

## 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 “TLALPAN CONTIGO”**

**1. Nombre del Programa Social de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad o Alcaldía responsable.**

**1.1. Nombre del programa social:** Tlalpan Contigo.

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

**1.3. Las unidades administrativas involucradas en la instrumentación del programa social son:** Secretaría Particular para la supervisión del Programa y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en la instrumentación, seguimiento y operación del Programa.

**1.4.** Este programa no se ejecuta de manera conjunta con ninguna Dependencia, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldía.

**1.5.** Este programa no se ejecuta de manera simultánea con ninguna Dependencia, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Entidades o Alcaldía.

**2. Alineación programática<sup>1</sup>**

**2.1** Este programa social se alinea con:

---

<sup>1</sup> Una vez aprobados los instrumentos de planeación se revisará su alineación

Proyecto de Programa de Gobierno de la Ciudad de México:

Eje 1. Igualdad y Derechos.

Sub eje 1.2. Derecho a la Salud.

Sub sub eje 1.2.3. Ampliación de servicios y atención de emergencias

Sub eje 1.3 Derecho a la cultura física y la práctica del deporte

Sub sub eje 1.3.3 Condiciones óptimas para deportistas de alto rendimiento

Sub eje 1.6 Derecho a la igualdad e inclusión

Sub sub eje 1.6.4 Personas con discapacidad

Sub sub eje 1.6.8 Víctimas

**2.2.** Este programa social incorpora referencias concretas con:

- La Constitución Política de la Ciudad de México a través de los artículos siguientes
  - Artículo 6. Ciudad de libertades y derechos, apartado A, numerales 1 y 2.
  - Artículo 9. Ciudad solidaria, apartado: A, numerales 1, 2, y 3.
  - Artículo 11 Ciudad Incluyente, apartado A; y apartado K, numeral 2.

Este Programa Social presenta concordancia con lo establecido en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en su Artículo 4, con los principios de: Igualdad, Equidad Social y Justicia Distributiva.

### **3. Diagnóstico**

**3.1. Antecedentes.** Este Programa Social inició su ejecución en el año 2010, con el nombre de *Apoyos Sociales a Personas en Situación de Vulnerabilidad Tlalpan*. A través de esta actividad social se han brindado apoyos económicos a personas en situación de vulnerabilidad y/o emergencia social, así como aquella población que está considerada, dentro índice de desarrollo social, en un nivel del bajo y muy bajo. Lo anterior obedece a una situación económica precaria, bajos ingresos o desempleo, así como a un estado de salud afectado seriamente por enfermedades crónicas degenerativas, discapacidad, envejecimiento prematuro, accidentes o, en última instancia, el deceso. A esto se suma, la carencia o insuficiencia de la seguridad social y la ausencia de una red de cuidados o de apoyo familiar. La población en situación de vulnerabilidad y/o emergencia social ha sido la población objetivo de esta actividad social. Su última implementación se realizó durante el año 2019, como acción social.

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

Los habitantes de la Ciudad de México enfrentan diferentes impactos económicos, sociales, políticos, culturales que afectan el ejercicio pleno de sus derechos; la situación económica de las familias, además determina las condiciones de vida de la población debido a que el aumento de la canasta básica y de servicios disminuye su poder adquisitivo, ocasionando una condición de dificultad de ahorro para la atención de alguna eventualidad como lo son: cuentas médicas por enfermedades imprevistas, servicios funerarios, ser víctimas de la delincuencia, siniestros,

inundaciones o hasta para la participación en eventos culturales, deportivos o artísticos individuales o comunitarios, obligándolos en muchos casos a buscar opciones de liquidez que les permitan atender las emergencias provocando o manteniendo su condición de vulnerabilidad.

**3.2.1.** De acuerdo con la Encuesta Intercensal 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en Tlalpan habitan 699,928 personas. El 52.2% son mujeres y el 47.8% son hombres; el 18.5% de las personas tiene entre 0 y 14 años; el 70.7% de la población tiene entre 15 y 64 años. Asimismo, un número de 11,832 personas, de entre 5 años y más, habla alguna lengua indígena y, el 24.9% de la población tiene algún tipo de discapacidad (INEGI, 2020). Por otro lado, el 30.3% de la población carece del acceso a servicios de salud y un porcentaje del 19.7% tiene al menos una carencia alimentaria (Secretaría de Bienestar, 2022).

Dentro del Índice de Desarrollo Social de la Ciudad de México, Tlalpan se encuentra en el sitio número 12 de las 16 demarcaciones estudiadas y se le califica con un Grado de Desarrollo Social (GDS) clasificado como Bajo (Evalúa Ciudad de México, 2020). En esta Alcaldía se consideran 145 colonias, que se agrupan, de acuerdo con el GDS, de la siguiente manera: Muy Bajo 55 colonias; Bajo, 15 colonias; Medio 18 colonias; Alto 24 colonias y, muy alto 33 colonias.

Se contabilizaron 202,318 hogares censales (INEGI, 2020) en los cuales hay 40,225 mujeres jefas de hogar (40.61%). Más del 90% de las viviendas cuentan con drenaje y energía eléctrica. El 0.9% de las viviendas tiene piso de tierra. En el 2023, la población en pobreza se contabiliza en 217,122 habitantes y, en pobreza extrema, 12,104 personas (CONEVAL 2020). A lo anterior, se suman las condiciones de vulnerabilidad como, el desempleo y la pobreza. Éstas pueden considerarse como factores principales que lesionan la calidad de vida de las personas y que limitan la posibilidad de atender situaciones de emergencia y/o extraordinarias.

De acuerdo con los registros existentes sobre la ejecución de este programa social, en los últimos dos años, contados al periodo de su última implementación (2018) esta Alcaldía, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a los Grupos Vulnerables, atendió 450 solicitudes de apoyo de manera anual. Un porcentaje del 51% estaba relacionados con emergencias de salud, mientras que el 42% atendió emergencias económicas. Asimismo, un 7% del total se destinó a gastos funerarios. El porcentaje de población atendida, por medio de este apoyo, se distribuyó de la siguiente forma: el 73% fueron mujeres, y el 27% hombres.

**3.2.2.** Entre los efectos centrales del problema social se encuentra la afectación al ejercicio pleno de los derechos de los tlalpenses, directamente a las condiciones de vida, ya que ante el incremento en los costos de la canasta básica y servicios, el poder adquisitivo se ve disminuido lo que dificulta el ahorro o la adquisición de otros mecanismos de prevención de alguna eventualidad como lo pueden ser: gastos médicos por enfermedades imprevistas, gastos para servicios funerarios, siniestros, inundaciones, ser víctimas de la delincuencia, o hasta la participación en eventos culturales, deportivos o artísticos individuales o comunitarios, obligando a las personas a realizar

acciones que deterioran su solvencia económica (endeudamientos y carga financiera) y además creando un ciclo de no satisfacción de necesidades.

**3.2.3.** Los derechos sociales vulnerados como consecuencia de esta problemática son, principalmente: el derecho a la alimentación, la vivienda adecuada, la educación, a la salud, a la seguridad social y al trabajo, entre otros.

Este Programa busca incidir en la disminución de las condiciones de inequidad entre la población de alta y muy alta vulnerabilidad dentro de la Alcaldía Tlalpan. Asimismo, generar condiciones que posibiliten el acceso a los derechos básicos de las personas que atraviesan por situaciones de emergencia social o que se encuentran bajo condiciones de desigualdad social. De esta forma, lo que se pretende es que a través de un apoyo económico, las personas que se encuentran en una situación de emergencia social puedan disminuir los cambios sustantivos en las condiciones de vida como consecuencia de una situación emergente, garantizándose así, una atención oportuna que coadyuve a evitar un detrimento socioeconómico que impacte en la o el ciudadano y su círculo social más próximo y, de esta forma, contribuir en el fortalecimiento de los derechos sociales y humanos.

**3.2.4.** De acuerdo con el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (EVALUA CDMX), la población en situación de pobreza extrema y, que es la población potencial para este Programa, está conformada por 143,967 personas que habitan en las diferentes colonias y pueblos de Tlalpan.

**3.2.5.** La problemática social que se atiende a través de este Programa son las situaciones de emergencia social que afectan a las personas en condición de vulnerabilidad. De este modo, se busca beneficiar a las personas que no tienen acceso a servicios de salud, así como a medicamentos gratuitos o de bajo costo en los siguientes casos: personas con enfermedades crónico-degenerativas, o que hayan sufrido algún accidente y que no tengan garantizado el servicio salud y/o que no cuenten con protección social y, que estén en situaciones que alteren de manera considerable su calidad de vida. Además, busca apoyar a los habitantes en situaciones extraordinarias como el deceso de familiares directos, personas en riesgo de calle, así como personas, principalmente, mujeres que atraviesen por situaciones que vulneren su dignidad humana.

**3.2.6.** En la Ciudad de México existe el Programa de Financiamiento para la Asistencia e Integración Social (PROFAIS) del Gobierno de la Ciudad de México. Éste se ejecuta, actualmente, a través del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias, adscrito a la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social. El Programa inició en el año 2001 y lleva más de veinte años en operación. En el año 2016, se incorporaron dentro de éste, nuevos grupos para su atención. Por un lado, a las personas en situación de vulnerabilidad que englobó a: niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo social, personas con discapacidad, con problemas de adicciones, personas con enfermedades crónicas, mentales o terminales, personas adultas mayores y adultos mayores en abandono social y mujeres en situación de alta vulnerabilidad social; y, por el otro, a la Atención Comunitaria de Asistencia e Integración Social. El PROFAIS ha buscado la atención e intervención de los grupos en condición de

vulnerabilidad mediante el financiamiento a los proyectos de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Para este Programa la atención a estos grupos ha sido fundamental.

#### **4. Objetivos y líneas de acción.**

##### **4.1. Objetivo General.**

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, de personas tlalpenses que se encuentren en condición de desigualdad o en situaciones de emergencia social o natural. A través de apoyos económicos, se busca que las personas en una situación de emergencia social cuenten con la capacidad de respuesta inmediata ante algún suceso imprevisto y puedan disminuir los cambios sustantivos en las condiciones de vida como consecuencia de una situación emergente.

##### **4.2. Objetivos específicos y líneas de acción.**

Apoyar económicamente a la población que no tiene la solvencia económica y que se encuentre en alguna condición de desigualdad social para atender alguna eventualidad, como:

- Gastos de material quirúrgico, prótesis, medicamentos especializados, realización de cirugías, pruebas o análisis clínicos, entre otros.
- Gastos para intercambio de estudiantes, divulgación científica, entre otros.
- Gastos de participación en conciertos, exposiciones, ferias, festivales y competencias, entre otros.
- Gastos que requieran de atención inmediata por algún imprevisto derivado de fenómenos naturales, la comisión de algún delito, gastos funerarios, entre otros.

##### **4.2.1. Objetivos por etapa.**

Los objetivos de las etapas del programa social son:

- a) Seleccionar a personas beneficiarias facilitadoras de servicios quienes colaborarán en la implementación del programa.
- b) Promover y difundir el programa entre la población tlalpanse.
- c) Recibir y dictaminar las solicitudes para la atención del programa.
- d) Comunicar oportunamente los resultados a las personas solicitantes.
- e) Entrega de los recursos a las personas beneficiarias.

**4.2.2.** Este programa social busca fomentar la equidad social y de género, así como la igualdad en la diversidad, mediante el acceso a una mejor calidad de vida, sin importar que las personas beneficiarias pertenezcan a los distintos grupos sociales, géneros, pertenencia de origen étnico y provengan de las distintas unidades territoriales de Tlalpan, prioritariamente, de zonas con bajo y muy bajo índice de desarrollo social en Tlalpan.

**4.2.3.** El cumplimiento de los objetivos específicos permitirá un mejor desarrollo de la población tlalpanse, sobre todo, en la medida que se realice la atención y respuesta rápida hacia la población.

## 5. Definición de población objetivo y beneficiaria

**5.1 Población Objetivo** La población objetivo para este Programa serán hasta de 700 personas, que habiten en las colonias, barrios y pueblos ubicados en las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan y, que se encuentren en una condición de emergencia social sin posibilidad de subsanarla y/o estén en condiciones de desigualdad social.

**5.2 Población beneficiaria** La población beneficiaria será hasta de 700 personas que vivan en condición de vulnerabilidad y/o que se encuentren en una condición de emergencia social que vaya en detrimento de su nivel de vida y que carezcan de los satisfactores básicos como los son: alimentación, vestido, vivienda, entre otros, y que habiten en las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

**5.3.** En caso de no poder atender a todas las personas beneficiarias que requieran de los recursos que ofrece el programa, así como el apoyo a todas las solicitantes que pidan su integración al programa como personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en el numeral 9 de las presentes reglas de operación se establecen los criterios de priorización para su selección.

**5.4.** Este programa social contempla la participación de 7 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., 8.2.4, 8.3.4 y 9 de las presentes reglas de operación.

## 6. Metas físicas

**6.1.** Recibir solicitudes, y brindar atención para hasta 700 personas que atraviesen por una situación de emergencia social y/o se encuentren en condición de desigualdad social que sean habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan y que se encuentren en las situaciones antes señaladas.

Así como, en los siguientes rubros: apoyo para solventar gastos de tipo médico especializado, educativo, deportivo, comunitario o situaciones emergentes, priorizando a aquellas personas que se encuentren en situación de emergencia social, entendiéndose como tal, aquella situación excepcional o extraordinaria y puntual que requiera de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un deterioro o agravamiento de la situación de necesidad, generando procesos de vulnerabilidad social y de riesgo social. Las metas por rubro son:

- a. Gastos médicos emergentes: Apoyo para gastos de material quirúrgico, prótesis, medicamentos especializados, realización de cirugías, pruebas o análisis clínicos, entre otros (hasta 300 beneficiarios);
- b. Gastos educativos y científicos emergentes: Apoyo para gastos de intercambio de estudiantes, divulgación científica, entre otros (hasta 50 beneficiarios);

- c. Gastos de expresiones artísticas, culturales y deportivas emergentes: Apoyo para gastos de participación en conciertos, exposiciones, ferias, festivales y competencias, entre otros (hasta 100 beneficiarios);
- d. Situaciones de emergencia: Ayuda para gastos que requieran de atención inmediata por haber sufrido algún imprevisto derivado de algún fenómeno natural, haber sido víctima de algún delito, gastos funerarios, entre otros (hasta 250 beneficiarios).

Adicionalmente, se plantea como meta otorgar apoyos económicos a 7 personas beneficiarias facilitadoras, las cuales participarán en la operación del programa social.

**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 para hasta 700 personas beneficiarias que cumplan los requisitos del programa y para 7 personas quienes serán personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

En caso de no utilizarse la totalidad del recurso para un rubro o dada la magnitud de la emergencia, podrán utilizarse recursos de los demás rubros del programa.

## 7. Orientaciones y Programación Presupuestales.

**7.1.** El presupuesto autorizado para el ejercicio 2023 es de \$5,500,000.00 (cinco millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.).

**7.2.** El presupuesto será ejercido en apoyos económico a personas beneficiarias y para personas beneficiarias facilitadoras de servicios, El apoyo se contabilizará, a partir de los \$1,500 (Un mil quinientos pesos 00/100 M.N.) y no podrá ser mayor a los \$30,000 pesos (Treinta mil pesos 00/100 M.N.). El monto se asignará de acuerdo al análisis de la situación emergente, las necesidades a cubrir, el estudio de cada caso y los comprobantes documentales presentados. Durante el periodo de mayo a diciembre del ejercicio fiscal, el recurso se entregará en una única ocasión, a cada persona que haya cumplido con los requisitos establecidos y haya sido seleccionada como beneficiaria, de conformidad a lo siguiente:

Situación	Monto máximo para entregar	Importe total por rubro	Beneficiarios
a. <b>Gastos médicos emergentes:</b> Apoyo para gastos de material quirúrgico, prótesis, medicamentos especializados, realización de cirugías, pruebas o análisis clínicos, entre otros.	Desde \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.) hasta \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100 M.N.)	Hasta \$2,000,000.00	Hasta 300 beneficiarios
b. <b>Gastos educativos y científicos emergentes:</b> Apoyo para gastos de intercambio de estudiantes, divulgación científica, entre otros.	Desde \$1,500.00 (Un mil quinientos pesos 00/100 M.N.) hasta \$15,000.00 (Quince mil pesos 00/100 M.N.)	Hasta \$370,000.00	Hasta 50 beneficiarios

Situación	Monto máximo para entregar	Importe total por rubro	Beneficiarios
c. <b>Gastos de expresiones artísticas, culturales y deportivas emergentes:</b> Apoyo para gastos de participación en conciertos, exposiciones, ferias, festivales y competencias, entre otros.	Desde \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.) hasta \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.)	Hasta \$734,000.00	Hasta 100 beneficiarios
d. <b>Situaciones de emergencia:</b> Ayuda para gastos que requieran de atención inmediata por haber sufrido algún imprevisto derivado de algún fenómeno natural, haber sido víctima de algún delito, gastos funerarios, entre otros.	Desde \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) hasta \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100 M.N.)	Hasta \$2,000,000.00	Hasta 250 beneficiarios

En caso de no utilizarse la totalidad del recurso para un rubro o dada la magnitud de la emergencia, podrán utilizarse recursos de los demás rubros del programa.

**Calendario presupuestal  
(Personas beneficiarias facilitadoras de servicios)**

Enero	Febrero	Marzo	Abril
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Mayo	Junio	Julio	Agosto
\$49,500.00	\$49,500.00	\$49,500.00	\$49,500.00
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$49,500.00	\$49,500.00	\$49,500.00	\$49,500.00
Total			
\$396,000.00			

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

- 2 profesionistas en trabajo social, cada persona recibirá un apoyo económico durante 8 ministraciones (mayo a diciembre) por un monto unitario mensual de \$9,000.00 (nueve mil pesos 00/100 M.N.), lo que da un monto anual de \$72,000.00 (setenta y dos mil pesos 00/100 M.N.);
- 5 operativos, cada persona recibirá un apoyo económico durante 8 ministraciones (mayo a diciembre) por un monto unitario mensual de \$ 6,300.00 (seis mil trescientos pesos 00/100 M.N.), lo que da un monto anual de \$50,400.00 (cincuenta mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.).

**El importe total de los apoyos**

**7.4.** Este programa social no considera gastos adicionales a los anteriormente expuestos.

**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 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 realizarán los procesos de recepción y selección de solicitudes para personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que se requieran, y se darán 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 Programa se difundirá a través de la página oficial de la Alcaldía y/o por medio de carteles que se colocarán en edificios públicos que son administrados por la Alcaldía Tlalpan.

**8.1.3.** Las personas interesadas en solicitar información sobre este Programa Social podrán acudir a las oficinas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, ubicado en Moneda No. 1, entre Benito Juárez y Francisco I. Madero (interior del Parque Juana de Asbaje) Col. Tlalpan Centro, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 14:00 horas, o podrán comunicarse al número telefónico: 55 55131599 y 55 55734162.

**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 a este programa social son transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de la universalidad.

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

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

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

### *Personas beneficiarias*

- Ser habitante de la Alcaldía Tlalpan.
- Ser mayor de edad.
- No ser pensionado o jubilado, preferentemente.
- No recibir ningún apoyo económico de la misma naturaleza o similar del Gobierno de la Ciudad de México o el Gobierno Federal.
- No laborar bajo ningún régimen en la administración pública local y/o federal.

- Permitir la realización el estudio socioeconómico correspondiente.
- Al momento de realizar la solicitud, las personas interesadas deberán atravesar por una situación de emergencia social.
- Estar en condición de desigualdad social.

La situación de desigualdad social y/o de emergencia social se determinará por medio de la aplicación del estudio socioeconómico, que deberá ser realizado y validado por una persona que sea Trabajadora Social. De manera enunciativa más no limitativa, podrán realizar su petición todas las personas habitantes de la Alcaldía Tlalpan en condiciones de emergencia social y de vulnerabilidad extrema. Se dará preferencia a: niñas, niños, jóvenes, jefas de familia, adultos mayores o personas con enfermedades crónicas degenerativas o que hayan sufrido algún accidente y no cuenten con servicio médico, así como a personas que sufran el deceso de un familiar directo, personas en riesgo de calle, mujeres que atraviesen por situaciones que vulneren su dignidad humana y que habiten en las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan. También, a personas habitantes de las zonas rurales en condiciones precarias; a personas indígenas habitantes en zona urbana o rural.

Las personas solicitantes podrán realizar su solicitud de manera personal o, en caso de ser necesario, mediante un representante.

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.

**8.2.4.** Las personas interesadas en participar en el presente programa social como personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán cumplir con los siguientes requisitos:

*Personas beneficiarias facilitadoras de servicios*

1. Ser habitante 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 Tlalpan, bajo régimen laboral alguno.
4. No ser beneficiario de apoyos económicos en el marco de algún programa 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 fiscal 2022 o ejercicios previos, contar con expediente en orden y no haber sido reportado o haber sido dado baja definitiva.
6. Comprometerse al cumplimiento de los objetivos y metas del programa.

Adicionalmente, para las personas *profesionistas*:

7. Contar con licenciatura en Trabajo Social.
8. Contar con experiencia en atención a personas.

Adicionalmente, para *operativos*:

7. Contar con estudios mínimos de bachillerato concluido.
8. Contar con experiencia en atención a personas.

**8.2.5.** Se deberá solicitar a la población beneficiaria la Clave Única de Registro de Población (CURP), salvo en los casos que por la propia naturaleza del programa no sea procedente (por ejemplo a grupos de migrantes, poblaciones callejeras, organizaciones civiles o sociales, situaciones de indocumentación, entre otras).

**8.3 Procedimiento de acceso.** El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las presentes reglas de operación, las cuales funcionan 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 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 Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. La persona servidora pública encargada de esta cuestión realizará los esfuerzos necesarios para que las potenciales personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuadas sus solicitudes.

**8.3.4.** Para ser beneficiario del programa social, las personas podrán realizar su pre-registro a través del portal de Internet de la Alcaldía durante todo el ejercicio 2023, en la siguiente dirección electrónica: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>.

El Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) será el área responsable de contactar a los solicitantes para indicarles el día, el lugar, fecha y hora en la que deberán presentar la siguiente documentación, solamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras y/o enmendaduras, la cual se cotejará contra el original:

*Personas beneficiarias.*

- Solicitud de acceso al programa (formato único de trámite).
- Encuesta de Ingresos y/o Estudio Socioeconómico 2023.
- Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Licencia para conducir, Cédula Profesional, Credencial del INAPAM).

- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (teléfono, predio, agua o luz).
- Clave Única de Registro de Población (CURP), solo en caso de no encontrarse en la identificación oficial presentada.
- Manifestación bajo protesta de decir verdad de que no se desempeña ningún empleo, cargo o comisión en la administración pública de la Ciudad de México o de la administración pública federal (contenida en el formato único de trámite).
- Manifestación bajo protesta de decir verdad, de no ser beneficiario de ninguna otra acción social o programa de apoyo económico similar operado por la administración pública local o federal (contenida en el formato único de trámite).

Documentos adicionales que deberán presentar atendiendo la naturaleza que motive su solicitud:

- Original y copia de cotizaciones, presupuestos o comprobantes de gastos con base al monto solicitado y de acuerdo con los tipos de apoyo mencionados en el numeral 7.2 (presentar original solo para cotejo).
- Acta de defunción y comprobante del pago del gasto funerario, con vigencia máxima de tres meses.
- Certificado Médico o Resumen Clínico o Diagnóstico Médico, expedido por alguna institución pública de salud, local o federal, donde especifique el padecimiento del beneficiario.
- Carta poder de representante, preferentemente familiar directo (cuando las condiciones físicas de la persona solicitante del programa le impidan realizar los trámites personalmente).

*Personas beneficiarias facilitadoras de servicios:*

- Solicitud de acceso al programa (formato único de trámite).
- Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Licencia para conducir, Cédula Profesional, Credencial del INAPAM).
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (teléfono, predio, agua o luz).
- Clave Única de Registro de Población (CURP), solo en caso de no encontrarse en la identificación oficial presentada.
- Manifestación bajo protesta de decir verdad de que no se desempeña ningún empleo, cargo o comisión en la administración pública de la Ciudad de México o de la administración pública federal (contenida en el formato único de trámite).
- Manifestación bajo protesta de decir verdad, de no ser beneficiario de ninguna otra acción social o programa de apoyo económico similar operado por la administración pública local o federal (contenida en el formato único de trámite).
- Documento que acredite el nivel académico solicitado.
- Documentos que acrediten su experiencia en atención a personas.

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 30 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 deben incluir acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la 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 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 podrá solicitar saber los motivos en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, ubicado en Moneda No. 1, entre Benito Juárez y Francisco I. Madero (interior del Parque Juana de Asbaje) Col. Tlalpan Centro, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 14:00 horas, o podrán comunicarse al número telefónico: 55 55131599 y 55 55734162, mediante una carta se le indicarán las razones de la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 20 días hábiles, de acuerdo con lo indicado en el numeral 8.3.5 de las presentes reglas de operación.

**8.3.11** El Centro de Servicios y Atención Ciudadana entregará un comprobante de recepción de documentación. En ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social, como persona beneficiaria o como persona beneficiaria facilitadora de servicios. Este se entregará una vez que se haya realizado el estudio socioeconómico correspondiente y la entrega de documentación solicitada.

**8.3.12.** Ningún procedimiento o requisito de acceso no previsto en las reglas de operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o en la convocatoria del programa.

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

**8.3.14.** 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 LPDPSO; 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 presentes 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 del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, ubicado en Moneda No. 1, entre Benito Juárez y Francisco I. Madero (interior del Parque Juana de Asbaje) Col. Tlalpan Centro, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 14:00 horas, o podrán comunicarse al número telefónico: 55 55131599 y 55 55734162, para solicitar la información y/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, 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, los beneficiarios y personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán:

##### *Personas beneficiarias*

1. Presentarse a recibir los recursos que le hayan sido otorgados en los tiempos establecidos.

##### *Personas beneficiarias facilitadoras de servicio*

1. Asistir a las reuniones de coordinación que convoque el Centro de Servicios y Atención Ciudadana o la Secretaria Particular.
2. Entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean.
3. Abstenerse de proporcionar, en cualquier momento del desarrollo de este programa social, datos falsos o documentos apócrifos.
4. Dar un trato respetuoso y digno a la ciudadanía.

**8.4.2.** No existe suspensión temporal, y las causales de baja de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios son:

- Cuando la persona beneficiaria cuente con algún apoyo económico de la misma naturaleza.
- Cuando la persona beneficiaria haya proporcionado información falsa.
- Cuando la persona beneficiaria no concluya en tiempo y forma los trámites que permitan la entrega del apoyo económico.
- Cuando la persona beneficiaria fallezca.
- Por renuncia voluntaria, en cuyo caso deberá firmar carta de renuncia voluntaria al Programa.

*Personas beneficiarias facilitadoras de servicios*

1. No asistir en dos ocasiones consecutivas a las reuniones de coordinación que convoque el Centro de Servicios y Atención Ciudadana o la Secretaria Particular.
2. No entregar en dos ocasiones consecutivas en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana o la Secretaria Particular.
3. Por renuncia voluntaria, en cuyo caso deberá firmar carta de renuncia voluntaria al Programa.

**8.4.3.** En caso de que la persona beneficiaria o la personas beneficiaria facilitadora de servicios haya sido dado de baja de manera definitiva y requiera inconformarse, podrá acudir a las oficinas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, ubicado en Moneda No. 1, entre Benito Juárez y Francisco I. Madero (interior del Parque Juana de Asbaje) Col. Tlalpan Centro, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 14:00 horas, para solicitar la información o la aclaración correspondiente, podrá presentar los documentos y elementos de prueba que demuestren la procedencia de su permanencia, en un plazo de cinco días hábiles, a partir de la fecha de la notificación.

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

En todos los casos, cuando las solicitudes sean mayores a los recursos disponibles, se priorizará en la selección, aquellos casos que por su naturaleza se encuentren en una situación de emergencia social, en donde se pongan en riesgo la vida, la salud, la integración y protección familiar, así como la integridad física de la persona.

**9.1.** Cuando no sea posible la plena cobertura, se optará por la focalización territorial. 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 para las 700 personas beneficiarias y para las personas 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 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. 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

### 10.1. Operación.

Actividades, acciones y gestiones que debe realizar *la persona beneficiaria*:

Terminado el registro de solicitantes y recepción de documentos y aplicado el estudio socioeconómico, la Secretaría Particular y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana determinarán quienes cumplen con los requisitos y cuentan con la documentación completa, de conformidad con los criterios señalados. Posteriormente, se procederá a publicar el listado de personas beneficiarias en las oficinas de la Secretaría Particular y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

La Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana es la Unidad Administrativa que les indicará a las personas beneficiarias el lugar, fecha y horario precisos en los que se les entregarán las ayudas económicas y, en caso de no acudir, se entregará notificación escrita en el domicilio del beneficiario, informando sobre la fecha límite para la obtención del beneficio económico.

**10.1.1.** El programa social se desarrollará por etapas, a través de las unidades responsables de la operación y, en los tiempos que se indican a continuación:

Etapa	Unidad Administrativa Responsable	Plazos
Publicación de reglas y mecanismos de operación	Alcaldía Tlalpan	Mayo 2023
Registro y recepción de documentos.	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mayo a diciembre de 2023.



Aplicación del estudio socioeconómico	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud.
Selección de personas beneficiarias	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Hasta 15 días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud
Consulta y publicación de listados de personas beneficiarias	Secretaría Particular y Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mayo a diciembre de 2023
Entrega de apoyo económico	Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales	Mayo a diciembre de 2023

Actividades a realizar por las *Personas beneficiarias facilitadoras de servicio*:

De las actividades de las personas profesionistas:

- a. Acordar con la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana la organización, y realización de los estudios socioeconómicos de las personas solicitantes del programa social.
- b. Realizar visitas domiciliarias necesarias para corroborar los estudios socioeconómicos aplicados.
- c. Presentar los informes mensuales de actividades realizadas.
- d. Generar datos estadísticos del programa en formato electrónico (número de beneficiarios, edades, sexo, apoyo solicitado, unidad territorial, entre otros).
- e. Proporcionar orientación a la ciudadanía sobre el programa, requisitos y procedimiento de acceso y dudas sobre la operación del mismo.
- f. Colaborar en la integración del padrón de personas beneficiarias.
- g. Elaboran informe final de los resultados del programa.

De las actividades de los operativos:

- a. Realizar el contacto de las personas solicitantes para agendar la realización del estudio socioeconómico.
- b. Presentar los informes mensuales de actividades realizadas.
- c. Colaborar en la logística para la entrega de apoyos.
- d. Proporcionar atención y canalización de la ciudadanía interesada en el programa social.
- e. Colaborar en el archivo y resguardo de expedientes.
- f. Apoyo en la realización de las actividades informativas y de orientación a la población.

**10.1.2.** Los datos personales de las personas beneficiarias 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.

**10.1.3.** De acuerdo con el artículo 38 de la LDS 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 al Programa Tlalpan Contigo, llevará 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 y campañas electorales, la utilización de este programa social y de sus recursos con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los partidos políticos, coaliciones y candidatos, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de este programa. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México. Todos los ciudadanos tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones con la utilización electoral de este programa social ante la Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **10.2. Supervisión y control**

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

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

**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 demarcación tendrá a su cargo la supervisión y control de todos los programas sociales que operen en 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, el interesado deberá dirigirla a la Secretaría Particular, presentándola directamente en sus oficinas ubicadas en ubicada en Plaza de la Constitución No. 1, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, en un horario de 09:00 a 15:00 horas, o vía remota al correo electrónico: [cesac@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:cesac@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 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 de Tlalpan no resuelva la queja, 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: [cesac@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:cesac@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 4332000).

### **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 del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, ubicado en Moneda No. 1, entre Benito Juárez y Francisco I. Madero (interior del Parque Juana de Asbaje) Col. Tlalpan Centro, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 14:00 horas, o podrán comunicarse al número telefónico: 55 55131599 y 55 55734162, en la página de 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 social *Tlalpan Contigo*, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: [cesac@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:cesac@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 15 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 LDS para el Distrito 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. Metas e Indicadores para el Seguimiento y Evaluación.**

En términos del artículo 42 de la LDS, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán

detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para reorientación y mejora del programa social.

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

### **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.

### **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 en Tlalpan, son los siguientes:

Nivel del Objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
Fin	Mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias	Mejoramiento de la calidad de vida de personas que son beneficiarias del programa social	(número total de personas a las que se les otorgó el apoyo económico / Número de personas que habiten en zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social) x 100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Sexo	Informes del programa	CESAC	Demanda de Apoyo en zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social	1%
Propósito	Entregar apoyos que permitan atender al menos el 80% de los recursos solicitados	Cobertura del apoyo entregado	Número de apoyos que cubren al menos el 80% de los recursos solicitados/ número total de apoyos entregados	Eficiencia	Porcentaje	Anual	Sexo	Informes del programa	CESAC	Las solicitudes presentan los elementos necesarios para determinar el importe del apoyo a entregar	90%
Componente	Brindar apoyo económico	Porcentaje de apoyos económicos entregados	(Importe de apoyos económicos entregados / Importes de apoyos económicos solicitados)	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Sexo	Informes del programa	CESAC	Los recursos presupuestales se encuentran disponibles	90%
Actividad	Atención y selección de personas en condición de desigualdad social	Porcentaje de atención a personas en condición de desigualdad social	Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Sexo	Informes del programa	CESAC	Las personas en condición de desigualdad se presentan a solicitar apoyo	90%

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

<b>Participante</b>	Personas
<b>Etapas en la que participa</b>	Evaluación
<b>Forma de participación</b>	Encuesta de satisfacción
<b>Modalidad</b>	Presencial y en línea
<b>Alcance</b>	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, dado a que su naturaleza es emergente y permite la atención de personas en situación de desigualdad social y que no se encuentran considerados en programas de índole educativo, de salud, culturales y científicos del Gobierno de la Ciudad de México o del Gobierno Federal.

## **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 Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), el día 27 de abril 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 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 el 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 demarcación 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 Tlalpan vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

**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 social.



**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 la anterior 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 y en la página oficial de Tlalpan, <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> en donde 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 demarcaciones territoriales, 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 la normatividad correspondiente, (ya sea reglas de operación o leyes particulares que dan origen al programa social).

Asimismo, 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, demarcación territorial, 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, que implementa la demarcación, se coordinará 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, en Tlalpan observará 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 un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales, la Alcaldía Tlalpan entregará el respectivo padrón de personas beneficiarias facilitadoras de servicios al Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

**19.3.** La Alcaldía Tlalpan otorgará, cuando le sea solicitado por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de personas beneficiarias de programas sociales que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados de este, 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 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, demarcación territorial, 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 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas 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 Secretaría Particular.

Ciudad de México, a 27 de abril de 2023.

**Mtra. Alfa Eliana González Magallanes**  
Alcaldesa de Tlalpan