

MTRO. SANTIAGO TABOADA CORTINA, Alcalde en Benito Juárez, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículos 1, 3, 29, 30, 31, y 35 fracción I y II de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; artículos 3 fracción I, 11, 32, 33, 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 4, 34, 124, 128 y 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; así como en los Lineamientos para la Elaboración de Acciones Sociales 2020, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

CONSIDERANDO

Que el artículo 53 fracción XXXIV de la Constitución Política de la Ciudad de México, señala que es atribución del titular de la Alcaldía, ejecutar en la demarcación acciones y programas de desarrollo social, tomando en consideración la participación ciudadana, así como políticas y lineamientos que emita el Gobierno de la Ciudad de México.

Que el mismo artículo en su fracción XXXV, señala que es una atribución la de diseñar e instrumentar políticas públicas y proyectos comunitarios encaminados a promover el progreso económico, el desarrollo de las personas, la generación de empleo y el desarrollo turístico sustentable y accesible dentro de la demarcación territorial.

Que tal y como se desprende del artículo 35 fracciones I y II de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, son atribuciones exclusivas de los titulares en materia de desarrollo económico, las de ejecutar en su demarcación territorial acciones y programas de desarrollo social, tomando en consideración la participación ciudadana, así como políticas y lineamientos que emita el Gobierno de la Ciudad; así como diseñar e instrumentar políticas públicas y proyectos comunitarios encaminados a promover el progreso económico, el desarrollo de las personas, la generación de empleo y el desarrollo turístico sustentable y accesible dentro de la demarcación territorial.

Que con fundamento en el artículo 124 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad y que a fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de subsidios, apoyos y ayudas a la población, se deberán sustentar en lineamientos y reglas de operación.

Que de igual forma de conformidad con el artículo 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías podrán articular acciones sociales de manera inmediata para atender las contingencias o emergencias y tendrán un plazo de 15 días hábiles para remitir sus lineamientos de operación al Consejo de Evaluación del Desarrollo de la Ciudad de México, en caso de requerir que tales acciones se prolonguen hasta superar la contingencia o emergencia, en virtud de ello, he tenido a bien emitir el siguiente:

AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA PARTICIPAR EN LA ACCIÓN INSTITUCIONAL DENOMINADA “REGRESO DE CLASES BJ”, EN LA ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL COVID-19.

1. NOMBRE DE LA ACCIÓN:

Regreso a Clases BJ

2. TIPO DE ACCIÓN:

Se entregará un apoyo en especie a las niñas, niños y adolescentes residentes de la Alcaldía Benito Juárez, consistente en un kit o paquete escolar, que contendrá un par de zapatos escolares, una mochila escolar y un paquete de útiles y cuadernos necesarios para su ciclo escolar.

3. ENTIDAD RESPONSABLE:

Dependencia o Entidad Responsable de la Ejecución de la Acción Institucional:
Alcaldía Benito Juárez.

Unidades Administrativas responsables de la implementación de la Acción Institucional, son:

- 1. Dirección General de Desarrollo Social:** Responsable de la verificación de la Acción Social.
- 2. Dirección de Desarrollo Social:** Coadyuvar en cuestiones administrativas y supervisar la ejecución de la acción.
- 3. Subdirección de Programas Sociales:** Responsable del seguimiento, coordinación, supervisión, ejecución de la presente acción, así como dar cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.
- 4. Líder Coordinador de Proyectos de Vinculación Social:** Responsable de la operación del Programa Social, atención de solicitudes, así como la integración del padrón de beneficiarios.

5. Dirección General de Administración: Responsable de la adquisición de los kits escolares, así como generar reporte dirigido a la Dirección de Desarrollo Social, de los apoyos en especie entregados y pendientes.

6. Coordinación de Comunicación Social: Responsable de establecer los mecanismos digitales que considere pertinentes y eficientes para la recepción de documentación y trámites relacionados con la presente Acción Institucional y su correcta difusión..

4. DIAGNÓSTICO:

Antecedentes:

El Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad tuvo sus inicios en la Ciudad de México, entonces Distrito Federal, en marzo 2001, beneficiando a un total de 16,666 niñas u niños, de entre 6 y 14 años en condiciones de vulnerabilidad, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México, con el objetivo de apoyar en la continuidad de sus estudios a través de una transferencia monetaria mensual. Durante el ejercicio fiscal 2014, el número de derechohabientes en el padrón ascendió a 25,500, lo que significó un incremento en el número de derechohabientes en un 53% respecto al inicio del Programa y con lo cual se ha podido beneficiaria a un aproximado de 336,668 familias en condición de vulnerabilidad por carencia social, permitiendo que niñas y niños continúen con sus estudios básicos de primaria y secundaria. En los ejercicios 2015, 2016 y 2017, se mantuvo el mismo número de derechohabientes logrados en 2014. En lo que se refiere al monto del apoyo en 2001 fue de \$600.00, en 2005 ascendió a \$688.00, en 2009 se colocó en 787.80 y a partir de 2015 se otorga un apoyo por \$800.00.¹

Para el ejercicio fiscal 2019, la Alcaldía Benito Juárez, llevó a cabo el Programa Social denominado Regreso a Clases BJ, beneficiando a 1,750 niñas, niños y adolescentes, tomando como base la política social de la Ciudad de México, la cual se sustenta en los principios de universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integralidad, inclusión, territorialidad, exigibilidad, participación, transparencia y efectividad, tal y como lo establece la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y aplicando el marco normativo vigente que guía el diseño, aplicación y evaluación de las acciones y programas sociales.

En ese sentido, los presentes Lineamientos de Operación reafirman su respeto y promoción de los Derechos Humanos, especialmente de las personas en situación de vulnerabilidad; de promoción de la participación infantil y ciudadana, así como la promoción de igualdad de género, la equidad, la inclusión y la reconstrucción del tejido social.

Problema o necesidad que atiende la acción:

Conforme al Sistema Nacional de Información Estadística Educativa (2013), el número total de alumnas/alumnos en la Ciudad de México es de 2´813,486, de los cuales 1´389,928 son mujeres, 1´423,558 son hombres. Para el ciclo escolar 2013-2014, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación informó que el Distrito Federal, ahora Ciudad de México,

contaba con 6.5 por ciento de los alumnos y alumnas de educación básica del país (1'700,551 estudiantes en preescolar, primaria y secundaria).

En la Ciudad de México, la población infantil de 5 años y más con primaria asciende a 2'014,896 personas, lo que representa 22.8 por ciento de la población. Asimismo, para la educación básica (niñas y niños de 6 a 11 años), la Ciudad de México cuenta con una cobertura de 112.1 por ciento, por lo que ocupa el segundo lugar nacional, y tiene una eficiencia territorial de 98.2 por ciento. De acuerdo con la categoría público o privado, para este nivel educativo, 80.7 por ciento de la población asiste a escuelas públicas (en tanto que el promedio nacional es de 91.3 por ciento) y sólo 19.3 por ciento, a escuelas privadas (mientras que el promedio nacional es de 8.7 por ciento).

De un total de la población para educación básica, en el nivel secundaria, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación informa que hay un total de 1365 escuelas, de las cuales, 62.4 por ciento corresponde a la categoría de públicas, y 37.6 por ciento, a privadas.

Para la evaluación de este nivel educativo, dicho Instituto clasifica en cuatro categorías: general, técnica, telesecundaria y comunitaria. La categoría general atiende a una población mayoritaria y abarca 78.1 por ciento del total de escuelas de este nivel educativo y son atendidos en 50 escuelas, que representan 3.7 por ciento del total de escuelas de este nivel educativo.

En lo que respecta a la Alcaldía Benito Juárez, se cuenta con los siguientes datos extraídos del Anuario Estadístico del Distrito Federal INEGI 2015, durante el ciclo escolar 2013-2014:

Total de alumnos inscritos: 91 037 Alumnos Existencias: 88 320 Alumnos Aprobados 81 307 Alumnos Egresados: 21 463 Personal Docente: 6 604 y Escuelas: 526.

Nivel Primaria, los datos son los siguientes: Alumnos Inscritos 35 379 Alumnos Existencias: 35 083 Alumnos Aprobados: 35 057 Alumnos Egresados: 6 102 Personal Docente: 1 300 y Escuelas 160

Nivel Secundaria los datos so los siguientes; Alumnos Inscritos 20 944 Alumnos Existencias: 20 009 Alumnos Aprobados: 17 729 Alumnos Egresados: 5 543 Personal Docente: 1 659 y Escuelas: 83

Ahora bien, de acuerdo con datos obtenidos del Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015 – 2018, el 9.1% de las niñas y el 5.5% de los niños de 12 a 17 años no estudia ni trabaja. De igual modo resalta que el porcentaje más alto de menores que no asiste a la escuela se encuentra en la educación media superior, 20.7% de los niños y 22.5% de las niñas. En el acceso a la tecnología, el 60.2% de la población de 0 a 17 años no tiene acceso a una computadora en el hogar.

Por otra parte, de acuerdo con el *Anexo Estadístico de Pobreza a Nivel Municipio 2010-2015*, elaborado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) en la Alcaldía Benito Juárez:

- Residen 23,879 con ingreso inferior a la línea de bienestar.
- Hay 8,139 personas con rezago educativo.
- Hay 7,523 personas con tres o más carencias sociales.

Justificación y análisis de alternativas:

La Alcaldía Benito Juárez, a través de la implementación de la presente Acción Institucional, busca garantizar el Derecho Fundamental a la Educación de las niñas, niños y adolescentes, consagrados desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en diversos Tratados Internacionales de los cuales el Estado Mexicano forma parte, así como en diversas disposiciones de carácter local.

La Alcaldía Benito Juárez, ha detectado, que gran parte del rezago educativo, se debe a la falta de recursos económicos de las familias que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

En ese sentido, la implementación de esta Acción Institucional resulta de suma importancia, para garantizar que los niños, niñas y adolescentes ejerzan su Derecho a la Educación, apoyando a los proveedores de cada una de las familias residentes de la demarcación territorial, otorgando un apoyo en especie que contienen los productos escolares de primera necesidad que se requieren para la formación educativa.

Es importante señalar, que derivado de la Emergencia Sanitaria causada por el virus SARS-CoV2. (COVID-19), las familias han sufrido impactos negativos en su economía, es por ello, que esta Acción Institucional denominada "Regreso a Clases BJ", cobra mayor importancia en su implementación.

Participación social:

De acuerdo con lo establecido por la Ley de Desarrollo Social, así como la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la participación social de esta Acción es ejercida por medio de los y las residentes de la Alcaldía Benito Juárez, la sociedad en general, Organizaciones no Gubernamentales, Asociaciones Civiles y Agrupaciones Sociales, durante el proceso de planeación, programación, implementación y evaluación de la Acción Institucional.

Análisis de similitudes y coordinación con acciones o programas sociales del Gobierno Central de la Ciudad de México y/o Alcaldías.

Aunque no de la misma naturaleza el Gobierno de la Ciudad de México a través del DIF CDMX, para el ejercicio fiscal 2020, anunció un Programa Social denominado “Beca Leona Vicario de la Ciudad de México 2020”, que tiene como objetivo entregar un apoyo económico por la cantidad de \$832.00, dirigido a menores de edad.

5. DEFINICIÓN DE POBLACIONES OBJETIVO, BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS:

Población Objetivo:

Los 32 926 estudiantes de primaria en Benito Juárez.
Los 20 640 estudiantes de secundaria en Benito Juárez.

Población Beneficiaria:

1,500 estudiantes **inscritos en el sistema de educación formal de primaria y secundaria**, residentes de la Alcaldía Benito Juárez.

6. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICO:

Objetivo General:

Mejorar la calidad de vida de las familias de Benito Juárez, a través del otorgamiento de un apoyo en especie único durante el ejercicio fiscal 2020, que contendrá productos educativos básicos: mochila, material educativo y zapatos tipo escolar, para las niñas, niños y adolescentes.

Objetivo Específico:

Garantizar derechos de acceso a la educación, derechos culturales y derechos de niñas, niños y adolescentes, mediante la entrega de un apoyo en especie con un valor de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.), el cual será un kit que contendrá un par de zapatos, una mochila y un paquete básico de útiles escolares a 1,500 estudiantes de primaria y secundaria.

Fomentar la no discriminación y la autonomía de las niñas, niños y adolescentes.

El derecho social que esta Acción Social busca garantizar es el derecho a la educación, los derechos culturales, y los derechos de las niñas, niños y adolescentes, consagrados en los

artículos 8, Apartado A y D, 11, Apartado D de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El impacto esperado con la implementación de esta Acción es la reducción del rezago educativo de la población de la Alcaldía Benito Juárez.

7. METAS FÍSICAS:

La meta física esta constituida por 1,500 alumnos de primaria y secundaria, residentes de la Alcaldía Benito Juárez, que serán los beneficiarios.

La meta de operación está constituida por la entrega de 1,500 apoyos en especie.

Esta Acción busca apoyar prioritariamente a los estudiantes de primaria y secundaria del sistema escolar público.

8. PRESUPUESTO:

- Monto total del presupuesto autorizado para el 2020: **\$3,000,000.00 (tres millones de pesos 00/100 M.N.)**

-Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios: Entrega única al iniciar el ciclo escolar durante el ejercicio fiscal 2020.

9. TEMPORALIDAD:

La presente Acción Institucional no tendrá una vigencia mayor a 4 meses, salvo que derivado de la misma contingencia sanitaria se desprenda la necesidad de extender la vigencia.

10. COBERTURA

La presente Acción Institucional tiene cobertura dentro del territorio que comprende a la Alcaldía Benito Juárez de la Ciudad de México.

11. REQUISITOS DE ACCESO:

Requisitos de Acceso:

1. Ser residente de la Alcaldía Benito Juárez.
2. **Estar inscrito en el sistema formal de educación y ser alumno de primaria y/o secundaria en alguna escuela o institución.**
3. Se otorgará un apoyo en especie único por estudiante.

Procedimiento de Acceso:

Derivado de la Emergencia Sanitaria causada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) decretada por el Consejo de Salubridad General, el día 30 de marzo de 2020 mediante su publicación en el Diario Oficial de la Federación, así como por el Consejo de Salud de la Ciudad de México, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 31 de marzo de 2020; La Alcaldía Benito Juárez instrumentará mecanismos digitales a fin de salvaguardar los Derechos Fundamentales de las niñas, niños y adolescentes, así como continuar con las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno de la Ciudad de México.

1. Requisitar debidamente la solicitud de incorporación a la Acción Institucional, la cual estará disponible en la página oficial de la Alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx
2. La página oficial de la Alcaldía Benito Juárez, será el canal para la recepción de los documentos.
3. Una vez completado registro de solicitud de incorporación a la Acción Institucional, así como el envío de la documentación correspondiente, se les asignará un número de folio a las y los solicitantes, para su seguimiento.
4. Se verificará que las solicitudes cumplan con todos los requisitos y la documentación se encuentre en su totalidad, mismo que se hará del conocimiento de las y los solicitantes, a través de correo electrónico o llamada telefónica.
5. Una vez verificado que los expedientes se encuentren totalmente integrados, una Trabajadora o un Trabajador Social de la Alcaldía, realizará una entrevista telefónica con la finalidad de aplicar la Cédula de Características Económicas.
6. Se notificará a los beneficiarios para que acudan a recibir el kit escolar, creando un calendario para evitar aglomeraciones de personas y respetar la sana distancia que establece tanto el Gobierno Federal, como el Gobierno de la Ciudad de México.

En caso de defunción de la madre, padre, tutor o tutriz, quien quede a cargo del menor, podrá realizar el trámite correspondiente, "Bajo Protesta de Decir Verdad" de dicha situación, mediante escrito libre dirigido a la Alcaldía Benito Juárez.

Documentación:

1. Acta de Nacimiento del estudiante y de la madre, padre o tutor.
2. CURP del estudiante y de la madre, padre o tutor.
3. INE del padre, madre o tutor, con domicilio en la Alcaldía Benito Juárez.
4. Documento oficial que acredite su estancia en ciclo escolar 2019-2020.
5. Comprobante de domicilio no mayor a tres meses.

12. CRITERIOS DE ELECCIÓN DE LA POBLACIÓN:

La Líder Coordinador de Proyectos de Vinculación Social, elaborará la propuesta del padrón de beneficiarios, la lista de espera y casos desfavorables, la cual se presentará en sesión ordinaria o extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, para su validación y aprobación.

El padrón de beneficiarios se integrará por 1,500 beneficiarios, bajo el criterio de incorporar a los más vulnerables económicamente, por lo que **esta acción buscará apoyar prioritariamente a los estudiantes de primaria y secundaria del sistema escolar público.**

13. OPERACIÓN DE LA ACCIÓN:

1. Una vez que se hayan publicado la convocatoria oficial para participar en los presentes Lineamientos de Operación, los interesados ingresarán a la página oficial de la Alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx, para requisitar debidamente la solicitud de incorporación a la Acción Institucional.

El portal de la Alcaldía será el canal para la recepción de documentos.

2. Una vez completado el registro de solicitud de incorporación a la Acción Institucional, se deberán ingresar la documentación correspondiente.

3. Realizado el registro de incorporación, así como el envío de la documentación correspondiente, se les asignará un número de folio a las y los solicitantes, para su seguimiento.

4. La Subdirección de Programas Sociales, así como la Líder Coordinador de Proyectos de Vinculación Social verificarán que las solicitudes cumplan con todos los requisitos y la documentación se encuentre en su totalidad.

5. La Subdirección de Programas Sociales, asignará a personal quien será el encargado de hacer del conocimiento de las y los solicitantes sobre la conclusión del trámite, a través de correo electrónico o llamada telefónica.

5. La Subdirección de Programas Sociales, verificará la integración de los expedientes, los cuales deben cumplir con todos los requisitos y la documentación completa.

6. La Trabajadora Social, a cargo de la Líder Coordinador de Proyectos de Vinculación Social, realizará una entrevista telefónica con la finalidad de aplicar la Cédula de Características Económicas.

7. La Líder Coordinador de Proyectos, a través de las y los Trabajadores Sociales, podrá realizar visitas domiciliarias en los casos que considere necesario a fin de corroborar la información proporcionada.

8. La Líder Coordinador de Proyectos realizará la propuesta del padrón de beneficiarios, la lista de espera y los casos desfavorables, misma que se hará del conocimiento en sesión ordinaria o extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, para su validación y aprobación.

El padrón de beneficiarios se integrará por 1,500 solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable, bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables económicamente, por lo que esta acción buscará apoyar prioritariamente a los estudiantes de primaria y secundaria del sistema escolar público.

La lista de espera se integrará por los solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable pero que por falta de presupuesto ya no pueden ser protegidos por la Acción Institucional.

En caso de que la beneficiaria o beneficiario no acuda a recibir la entrega del apoyo en especie, se cancelará el apoyo y se destinará a una de las solicitantes que quedaron en lista de espera.

Los casos desfavorables, serán todas aquellas solicitudes que fueron canceladas, ya sea por no cumplir todos los requisitos establecidos o por no presentar la documentación en tiempo y forma.

9. Se notificará a los beneficiarios para que acudan a recibir el kit escolar, creando un calendario para evitar aglomeraciones de personas y respetar la sana distancia que establece tanto el Gobierno Federal, como el Gobierno de la Ciudad de México.

14. DIFUSIÓN:

La Acción Institucional será dada a conocer a la población mediante la publicación de sus Lineamientos de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

A su vez, la convocatoria para participar será dada a conocer a través de la página oficial de la Alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx.

Los contenidos, fechas y procedimientos de la acción institucional serán difundidos en coordinación con la Unidad Administrativa responsable de la Alcaldía en la materia.

15. PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y FACILITADORES DE SERVICIOS Y/O LISTADO DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

De acuerdo a lo establecido por el Capítulo VI. al Reglamento de Desarrollo Social, y de acuerdo a lo que estipulan los Lineamientos para la Elaboración de Acciones Institucionales de Desarrollo Social (Acciones Sociales) 2020, la Alcaldía Benito Juárez, que tiene a su cargo la presente Acción Institucional, publicará a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del 2021, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el padrón completo de las beneficiarias y beneficiarios, el cual por lo menos deberá contener los siguientes campos:

- I. Nombre completo,
- II. Lugar y fecha de nacimiento,
- III. Sexo,
- IV. Edad,
- V. Pertenencia étnica,
- VI. Grado máximo de estudios,
- VII. Tiempo de residencia en la Ciudad de México,
- VIII. Domicilio,
- IX. Ocupación,
- X. Datos de padres o tutores, en su caso, y
- XI. Clave Única de Registro de Población.

El padrón y listado de beneficiarios será elaborado conforme a la normatividad aplicable y lo señalado por los presentes lineamientos, dicho padrón será concluido una vez que se analice el universo de solicitudes y se obtenga el dictamen de resultados conforme a lo dispuesto en los presentes lineamientos.

A efecto de evitar duplicidad de beneficiarios con algún otro mecanismo social que tenga por objeto algún tipo de apoyo igual al que se prevé en los presentes lineamientos, esta Alcaldía promoverá los mecanismos de coordinación y colaboración con las instituciones gubernamentales del Gobierno Federal, de la Ciudad de México y de las Alcaldías de la CDMX, encargadas de brindar apoyos y beneficios a deportistas y entrenadores, con el objeto de verificar y promover la no duplicidad de beneficiarios que gocen de apoyos de carácter social y que cubran el mismo objetivo.

16. CRITERIOS DE EXIGIBILIDAD, INCONFORMIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS:

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana:

El ciudadano que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:

a) Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito dirigido a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Alcaldía Benito Juárez; mismos que deberá ser entregado en el CESAC ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio Soluciones, Pueblo de Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, Tel.5623 6700, con un horario de atención de 9:00 a 18:00 horas.

b) Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 Edificio CASE, 2do. Piso, Pueblo de Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, con horario de atención 9:00 a 18:00 horas.

c) A través del buzón en el portal www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx

Las quejas sobre la Acción Institucional, las podrá realizar la o el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley o en los presentes Lineamientos de Operación.

Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:

- Nombre, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) del solicitante que presenta la queja.
- Motivo de la queja.
- Descripción precisa del hecho que motivo la queja.

Una vez interpuesta la queja o inconformidad, el área de recepción la turnará a la Dirección General de Desarrollo Social, quien dará el seguimiento y emitirá respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

La respuesta se le notificará al interesado.

De no quedar conforme con la respuesta, el interesado podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Alcaldía Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades, ubicado en el Edificio Central de la Alcaldía Benito Juárez, 1er Piso. Tel. 5422 5400 Ext. 1215 ó 1139.

En caso de que la entidad responsable de la Acción Institucional no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar quejas oír considerarse indebidamente excluidas de la Acción Institucional o por incumplimiento de la garantía de acceso a la Acción Institucional, ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, que a su vez deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma, a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.

Se prohíbe cualquier acto o conducta discriminatoria por acción u omisión por parte de las personas servidoras públicas en la implementación, seguimiento o evaluación de la Acción Institucional. La violación a esta disposición será sancionada conforme al marco jurídico vigente en la Ciudad de México, COPRED, para su investigación.

El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL 01 800 433 2000.

Mecanismos de Exigibilidad:

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, es obligación de los servidores públicos responsables de la ejecución de los programas y acciones sociales tener a la vista los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios y beneficiarias puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable con apego a la normatividad vigente y aplicable.

En tal sentido, la Alcaldía Benito Juárez se compromete a llevar a cabo una difusión de los presentes Lineamientos de Operación, así como de la Convocatoria de la Acción Institucional denominada "Regreso a Clases BJ".

Los casos en los que las y los interesados podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes:

- a) Cuando un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al derecho garantizado en la Acción Institucional y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
- b) Cuando los beneficiarios de Acción Institucional exijan a la autoridad que se cumplan con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma como lo establece la Acción.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a la Acción por restricción presupuesta y éstas exijan las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

Obligaciones de los solicitantes:

- Presentar solicitud mediante la página oficial de la Alcaldía Benito Juárez debidamente requisitada.
- Cumplir con los requisitos y documentación, así como la aplicación de la Cédula de Características Económicas.
- Proporcionar la documentación que le sea requerida a efecto de validar la información proporcionada.
- Obtener el apoyo asignado de forma oportuna en el lugar y fechas estipuladas.

Aunado a lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, las personas beneficiarias de la presente Acción Institucional tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) A recibir atención oportuna, de calidad, no discriminación 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 términos de la normatividad aplicable.
- c) Acceder a la información de la Acción Institucional, Lineamientos de Operación, temporalidad, cambios y ajustes, de conformidad con lo previsto por la Leyes de Transparencia y de Protección de Datos Personales.
- d) A interponer quejas, inconformidades, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable.
- e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionado la permanencia o adhesión a cualquier acción o programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión.
- f) Solicitar de manera directa, el acceso a la Acción Institucional.

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

h) Toda persona beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normatividad aplicable.

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

17. EVALUACIÓN Y MONITOREO:

Los indicadores de la presente Acción Institucional será evitar el abandono escolar de las y los beneficiarios, solicitando evidencia de la incorporación de los mismos en la educación media superior, asimismo, se levantará una encuesta de satisfacción de la implementación de la Acción. Para el desarrollo de los indicadores de eficacia y eficiencia se utilizará información estadística que se generará, por un lado, a través de la investigación documental y, por el otro lado, mediante la información de campo proporcionada por las personas beneficiarias y los operadores de la Acción.

Lo anterior se da mediante el análisis de:

- a. Niñas, Niños y Adolescentes solicitantes;
- b. Niñas, Niños y Adolescentes incorporados al padrón;
- c. Apoyos entregados;

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia/periodo de cálculo	Meta	Medios de Verificación
Fin	Contribuir a disminuir la tasa de deserción escolar.	Porcentaje de jóvenes beneficiados por la acción que continúan sus estudios	$(\text{Número de niñas, niños y adolescentes beneficiarios por la acción} / \text{Número de niñas, niños y adolescentes que continuaron estudiando}) * 100$	Porcentaje	Anual	Las personas que ingresan a la acción y continúan estudiando	Constancia o credencial del beneficiado que acredite su permanencia en su educación básica.

Propósito	Ayudar a las niñas, niños y adolescentes de nivel primaria y secundaria para que continúen estudiando	Porcentaje de estudiantes beneficiarios que recibieron el apoyo	(Número de estudiantes que solicitaron su incorporación a la acción en el periodo t/ Número de niñas, niños y adolescentes atendidos por la acción	Porcentaje	Anal	100%	Padrón de beneficiarios
Componentes	Entrega del estímulo en especie	Porcentaje de cobertura del programa social	(Número de estímulos alcanzados en el t/Número de estímulos programados en t) *100	Porcentaje	Anual	100%	Informe de estímulos entregados
Actividades	Manejo de expedientes	Porcentaje de expedientes debidamente integrados respecto al número total de solicitudes ingresadas en el tiempo.	(Número de solicitudes atendidas / Cantidad física programada) * 100	Porcentaje	Anual	100%	Aplicación de las Cédulas de Características Económicas y documentación presentada.

18. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales proporcionados por parte de las personas beneficiarias de esta Acción Institucional, y la información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en los artículos 13, 14, 21, 112 y 183 al 191 de 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 del Distrito Federal.

19. OTRAS DISPOSICIONES

La Alcaldía Benito Juárez, a través de la Dirección de Desarrollo Social es la instancia facultada para interpretar técnica y administrativamente las disposiciones contenidas en las presentes disposiciones, sin perjuicio de las atribuciones previstas por instancias federales y locales correspondientes.