

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 “AMIGO FIEL”

1. Nombre del programa social y dependencia o entidad responsable

1.1. Nombre del programa social: Amigo fiel.

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

1.3. Las unidades administrativas involucradas en la instrumentación del programa social son: Dirección General de Desarrollo Social (coordinación); Dirección de Salud (seguimiento verificación, supervisión y control); Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal (operación).

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

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 con:

Proyecto del Programa de Gobierno de la Ciudad de México

Eje: 2. Ciudad Sustentable

Sub eje: 2.3. Medio Ambiente y Recursos Naturales

Sub sub eje: 2.3.1 Calidad del Aire

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

2.2. Este programa social incorpora referencias concretas con:

- a) Contribuye con el cumplimiento del siguiente Objetivo de la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas: 15. Salud y bienestar; vida de ecosistemas terrestres.
- b) Contribuye a hacer valer los siguientes derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: A la protección de la salud y a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar.
- c) Contribuye a cumplir el principio rector consagrado en la Constitución Política de la Ciudad de México: ciudad habitable.
- d) Contribuye a cumplir con los siguientes principios de la política de desarrollo social de la Ciudad de México: integralidad e igualdad.

3. Diagnóstico y prospectiva.

3.1. Antecedentes. En 2016 se creó el programa social “#TlalpanProAnimal” con la finalidad de promover la tutela responsable de animales de compañía y prevenir las enfermedades transmitidas entre animales y humanos (zoonóticas). Durante 2016, se brindaron 364 servicios de cirugía general, 5,859 servicios de esterilización, 3,685 aplicaciones de vacunación antirrábica, 1,295 desparasitaciones, 3,797 consultas veterinarias y se beneficiaron directamente a 6,303 tlalpenses con la implementación de talleres educativos. Durante 2017, se brindaron 501 servicios de cirugía general, 3,161 servicios de esterilización, 2,614 aplicaciones de vacunación antirrábica, 1,461 desparasitaciones, 6,397 consultas veterinarias y se beneficiaron directamente a 6,341 tlalpenses con la implementación de talleres educativos. Durante 2018 se implementaron 4,578 protocolos quirúrgicos para coadyuvar en la disminución de la población canina y felina, se aplicaron 3,618 vacunas antirrábica, 2,070 desparasitaciones, 29,210 asesorías médicas veterinarias, así como 230 talleres educativos de promoción de la tutela responsable de animales de compañía y prevención de las zoonosis.

A partir de 2019 el programa social cambió de denominación de “#TlalpanProAnimal” a “Huellas: sembrando compañía en comunidad”, dado que se le dio un enfoque más integral, ya que los animales de compañía son seres sintientes que conviven con la población y forman parte de la comunidad. En este año se implementaron 5,811 protocolos quirúrgicos para coadyuvar en la disminución de la población canina y felina, se aplicaron 2,474 vacunas antirrábica, se realizaron 2,326 desparasitaciones, se brindaron 31,273 asesorías médicas veterinarias, y se brindaron 8,119 talleres educativos de promoción de la tutela responsable de animales de compañía y prevención de las zoonosis.

En 2020, a pesar de la pandemia ocasionada por la COVID-19, el programa social continuó operando, tomando en cuenta las medidas sanitarias. Se implementaron 1,750 protocolos quirúrgicos para coadyuvar en la disminución de la población canina y felina, se aplicaron 2,500 vacunas antirrábicas, se realizaron 500 desparasitaciones, se brindaron 3,600 asesorías médicas veterinarias y 1,000 talleres educativos de promoción de la tutela responsable de animales de compañía y prevención de las zoonosis.

Durante el año 2021, se implementaron 3,739 protocolos quirúrgicos para coadyuvar en la

disminución de la población canina y felina, se aplicaron 1,149 vacunas antirrábicas, se brindaron 13,962 asesorías médicas veterinarias y se beneficiaron a 5,311 personas a través de talleres educativos de promoción de la tutela responsable de animales de compañía y prevención de zoonosis con actividades presenciales y a distancia.

Durante el año 2022 se implementaron 4,000 protocolos quirúrgicos para coadyuvar en el control de la población canina y felina, se aplicaron 1,019 vacunas antirrábicas; se otorgaron 6,024 asesorías médicas veterinarias y se beneficiaron a 4,103 personas a través de talleres y estrategias de enseñanza aprendizaje que promuevan la tutela responsable de animales de compañía y prevención de zoonosis.

3.2. Identificación del problema público prioritario en conjunto con la ciudadanía. Existe un número amplio de tutores de perros y gatos de Tlalpan que no cuentan con los recursos para acceder a servicios médico-veterinarios y de promoción de la salud pública; con el fin de disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas entre perros y gatos.

En este sentido, este programa social se encuentra dirigido a los habitantes de Tlalpan que tienen animales de compañía, con la finalidad de fomentar una tutela responsable, prevenir enfermedades zoonóticas, mejorar la calidad de vida de los animales de compañía y contribuir a la economía de la población que no puede solventar tratamientos y procedimientos médicos veterinarios.

3.2.1. Causas centrales del problema social. Falta de suficiencia económica para la atención médica de perros y gatos, desconocimiento del marco normativo relacionado con el maltrato animal, falta de cultura de tutela responsable de animales de compañía, paradigmas sociales relacionados con la esterilización de machos principalmente, desconocimiento de las medidas preventivas encaminadas a evitar el contagio de enfermedades zoonóticas.

3.2.2. Efectos centrales del problema social. Aumento en el número de casos correspondientes a enfermedades transmitidas entre animales y humanos, aumento en el número de casos de maltrato animal, aumento en la tasa de abandono de animales, aumento en la población canina y felina, desapego a las obligaciones normativas para los tutores de animales de compañía.

3.2.3. Derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema social. Los derechos sociales vulnerados por el problema de la desinformación en materia de tutela responsable de animales de compañía y la ineficiente prevención de las enfermedades zoonóticas, así como la falta de recursos para acceder a servicios médico-veterinarios y de promoción de la salud pública, son el derecho a la salud y el derecho a un medio ambiente saludable.

3.2.4. Población potencial. La población potencial es de 699,928 habitantes de Tlalpan, que podrían tener riesgo de contraer enfermedades zoonóticas, así como las consecuencias de estas (INEGI, 2020), por no tener la suficiencia económica para la atención médica de sus perros o gatos, el conocimiento y aplicación de la cultura de bienestar animal y lo que significa y conlleva a una tutela responsable de animales de compañía y de las actividades de prevención.

3.2.5. Se requiere la intervención del Gobierno de la Alcaldía para que el programa social busque colaborar en la promoción de la tutela responsable de animales de compañía y a la prevención de enfermedades zoonóticas a través del acercamiento de los servicios médicos veterinarios a la población tlalpense que no cuenta con los recursos económicos para acceder a estos.

De acuerdo con un estudio realizado por la Clínica Veterinaria de la Alcaldía de Tlalpan en conjunto con el Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de México, a diciembre de 2017, de la población que accede a los servicios de la clínica: 35 de cada 100 personas desconocen lo que representa una enfermedad zoonótica, 10 de cada 100 no utilizan un método de contención para el paseo de sus animales de compañía, 17 de cada 100 no recogen las excretas de sus animales de compañía, el 85.93% de la población canina y felina se encuentra inmunizada contra la rabia, y solamente el 57% de la población canina y felina se encuentran esterilizados, de los cuales el 66.67% de la cobertura quirúrgica para la esterilización, se llevó a cabo en las instalaciones de la clínica o en los módulos itinerantes de las jornadas de esterilización que realiza la Alcaldía.

Por otro lado, se identificó que la relación animal de compañía-casa fue de 3 perros o gatos por cada domicilio encuestado. Este hecho recalca la importancia de los servicios brindados en la Clínica Veterinaria de la Alcaldía de Tlalpan a través de este programa social, el cual coadyuva al cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de tutela responsable de animales de compañía y a la prevención de enfermedades zoonóticas, ya que de la población que accede a los servicios ofertados, el 60 % radican en zonas con muy bajo y bajo índice de desarrollo social (TESIUNAM, 2018).

En la Ciudad de México, en el periodo comprendido de 2009 a 2017, se presentaron 111,706 (promedio de 12,411) casos de mordedura por parte de caninos (Boletín Epidemiológico, Dirección General de Epidemiología, Secretaría de Salud, 2018). Durante el año 2016, en la Jurisdicción Sanitaria Tlalpan, se atendieron 469 casos de agresión por parte de canino, mientras que durante el año 2017 el número ascendió a 531 casos (Jurisdicción Sanitaria Tlalpan, 2018). La Clínica Veterinaria de la Alcaldía Tlalpan tiene como fin garantizar que los servicios médicos veterinarios se proporcionen con oportunidad y calidad a los perros y gatos dentro de la demarcación; contribuir a la prevención de las zoonosis; así como favorecer el bienestar físico y emocional del propietario. (NOM-042-SSA2-2006, Gaceta DOF, 2006).

3.2.6. 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, gobierno de la Ciudad de México y local que persigan propósitos, objetivos, alcances y población beneficiaria similar o análoga al presente programa social.

4. Objetivos y líneas de acción.

4.1. Objetivo general. Contribuir a la prevención de enfermedades zoonóticas por medio de la oferta de servicios médico-veterinarios que promuevan una cultura de respeto por la vida y el medio ambiente favorable para la población de Tlalpan, garantizando así su derecho a la Salud y promover la tutela responsable de animales de compañía.

4.2. Objetivos específicos y líneas de acción.

1. Beneficiar a tutores de animales de compañía que puedan no contar con la suficiencia económica para la atención médica de estos a través de la oferta de servicios médicos veterinarios gratuitos, que pueden no contar con la suficiencia económica para la atención médica de estos.
2. Seleccionar a 24 personas beneficiarias facilitadoras de servicios las cuales colaborarán en la implementación del programa.

4.2.1. Los objetivos de las etapas del programa son los siguientes:

1. Selección: Integrar un equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que participarán en las actividades establecidas en el presente programa.
2. Operación: Brindar asesorías médicas veterinarias.
3. Aplicar vacunas antirrábicas.
4. Aplicar dosis de desparasitación.
5. Realizar procedimientos quirúrgicos de esterilización.
6. Beneficiar a tutores de animales de compañía a través de la impartición de actividades de promoción de la salud relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía y la prevención de enfermedades zoonóticas de manera presencial y a distancia.

4.2.2. Este programa social contribuye a la eliminación de factores de exclusión y discriminación, cerrando las brechas de desigualdad en las personas que están en desventaja social a través de la atención por parte de la Clínica Veterinaria de la Alcaldía Tlalpan, tanto en sus instalaciones como en jornadas itinerantes a los distintos grupos sociales, de género, origen étnico y que provienen de las distintas localidades territoriales de Tlalpan.

5. Definición de población objetivo y beneficiaria.

5.1. Dentro de la población potencial existen 116,655 tutores de animales de perros y gatos (INEGI, 2020). En Tlalpan el 57% de los hogares tiene un perro y el 19% un gato (AGATÁN, 2021); lo que significa que hay 115 mil 321 hogares con perro y 38 mil 440 hogares con gato (dentro de la población objetivo). Para el presente programa social, se considerará la población objetivo de 22,000 tutores de animales de compañía.

5.2. La población beneficiaria es de 22,000 tutores de animales de compañía, de los cuales al menos el 75% deberá residir en 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 personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

5.4. Este programa social contempla la participación de 24 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. La meta es beneficiar a 24 personas Facilitadoras de Servicios que otorgarán hasta 16 mil atenciones veterinarias, asesorías médicas veterinarias, etcétera y hasta 6 mil actividades sobre promoción de salud pública, tutela responsable de animales de compañía y la prevención zoonótica para hasta 6 mil tutores de animales de compañía, de las cuales al menos el 75 % deberá residir en Tlalpan.

6.2. Por razones presupuestales, este programa social no está en condiciones de alcanzar la universalidad; es decir, no garantiza el apoyo a la totalidad de los habitantes de la demarcación. Por lo tanto, de conformidad con los artículos 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDS) y 47 de su Reglamento, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social se dirigirá a 24 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 7,000 asesorías médicas veterinarias.
- b) Aplicar 2,000 dosis de vacuna antirrábica.
- c) Aplicar 2,000 dosis de desparasitación.
- d) Ejecutar hasta 5,000 cirugías de esterilización para perros y gatos
- e) Beneficiar a 6,000 tutores de animales de compañía a través de la impartición de actividades presenciales y a distancia relacionadas con la promoción de la salud pública, la tutela responsable de animales de compañía y la prevención de enfermedades zoonótica
- f) Seleccionar a 24 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social. Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios se clasifican de acuerdo con las actividades a realizar en: 2 coordinadores, 9 profesionistas, 6 auxiliares técnicos operativos y 7 auxiliares administrativos.

7. Orientaciones y programación presupuestales.

7.1. El presupuesto autorizado para el ejercicio 2023 es de \$5,773,668.00 (cinco millones setecientos setenta y tres mil seiscientos sesenta y ocho pesos 00/100 M.N.)

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

Programación presupuestal para personas beneficiarias facilitadoras de servicios

Denominación	Número de personas beneficiarias	Calendarización	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto mensual	Monto anual	% del presupuesto total
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios							
Coordinadores	2	Feb-Dic	11	\$12,500.00	\$25,000.00	\$275,000.00	4.8%
Profesionistas	9	Feb-Dic	11	\$10,200.00	\$91,800.00	\$1,009,800.00	17.5%
Auxiliares Técnicos Operativos	6	Feb-Dic	11	\$7,500.00	\$45,000.00	\$495,000.00	8.6%
Administrativos	7	Feb-Dic	11	\$5,500.00	\$38,500.00	\$423,500.00	7.3%
Total	24				\$200,300.00	\$2,203,300.00	38.2%

Costo de operación

Denominación	Calendarización	Número de ministraciones	Monto mensual	% del presupuesto total
Costo de operación	Marzo	1	\$3,570,368.00	61.8%

Calendario Presupuestal

Enero	Febrero	Marzo	Abril
\$0.00	\$200,300.00	\$3,770,668.00	\$200,300.00
Mayo	Junio	Julio	Agosto
\$200,300.00	\$200,300.00	\$200,300.00	\$200,300.00
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$200,300.00	\$200,300.00	\$200,300.00	\$200,300.00
Total			
\$5,773,668.00			

7.3. El monto unitario por persona beneficiaria facilitadora del servicio será:

El programa considera 24 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en las siguientes figuras:

- 2 coordinadores, con un apoyo mensual cada uno de \$12,500.00, que en 11 ministraciones suma un apoyo anual de \$137,500.00.
- 9 profesionistas, con un apoyo mensual cada uno de \$10,200.00, que en 11 ministraciones suma un apoyo anual de \$112,200.00.
- 6 operativos, con un apoyo mensual cada uno de \$7,500.00, que en 11 ministraciones suma un apoyo anual de \$82,500.00.
- 7 administrativos, con un apoyo mensual cada uno de \$5,500.00, que en 11 ministraciones suma un apoyo anual de \$60,500.00.

7.4 Para el presente programa considera \$3,570,368.00 (tres millones quinientos setenta mil trescientos sesenta y ocho pesos 00/100 M.N.) como costos de operación, lo que representa 61.8% del total de presupuesto del programa, que será destinado para la adquisición de bienes materiales necesarios para la ejecución de las actividades operativas inherentes al ejercicio del presente Programa Social.

8. Requisitos y procedimientos de acceso.

8.1. Difusión.

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

8.1.2 El presente Programa Social no será difundido con acciones en territorio

8.1.3 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 16:00 horas, en las oficinas de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal ubicadas en Becal manzana

98 lote 22, Col. Lomas de Padierna, Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14240, únicamente con previa cita, o bien de manera telefónica en el número 55 89489924, en donde podrán aclarar sus dudas o agendar una cita.

8.1.4 La difusión de los programas sociales 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

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

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

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

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 residente de Tlalpan (preferentemente)
2. Ser mayor de 18 años.
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. 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
5. En caso de haber participado en el ejercicio 2022 o ejercicios previos, contar con expediente en orden y no haber sido reportado o expulsado del mismo.
6. Comprometerse al cumplimiento de los objetivos y metas del programa social.

Adicionalmente, de acuerdo con la actividad que realizará, deberá:

Coordinador:

7. Contar con estudios a nivel licenciatura, preferentemente en el área Médico Veterinaria o en el área económico-administrativa o social.
8. Contar con experiencia en la planeación de actividades médicas veterinarias, administrativas y de planeación.
9. Contar con conocimiento en el manejo de animales

Profesionista:

7. Ser Licenciado en Medicina Veterinaria y Zootecnia (titulados).
8. Contar con experiencia comprobable en cirugía de control poblacional.
9. Contar con experiencia comprobable en clínica de pequeñas especies.
10. Contar con experiencia comprobable en la implementación y ejecución de actividades educativas presenciales y a distancia relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía, prevención de enfermedades zoonóticas y bienestar animal.
11. Contar con experiencia comprobable en la ejecución de actividades administrativas y de planeación, actividades educativas presenciales y a distancia relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía, prevención de enfermedades zoonóticas y bienestar animal.
12. Contar con experiencia comprobable en la ejecución de actividades administrativas y de planeación.

Auxiliar Técnico Operativo:

7. Tener estudios de Licenciatura en Medicina Veterinaria y Zootecnia (en proceso de titulación).
8. Contar con experiencia comprobable en cirugía de control poblacional.
9. Contar con experiencia comprobable en clínica de pequeñas especies.
10. Contar con experiencia comprobable en la implementación y ejecución de actividades educativas presenciales y a distancia relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía, prevención de enfermedades zoonóticas y bienestar animal.

Auxiliar Administrativa:

7. Tener estudios mínimos de nivel secundaria.
8. Contar con experiencia en el uso de tecnologías de la información básicas, ofimática, actividades generales, de mantenimiento y administrativas.
9. Contar con conocimientos en el manejo de animales.

Personas usuarias

1. Ser habitante de Tlalpan, preferentemente.
2. Ser mayor de edad. En el caso de las actividades educativas, podrán otorgarse a menores de edad bajo la supervisión de un adulto.
3. Inscribirse en el listado de usuarios de los servicios brindados por el programa social.
4. Acatar las indicaciones establecidas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que colaborarán en el desarrollo e implementación de actividades de promoción a la salud, así como la práctica clínica veterinaria.

No podrán ser personas beneficiarias 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. Se deberá solicitar a la población beneficiaria la Clave Única de Registro Poblacional (CURP),

salvo en los casos, que, por la propia naturaleza del Programa, no sea procedente (grupos de migrantes, poblaciones callejeras, organizaciones civiles y sociales, situaciones de indocumentación, analfabetismo digital, entre otras).

8.3. Procedimiento de acceso

El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las 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 persona beneficiaria facilitadora de servicios deberán cumplir con lo establecido en los numerales 8.2, 8.3.4 y 9 de las presentes reglas de operación.

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

8.3.4. Las personas interesadas en formar parte de este programa social como beneficiarios y personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán entregar su documentación en las oficinas de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal, ubicadas en Becal manzana 98 lote 22, Col. Lomas de Padierna, Tlalpan, C.P. 14240, 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 89489924 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 a los correos electrónicos amigofiel@tlalpan.cdmx.gob.mx o alcaldiatlalpansaludanimal@gmail.com, 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

1. Solicitud de acceso al programa, debidamente llenada y firmada (formato único de trámite).
2. Copia de identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector, pasaporte, cédula profesional, cartilla del Servicio Militar Nacional).
3. Copia de comprobante de domicilio expedido en los últimos tres meses (agua, predial, teléfono, gas, luz, contrato de arrendamiento constancia de residencia).
4. Clave Única de Registro de Población (CURP).
5. Una fotografía tamaño infantil reciente a color o blanco y negro.

6. Carta de aceptación de lo estipulado en las presentes reglas de operación (contenida en el formato único de trámite).

Además de lo anterior, las y los aspirantes a ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios de acuerdo con las actividades que pretendan desarrollar en el programa social deberán presentar:

Persona beneficiaria Profesionista:

7. Comprobante de estudios (título profesional, cédula profesional o comprobante de trámite), validados por la institución que los emite.

Persona auxiliar técnico operativo:

7. Comprobante de estudios (carta de pasante, certificado de estudios o documento análogo con el que acredite el 100 % de los créditos obtenidos, validado por la institución que los emite).

Persona auxiliar administrativa:

7. Comprobante de estudios (certificado, constancia, historial académico, tira de materias o documento con el que acredite el nivel de estudios requeridos).

Personas beneficiarias

Las personas beneficiarias de protocolos quirúrgicos deberán:

1. Inscribirse en el listado de usuarios de los servicios y llenar solicitud de acceso al programa social (formato único de trámite).
2. Copia de identificación oficial con fotografía.
3. Copia simple de comprobante de domicilio expedido en los últimos tres meses (agua, predial, teléfono, gas, luz, contrato de arrendamiento o constancia de residencia).
4. Clave Única de Registro de Población (CURP).

Personas usuarias

Las personas usuarias de asesorías médicas, vacunación antirrábica, desparasitación y de estrategias de enseñanza y aprendizaje a distancia relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía, prevención de enfermedades zoonóticas y bienestar animal, deberán:

1. Inscribirse en el listado de usuarios de los servicios brindados a través del ejercicio del programa social.
2. Copia de identificación oficial con fotografía.
3. Copia simple de comprobante de domicilio expedido en los últimos tres meses (agua, predial, teléfono, gas, luz, contrato de arrendamiento o constancia de residencia).
4. Clave Única de Registro de Población (CURP).

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

8.3.6. En caso de que proceda se aplicaran acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o falta de acceso de las mujeres, poblaciones étnicas y de la comunidad LGBTTTIQA+ a las mismas oportunidades.

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

8.3.8. En el caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia para el caso de la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para lo cual el programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

8.3.9. En 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 de 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 Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal en una carta indicará los motivos para la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 30 días hábiles, de acuerdo con lo indicado en el numeral 8.3.5. de las presentes reglas de operación.

8.3.11. En caso de que la documentación se haya entregado de manera presencial, la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal 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 o partidistas, las políticas y programas sociales. En todo caso, se establecerán las sanciones a que haya lugar de acuerdo con las leyes aplicables.

8.3.14. Toda vez que las personas solicitantes sean incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Personas Beneficiarias, que, conforme a lo establecido por la (LDS), será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LPDPPSO); los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las reglas de operación del programa social.

8.3.15. 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 Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal, ubicadas en Becal manzana 98 lote 22, Col. Lomas de Padierna, Tlalpan, C.P. 14240, en un horario de lunes a viernes de las 9:00a las 16:00 horas, para solicitar la información y 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, reduciendo 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, causales de baja o suspensión temporal

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

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios

- a) Cumplir en tiempo y forma con las actividades asignadas por la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal.
- b) Entregar a la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal los informes y reportes que le sean requeridos, en los plazos que para tal efecto se establezca y que sean necesarios para la comprobación del ejercicio del recurso.
- c) No proporcionar durante cualquier momento del desarrollo de este programa social datos falsos o documentos apócrifos.
- d) Brindar un trato de calidad a los usuarios de los servicios.
- e) Presentar buena conducta entre los integrantes del equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios y con los usuarios de los servicios tales como asesorías médicas veterinarias, vacunación antirrábica, protocolos quirúrgicos, desparasitación, así como las actividades educativas.

8.4.2. En este programa no aplican causales En este programa no aplican causales de suspensión temporal.

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

- a) No cumplir en tiempo y forma con las actividades asignadas por la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal.
- b) No entregar a la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal los informes y reportes que le sean requeridos y en los plazos que para tal efecto se establezca y que sean necesarios para la comprobación del ejercicio del recurso.
- c) Por mal trato o discriminación a los usuarios de los servicios o de sus compañeros de equipo.
- d) Proporcionar datos falsos o documentos apócrifos.
- e) No cumplir con las obligaciones establecidas en la carta de actividades.
- f) Cuando las personas beneficiarias facilitadoras de servicios cuenten con algún apoyo económico de la misma naturaleza.
- g) Cuando las personas beneficiarias facilitadoras de servicios soliciten su baja del programa, en este caso deberá firmar el formato de baja establecido para tal fin.
- h) Por no presentarse a las actividades asignadas en los tiempos establecidos.

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

- a) Cuando la persona beneficiaria facilitadora de servicios solicite su baja del programa, deberá firmar el formato de baja establecido para tal fin.
- b) Cuando exista queja ciudadana, la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal hará la investigación necesaria para determinar si la persona beneficiaria facilitadora de servicios cometió alguna falta que amerite su baja definitiva.
- c) Cuando no cumpla ni se presente a las actividades asignadas en los tiempos establecidos sin previo aviso o justificación, se levantará un reporte y se le informará al facilitador de servicios mediante un escrito, el cual deberá suscribirlo; al tercer reporte se procederá a darlo de baja definitiva.

En caso de que el participante haya sido dado de baja de manera definitiva y quiera inconformarse, podrá acudir a las oficinas de la Dirección de Salud, ubicadas en Coscomate 90, Col. Toriello Guerra, Tlalpan, C.P. 14050, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 16:00 horas para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

9. Criterios de selección de la población beneficiaria.

9.1. Cuando no sea posible la plena cobertura, se optará por la focalización territorial, estrategia que significa otorgar prioritariamente el programa social a las personas que cumplan con las características de la población objetivo y que residan en las unidades territoriales y colonias que cuenten con índices de desarrollo social más bajos o de situación de riesgo más alto.

9.2. Cuando no sea posible o suficiente la focalización territorial, se añadirá un criterio de priorización por grupo de edad y ciclo de vida, en función de la naturaleza del programa, que otorgue prioritariamente las ayudas, por ejemplo, a niñas y niños, personas adolescentes, jóvenes o adultos mayores comprendidos en un determinado rango etario.

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.

9.4. Como criterio de selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, se usará un sistema de asignación de puntajes, que consistirá en los siguientes rubros:

Rubro		Puntos +
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios		
Coordinadores		
a)	Habitar en la Tlalpan	0.5
b)	Habitar en colonias, barrios y pueblos de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la demarcación territorial Tlalpan	1
c)	Tener capacitación comprobable en materia de logística y planeación, coordinación de equipos y controles administrativos (cursos, diplomados, talleres, etc.)	1.5
Facilitadores Profesionistas y Operativos		
a)	Habitar en la Tlalpan	0.5
b)	Contar con cédula o título profesional	1.5
c)	Contar con 80 a 100% de créditos de carreras especificadas	1
d)	Habitar en colonias, barrios y pueblos de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la demarcación territorial Tlalpan	0.5
e)	Tener experiencia comprobable en cirugía de control poblacional, clínica de pequeñas especies	1
f)	Tener experiencia comprobable en la implementación y ejecución de actividades educativas presenciales y a distancia relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía, prevención de enfermedades zoonóticas y bienestar animal	1
Persona Auxiliar Administrativo.		
a)	Habitar en Tlalpan	0.5
b)	Habitar en colonias, barrios y pueblos de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la demarcación territorial Tlalpan	1

10. Procedimientos de instrumentación.

La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal, operará el programa bajo un proceso que incluye la planeación, ejecución, monitoreo, evaluación y mejora continua. Entre las actividades a realizarse contemplan de manera enunciativa más no limitativa:

- Brindar servicios clínicos veterinarios que consisten en asesorías médicas veterinarias, desparasitación interna de perros y gatos.
- Ejecución de actividades educativas relacionadas con la promoción de la salud pública presenciales y a distancia.
- Realizar un reporte mensual de las actividades realizadas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- Generar informes tabulares del ejercicio del programa social.

En la ejecución de todos los servicios otorgados a los usuarios y a los animales de compañía, se alinearán las actividades de conformidad con las políticas sanitarias aplicables.

10.1. Operación.

Las actividades que realizarán las personas beneficiarias facilitadoras de servicios son las siguientes:

Coordinadores	
1	Diseño y evaluación de estrategias de intervención
2	Programación de actividades
3	Manejo de inventarios
4	Captura y procesamiento de datos
5	Establecimiento de protocolos de atención en relación con la operación del Programa Social
6	Administración
Profesionistas	
1	Asesorías médicas veterinarias
2	Vacunación antirrábica
3	Desparasitaciones
4	Ejecución de protocolos quirúrgicos
5	Implementación y ejecución de actividades educativas presenciales y a distancia relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía, prevención de enfermedades zoonóticas y bienestar animal
Auxiliares Técnicos Operativos	
1	Auxiliar en asesorías médicas veterinarias
2	Vacunación antirrábica
3	Desparasitaciones
4	Ejecución de protocolos quirúrgicos
5	Ejecución de actividades educativas presenciales y a distancia relacionadas con la tutela responsable de animales de compañía, prevención de enfermedades zoonóticas y bienestar animal
Auxiliares Administrativos	
1	Atención de público usuario
2	elaboración de informes
3	apoyo administrativo
4	mantenimiento menor
5	manejo de animales
6	actividades de limpieza
7	apoyo en eventos varios

10.1.1. Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son: Dirección General de Desarrollo Social (coordinación); Dirección de Salud (seguimiento, verificación, supervisión y control); Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal (operación).

10.1.2. Los datos personales de las personas beneficiarias, personas usuarias 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 y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LTAIPRC) y la (LPDPPSO).

10.1.3. De acuerdo con el artículo 38 de la LDS 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 para 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 o campañas electorales, la utilización de programas sociales y de sus recursos del ámbito Federal, de la Ciudad y de las Alcaldías con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones, personas candidatas o funcionarias públicas, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México y otras disposiciones legales. Las personas servidoras públicas no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastres ocasionados por fenómenos naturales y protección civil. Las personas ciudadanas tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones relacionadas con la utilización inadecuada o electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

10.2. Supervisión y control.

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

10.2.2. Se dará seguimiento al programa a través de indicadores de desempeño y para la generación de información que permita conocer la eficiencia y efectividad del programa social. 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 en la Alcaldía Tlalpan, tendrá a su cargo la supervisión y control

de todos los programas sociales que operen en la Ciudad de México, 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, el interesado deberá dirigirla a la Dirección General de Desarrollo Social, presentándola directamente en sus oficinas ubicadas en Moneda s/n, interior del Parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Tlalpan, C.P. 14000, en un horario de lunes a viernes de las 10:00 a las 18:00 horas, o vía remota a los correos electrónicos amigofiel@tlalpan.cdmx.gob.mx o alcaldiatlalpansaludanimal@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, 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 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 amigofiel@tlalpan.cdmx.gob.mx.

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

12. Mecanismos de exigibilidad.

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

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

12.1. Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social, estarán a la vista del público y podrán ser consultados en las oficinas de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal, ubicadas en Becal manzana 98 lote 22, Col. Lomas de Padierna, C.P. 14240, Tlalpan, en un horario 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 *Amigo Fiel*, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: amigofiel@tlalpan.cdmx.gob.mx, exponiendo su situación.

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 un programa por restricción presupuestal, y las personas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes y equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

12.4. Con base en el artículo 51 de la LDS Federal, las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales, 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 de los programas sociales, 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. En ninguna circunstancia le será condicionado la permanencia o adhesión a cualquier programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia a los programas sociales;
- f. Solicitar de manera directa, el acceso a los programas sociales;
- g. Toda persona derechohabiente o beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

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

12.6. Toda persona beneficiario derechohabiente o beneficiaria será sujeta 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.

12.7. Una vez concluida la vigencia y el objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de cada ente de la Administración Pública de la Ciudad de México, de conformidad con lo previsto en la Ley de Archivos de la Ciudad de México y 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 deficiencias y fortalezas; constituirá la base para formular las observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento, modificación o reorientación de las políticas, programas, proyectos de inversión y acciones de gobierno.

- a) La evaluación interna será realizada anualmente 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.

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.

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:

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	Promover la participación de los habitantes y el Desarrollo Social de Tlalpan mediante la atención médica veterinaria de sus perros y gatos, así como la promoción de la salud comunitaria	Índice de Desarrollo Social	Se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza. Los datos obtenidos para el IDS fueron calculados con base al Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (INEGI).	Resultados	Porcentaje	Anual	Habitantes de Tlalpan	Reporte del Índice de Desarrollo Social emitido por el Evalúa CDMX	Dirección General de Desarrollo Social	Las condiciones sociales y económicas son adecuadas para el desarrollo social.	0.8308
Propósito	Los habitantes de Tlalpan cuentan con la atención médica veterinaria y el conocimiento del cuidado correcto de animales de compañía, para prevención de enfermedades zoonóticas.	Porcentaje de usuarios que utilizan los servicios médico-veterinarios.	(número de usuarios finales atendidos/número de usuarios finales programados para atender) * 100	Resultados	Porcentaje	Anual	Sexo Edad	Informes del Programa	Dirección General de Desarrollo Social	Los habitantes de Tlalpan se interesan en promover la salud de sus animales de compañía	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 1	Actividades médicas veterinarias y educativas con enfoque en la tutela responsable de animales de compañía	Porcentaje de actividades médicas veterinarias y educativas con enfoque en la tutela responsable de animales de compañía	(Número de actividades médicas y educativas realizadas / Número de actividades médicas veterinarias y educativas programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Tipo de actividad	Informes del Programa	Dirección General de Desarrollo Social	Las personas tutoras de animales de compañía requieren las actividades médicas veterinarias y educativas.	100%
C1. Actividad 1	Asesoría médica veterinaria previa a cualquier servicio	Porcentaje de asesorías médicas veterinarias previas a cualquier servicio	(Número de asesorías médicas veterinarias previas a cualquier servicio realizadas / Número de asesorías médicas veterinarias previas a cualquier servicio programadas) * 100	Eficacia	Eficacia	Trimestral	Tipo de servicio realizado	Informes del Programa	Dirección General de Desarrollo Social	Las personas tutoras de animales de compañía solicitan la evaluación	100%
C1 Actividad 2	Apoyos económicos que se entregan a personas facilitadoras de servicios	Porcentaje de apoyos económicos que se entregan a personas facilitadoras de servicios	(Número de apoyos económicos entregados a las personas facilitadoras / Número de apoyos económicos programados a entregar a las personas facilitadoras seleccionadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Sexo Edad	Padrón de personas beneficiarios facilitadores de servicios	Dirección General de Desarrollo Social	Los beneficiarios facilitadores de servicios acuden por su apoyo económico	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 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 relación con la participación social en este programa, se llevará a cabo mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a las personas usuarias, beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social.

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

Participante	Personas usuarias, beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios
Etapas en la que participa	Evaluación
Forma de participación	Respondiendo a la encuesta de satisfacción
Modalidad	Presencial y en línea
Alcance	Muestra con nivel de confianza de 95%

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

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

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

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 las presentes reglas de operación.

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 alcaldía 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 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 y/o el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

17.5. El Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan vigilará el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

17.6. 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 social.

17.7. 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 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 Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia, indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer de esta información:

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

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

- a) Área;
- b) Denominación del programa;
- c) Periodo de vigencia;
- d) Diseño, objetivos y alcances;
- e) Metas físicas;
- f) Población beneficiada estimada;
- g) Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal;
- h) Requisitos y procedimientos de acceso;
- i) Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana;
- j) Mecanismos de exigibilidad;
- k) Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones;
- l) Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo;
- m) Formas de participación social;
- n) Articulación con otros programas
- 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, facilitadoras 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.

Asimismo, 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 las presentes reglas de operación el programa.

Por lo tanto, 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 datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme a lo establecido por la LTAIPRC y la LPDPPSO.

19.1. Los programas sociales que implementen las Alcaldías deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de personas beneficiarias para evitar 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 Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

19.2. 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, la Alcaldía Tlalpan entregará el respectivo padrón de beneficiarios al Órgano Interno de Control.

19.3. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán señalar los programas sociales a su cargo cuando les sean solicitados, otorgarán 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 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 internet de la Alcaldía de Tlalpan <https://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 de los padrones de personas beneficiarias de cada uno de sus programas sociales que sean operados por la Alcaldía, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, 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.

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

19.8. Se diseñarán, establecerán e implementarán mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y evitar cualquier utilización discrecional, política o comercial de los datos personales contenidos en los padrones de personas beneficiarias.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México 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 la Dirección General de Desarrollo Social.

Ciudad de México, a 09 de febrero de 2023.

Mtra. Alfa Eliana González Magallanes
Alcaldesa de Tlalpan