

ALCALDÍA TLALPAN

Mtra. Alfa Eliana González Magallanes, Alcaldesa de Tlalpan, con fundamento en los artículos 122, Apartado A, Fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 52 numerales 1 y 4, 53 Apartado A numerales 1, 2 y 12, Apartado B numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 6 Fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 9, 16, 20, 21, 29, 30, 31 Fracciones I y III y 35 Fracción I de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 Fracción III, 11 y 51 último párrafo de la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México; 3 Fracciones XXIII y XXIV, 11, 32, 33 y 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 5, 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; así como en el “Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrán consultarse los lineamientos para la elaboración de las reglas de operación de los programas sociales para el ejercicio 2023”, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Número 970, en fecha 31 de octubre de 2022, 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 “ALIANZA CON TLALPAN”.

1. Nombre del programa social y dependencia o entidad responsable.

1.1. Nombre del programa social: Alianza con Tlalpan.

1.2. Alcaldía responsable de la ejecución del programa social: Tlalpan.

1.3. Las Unidades Administrativas involucradas en la instrumentación y operación del programa social son: La Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana (coordinación); la Subdirección de Concertación Política y Atención Social (seguimiento); las Subdirecciones de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 1, Zona 2, Zona 3 y Zona 4, así como la Subdirección de Coordinación con los Pueblos Originarios. (Operación).

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, entidad o alcaldía.

2. Alineación programática.¹

2.1. Este programa social se alinea:

Proyecto del Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México
Eje 4 Ciudad con equilibrio, ordenamiento y gestión territorial.
Sub eje 4.3 Ciudad policéntrica.

Proyecto del Programa de Gobierno de la Ciudad de México.
Eje 1 Igualdad y derechos.
Sub eje 1.6 Derecho a la igualdad e inclusión.

2.2. Este programa social incorpora referencias concretas con:

- a) Contribuye a cumplir con los siguientes objetivos de la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas: Salud y bienestar; y ciudades y comunidades sostenibles.
- b) Contribuye a hacer valer los siguientes Derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Ciudad de libertades y derechos; ciudad educadora y del conocimiento; ciudad solidaria, ciudad productiva; ciudad incluyente; ciudad habitable; ciudad segura de los instrumentos de la planeación del desarrollo, ordenamiento territorial y de los derechos de los pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes.
- c) El programa contribuye a hacer valer los siguientes Derechos consagrados en la Constitución Política de la Ciudad de México: Ciudad democrática, libertad de reunión y asociación, libertad de expresión, derecho a la información, derecho a un gobierno democrático y a la participación política paritaria
- d) Contribuye a cumplir con los siguientes principios de la política de Desarrollo Social de la Ciudad de México: Igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, participación, entre otros.

3. Diagnóstico.

3.1. Antecedentes.

El origen del programa se encuentra en 2010, cuando surgió como acción institucional con el nombre de “Promotores de la Dirección General de Enlace Ciudadano”, en 2016 cambia de nombre a “Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan”; a partir del 2019 se convirtió en un programa social llamado “Cultivando Comunidad con la Participación Ciudadana”, con el propósito de crear una mayor vinculación, generadora de conciencia social entre los habitantes y las autoridades de la Alcaldía Tlalpan, continuando así en el 2020 y para el 2021 se diseñaron e implementaron proyectos comunitarios en las colonias, barrios y pueblos originarios de la Alcaldía. Otro aspecto para resaltar es que desde el 2014 se implementó la acción social “Mejor Unidad” para

¹ Una vez aprobados los instrumentos de planeación, se revisará su adecuada alineación.

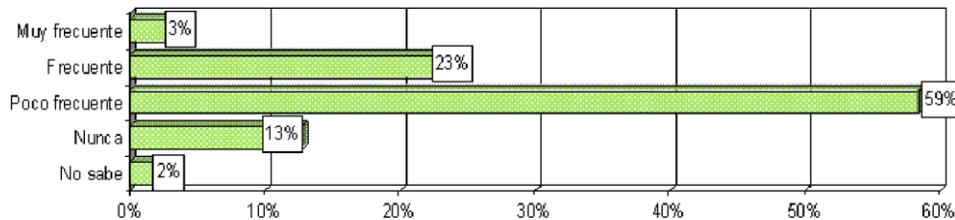
el beneficio y mejora de las unidades y/o conjuntos habitacionales de la alcaldía. En 2019 cambió nuevamente de denominación a “Comunidad-es Tlalpan” pero a diferencia de otros años se implementó como programa social para brindar una atención integral a toda la población. En 2020 el programa social continuó operando bajo la denominación “Unidad-es Tlalpan”; para el ejercicio 2022 se unificaron los programas sociales “Cultivando Comunidad con la Participación Ciudadana” y “Unidad-Es Tlalpan” para diseñar e implementar el programa social “Alianza con Tlalpan” con la finalidad de atender y beneficiar a un mayor número de personas con actividades y acciones en materia de atención, orientación y participación ciudadana.

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

De acuerdo con el INEGI 2020, en la Alcaldía Tlalpan viven 699,928 personas, los cuales pueden presentar conflictos vecinales o sociales en sus comunidades, todo esto generado por una serie de elementos conjugados como la falta de comunicación y cohesión entre las y los ciudadanos, en las comunidades y a su vez de estos con las autoridades del Gobierno.

Derivado de la falta de interés y la escasa participación de la sociedad en los procesos de participación ciudadana, se abre una brecha de desigualdad para alcanzar el bienestar comunitario, según el estudio de “Corresponsabilidad y Participación Ciudadana”, desarrollado por la SEDESOL en 2004, existe poca cohesión social, debido a la poca frecuencia con la que las comunidades se reúnen para participar en actividades o para resolver un conflicto vecinal.

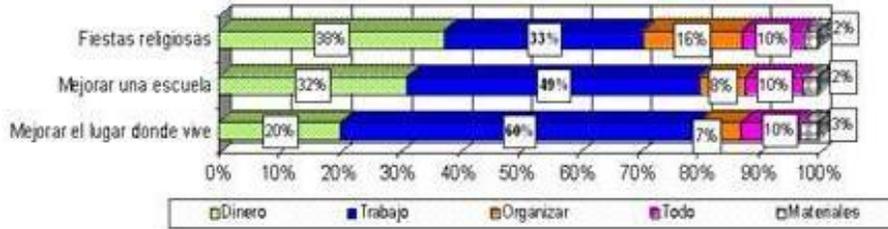
En el lugar donde usted vive, ¿qué tan seguido la gente trabaja junta para resolver un problema de la comunidad?



Fuente: SEDESOL, “Corresponsabilidad y participación ciudadana”, 1 de marzo de 2004.

En este contexto, los resultados muestran que los ciudadanos buscan integrarse individualmente en actividades diferentes a las que generan bienestar hacia su comunidad de acuerdo con la siguiente gráfica:

¿Cómo participó usted en...?



Fuente: SEDESOL, "Corresponsabilidad y participación ciudadana", 1 de marzo de 2004.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Cultura Cívica 2020 (ENCUCI), muestra que el 81.9% de la población de 15 años y más en el área de Mesoamérica Central no ha realizado algún tipo de trabajo voluntario en su comunidad en los últimos 12 meses, mientras que solo el 18.1% si ha realizado trabajos en su comunidad, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Encuesta Nacional de Cultura Cívica (ENCUCI), 2020.

En ese mismo sentido la encuesta muestra que el 50.8% de la población de 18 años y más conoce o ha escuchado hablar sobre alguna forma de participación ciudadana, mientras que el 15% ha participado en los últimos 12 meses en consultas ciudadanas, representado en el siguiente esquema:

56.3% de la población de 18 años y más *conoce o ha escuchado hablar sobre alguna forma de participación*. Con mayor frecuencia, 50.8% *conoce o ha escuchado hablar* de las *consultas ciudadanas* y 15% de esta población *ha participado* en ellas en los últimos 12 meses.



Fuente: Encuesta Nacional de Cultura Cívica (ENCUCI), 2020.

Acudimos a este ejemplo el cual refleja que aproximadamente la mitad de la población ha decidido sobre algún proceso que genere bienestar a las comunidades.

Cabe mencionar que la pobreza que se presenta en la Alcaldía Tlalpan es uno de los factores que interviene en la presencia de conflictos vecinales o sociales entre la población, ya que existe un limitado acceso a servicios y programas que los Gobiernos locales ofrecen, esto de acuerdo al Índice de Desarrollo Social 2020 publicado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, menciona que Tlalpan se encuentra con bajo índice de Desarrollo Social con un puntaje de 0.83 posicionándose en el lugar 11 entre las 16 alcaldías.

En conclusión, la falta de participación en actividades, el empleo inadecuado de herramientas de participación ciudadana, carencia de espacios de diálogo comunitario, son algunos elementos del problema social a atender, aunado a lo anterior, también existe una desintegración comunitaria entre la ciudadanía la cual ocasiona conflictos vecinales, poca armonía entre las comunidades, esto sumado a la falta de atención de las peticiones y solicitudes de las comunidades, lo cual genera desconfianza hacia las autoridades del gobierno, y por último se debe contemplar los efectos negativos ocasionados por la pandemia del virus SARS-CoV2.

3.2.1. Causas centrales del problema social. Las causas principales del problema son que la población busca individualmente participar en actividades de Gobierno, haciendo notorio el debilitamiento social, lo que hace evidente la descomposición social en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales. Este fenómeno provoca que disminuya la participación en acciones comunitarias en ejercicios y actividades como en los mecanismos de participación ciudadana, para la mejora de la comunidad, aunado al debilitado vínculo que existe entre la Alcaldía y la población, debido a que existe una notable desconfianza de la ciudadanía hacia el Gobierno, así como una orientación deficiente acerca de los servicios, actividades y programas que brinda la Alcaldía.

3.2.2. Entre los efectos centrales que el problema social genera entre la población, se pueden considerar la ausencia de redes de apoyo sociales, por consiguiente, se refuerza la falta de confianza que tienen las y los ciudadanos hacia las autoridades del gobierno de la Alcaldía Tlalpan, de ahí se genera poca demanda social por falta de motivación, cohesión y orientación por parte de la ciudadanía, todo aunado a una poca armonía vecinal, es decir, un escaso involucramiento de la población en los procesos de Participación Ciudadana; otro aspecto a considerar es que se destruye el tejido social, ya que las vecinas y los vecinos no conviven, no se crea un sentido de pertenencia respecto de las áreas comunes, no existe organización social para hacer frente a las problemáticas que afectan a todos los habitantes de las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades y conjuntos habitacionales de interés social.

3.2.3 Derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema social son, derecho a la ciudad de libertades y derechos, ciudad educadora y del conocimiento, ciudad solidaria, ciudad productiva, ciudad incluyente, derecho a la ciudad, ciudad habitable, ciudad segura de los

instrumentos de la planeación del desarrollo, ordenamiento territorial y de los derechos de los pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes, derecho a vivir en armonía.

3.2.4. La población potencial. Son las 699,928 personas que habitan en la Alcaldía Tlalpan de acuerdo con el INEGI 2020. Siendo el 52.2% mujeres y 47.8% hombres.

3.2.5. Se requiere la intervención del Gobierno de la Alcaldía para contribuir a garantizar los derechos y contribuir al bienestar de la población que habita en colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales que padecen conflictos vecinales o sociales y requieren del mejoramiento de su entorno físico, además, se presenta el uso inadecuado de los mecanismos de participación ciudadana, la carencia de espacios de diálogo comunitarios, junto con el desinterés de los habitantes a la colaboración vecinal, falta de cohesión y la necesidad de fortalecer las habilidades necesarias para el consenso vecinal en beneficio y mejora de las comunidades.

3.2.6. En el ámbito local el Gobierno de la Ciudad de México promueve el programa social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX)”, sin embargo, en el ámbito de su competencia, el programa persigue objetivos diferentes y la cobertura está en función de la naturaleza del programa.

4. Objetivos y líneas de acción.

4.1. Objetivo General. Mediante este programa se contribuirá a formar comunidades orientadas, informadas, participativas y que puedan desarrollar habilidades para la toma de decisiones, sobre aspectos que generan bienestar en su comunidad, esto se pretende lograr con el apoyo de 260 personas beneficiarias facilitadoras de servicios cuyas actividades tendrán como objetivo integrar a la población mediante acciones de colaboración, vinculación, concertación y participación ciudadana.

4.2. Objetivos específicos y líneas de acción.

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 mediante la integración de un equipo operativo que respeta la equidad de género, así como la inclusión de los grupos de atención prioritaria, pero lo anterior se consideran los siguientes objetivos:

- a) Específicos: Fomentar la participación ciudadana y comunitaria mediante la creación de espacios de diálogo, que faciliten la conciliación de conflictos vecinales y sociales, así como fomentar la realización de acciones que mejoren el ámbito vecinal.
- b) Generales: Generar procesos sociales y culturales comunitarios de impacto para las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación, derivando la construcción de la gobernabilidad democrática y una cultura política de corresponsabilidad y cooperación, apoyo mutuo y solidaridad comunitarias, concretamente

nos referimos a: Organización ciudadana, recuperación de espacios y la vinculación de la ciudadanía con el Gobierno.

4.2.1. Objetivos por etapa.

Para cumplir con los objetivos del programa, fortalecer vínculos sociales que generen comunicación eficaz, cohesión, confianza y colaboración entre la Alcaldía Tlalpan y las y los ciudadanos, con el propósito de crear una base social sólida cuya capacidad creadora de procesos sociales y culturales comunitarios impacte positivamente en la población que padece conflictos vecinales o sociales y requieren mejoramiento de su entorno físico en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación, para lo cual se consideran los siguientes objetivos por etapas:

1. Se seleccionará un grupo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que realizarán las actividades del programa social.
2. Capacitar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en materia de participación ciudadana y atención vecinal.
3. Levantar y dar seguimiento al diagnóstico de las 179 colonias, barrios y pueblos originarios de la Alcaldía Tlalpan.
4. Promover el consenso entre las autoridades de la alcaldía y la población mediante el diálogo, la toma de decisiones y la resolución de conflictos.
5. Fomentar una cultura de valores basados en la equidad, el respeto, la diversidad, la responsabilidad, la cooperación y la tolerancia, entre otros.
6. Orientar a la ciudadanía para elaborar reportes de demanda ciudadana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan.
7. Coordinar jornadas de mejoramiento a la imagen urbana.

4.2.2. Las acciones previstas para alcanzar los objetivos del programa son:

1. Seleccionar a un grupo de 260 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que implementen las actividades del programa social.
2. Promover el consenso entre las autoridades de la alcaldía y la población mediante el diálogo, la toma de decisiones y la resolución de conflictos.
3. Incentivar la autogestión ciudadana, a partir de creación y aplicación de soluciones en comunidad.
4. Incrementar la accesibilidad a la información de programas y servicios mediante la difusión y contacto directo con la ciudadanía.
5. Coadyuvar en la atención y conciliación de demanda ciudadana.
6. Fortalecimiento de la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales en el acompañamiento de sus tradiciones, sus usos y sus costumbres.
7. Generar espacios de diálogo para contribuir a mejorar la relación entre los habitantes de las unidades habitacionales con el gobierno de la Alcaldía Tlalpan.

8. Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades y conjuntos habitacionales de la demarcación Tlalpan.

5. Definición de población objetivo y beneficiaria.

5.1. Se estima una población objetivo de 250,000 personas usuarias finales, habitantes de las 179 colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos vecinales o sociales y requieren mejoramiento de su entorno físico.

5.2. La población beneficiaria estimada de 250,000 personas que habitan en unidades y conjuntos habitacionales, que representa 35.72% de la población potencial, habitantes de Tlalpan, de acuerdo con el INEGI 2020. Siendo el 52.2% mujeres y 47.8% de hombres, dicha población beneficiaria se estableció de acuerdo con los registros históricos obtenidos de la Dirección General de Participación Ciudadana.

5.3. Con el propósito de cumplir con los objetivos y metas del programa social se contempla la participación de 260 personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Los requisitos de acceso, la documentación, así como las actividades, atribuciones, tareas y responsabilidades, se detallan en los numerales 8.2.1., 8.2.4, 8.3.4 y 9, de las presentes reglas de operación.

6. Metas Físicas.

6.1. En 2023 el programa busca beneficiar a 260 personas beneficiarias facilitadoras para tender a, aproximadamente, 250,000 personas usuarias finales (con una cobertura del 35.72% de la población Tlalpense), con servicios de: brigadas informativas, identificación de necesidades, jornadas de mejoramiento de la imagen del entorno físico y organización de actividades de integración vecinal.

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, de conformidad con los artículos 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDS) y 47 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. El apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social será a 260 personas quienes serán personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

6.3. Las metas físicas que se pretenden alcanzar para el ejercicio fiscal 2023 son:

- a) Brindar atención aproximadamente a 250,000 personas usuarias finales que habitan en las 179 colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos sociales o requieren mejoramiento de su entorno físico.
- b) Seleccionar a 260 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.
- c) Llevar a cabo alrededor de 1,200 recorridos mediante los cuales se identificará la demanda ciudadana de forma presencial con las medidas necesarias de sanidad.

- d) Levantar y dar seguimiento a los diagnósticos para identificar las necesidades que tienen 179 colonias y pueblos originarios de la Alcaldía.
- e) Procurar la conciliación de alrededor de 120 conflictos ciudadanos entre vecinos, comités ciudadanos y consejos de los pueblos, acción que podrá ser presencial y de manera virtual.
- f) Apoyar, organizar y realizar brigadas informativas en la Alcaldía Tlalpan, de forma presencial y digital, logrando impactar al menos a 100,000 ciudadanos.
- g) Se estima coordinar 500 jornadas de mejoramiento a la imagen urbana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de Tlalpan.
- h) Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las unidades habitacionales de la demarcación Tlalpan.

7. Orientación y Programación Presupuestal.

7.1. La suficiencia presupuestal para este programa social en el ejercicio 2023 es de \$15,730,000.00 (Quince millones setecientos treinta mil pesos 00/100 M.N.).

7.2. El presupuesto será ejercido únicamente en apoyos económico a personas beneficiarias facilitadoras de servicio, la forma de erogar el presupuesto se describe a continuación:

Programación presupuestal para personas facilitadoras de servicios

Denominación	Número de personas	Calendarización	Ministraciones	Monto unitario mensual	Monto mensual	Monto anual	% del presupuesto total
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	260	Feb-Dic	11	\$5,500.00	\$1,430,000.00	\$15,730,000.00	100%

Calendario presupuestal

Enero	Febrero	Marzo	Abril
\$0.00	\$1,430,000.00	\$1,430,000.00	\$1,430,000.00
Mayo	Junio	Julio	Agosto
\$1,430,000.00	\$1,430,000.00	\$1,430,000.00	\$1,430,000.00
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$1,430,000.00	\$1,430,000.00	\$1,430,000.00	\$1,430,000.00
Total			
\$15,730,000.00			

7.3. El monto unitario por otorgar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicio es: \$5,500.00 mensuales.

El total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios es de 260. La temporalidad y cantidad de las ministraciones que les serán otorgadas corresponderán a los meses que permanezcan activos en el programa.

7.4. Para el presente programa no se consideran costos adicionales de operación a los anteriormente expuestos.

8. Requisitos y procedimientos de acceso:

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

8.1.2. El presente programa no será difundido con acciones en territorio.

8.1.3. Los interesados en ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios podrán consultar o solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación, de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 16:00 horas, en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana ubicadas en Plaza de la Constitución número 1, Colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Ciudad de México, en donde podrán aclarar sus dudas, únicamente con previa cita, o bien de manera telefónica en el número 55-89-57-15-12.

Lugares donde podrán solicitar la información sobre el programa social:

Área	Ubicación	Teléfono	Horarios
Dirección General de Participación Ciudadana	Plaza de la Constitución número 1, Colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000	55-89-57-15-12 o 55-54-83-15-00, Ext. 4101	Lunes a viernes, de 9:00 a 16:00 horas
Subdirección de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 1.	Avenida San Fernando s/n, esquina con Madero, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Tlalpan, Ciudad de México.	55-55-73-58-18	Lunes a viernes, de 9:00 a 16:00 horas
Subdirección de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 2.	Canal de Miramontes s/n, Col. Villa Coapa, C.P. 14390 Tlalpan, Ciudad de México.	55-56-73-01-49	Lunes a viernes, de 9:00 a 16:00 horas
Subdirección de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 3.	Izamal 144 esquina Tekal, Col. Héroes de Padierna, C.P. 14050, Tlalpan, Ciudad de México.	55-56-31-09-72	Lunes a viernes, de 9:00 a 16:00 horas
Subdirección de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 4.	Calle Reforma No. 128, Pueblo de San Andrés Totoltepec, C.P. 14400, Tlalpan, Ciudad de México.	55-89-57-15-12	Lunes a viernes, de 9:00 a 16:00 horas

8.1.4 La difusión del presente programa evitará siempre la identificación a través de cualquier tipo de mecanismo personal, simbólico, semiótico o de cualquier índole de las intervenciones

institucionales con partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo ajeno al marco institucional.

8.2. Requisitos de acceso.

8.2.1. Los requisitos de acceso del 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 universalidad.

8.2.2. Para la solicitud de acceso, se tomará como referencia el formato único de trámites, con las adecuaciones y necesidades del programa.

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 Beneficiarias Facilitadoras de Servicios:

1. Ser habitante de la demarcación Tlalpan.
2. Mayor de 18 años de edad.
3. No ser persona trabajadora de la administración pública del Gobierno Federal, del Gobierno de la Ciudad de México, o de la Alcaldía Tlalpan, bajo régimen laboral alguno.
4. Saber leer y escribir.
5. Contar con disponibilidad para realizar las actividades del programa.
6. No ser beneficiario de apoyos económicos en el marco de algún programa social o acción social de la misma naturaleza por el Gobierno de la Ciudad de México o la Alcaldía Tlalpan.
7. En caso de haber sido parte del programa social "Alianza con Tlalpan" en 2022 o ejercicios previos, contar con expediente completo y haber cumplido con los requisitos de permanencia y no haber incurrido en alguna de las causales de baja de dicho programa social.

Personas Usuarias Finales:

1. Ser habitante de Tlalpan
2. La población de Tlalpan podrá participar y ser beneficiaria de las actividades implementadas por el programa social sin distinción alguna.

No podrán ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios de este Programa Social aquellas que pertenezcan a otro programa social similar del Gobierno de la Ciudad de México, ni aquellas personas trabajadoras activas en el servicio público en cualquier nivel y ámbito de la Administración Pública Local.

8.2.5. Por la propia naturaleza del programa no es factible solicitar a las personas beneficiarias, la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), esta situación solo aplica para el caso de personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

8.3. Procedimientos de acceso.

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

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

8.3.2. Las personas interesadas en ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán cumplir con lo establecido en los numerales 8.2., 8.3.4., de las presentes reglas de operación.

8.3.3. Las áreas responsables de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a este programa social que presente algún problema, falla u omisión es la Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana. Las personas servidoras públicas encargadas de esta cuestión realizarán los esfuerzos necesarios para que las personas interesadas en ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuada las solicitudes.

8.3.4. Las personas interesadas en formar parte de este programa social como personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en los plazos establecidos en la convocatoria, deberán entregar la siguiente documentación, en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de las 9:00 a las 16:00 horas, solamente con previa cita, para lo cual deberán de comunicarse vía telefónica al número 55-89-57-15-12 en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00 horas, o bien, podrán enviar la documentación escaneada en formato PDF al correo electrónico: alianzatlalpan@tlalpan.cdmx.gob.mx, solamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras ni enmendaduras, la cual podrá ser cotejada contra el original en cualquier momento:

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios:

Las personas interesadas en ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios en la implementación del presente programa social deberán presentar en copia simple y original para su cotejo los siguientes documentos:

1. Formato único de trámites E185-PC-AT

2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses anteriores a la presentación de la solicitud (agua, predial, servicio telefónico doméstico o móvil, gas, energía eléctrica o constancia de residencia expedida por la Ventanilla Única de Trámites de la Alcaldía Tlalpan).
3. Identificación oficial vigente con fotografía, (credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, o cartilla de Servicio Militar Nacional).
4. CURP.
5. Una fotografía tamaño infantil.

Personas usuarias finales:

Las personas usuarias finales no entregarán ningún documento para ser beneficiarias de las actividades implementadas por el programa social. Su participación será reportada en los instrumentos de medición implementados en las actividades coordinadas por este programa social.

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

8.3.5. El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a este programa social no podrá exceder de 10 días hábiles. Todas las solicitudes de incorporación tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.

8.3.6. En caso de que proceda, se aplicarán acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres, poblaciones étnicas y de la comunidad LGTBTTIQA+ 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 que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia para la población migrante se contemplarán apoyos sociales humanitarios.

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

8.3.10. La persona solicitante podrá conocer su trámite, y su aceptación o no al programa social a través de la lista de personas aceptadas que se publicará en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, de acuerdo con las fechas indicadas en la convocatoria que para tal fin se emita. En caso de que la persona no sea aceptada, la Dirección General de Participación Ciudadana o la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana mediante oficio indicarán los motivos para la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 10 días hábiles, de acuerdo con lo indicado en el numeral 8.3.5, de las presentes reglas de operación.

8.3.11. En caso de que la documentación se haya entregado de manera presencial, la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana 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. En ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social.

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, partidistas el presente programa social. Las leyes correspondientes, establecerán las sanciones a las que haya lugar.

8.3.14. Una vez que las personas solicitantes a ser personas beneficiarias facilitadoras 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 con 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.

8.3.15. En ningún caso las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

8.3.16. En caso de que la solicitud de acceso al presente programa social haya sido denegada, podrá acudir a las oficinas de la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución no.1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00 horas, para solicitar la información o aclaración correspondiente.

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

8.3.18 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 y causales de baja.

8.4.1. Requerimientos para permanecer en el programa social:

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios

1. Asistir a los talleres de capacitación y formación que se programarán, mismos que podrían ser replicados en la comunidad.
2. Entregar informes mensuales de actividades, los últimos cinco días de cada mes, en los términos y condiciones que establezca la Dirección General de Participación Ciudadana.
3. Conducirse en estricto apego a los principios de respeto a los derechos humanos, la no discriminación y con absoluto respeto en su relación con: la ciudadanía, personas usuarias finales, personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa y personas servidoras públicas, así como con el personal de la Alcaldía en general.
4. Abstenerse de alterar o falsificar documentos o información generados durante la realización de actividades.
5. Destinar documentos, información, materiales y bienes oficiales que le hayan sido asignados a los fines legales previstos.
6. Uso responsable de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).
7. Cumplir con las actividades inherentes al programa social.
8. Realizar correctamente y en los tiempos establecidos las actividades requeridas durante el programa social.

Causales de baja de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios

1. No cumplir con las actividades inherentes al programa.
2. Hacer uso inadecuado de documentos, información, materiales y bienes oficiales que le hayan sido asignados.
3. Alterar o falsificar los documentos e información generados durante la realización de las actividades.
4. Renunciar voluntariamente, en cuyo caso, deberá notificar preferentemente por escrito al titular de las unidades administrativas responsables de la supervisión, implementación y operación del Programa Social.
5. Cuando la persona beneficiaria facilitadora de servicios fallezca.
6. Exceder de manera deliberada las atribuciones y facultades que exige el programa social.
7. Abusar o usar de manera irresponsable las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), con la intención de mal informar o causar daño en la confianza ciudadana.
8. Acudir a las actividades bajo el influjo de bebidas alcohólicas o estupefacientes.
9. No asistir a los talleres de capacitación.

10. No Realizar correctamente y en los tiempos establecidos las actividades requeridas durante el programa social para llevar a cabo sus objetivos.
11. No Conducirse en estricto apego a los principios de respeto a los derechos humanos, la no discriminación y con absoluto respeto en su relación con: la ciudadanía, personas usuarias finales, personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa y personas servidoras públicas, así como con el personal de la Alcaldía en general.

Personas beneficiarias

Serán limitadas las actividades implementadas por el programa social cuando:

1. Acudan a las actividades bajo el influjo del alcohol o cualquier tipo de estupefaciente.
2. Se conduzcan atentando a los principios de respeto a los derechos humanos, la no discriminación y falta de respeto en su relación con la ciudadanía, personas usuarias finales, personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa y personas servidoras públicas, así como con el personal de la Alcaldía en general.

Este programa no tiene causales de baja temporal.

8.4.2. En caso de que la persona beneficiaria facilitadora de servicios haya sido dada de baja y quiera inconformarse, podrá acudir con previa cita a las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00 horas, para solicitar la información o aclaración correspondiente.

8.4.3. Para cualquier duda sobre la permanencia, suspensión o baja, deberá acudir a la Dirección General de Participación Ciudadana, donde se establecerán los procedimientos para la aclaración correspondiente y donde podrá solicitar información al respecto.

9. Criterios de selección de la población beneficiaria.

9.1. Se implementará el programa social en todas las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía, principalmente en colonias con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social, donde se contempla atender a una población beneficiaria de aproximadamente a 250,000 personas usuarias finales que habitan en las 179 colonias, pueblos y barrios de la alcaldía Tlalpan.

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 será a 260 personas quienes serán beneficiarios facilitadores de servicios, que cumplan con los requisitos y documentación correspondiente enunciada en los numerales 8.2.4 y 8.3.4.

9.2. Se priorizará a la población que habita principalmente en colonias con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social y grupos que se encuentren en situación vulnerable. En el 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 habitantes de Tlalpan.

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

10. Procedimientos de instrumentación

Cualquier situación no prevista en las reglas de operación, será resuelta por el Director General de Participación Ciudadana.

10.1. Operación.

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios

- 1) Coadyuvar en la atención y orientación de demandas ciudadanas.
- 2) Vincular a la población con las autoridades de la Alcaldía Tlalpan.
- 3) Apoyar en la realización de las Asambleas Generales.
- 4) Motivar la participación comunitaria.
- 5) Elaborar y dar seguimiento a los diagnósticos sociales de las colonias, barrios o pueblos originarios que le sean asignados.
- 6) Promover y asistir a recorridos en corresponsabilidad vecinal.
- 7) Realizar jornadas informativas en los que se promueva los programas, servicios y actividades de la Alcaldía Tlalpan.
- 8) Generar espacios de diálogo para la resolución de conflictos ciudadanos.
- 9) Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación Tlalpan, en el acompañamiento de sus tradiciones, usos y costumbres.
- 10) Promover y organizar jornadas de mejoramiento de la imagen urbana.

10.1.1. Las Unidades Administrativas involucradas en la operación del programa social son: La Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana (coordinación); la Subdirección de Concertación Política y Atención Social (seguimiento); la Subdirección de Coordinación con los Pueblos Originarios, y las Subdirecciones de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 1, Zona 2, Zona 3 y Zona 4 (operación).

Etapa		Unidad administrativa responsable	Fecha estimada
1	Publicación de Reglas de Operación del Programa Social	Dirección General de Participación Ciudadana	Febrero de 2023
2	Publicación de la Convocatoria para las personas que buscan participar como personas beneficiarias facilitadoras de servicio del Programa Social	Dirección General de Participación Ciudadana	Febrero de 2023
3	Registro y recepción de documentación de personas solicitantes para participar como personas beneficiarias facilitadoras de servicios del Programa Social	Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana	Febrero de 2023
4	Selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios del Programa Social	Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana	Febrero de 2023
5	Asignación de lugares, fechas y horarios en que cada persona seleccionada desempeñará sus funciones	Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana	Febrero de 2023
6	Desempeño de actividades.	Subdirecciones de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 1, Zona 2, Zona 3 y Zona 4	De febrero a diciembre

10.1.2. Los datos personales de las personas usuarias finales y de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social y la información adicional generada y administrada, se registrará por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (LTAIPRC) y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LPDPPSO).

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. Para este programa social los formatos y trámites 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 del ámbito Federal, de la Ciudad y de las Alcaldías con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones, personas candidatas o funcionarias públicas, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México y otras disposiciones legales. Las personas servidoras públicas no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastre 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 México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

10.2. Supervisión y control.

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

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 con la información que arroje el sistema de monitoreo, supervisión y control establecido.

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

11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana

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

11.2. Para interponer cualquier queja o aclaración sobre el presente programa social, la persona interesada deberá dirigirla con previa cita, al Director General de Participación Ciudadana,

presentándola directamente en sus oficinas, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00 horas, o al correo electrónico: alianzatlalpan@tlalpan.cdmx.gob.mx, instancia que le dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de que la situación no sea resuelta, podrá acudir a las oficinas del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan para exponerla, ubicadas en Av. San Fernando 84, edificio principal, planta baja, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan.

11.3. En caso de que la Alcaldía 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 turnarse 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: alianzatlalpan@tlalpan.cdmx.gob.mx.

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

12. Mecanismos de exigibilidad

12.1. Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para acceder al disfrute de los beneficios del programa social estarán a la vista del público y podrán ser consultados en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00 horas. También podrán ser consultados en la página de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, y en el sistema Tu bienestar <https://tubienestar.cdmx.gob.mx>.

12.2. Toda aquella persona solicitante que requiera información adicional referente a los procesos del Programa *Alianza con Tlalpan*, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: alianzatlalpan@tlalpan.cdmx.gob.mx, exponiendo su situación.

Para ello requerirá:

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

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

12.3. 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.

12.4. Con base en el artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, las personas derechohabientes, beneficiarias o 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) Interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable.
- e) En 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) Toda persona derechohabiente o beneficiario queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

12.5. La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México es el órgano competente para conocer las denuncias de la violación e incumplimiento de derecho en material de desarrollo social.

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 baja del programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

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

13. Seguimiento y evaluación.

13.1. Evaluación interna y externa.

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

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

13.2. Evaluación.

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

- a) La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la LDS, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal.
 1. La Dirección General de Planeación del Desarrollo, elaborará la evaluación interna del programa social.
 2. La unidad administrativa responsable que opera el programa social está obligada a proporcionar la información requerida para su realización.
- b) La Evaluación Externa se realizará de manera exclusiva e independiente, por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en términos de los artículos 42 de la LDS; 8, fracción I y 27 de la LE.

14. Indicadores de gestión y de resultados

De acuerdo con lo establecido en la LDS, LE y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México (LPC), la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir

y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos.

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
Fin	Contribuir a la solución de conflictos y mejoramiento del entorno mediante acompañamiento, asesoría, concertación y canalización de las solicitudes y demandas ciudadanas	Índice de Desarrollo Social en Tlalpan	Se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza.	Resultados	Índice	Quinquenal	Colonias	Reporte del Índice de Desarrollo Social emitido por el Evalúa CDMX	Evalúa CDMX	Las condiciones sociales y económicas son adecuadas para el desarrollo social.	0.83
Propósito	Prestar servicios de solución de conflictos y mejoramiento del entorno a la población.	Porcentaje de solución de conflictos y mejoramiento del entorno a la población.	(Intervenciones para la solución de conflictos y mejoras del entorno atendidas / Intervenciones para la solución de conflictos y mejoras del entorno programadas)*100	Resultados	Porcentaje	Anual	Zona territorial	Informes del programa.	Dirección General de Participación Ciudadana	Las y los ciudadanos solicitan la atención y concertación ante un conflicto vecinal	80%
Componente 1	Apoyos económicos entregados a personas beneficiarias facilitadoras de servicios quienes coordinan y ejecutan actividades en materia de participación ciudadana.	Porcentaje de apoyos económicos entregados a personas beneficiarias facilitadoras de servicios	(Número de apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios / Número de apoyos económicos programados a entregar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Sexo	Padrón de personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.	Dirección General de Participación Ciudadana	Las y los personas beneficiarias facilitadoras de servicios acuden por su apoyo.	100%
C1 Actividad 1	Recibir expedientes documentales de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Porcentaje de expedientes documentales recibidos de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	(Número de expedientes documentales recibidos de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios / Número de expedientes programados a recibir por parte de personas beneficiarias facilitadoras de servicios)*100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Zona territorial	Informes del programa.	Dirección General de Participación Ciudadana	Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios entregan los expedientes	100%

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
Componente 2	Orientaciones otorgadas en materia de colaboración, vinculación, concertación y participación ciudadana.	Porcentaje de orientaciones otorgadas	(Número de orientaciones otorgadas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en la Alcaldía Tlalpan / Número de orientaciones programadas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en la Alcaldía Tlalpan) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Zona territorial	Informes del programa.	Dirección General de Participación Ciudadana	Las y los ciudadanos solicitan orientación.	100%
C2 Actividad 1	Realizar recorridos en colonias, barrios y pueblos.	Porcentaje de recorridos realizados	(Número de recorridos realizados en la demarcación de Tlalpan / Número de recorridos programados realizar en la demarcación Tlalpan) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	-Zona territorial	Informes del programa.	Dirección General de Participación Ciudadana	Las y los ciudadanos participan con las autoridades de la Alcaldía en los recorridos.	100%
Componente 3	Diagnósticos levantados en colonias, barrios y pueblos.	Porcentaje de diagnósticos levantados en las colonias, barrios y pueblos.	(Número de diagnósticos levantados en la Alcaldía Tlalpan / Número de diagnósticos programados levantar) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Zona territorial	Informes del programa.	Dirección General de Participación Ciudadana	Las y los ciudadanos expresan las necesidades que presentan.	100%
C3 Actividad 1	Cumplir con las rutas para las visitas para el levantamiento de diagnósticos en las colonias de la Alcaldía	Porcentaje de rutas para las visitas realizadas para el levantamiento de diagnósticos en las colonias de la Alcaldía	(Número de visitas realizadas para el levantamiento de diagnósticos en las colonias de la Alcaldía / Número de visitas programadas para el levantamiento de diagnósticos en las colonias de la Alcaldía) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Zona territorial	Informes del programa.	Dirección General de Participación Ciudadana	Las y los ciudadanos permiten que se realicen las visitas para el levantamiento de diagnósticos en las colonias de la Alcaldía	100%

Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores (MIR) del programa social serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México de acuerdo con la periodicidad y características de los indicadores referidos anteriormente. La unidad administrativa responsable del programa social es la encargada de elaborar la MIR y turnar la información a la Dirección General de Planeación del Desarrollo para su revisión y gestión.

15. Mecanismos y formas de participación social.

De acuerdo con lo establecido en la LDS, LE, la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México (LPC), la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso

de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos.

15.1. 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 por lo que se promoverá la participación activa de la población de manera individual a través de las encuestas de satisfacción.

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

Participante	Personas y colectivos
Etapas en la que participa	Evaluación
Forma de participación	Respondiendo a la encuesta de satisfacción
Modalidad	Comunitaria
Alcance	Proporcionando Información.

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

El presente programa social no lleva a cabo actividades de manera conjunta con Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías.

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

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

16.3. 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.

17. Mecanismos de fiscalización.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de los presentes Lineamientos.

17.1. Este programa social fue aprobado en la Primera Sesión Extraordinaria del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), el día 9 de febrero de 2023.

17.2. Como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del programa social, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por demarcación territorial y colonia.

17.3. 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 (LATRPER) y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México vigente.

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

17.5. El Órgano de Control Interno de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad y Alcaldía a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México, vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

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

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

18. Mecanismos de rendición de cuentas.

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la LTAIPRC, 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 la siguiente información:

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

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

- a) Área;
- b) Denominación del programa;
- c) Periodo de vigencia;
- d) Diseño, objetivos y alcances;
- e) Metas físicas;
- f) Población beneficiada estimada;

- g) Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal;
- h) Requisitos y procedimientos de acceso;
- i) Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana;
- j) Mecanismos de exigibilidad;
- k) Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones;
- l) Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo;
- m) Formas de participación social;
- n) Articulación con otros programas
- 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.

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

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

Con base en la LDS, se entenderá por padrón de personas beneficiarias a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (ya sea reglas de operación o leyes particulares que dan origen al programa social).

Así mismo, se deberá publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año de ejercicio que se trate, los padrones de personas beneficiarias de los programas sociales del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, en los programas en donde se preste atención a personas migrantes y sujetas de protección internacional de diferente origen nacional se agregará el componente de nacionalidad. Dichos padrones deberán estar ordenados de manera alfabética y establecerse en un mismo formato. Adicional a las variables de identificación se precisará el número total de personas beneficiarias y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la LDS. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la LTAIPRC y la LPDPPSO.

19.1. Este programa social se coordina con el sector central con el fin de unificar padrones de personas beneficiarias para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, las Alcaldías deberán observar lo dispuesto en la LATRPER.

19.2. A efecto de construir en la Ciudad un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales, la Alcaldía Tlalpan que es la encargada del presente programa social, entregará el respectivo padrón de personas beneficiarias a su Órgano Interno de Control a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

19.3. La Alcaldía Tlalpan, cuando le sea solicitado, otorgará a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de personas beneficiarias de programas sociales que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría 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 LPDPPSO.

19.4. En la página de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, se publicará el formato y bases abiertas la actualización de los avances de la integración de los padrones de personas beneficiarias de cada uno de los programas sociales de la Alcaldías, 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 LTAIPRC.

19.5. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la LDS será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.

19.6. Una vez emitidos los Lineamientos para la integración del padrón universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

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

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

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en la página oficial de la Alcaldía Tlalpan (<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>).

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 el Director General de Participación Ciudadana.

Ciudad de México, a 9 de febrero de 2023.

Mtra. Alfa Eliana González Magallanes
Alcaldesa de Tlalpan