Constitución Política de la Ciudad de México: ciudad garantista, ciudad de libertades y derechos, ciudad educadora y del conocimiento, ciudad incluyente.

d) Contribuye a cumplir con los siguientes principios de la política de desarrollo social de la Ciudad de México: universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integralidad, participación, transparencia, efectividad, protección de datos personales.

e) Está alineado y contribuye a cumplir con el siguiente eje, objetivos y metas del Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía de Tlalpan:

Eje 3. Tlalpan desarrollo social incluyente con igualdad de oportunidades.

Objetivo 3.2 Fomento al desarrollo de la niñez, juventud y de la atención de los adultos mayores y personas con discapacidad.

Meta 3.2 Diseñar e instrumentar políticas públicas que promuevan la educación, la ciencia, la innovación tecnológica, el conocimiento y la cultura dentro de la demarcación; así como desarrollar programas dirigidos al fortalecimiento de los derechos humanos en la demarcación territorial, con un enfoque transversal de género e inclusión social; a través de transferencias económicas, apoyos a la salud, fomento de actividades deportivas, recreativas y culturales; que propicien la participación efectiva de niñas, niños y personas jóvenes, personas con discapacidad y personas adultas mayores, en la vida en comunidad.

Objetivo 3.5 Educación de calidad y acceso universal a la educación de niñas, niños y jóvenes.

Meta 3.5 Promover una estrategia que contribuya al fortalecimiento de la educación de calidad en la demarcación, priorizando la rehabilitación y mantenimiento de escuelas, con la finalidad de contribuir con el pleno ejercicio del derecho de las niñas y de los niños a recibir educación, garantizando su acceso y respetando su pleno cumplimiento. Adicionalmente entregar apoyos en especie a estudiantes de escuelas públicas ubicadas dentro de la demarcación.

### **3. Diagnóstico**

La Alcaldía de Tlalpan es la demarcación más extensa de la Ciudad de México, su territorio es de 312 km<sup>2</sup>. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015) en ella habitan 677,104 personas, de las cuales 355,979 son mujeres (53 %) y 321,125 son hombres (47 %).

Según la información contenida en el Diagnóstico de la Desigualdad Socio Territorial de la Ciudad de México, realizado en 2020 por Evalúa CDMX, se establece que las y los jóvenes de entre 12 y 17 años cumplidos constituyen una población que requiere de un análisis particular, debido a que se encuentran en el rango de edad normativa para cursar la educación secundaria o educación media superior, niveles obligatorios según la normatividad vigente en México, asimismo, señala que en el año 2018, en la Ciudad de México habían 757,952 niñas y niños en este rango etario, de los cuales 64,367 formaban parte de la población económicamente activa. Es decir, 8.5 % de la población residente en la Ciudad, en edad normativa de cursar algún grado de educación obligatoria, desempeñaban alguna actividad económica o buscaban hacerlo, dicho dato, resulta ser en suma alarmante, debido a que gran parte de la población en edad estudiantil, abandona sus estudios, según informa el EVALÚA, aproximadamente el 10 % de la población entre 3 y 17 años, se encuentran en condición de inasistencia escolar.

Aunado a ello, la distribución de la población inscrita en el sistema educativo de la Ciudad de México, según tipos y niveles 2018-2019, refieren que 819,843 son estudiantes de nivel primaria, mientras que 444,649 estudiantes de nivel secundaria. En Tlalpan habitan 90,231 niñas y niños de 6 a 14 años, de los cuales el 5.75% no saben leer ni escribir, lo cual se traduce como un indicativo del rezago educativo en el que se encuentra la población tlalpense (<https://evalua.cdmx.gob.mx>). En 2016 el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA) dio a conocer el último Índice de Desarrollo Social (IDS) de la Ciudad de México, lo que ubicó a Tlalpan como una demarcación con bajo IDS, sólo por encima de Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta, teniendo los índices más bajos en los rubros de calidad de espacio de la vivienda, acceso a la salud, seguridad social y adecuación sanitaria.

### **3.1 Antecedentes**

En el ejercicio fiscal 2019, se implementó este programa social con el nombre de “Apoyo profesional a la población en sus tareas educativas en las bibliotecas públicas en la Alcaldía de Tlalpan 2019” el cual tenía como objetivo general, dar asesorías educativas presenciales a niñas, niños y jóvenes estudiantes de nivel primaria y de educación secundaria en escuelas públicas, para ello, se conformó un equipo de 15 maestros jubilados que colaboraron en su implantación.

En el 2020, en su segundo año de operación, este programa se denominó “Apoyo profesional a la población en sus tareas educativas en las bibliotecas públicas”, el cual tuvo una serie de cambios en su operación: el equipo operativo aumentó a 20 facilitadores de servicios, de los cuales, 19 eran maestros/as y se contaba con el apoyo de un enlace académico, quien se encargó de realizar la vinculación entre las y los maestros y con los alumnos usuarios, abriendo la oportunidad a que personas que acreditaran su experiencia en la impartición de clases en cualquier nivel educativo pudieran ingresar como facilitadores de servicios. Aunado a ello, derivado de la declaración de pandemia a nivel mundial consecuencia del denominado COVID-19, se buscaron formas de seguir llegando a la población, por lo que se implementaron las asesorías virtuales, utilizando los medios digitales para su impartición. Para el ejercicio fiscal 2021, el programa social pretende impartir nuevamente asesorías educativas presenciales y/o virtuales en sus 19 Bibliotecas a estudiantes de Educación Básica.

### **3.2 Problema social atendido por el programa social**

Las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, no cuentan con instrumentos complementarios que fortalezcan y reafirmen los conocimientos adquiridos en las aulas, situación que puede llevar a que las y los estudiantes se encuentren en condición de rezago educativo o abandonen sus estudios a edad temprana.

#### **3.2.1 Causas centrales del problema público**

El nivel educativo del jefe o jefa del hogar tiene implicaciones importantes en la probabilidad de obtener un mayor ingreso laboral, pero también en las expectativas de continuidad educativa de los niños y las niñas. El 58.1% de la población infantil de la Ciudad, pertenece a hogares cuyo jefe o jefa no ha completado la educación obligatoria, siendo su máximo nivel alcanzado inferior a la educación media superior, asimismo, una parte considerable de esta misma población infantil, tiene como jefe o jefa del hogar a una persona que sólo ha llegado a cursar algún grado de educación secundaria. Únicamente el 18.4% de los niños y las niñas residen en hogares cuyo jefe o jefa afirma haber alcanzado educación superior, con independencia de que haya concluido o no estos estudios. Derivado de dicha situación, las jefas y jefes de familia, tienen ingresos que no siempre son suficientes para garantizar la satisfacción de todas las necesidades materiales del hogar, conduciendo a que las niñas, niños y jóvenes se incorporen a temprana edad a las actividades económicas, con el propósito de aportar recursos para el sostén de la familia, o bien se traducen en el desempeño de quehaceres domésticos para liberar a otros familiares que tienen mayores oportunidades de incorporación laboral a las actividades económicas. Las necesidades cotidianas de las familias pueden llevar a que las niñas, niños y jóvenes con edades para cursar educación obligatoria trabajen, aumentando el esfuerzo que deben realizar para atender ambas actividades (estudio y trabajo) de manera simultánea.

A esta situación se suma, que los estudiantes no pueden asistir a las aulas cotidianamente y no cuentan con otros espacios en los que puedan adquirir dichos conocimientos o reforzar los aprendidos; asimismo, las labores de las madres y padres de familia, muchas veces requieren de todo su tiempo, lo que impide que puedan repasar con las y los estudiantes los conocimientos que adquieren en las aulas, por ello, es necesario que sean implementados instrumentos complementarios a través de acompañamiento por parte de profesionales que fortalezcan y reafirmen los conocimientos de este sector de la población (EVALÚA, Infancias en la Ciudad de México, 2020).

#### **3.2.2 Efectos centrales del problema público**

No atender el problema puede resultar en un desinterés progresivo por parte de las niñas, niños, adolescente y jóvenes a continuar con sus estudios, situación que podría derivar en la deserción escolar por parte de las y los estudiantes.

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

Esta problemática vulnera derechos sociales y económicos universales como el derecho a la educación, a un empleo digno y el derecho a la difusión del conocimiento; también aquellos que engloba la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, como la equidad y la cohesión e integración social.

**3.2.4 Población potencial** corresponde a un total de 92,686 estudiantes inscritos en escuelas primarias y secundarias públicas y particulares de la Alcaldía de Tlalpan (Fuente: Dirección de Procesamiento de Información de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México, Inicio del ciclo escolar 2019-2020).

### **3.3 Justificación de porqué es un problema público**

Resulta indispensable implementar acciones que contribuyan a atender la problemática a la que se enfrentan las y los estudiantes, por ello, se establece como línea base del programa, contribuir a evitar el rezago educativo existente en los niveles de educación básica, fundamentalmente en las escuelas primarias, así como evitar, progresivamente, la deserción escolar que se presenta en la Alcaldía de Tlalpan. Todo, a través de la planeación, ejecución, monitoreo y evaluación de asesorías presenciales y virtuales que fortalezcan en las y los usuarios los conocimientos en materias impartidas en el nivel de educación básica, así como el brindar orientación y acompañamiento gratuito. Derivado de la declaratoria de pandemia a nivel mundial por denominado virus SARS-CoV-2, las asesorías se realizarán de manera virtual hasta nuevo aviso de las autoridades competentes.

### **3.4 Programas sociales de cualquier nivel de competencia (federal, estatal o municipal) que persigan propósitos, objetivos, alcances y/o población beneficiaria similar o análoga**

No existen programas sociales a nivel federal, estatal y municipal que persigan propósitos, objetivos, alcances y/o población beneficiaria similar o análoga al presente programa social.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo y estrategia general**

Fortalecer los conocimientos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes que estudien en la Alcaldía de Tlalpan, a través de la orientación e impartición de asesorías presenciales y/o virtuales en asignaturas de Educación Básica, en particular de Educación Primaria y Secundaria, como instrumentos complementarios a la educación formal, con la finalidad de mejorar el rendimiento escolar, coadyuvando a evitar el rezago educativo y la deserción escolar. Derivado de la declaratoria de pandemia a nivel mundial por el denominado virus SARS-CoV-2, las asesorías se realizarán de manera virtual hasta nuevo aviso por parte de las autoridades competentes.

### **4.2 Objetivos y acciones específicas**

#### **4.2.1 Objetivos correspondientes a cada etapa del programa social**

- Beneficiar hasta a 700 niñas, niños, adolescentes y jóvenes.
- Integrar un equipo de 20 personas, de las cuales 1 será el enlace académico, quien coordinará las actividades académicas y pedagógicas a impartir, y 19 profesores, quienes impartirán las asesorías educativas presenciales y/o virtuales, a través de la utilización de medios electrónicos y plataformas digitales (Zoom, Whatsapp páginas oficiales de la alcaldía y demás herramientas digitales) brindarán orientación y acompañamiento a niñas, niños, adolescentes y jóvenes que cursen el nivel de educación básica en escuelas ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan o estudiantes de nivel básico que residan en esta demarcación preferentemente.
- Brindar hasta 5,000 asesorías educativas presenciales y/o virtuales a niñas, niños, adolescentes y jóvenes que cursen el nivel de educación básica en escuelas públicas ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan.

**4.2.2** Este programa social contribuye a la eliminación de factores de exclusión y discriminación, cerrando las brechas de desigualdad a las personas que están en desventaja social, a través del fomento a la equidad social

y de género, así como a la igualdad entre cada una de las personas que participarán tanto en la implementación del programa, como a las personas que serán beneficiarias de éste. Asimismo, toda persona que cuente con los requisitos para acceder al programa y presente la documentación solicitada.

**4.2.3** Los objetivos a corto plazo de este programa social son: contribuir a que las y los estudiantes aprueben con satisfacción el ciclo escolar cursado a través de la impartición de asesorías presenciales y/o virtuales en materias que son impartidas a nivel básico, así como brindar orientación y acompañamiento gratuito; mientras que los objetivos a largo plazo son: contribuir a disminuir el rezago educativo y evitar la deserción escolar.

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

**5.1** La población objetivo corresponde a 70,285 niñas, niños, adolescentes y jóvenes que cursan la educación primaria o secundaria, inscritos en escuelas primarias y secundarias públicas ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan.

**5.2** La población beneficiaria corresponde hasta 700 niñas, niños, adolescentes y jóvenes que cursen preferentemente el nivel de educación básica en escuelas públicas de la Alcaldía de Tlalpan.

**5.3.** Debido a que este programa social no cuenta con los recursos humanos y presupuestarios para atender al universo de la población objetivo, en el numeral 9 de las presentes reglas de operación se establecen los criterios de priorización para la selección de los beneficiarios y facilitadores de servicios.

**5.4.** Este programa social contempla la participación de 20 facilitadores de servicios. Los requisitos de acceso, la documentación, así como las actividades, atribuciones, tareas y responsabilidades, se detallan en los numerales 8.2, 8.2.4, 8.3.4, 9,10 y 10.1 de las presentes reglas de operación.

## **6. Metas físicas**

**6.1** La meta de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2021 es de 700 personas, logrando una cobertura del 1.0 %.

**6.2** Por razones presupuestales, este programa social no está en condiciones de alcanzar la universalidad; es decir, no garantiza el apoyo a la totalidad de los habitantes de la demarcación. Por lo tanto, de conformidad con los artículos 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y 47 de su Reglamento, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social se dirigirá a 20 personas quienes serán facilitadores de servicios.

**6.3** Las metas físicas que se pretenden alcanzar para el ejercicio fiscal 2021 son:

a) Beneficiar hasta 700 niñas, niños, adolescentes y jóvenes que cursen preferentemente el nivel de educación básica en escuelas públicas de la Alcaldía de Tlalpan.

b) Seleccionar a 20 facilitadores de servicios: 19 profesores y 1 enlace académico para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.

c) Brindar hasta 5,000 asesorías presenciales y/o virtuales, orientación y acompañamiento gratuito a niñas, niños, adolescentes y jóvenes que cursen preferentemente el nivel de educación básica en escuelas públicas de la Alcaldía de Tlalpan.

## **7. Programación presupuestal**

**7.1** El presupuesto autorizado para el ejercicio 2021 es de \$1,000,000.00 m.n. (un millón de 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 FACILITADORES DE SERVICIOS

Denominación	Número de facilitadores	Calendarización	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	% del presupuesto total
Profesores	19	Marzo - diciembre	10	\$5,000.00	\$50,000	\$950,000	95.00%
Enlace académico	1	Marzo - diciembre	10	\$5,000.00	\$50,000	\$50,000	5.00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	Marzo - diciembre	<b>20</b>	<b>\$10,000</b>	<b>\$100,000</b>	<b>\$1,000,000</b>	100%

### CALENDARIO PRESUPUESTAL

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
\$0	\$0	\$100,000.00	\$100,000.00
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
\$100,000.00	\$100,000.00	\$100,000.00	\$100,000.00
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$100,000.00	\$100,000.00	\$100,000.00	\$100,000.00
			TOTAL
			<b>\$1,000,000.00</b>

## 8. Requisitos y procedimientos de acceso

### 8.1 Difusión

Las presentes reglas de operación se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México; asimismo, se podrán consultar en la página web en las redes sociales de la Alcaldía de Tlalpan. La convocatoria para acceder al presente programa social se publicará en la página web <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> a más tardar un mes después de que se publiquen las reglas de operación.

Las personas interesadas podrán consultar y/o solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación, de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 15:00 horas, en las oficinas de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, únicamente con previa cita, o bien de manera vía telefónica al número 55 5483-1500 extensión 5902, en donde podrán aclarar sus dudas o agendar una cita.

### 8.2 Requisitos de acceso

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

#### Beneficiarios

1. Ser niña, niño, adolescente o joven estudiante de los niveles de educación primaria y secundaria inscritos en cualquiera de las escuelas públicas ubicadas en la alcaldía.
2. Preferentemente contar con correo electrónico con dominio *gmail*.



## **Facilitadores de servicios**

### **Profesoras(es) y enlace académico**

1. Ser mayor de edad.
2. Ser residente de la Ciudad de México, preferentemente de la Alcaldía de Tlalpan.
3. No ser persona trabajadora de la Alcaldía de Tlalpan, bajo régimen laboral alguno.
4. No ser beneficiario de otro programa social o actividad institucional implementada por la Alcaldía que otorgue un beneficio similar a este programa.
5. Presentar con resultado probatorio un examen conocimientos básicos en manejo de herramientas digitales y computación para impartir asesorías virtuales.
6. Acreditar contar con experiencia docente comprobable y/o impartido clases en algún plantel de cualquier nivel educativo.
7. Contar con herramientas de comunicación en línea propias como correo electrónico activo, dispositivo móvil de comunicación (teléfono con internet o tableta).
8. Tener conocimiento en el manejo de redes sociales, plataformas para la impartición de clases virtuales y paquetería básica de *Microsoft Office*.
9. Contar con disponibilidad de horario de al menos 36 horas semanales de lunes a sábado, el cual será distribuido conforme a las necesidades del programa social.
10. En caso de haber participado en programas sociales o actividades institucionales implementadas por la alcaldía en programas anteriores al 2020, haber entregado satisfactoriamente los informes e información que en su caso se le haya requerido y no haber sido dado de baja del programa por causa grave.
11. Contar con experiencia en la coordinación de personal (para el caso de los aspirantes a enlace académico)

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

**8.2.2** Dada la contingencia sanitaria se privilegiará el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información para evitar aglomeraciones de personas.

**8.2.3** Los requisitos de acceso serán congruentes con la definición de la población objetivo. No podrán establecerse requisitos de acceso adicionales a los establecidos en estas reglas de operación.

**8.2.4** Los requisitos para incorporarse al programa como facilitador de servicios se encuentran desglosados en el numeral 8.2 de las presentes reglas de operación.

**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 callejeras, organizaciones civiles y sociales, entre otras).

### **8.3 Procedimiento de acceso**

Para acceder a este programa social, los interesados deberán consultar la convocatoria que se publicará en la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, y en el Sistema de Información del Bienestar Social, la cual contendrá una síntesis de las reglas de operación.

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

**8.3.2** Las personas interesadas en ser facilitadores de servicios, deberán cumplir con lo establecido en los numerales 8.2, 8.2.4, 8.3.4, 9,10 y 10.1 de las presentes reglas de operación.

**8.3.3** Las personas interesadas en formar parte de este programa social como beneficiarios y como facilitadores de servicios, deberán de presentar la documentación referida en el siguiente numeral.



**8.3.4** Las personas interesadas en formar parte de este programa social como beneficiarios y facilitadores de servicios deberán entregar la siguiente documentación, en las oficinas de la Coordinación de Educación, a través de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos, ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de las 9:00 a las 15:00 horas, solamente con previa cita, para lo cual deberán de comunicarse vía telefónica al número 55 54831500 extensión 5902 en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, o bien, podrán enviar la documentación escaneada en formato PDF al correo electrónico: [apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judbibliotecas@gmail.com](mailto:judbibliotecas@gmail.com), solamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras y/o enmendaduras, la cual podrá ser cotejada contra el original en cualquier momento:

### **Beneficiarios**

1. Solicitud de registro firmada por la madre, padre o tutor de la persona beneficiaria del programa.
2. Comprobante de estudios (boleta de evaluación, credencial del alumno, comprobante de asignación del alumno a primer grado o documento oficial firmado y sellado por el plantel educativo que compruebe la inscripción de los alumnos de una escuela primaria o secundaria pública de la Alcaldía de Tlalpan durante el ciclo escolar 2020-2021).
3. CURP (Clave Única de Población) del alumno beneficiario.

### **Facilitadores de servicios**

1. Clave Única de Registro de Población (CURP);
2. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública, Cartilla del Servicio Militar Nacional expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional o pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores).
3. Comprobante de domicilio expedido dentro de los tres meses inmediatos anteriores a la fecha de solicitud incorporación al programa (boleta de cobro de derechos por el suministro de agua, boleta de cobro del impuesto predial, boleta de cobro de servicio telefónico doméstico, boleta de cobro de suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica, contrato de arrendamiento vigente o certificado de residencia vigente y expedida en la ventanilla única de tramites de la Alcaldía de Tlalpan).
4. Curriculum vitae actualizado y con fotografía.
5. Documento que acredite haber impartido clases en algún plantel de cualquier nivel educativo (órdenes de adscripción, talón de pago, credencial de trabajo) o de contar con experiencia docente.
6. Manifestación bajo protesta de decir verdad, de que no recibe apoyo económico en el marco de algún programa o acción social (formato proporcionado por el área).
7. Manifestación bajo protesta de decir verdad, de que no desempeña algún empleo, cargo o comisión en la administración pública federal o de la Ciudad de México (formato proporcionado por el área).
8. Ficha de registro al programa social (formato proporcionado por el área).
9. Carta compromiso firmada (formato proporcionado por el área).
10. Carta de conocimiento de estatus y apoyo económico (formato proporcionado por el área).
11. Carta de confidencialidad (formato proporcionado por el área).
12. Carta de conclusión satisfactoria (en caso de haber participado en programas sociales de la Alcaldía de Tlalpan en años anteriores).
13. Documento probatorio del examen de conocimientos básicos en manejo de herramientas digitales y computación para impartir asesorías virtuales.

**8.3.5** 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 Coordinación de Educación, a través de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos. La persona servidora pública encargada de esta cuestión realizará los esfuerzos necesarios para que los potenciales beneficiarios o facilitadores completen de forma válida y adecuadas sus solicitudes.

**8.3.6** El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a este programa social no podrá exceder de 30 días hábiles. Todas las solicitudes de incorporación tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.

**8.3.7** En caso de que proceda, se deben incluir acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres a las mismas oportunidades.

**8.3.8** 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.

**8.3.9** En caso de que se presente una situación coyuntural, de contingencia, desastre o emergencia para el caso de la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios, para lo cual el programa establecerá las medidas correspondientes.

**8.3.10** 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 las poblaciones vulnerables.

**8.3.11** La persona solicitante podrá conocer su trámite, y su aceptación o no al programa social a través de la lista de personas aceptadas que se publicará en la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, de acuerdo a las fechas indicadas en la convocatoria que para tal fin se emita. En caso de que la persona no sea aceptada, la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos en una carta indicará los motivos para la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 30 días hábiles, de acuerdo a lo indicado en el numeral 8.3.6 de las presentes reglas de operación.

**8.3.12** En caso de que la documentación se haya entregado de manera presencial, la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos entregará un comprobante de recepción de documentación. En caso de que la documentación se haya entregado vía electrónica, se enviará un correo electrónico de acuse de recibido. Bajo ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social, ya sea como beneficiario o como facilitador de servicios.

**8.3.13** 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.

**8.3.14.** 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.

**8.3.15** Una vez que las personas solicitantes a ser beneficiarias y facilitadores de servicios son incorporadas al programa social, formarán parte de un padrón, que conforme a lo establecido por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente, 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 y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

**8.3.1.7** En caso de que la solicitud de acceso al presente programa social haya sido denegada, podrá acudir a las oficinas de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos, ubicadas en, en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

**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, los beneficiarios y facilitadores de servicios deberán:

##### Beneficiarios

1. Asistir regularmente a las asesorías, no teniendo más de un 20 % de faltas al mes en la forma de modalidad virtual; si el semáforo epidemiológico lo permitiera, las asesorías se realizarían en forma presencial.
2. Dar un trato digno y respetuoso a las personas que colaboran en la implementación del programa social.

##### Facilitadores de servicios

1. Asistir a las reuniones que convoque la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos, la Coordinación de Educación y/o la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos.
2. Entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos.
3. Abstenerse de proporcionar, en cualquier momento del desarrollo de este programa social, datos falsos o documentos apócrifos.
4. Dar un trato digno a las y los beneficiarios del programa social.
5. Cumplir en tiempo y forma con el desarrollo de las actividades que establezca la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos y que sean necesarias para la comprobación del ejercicio de los recursos.

Las causales de suspensión temporal de los beneficiarios y facilitadores de servicios son:

##### Beneficiarios

1. Falta no grave al reglamento de la biblioteca.
2. Presentar alguna conducta no apropiada para el desarrollo óptimo de las asesorías presenciales y/o virtuales.

##### Facilitadores de servicios

1. No asistir a las reuniones de coordinación que convoque la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos, la Coordinación de Educación y/o la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos.
2. No entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos, tales como informe semanal de actividades o incidencias, listas de asistencia y los demás que sean necesarios para la comprobación del ejercicio del recurso.
3. No cumplir en tiempo y forma con el desarrollo de las actividades del “Plan de Trabajo” y las demás que establezca la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos, y que sean necesarias para la comprobación del ejercicio de los recursos.

Las causales de baja definitiva de los beneficiarios y facilitadores de servicios son:

##### Beneficiarios

1. Cuando la persona beneficiaria haya proporcionado información o documentación falsa.
2. Renuncia voluntaria al programa social.

### Facilitadores de servicios

1. Renuncia voluntaria del programa social.
2. La duplicidad como persona beneficiaria en este programa, en caso de que se compruebe.
3. No entregar de manera reiterada (máximo tres) en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos.
4. No brindar un trato digno a la ciudadanía, a los usuarios del programa, a los compañeros facilitadores de servicio, a los empleados de la alcaldía, a las autoridades ejecutoras y/o responsables del programa social. Se considerarán faltas de respeto a cualquier situación que a criterio de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos refleje actos de omisión, acción, coacción o cualquier manifestación de violencia que altere la paz y la armonía del equipo de trabajo en los espacios físicos o virtuales que contemple la consecución de objetivos del presente programa social.
5. Incumplimiento a lo estipulado en la carta compromiso correspondiente; ficha de registro; carta de conocimiento de estatus y apoyo económico; y carta de confidencialidad.
6. Presentar faltas reiteradas (máximas tres) a reuniones presenciales y/o a distancia de coordinación que convoque la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos, Coordinación de Educación y/o la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos y/o el o la enlace académico, que serán reportadas por medio de notas informativas.
7. Por queja ciudadana sobre el servicio proporcionado.

**8.4.2** En caso de que la persona haya sido suspendida de manera temporal, para su reincorporación deberá cumplir con lo siguiente:

#### Beneficiarios:

En caso de que alguna persona beneficiaria del programa social haya sido suspendida de forma temporal, deberá acudir, dentro de los primeros cinco días hábiles después de haber sido notificada del hecho, a las instalaciones de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos o estar en contacto mediante el correo electrónico del programa: [apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judbibliotecas@gmail.com](mailto:judbibliotecas@gmail.com) para solicitar información y/o realizar una aclaración sobre las causas que dieron motivo a su suspensión, así como a la información que deberá presentar para volver a ser beneficiario/a regular del programa.

#### Facilitadores:

En caso de que alguna persona facilitadora de servicios del programa social haya sido suspendida de forma temporal, deberá acudir, dentro de los primeros cinco días hábiles después de haber sido notificada del hecho, a las instalaciones de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos o estar en contacto mediante el correo electrónico del programa [apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judbibliotecas@gmail.com](mailto:judbibliotecas@gmail.com) para solicitar información y/o realizar una aclaración sobre las causas que dieron motivo a su suspensión, así como a la información que deberá presentar para volver a ser facilitador/a de servicios regular del programa.

En caso de que la persona haya sido dada de baja de manera definitiva, deberá de realizar lo siguiente:

#### Beneficiarios:

- En caso de que sea por renuncia voluntaria, deberá presentar el formato correspondiente, firmado por la madre, padre o tutor de la persona usuaria del programa social.
- En caso de que alguna persona beneficiaria del programa social haya sido dada de baja de forma definitiva, deberá acudir a las instalaciones de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos o estar en contacto al correo electrónico del programa [apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judbibliotecas@gmail.com](mailto:judbibliotecas@gmail.com) para solicitar información y/o realizar una aclaración sobre las causas que dieron motivo a su baja definitiva.

### Facilitadores de servicios:

- En caso de que sea por renuncia voluntaria, deberá presentar el formato correspondiente, firmado por la persona facilitadora de servicios.

- En caso de que alguna persona facilitadora de servicios del programa social haya sido dada de baja de forma definitiva, deberá acudir a las instalaciones de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos o estar en contacto al correo electrónico del programa [apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judbibliotecas@gmail.com](mailto:judbibliotecas@gmail.com) para solicitar información y/o realizar una aclaración sobre las causas que dieron motivo a su baja definitiva.

**8.4.3** En caso de que el participante haya sido suspendido de manera temporal o dado de baja de manera definitiva y quiera inconformarse, podrá acudir a las oficinas de la oficina de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos, ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

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

### Beneficiarios

- Cumplimiento pleno de la documentación solicitada en las presentes reglas de operación.
- Que la persona solicitante resida en alguna de las zonas con bajo o muy bajo índice de desarrollo social.
- Que la persona solicitante pertenezca a algún grupo de atención prioritaria.

- Cuando no sea posible o suficiente la focalización territorial, se añadirá el criterio de priorización para las mujeres jóvenes que por su condición se encuentren en un estado de vulnerabilidad y que se encuentren cursando el tercer grado de secundaria en alguna escuela pública de la demarcación.

- Cuando no sea factible o suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos de edad, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento de los beneficios, el cual permitirá seleccionar de forma clara a las personas beneficiarias del programa.

### Facilitadores de servicios

En primer plano se utilizarán para la selección de los facilitadores de servicios del programa social, consistirán en la revisión y valoración de los siguientes aspectos fundamentales:

I.- Cumplimiento pleno de la documentación solicitada en las presentes reglas de operación.

II.- Cumplimiento del perfil solicitado.

III.- Que la persona solicitante resida la Ciudad de México, se dará prioridad a las personas habitantes de la Alcaldía de Tlalpan.

Cuando la demanda sea mayor a los lugares disponibles de dará prioridad a los residentes de las zonas con bajo o muy bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan, y a las personas que pertenezca a algún grupo de atención prioritaria.

- Cuando no sea factible o suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos de edad, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo, el cual permitirá seleccionar de forma clara a los facilitadores de servicios del programa.

Una vez que los facilitadores de servicios hayan sido seleccionados por la unidad administrativa responsable del programa social, el expediente documental se enviará al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) para que se le asigne un número de folio. El CESAC únicamente asignará un número de folio a los expedientes que tengan toda la documentación referida en el numeral 8.3.4 de las presentes reglas de operación.

Debido a que no es posible la universalización, tanto para los beneficiarios como para los facilitadores de servicios se establecerá un mecanismo transparente aleatorio o de sorteo para el otorgamiento de apoyos y beneficios que permitan llevar a cabo la selección.

## 10. Procedimientos de instrumentación

Terminado el registro de solicitantes y recepción de documentos, la Coordinación de Educación y la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos determinará quienes cumplen con los requisitos y documentación completa y, de acuerdo con los criterios señalados, se procederá a publicar el listado de las personas seleccionadas para colaborar con la implementación del programa social en la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan.

Las personas seleccionadas para colaborar en la implementación del programa como facilitadores de servicios tomarán a su cargo las materias que le sean asignadas de acuerdo a su experiencia y presentarán la planeación de sus actividades de manera mensual. De acuerdo con el número de alumnos usuarios inscritos impartirán de manera semanal clases virtuales y/o presenciales con una duración aproximadamente una hora de acuerdo a las necesidades de las y los estudiantes. Al igual que deberán realizar difusión del programa y enviar en tiempo y forma sus reportes mensuales.

### 10.1 Operación

En su totalidad, el programa social se desarrollará conforme las siguientes actividades desempeñadas por los facilitadores de servicios y las que sean necesarias para la comprobación del ejercicio del recurso.

Tipo de facilitadores	Funciones
Enlace académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser el enlace entre la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos y las personas facilitadoras de servicios del programa social.</li> <li>- Apoyar en verificar que las y los profesores realicen las actividades que le sean solicitadas por parte de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos - Recabar toda aquella información que la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos le sea solicitada y las y los de profesores.</li> <li>- Realizar la difusión de las actividades que se otorgan a través del programa social.</li> <li>- Cuando le sea solicitado, realizar el registro de las personas que deseen ser beneficiarias del programa social.</li> <li>- Todas aquellas establecidas para la comprobación del ejercicio del recurso.</li> </ul>
Profesores (as)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impartir a las y los beneficiarios del programa, asesorías presenciales y/o virtuales, así como brindar orientación y acompañamiento gratuito para mejorar el rendimiento escolar.</li> <li>- Realizar la difusión de las actividades que se otorgan a través del programa social.</li> <li>- Presentar un informe mensual de actividades o incidencias, el cual deberá ser firmado y entregado en las oficinas de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos o a través del correo electrónico del programa: <a href="mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx">apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx</a> y <a href="mailto:judbibliotecas@gmail.com">judbibliotecas@gmail.com</a> dentro de los últimos 5 días hábiles de cada mes.</li> <li>- Cuando le sea solicitado, realizar el registro de las personas que deseen ser beneficiarias del programa social.</li> <li>- Todas aquellas establecidas para la comprobación del ejercicio del recurso.</li> </ul>

**10.1.1** Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos y Coordinación de Educación (seguimiento, verificación, supervisión y control); Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos (operación directa); Dirección de Comunicación Social (difusión).

**10.1.2** Los datos personales de las personas beneficiadas y de los facilitadores de servicios del programa social y la información adicional generada y administrada, se registrará por lo establecido en la Ley de

Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

**10.1.3** De acuerdo con el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y el artículo 60 de su Reglamento, todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, deben llevar impresa la siguiente leyenda:

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

**10.1.4** Todos los formatos y trámites a realizar son gratuitos.

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

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

**10.1.7** Queda prohibida en cualquier contexto y en particular durante procesos y campañas electorales, la utilización de este programa social y de sus recursos con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los partidos políticos, coaliciones y candidatos, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de este programa. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México. Todos los ciudadanos tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones con la utilización electoral de este programa social ante la Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **10.2 Supervisión y control**

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

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

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

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

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

**11.2** Para interponer cualquier queja o aclaración sobre el presente programa social, el interesado deberá dirigirla al Director General, ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, o vía remota al



correo electrónico: [apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judbibliotecas@gmail.com](mailto:judbibliotecas@gmail.com) instancia que le dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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

**11.3** En caso de que la Alcaldía de Tlalpan no resuelva la queja, las personas beneficiarias 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.

**11.4** El trámite de queja o inconformidad podrá realizarse a través del correo electrónico: [apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:apoyoprofesionaltareas@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judbibliotecas@gmail.com](mailto:judbibliotecas@gmail.com).

**11.5** El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (018004332000).

## **12. Mecanismos de exigibilidad**

**12.1** Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social, estarán a la vista del público y podrán ser consultados en las oficinas de la Subdirección de Atención y Seguimiento de Programas Educativos, ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 15:00 horas.

**12.2** Todos los procedimientos aquí descritos son ágiles y efectivos para el cumplimiento del servicio.

**12.3** Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos 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.

**12.4** Con base en el artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, las personas derechohabientes, beneficiarias y facilitadoras del programa social, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

a) Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos.

b) En cualquier momento podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos de la normatividad aplicable.

c) Acceder a la información del programa social: reglas de operación, vigencia del programa social, cambios y ajustes, de conformidad con lo previsto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y

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

d) A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable.

e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionada la permanencia o adhesión a este programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia al mismo.

f) A solicitar de manera directa, el acceso al programa social.

g) Una vez concluida la vigencia y el objetivo del programa social y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

h) Toda persona derechohabiente o beneficiario queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

**12.5** La misión, de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México es: prevenir, controlar, auditar y evaluar a los entes y a las personas servidoras públicas en el ejercicio de su función en el gobierno de la Ciudad de México y Alcaldías, a fin de impulsar y fortalecer las actitudes y aptitudes que coadyuven al combate efectivo de la corrupción e impunidad, con transparencia, eficiencia, eficacia e integridad en el servicio público, dentro del marco del Sistema Anticorrupción y legislación aplicable en la materia.

**12.6.** Todo beneficiario o solicitante es sujeto de 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.

### **13. Mecanismos de evaluación e indicadores**

#### **13.1 Evaluación**

**13.1.1** Tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la evaluación externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su programa anual de evaluaciones externas.

**13.1.2** La evaluación interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

**13.1.2.1** La Dirección de Evaluación de Programas y Proyectos adscrita a la Dirección General de Planeación del Desarrollo, elaborará la evaluación interna del programa social. La unidad administrativa responsable que opera el programa social está obligada a proporcionar la información requerida para su realización.

**13.1.2.2** Los procesos de evaluación interna estarán sustentados por referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social, así como la información generada por el propio programa social a través de los levantamientos de campo.

#### **13.2 Indicadores de gestión y de resultados**

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

**13.3** Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores (MIR) del programa social serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores diseñados a través de la Dirección de Evaluación de Programas y Proyectos adscrita a la Dirección General de Planeación del Desarrollo. La unidad administrativa responsable del programa social es la encargada de elaborar la MIR y turnarla a la Dirección de Evaluación de Programas y Proyectos adscrita a la Dirección General de Planeación del Desarrollo para su revisión y gestión.

MIR del programa social “Apoyo profesional a la población en sus tareas educativas en las bibliotecas públicas”											
Nivel de objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Desagregación	Medios de verificación	Responsable	Supuestos	Metas
Fin	Contribuir al fortalecimiento del rendimiento escolar de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes inscritos en escuelas primarias y secundarias públicas ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan mediante la impartición de asesorías educativas.	Porcentaje de niñas, niños, adolescentes y jóvenes inscritos en escuelas primarias y secundarias públicas ubicadas en la alcaldía atendidos.	$(\text{Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes inscritos en escuelas primarias y secundarias públicas ubicadas en la alcaldía atendidos} / \text{Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes inscritos en escuelas primarias y secundarias públicas ubicadas en la alcaldía}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Anual	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes	Padrón de usuarios de las asesorías impartidas por el programa	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Las niñas, niños, adolescentes y jóvenes se interesan en los servicios que otorga el programa social.	1 %
Propósito	Las niñas, niños, adolescentes y jóvenes reciben asesorías educativas para mejorar el rendimiento escolar.	Porcentaje de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que reciben asesorías educativas.	$(\text{Número de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que reciben asesorías educativas} / \text{Número de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Anual	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes	Padrón de usuarios de las asesorías impartidas por el programa	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Padres, madres y responsables de crianza inscriben a las y los estudiantes para que reciban las asesorías.	100 %
Componente	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios quienes imparten y coordinan las asesorías educativas.	Porcentaje de apoyos económicos entregados a facilitadores de servicios del programa.	$(\text{Número de apoyos económicos entregados a facilitadores de servicios} / \text{Número de apoyos económicos programados}) * 100$	Gestión	Porcentaje	Trimestral	Facilitadores de servicios	Padrón de beneficiarios conforme a las reglas de operación del programa social	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Los apoyos económicos a facilitadores de servicios se entregan en una ministración mensual.	100 %
Actividad	Integración de los expedientes documentales de los facilitadores de servicios de conformidad con las reglas de operación.	Porcentaje de expedientes documentales integrados de los facilitadores de servicios seleccionados.	$(\text{Número de expedientes documentales integrados de los facilitadores de servicios que recibieron apoyos económicos} / \text{Número de facilitadores de servicios seleccionados que recibieron apoyos económicos}) * 100$	Gestión	Porcentaje	Trimestral	Expedientes documentales	Expedientes documentales	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Los facilitadores de servicios seleccionados cuentan con su expediente documental integrado.	100 %

#### **14. Formas de participación social**

**14.1** En atención a lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y en relación con la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa social. Se promoverá la participación activa de la población de manera individual a través de las encuestas de satisfacción.

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

<b>Participante</b>	Personas
<b>Etapas en la que participa</b>	Evaluación
<b>Forma de participación</b>	Respondiendo a la encuesta de satisfacción
<b>Modalidad</b>	Comunitaria
<b>Alcance</b>	Proporcionando información

#### **15. Articulación con otros programas y acciones sociales**

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

**15.2** Las acciones descritas en este programa social no se complementan, coordinan y colaboran con otras dependencias o entidades.

**15.3** 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 las presentes reglas de operación.

**16.1** Este programa social fue aprobado en la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE) el día 7 de enero de 2021.

**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 y la distribución.

**16.3** La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia, verificará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de 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.

**16.4** Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y/o el Órgano Interno de Control en la Alcaldía de 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 de Tlalpan vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

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

16.7 Se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo a la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda la anterior 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, indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer de esta información.

17.1 Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando las metas y objetivos anualmente 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 sociales; o) Vínculo a las reglas de operación o documento equivalente; p) Vínculo a la convocatoria respectiva; q) Informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas; r) Padrón de beneficiarios mismo que deberá contener los siguientes datos: nombre de la persona física o denominación social de las personas morales beneficiarias, el monto, recurso, beneficio o apoyo otorgado para cada una de ellas, su distribución por unidad territorial, en su caso, edad y sexo.

17.3 El resultado de la evaluación del ejercicio y operación del programa.

## **18. Criterios para la integración y unificación del padrón universal de personas beneficiarias, facilitadoras o derechohabientes.**

18.1 La Alcaldía de Tlalpan publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo de 2022, el padrón de beneficiarios correspondiente, indicando, al menos los siguientes datos personales: nombre completo; lugar y fecha de nacimiento; sexo; edad; pertenencia étnica; grado máximo de estudios; tiempo de residencia en la Ciudad de México; domicilio, incluyendo unidad territorial y alcaldía; ocupación; datos de los padres o tutores, en su caso; y Clave Única de Registro de Población (CURP). Adicional a las variables de identificación, se precisará el número total de beneficiarios y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme a lo establecido por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

18.2 Los programas sociales que se implementen en las alcaldías deberán coordinarse con el sector central con el fin de unificar padrones de beneficiarios para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, la Alcaldía de Tlalpan deberá observar lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

18.3 A efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales de las dependencias de la Administración Pública local, en el mismo periodo la Alcaldía de Tlalpan entregará el respectivo padrón de beneficiarios al Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

**18.4** La Alcaldía de Tlalpan, cuando le sea solicitado, otorgará a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de beneficiarios de programas sociales, diseñado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social 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 conforme a la Ley los datos personales de los beneficiarios y los facilitadores de servicios.

**18.5** En la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> y en la Plataforma Nacional de Transparencia, se publicará el formato y bases abiertas, la actualización de los avances de la integración del padrón de beneficiarios, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

**18.6** El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

**18.7** Una vez emitidos los lineamientos para la integración del padrón universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

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

**18.9** 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 beneficiarios.

## **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.

**TERCERO.** Los casos no previstos en las presentes reglas de operación, así como la interpretación de las mismas, serán resueltos por la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos.

Ciudad de México, a 21 de enero de 2021.

**Dra. Patricia Elena Aceves Pastrana**  
**Alcaldesa de Tlalpan**