

**Nombre del programa social**

“Imagen Urbana, Orgullo BJ”

**Responsable de la ejecución del Programa Social**

Alcaldía Benito Juárez

**Diagnóstico.**

No ha sido implementado este programa social ni ningún otro similar en la Alcaldía Benito Juárez con anterioridad, por lo que es de nueva creación para el ejercicio 2025, de la necesidad de emplear políticas públicas para la implementación de actividades de mejoramiento urbano con perspectiva de género, estrategias y acciones orientadas a corregir y eliminar las desigualdades de género presentes en la alcaldía. Este enfoque tiene como objetivo asegurar que todas las personas, independientemente de su género o identidad de género, cuenten con las mismas oportunidades de acceso y disfrute de los espacios urbanos. Si el problema mencionado anteriormente no se aborda adecuadamente mediante el mantenimiento de los espacios públicos en la Alcaldía, estos se deteriorarán, presentarán problemas de contaminación, insalubridad e inseguridad, lo que afectará negativamente tanto a la población como a la infraestructura, el equipamiento urbano y el medio ambiente.

Una de las causas centrales del problema social es el deterioro de los espacios públicos de la alcaldía Benito Juárez a causa de la contaminación, la degradación física, la inseguridad y la pérdida de su función social y recreativa, lo que genera que las personas usuarias no tengan una percepción de espacios públicos accesibles que promuevan la seguridad humana y ciudadana de mujeres y niñas, y por lo tanto una imagen urbana que no cuenta con el papel fundamental en la elección para recorrer o transitar un espacio público.

**Población potencial**

Se estima que la población potencial que será atendida son las 434,153 personas que residen en la Alcaldía Benito Juárez, esto de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda del INEGI 2020, personas que pueden ser afectadas como consecuencia de no intervenir en los espacios públicos abandonados en la demarcación. Siendo 53.4% mujeres (231,837) y 46.6 % hombres (202,315). Los rangos de edad que concentran mayor población fueron de 30 a 34 años (45,187 habitantes), 35 a 39 años (42967 habitantes).

**Justificación**

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez contribuya al mejoramiento de los espacios públicos, evitando su abandono y deterioro, a fin de garantizar que los servicios sean inclusivos, y se ofrezcan de manera equitativa, eficaz y eficiente, respetando los principios de generalidad, continuidad y calidad.

Los espacios públicos son esenciales para el desarrollo cotidiano de las personas, donde convergen diversas realidades sociales y nos encontramos con nuestros semejantes. Sin embargo, la experiencia en estos espacios puede variar según el sexo, ya sea femenino o masculino. Por ello, es fundamental realizar servicios de mejoramiento de la imagen urbana en los espacios públicos de la Alcaldía.

## Objetivos y líneas de acción

### Objetivo general.

Contribuir a mitigar el deterioro y mejorar la imagen de los espacios públicos de la de la Alcaldía Benito Juárez, a través de servicios de mejoramiento de imagen urbana de 184 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, a fin de generar espacios más accesibles e incluyentes para todas las personas y de identidad visual positiva que promuevan la seguridad humana y ciudadana de mujeres y niñas.

### Objetivo específico y líneas de acción:

- A) Coadyuvar en el mejoramiento de la imagen urbana en los espacios públicos de la alcaldía, a través del mantenimiento y limpieza de áreas verdes.
- B) Promover un entorno seguro y accesible, equitativo, eficaz y eficiente, respetando los principios de generalidad, continuidad y calidad para los peatones en la alcaldía, a través de acciones y servicios de renovación y mantenimiento de mobiliario urbano, fuentes y áreas confinadas.
- C) Apoyar al mejoramiento de los servicios públicos que brinda la alcaldía, proponiendo espacios públicos más seguros y transitables para mujeres y niñas, con el propósito de que la imagen urbana tenga un papel fundamental en la elección para recorrer o evitar transitar en algún espacio público.

### Definición de población objetivo y beneficiaria

#### Población objetivo

Se estima que la población objetivo serán las 434,153 personas habitantes en la Alcaldía Benito Juárez, de las cuales 232,032 son mujeres (53.4%) y 202,121 hombres (46.6%) (INEGI, 2020).

#### Personas Usuarias Finales.

434,153 mujeres y hombres residentes en la alcaldía, así como la población flotante.

#### Personas beneficiarias facilitadores de servicios.

Este programa social contempla la participación de 184 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, considerando la participación en una proporción similar al 50% mujeres y 50% hombres, salvaguardando en todo momento la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

#### Metas físicas

La meta física de este programa social contempla hasta 2000 servicios totales dependiendo de las necesidades detectadas en Servicios de mejoramiento de imagen urbana (Deshierbe y rastrillado de áreas verdes, retiro de hojarasca, Barrido de pasillos y andadores en parques de la Demarcación, Lavado de juegos infantiles, Lavado de ejercitadores, Retiro de gallardetes, Retiro de grafiti, Limpieza y pintura de bancas, postes, papeleras, guarniciones y demás elementos de mobiliario urbano etc.) a través de la participación de 184 personas beneficiarias facilitadoras de servicios en las zonas territoriales de esta Alcaldía, considerando la participación en una proporción similar al 50% mujeres y 50% hombres.

- a) Beneficiar a la población potencial, mujeres (53.4%) y hombres (46.6%) como usuarios finales, residentes la Alcaldía con la oportuna atención a los servicios para lograr un mejor

entorno a las personas que habitan en la Alcaldía y de quienes acuden o transitan por sus calles y avenidas.

b) Se pretende brindar prioritariamente servicios de: Mantenimiento y limpieza de área verdes, Mantenimiento de mobiliario urbano, Limpieza de fuentes y Mantenimiento de áreas confinadas.

### Orientaciones y Programación Presupuestales

**Monto total del presupuesto autorizado para 2025: \$11,500,000.00 (Once millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.)**

### Programación Presupuestal:

Denominación	Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Temporalidad	Monto unitario por Persona beneficiaria facilitadora de servicios	Monto por ministración	Monto Anual
Facilitadores de Servicios	160	Jun-Dic	\$7,000.00	\$1,120,000.00	\$7,840,000.00
Coordinadores	16	Jun-Dic	\$8,000.00	\$128,000.00	\$896,000.00
Administrativos	8	Jun-Dic	\$8,000.00	\$64,000.00	\$448,000.00
	184				\$9,184,000.00

Equipamiento	Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Monto unitario por Persona beneficiaria facilitadora de servicios	Monto total	Numero de entregas
Chaleco	184	\$600.00	\$110,400.00	Única
Gorra Bordada	184	\$200.00	\$36,800.00	Única
Impermeable	184	\$650.00	\$119,600.00	Única
Playera estampada	184	\$200.00	\$36,800.00	Única
			\$303,600.00	

Operación	Monto total
Gastos de operación	\$2,012,400.00
<b>Gran Total:</b>	<b>\$11,500,000.00</b>

**Los costos de operación serán aquellos que cubra la adquisición de herramientas, insumos y gastos extraordinarios no previstos en la operación del programa.**

**Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios:**

7 ministraciones durante el ejercicio fiscal 2025

**Requisitos y procedimientos de acceso**

**Difusión**

El programa social se dará a conocer a la población mediante la publicación de las presentes reglas de operación, así como, en su caso, sus modificaciones en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la página: [alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://alcaldiabenitojuarez.gob.mx) y redes sociales oficiales de la alcaldía, así como en el Sistema de Información del Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México (SIBISO) y en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS).

Así mismo, la convocatoria para participar se dará a conocer en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en coordinación con la Unidad Administrativa responsable en materia de comunicación social en dos periódicos de mayor circulación en la Ciudad de México, así como, en la página [alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://alcaldiabenitojuarez.gob.mx) y redes sociales oficiales de la Alcaldía Benito Juárez, además a través de los medios que considere pertinentes; ésta permanecerá abierta durante las fechas establecidas en la misma.

Las personas interesadas podrán consultar o solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 16:00 horas, en las oficinas de la Dirección General de Administración y Finanzas.

La difusión del presente programa social tanto en las reglas de operación como en el material y medios en los cuales se dé a conocer a la población no contendrá identificación de tipo personal, simbólico, semiótico o de cualquier índole con partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo ajeno al marco institucional.

**Requisitos de acceso**

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

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

**Para el caso de Personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Operativos):**

- Tener entre 18 y hasta 55 años al momento del registro.
- Tener disposición de realizar actividades físicas para el desempeño de las acciones encomendadas.
- Conocimiento y manejo de herramientas básicas.
- Ser preferentemente residente de la Demarcación Territorial.
- Previo a la solicitud de incorporación al programa social, que será proporcionada por la Alcaldía, requisitar o en su caso, actualizar la Cédula de Características Económicas (CCE) la cual estará disponible en la página oficial de la alcaldía [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx)

- Encontrarse en condición de desempleo y en búsqueda de empleo, así mismo no ser persona beneficiaria del Programa Social de Seguro de Desempleo que otorga el Gobierno de la Ciudad de México.
- Cumplir con la documentación requerida en las presentes reglas de operación, la cual se deberá presentar en original (completa y legible) para su digitalización.
- No perciban ingresos económicos por concepto de jubilación y/o pensión.

**Para el caso de Personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Coordinadores):**

- Tener entre 18 y hasta 55 años al momento del registro.
- Tener disposición de realizar actividades para el desempeño de las acciones encomendadas.
- Conocimiento y manejo de herramientas básicas, respuesta y atención a ciudadanos que soliciten información sobre las actividades que realizan en el sitio de trabajo.
- Nivel mínimo de estudios medio superior.
- Experiencia en manejo de personal.
- Ser preferentemente residente de la Demarcación Territorial.
- Previo a la solicitud de incorporación al programa social, que será proporcionada por la Alcaldía, requisitar o en su caso, actualizar la Cédula de Características Económicas (CCE) la cual estará disponible en la página oficial de la alcaldía [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx)
- Encontrarse en condición de desempleo y en búsqueda de empleo, así mismo no ser persona beneficiaria del Programa Social de Seguro de Desempleo que otorga el Gobierno de la Ciudad de México.
- Cumplir con la documentación requerida las presentes reglas de operación, la cual se deberá presentar en original (completa y legible) para su digitalización.
- No perciban ingresos económicos por concepto de jubilación y/o pensión.

**Para el caso de Personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Administrativos):**

- Tener entre 18 y hasta 55 años al momento del registro.
- Tener disposición de realizar actividades para el desempeño de las acciones encomendadas.
- Nivel mínimo de estudios medio superior concluido
- Conocimiento y manejo de paquetería Microsoft Office.
- Ser preferentemente residente de la Demarcación Territorial.
- Previo a la solicitud de incorporación al programa social, que será proporcionada por la Alcaldía, requisitar o en su caso, actualizar la Cédula de Características Económicas (CCE) la cual estará disponible en la página oficial de la alcaldía [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx)
- Encontrarse en condición de desempleo y en búsqueda de empleo, así mismo no ser persona beneficiaria del Programa Social de Seguro de Desempleo que otorga el Gobierno de la Ciudad de México.
- Cumplir con la documentación requerida las presentes reglas de operación, la cual se deberá presentar en original (completa y legible) para su digitalización.
- No perciban ingresos económicos por concepto de jubilación y/o pensión.

No se establecerán requisitos adicionales a los establecidos en estas reglas de operación.

El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en 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, 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 Benito Juárez [alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://alcaldiabenitojuarez.gob.mx).

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

Las personas interesadas en ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán cumplir con lo establecido en las presentes reglas de operación.

La Dirección General de Administración y Finanzas asistirá a las y los solicitantes durante el proceso de solicitud de incorporación al programa social que presente algún problema, falla u omisiones, por lo que las personas servidoras públicas encargadas de esta cuestión realizarán los esfuerzos necesarios para que las personas potencialmente beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuada sus solicitudes.

En caso de baja de uno o más personas beneficiarias facilitadoras de servicios, se tomará en consideración la lista de espera resultante del proceso de convocatoria de aquellas personas que no fueron seleccionadas.

De no existir personas candidatas, la Dirección General de Servicios Urbanos abrirá un proceso extraordinario de recepción de documentos el cual se dará a conocer en la página oficial de la Alcaldía.

### Documentación

La ciudadanía interesada en acceder al programa social deberá presentar la documentación requerida en original (completa y legible) en las fechas y horario establecido en la convocatoria.

### Para el caso de Personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Operativos):

1. Identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector), la cual debe estar vigente, la vigencia puede consultarla en la siguiente página: <https://listanominal.ine.mx/scpln/>.

En caso de que la identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector), no contenga el domicilio completo o la persona solicitante habite en un domicilio diferente al manifestado en la identificación oficial, deberá presentar comprobante con domicilio.

El comprobante de domicilio, deberá ser no mayor a tres meses de antigüedad, a partir de la fecha de registro. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo de telefonía fija, boleta de cobro por el suministro de agua, boleta de cobro del impuesto predial bimestral, boleta de cobro por suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio. (No se aceptarán como comprobante de domicilio los estados de cuenta bancarios y los recibos de telefonía móvil).

El comprobante de domicilio deberá coincidir con la información vertida en la Cédula de Características Económicas, previamente requisitada o actualizada en el formulario digital.

2. Clave Única de Registro de Población (CURP), que contenga el código QR y que esté verificada por el Registro Civil (podrá descargarla en la página: <https://www.gob.mx/curp/>), solo en caso de que la identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector) no lo contenga o en su caso que no sea visible en la identificación oficial.

3.- Certificado médico emitido por una institución pública del Sector Salud que acredita el estado de salud de la persona solicitante.

4.- Carta Bajo Protesta de Decir Verdad que será proporcionada por la Alcaldía, debidamente requisitada, en la que manifieste que se encuentra en condición de desempleo y en búsqueda de empleo, que tiene el conocimiento para el manejo de herramientas básicas, no ser persona servidora pública y no ser persona beneficiaria del Programa Social de Seguro de Desempleo que otorga el Gobierno de la Ciudad de México, ni de algún programa similar en los tres niveles de gobierno, misma que se proporcionará al momento de solicitar la incorporación al programa social.

**Para el caso de Personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Coordinadores):**

1. Identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector), la cual debe estar vigente, con domicilio en la Alcaldía Benito Juárez. La vigencia puede consultarla en la siguiente página: <https://listanominal.ine.mx/scpln/>

En caso de que la identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector), no contenga el domicilio completo o la persona solicitante habite en un domicilio diferente al manifestado en la identificación oficial (dentro de la demarcación Benito Juárez), deberá presentar comprobante con domicilio en la demarcación Benito Juárez.

El comprobante de domicilio dentro de la demarcación Benito Juárez, deberá ser no mayor a tres meses de antigüedad, a partir de la fecha de registro. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo de telefonía fija, boleta de cobro por el suministro de agua, boleta de cobro del impuesto predial bimestral, boleta de cobro por suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio. (No se aceptarán como comprobante de domicilio los estados de cuenta bancarios y los recibos de telefonía móvil).

El comprobante de domicilio deberá coincidir con la información vertida en la Cédula de Características Económicas, previamente requisitada o actualizada en el formulario digital.

2. Clave Única de Registro de Población (CURP), que contenga el código QR y que esté verificada por el Registro Civil (podrá descargarla en la página: <https://www.gob.mx/curp/>), solo en caso de que la identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector) no lo contenga o en su caso que no sea visible en la identificación oficial.

3.- Certificado médico emitido por una institución pública del Sector Salud que acredita el estado de salud de la persona solicitante.

4. Carta Bajo Protesta de Decir Verdad que será proporcionada por la Alcaldía, debidamente requisitada, en la que manifieste que se encuentra en condición de desempleo y en búsqueda de empleo, tiene el conocimiento para manejo de herramientas básicas, así como respuesta y atención a ciudadanos que soliciten información, no ser persona servidora pública y no ser persona beneficiaria del Programa Social de Seguro de Desempleo que otorga el Gobierno

de la Ciudad de México, ni de algún programa similar en los tres niveles de gobierno, misma que se proporcionará al momento de solicitar la incorporación al programa social.

**Para el caso de Personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Administrativos):**

1. Identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector), la cual debe estar vigente, con domicilio en la Alcaldía Benito Juárez. La vigencia puede consultarla en la siguiente página: <https://listanominal.ine.mx/scpln/>.

En caso de que la identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector), no contenga el domicilio completo o la persona solicitante habite en un domicilio diferente al manifestado en la identificación oficial (dentro de la demarcación Benito Juárez), deberá presentar comprobante con domicilio en la demarcación Benito Juárez.

El comprobante de domicilio dentro de la demarcación Benito Juárez, deberá ser no mayor a tres meses de antigüedad, a partir de la fecha de registro. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo de telefonía fija, boleta de cobro por el suministro de agua, boleta de cobro del impuesto predial bimestral, boleta de cobro por suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio. (No se aceptarán como comprobante de domicilio los estados de cuenta bancarios y los recibos de telefonía móvil).

El comprobante de domicilio deberá coincidir con la información vertida en la Cédula de Características Económicas, previamente requisitada o actualizada en el formulario digital.

2. Clave Única de Registro de Población (CURP), que contenga el código QR y que esté verificada por el Registro Civil (podrá descargarla en la página: <https://www.gob.mx/curp/>), solo en caso de que la identificación oficial del Instituto Nacional Electoral (credencial de elector) no lo contenga o en su caso que no sea visible en la identificación oficial.

3.- Certificado médico emitido por una institución pública del Sector Salud que acredita el estado de salud de la persona solicitante.

4.- Documento que acredite la conclusión del nivel de estudios medio superior, expedido por institución educativa ya sea pública o privada.

5.- Carta Bajo Protesta de Decir Verdad que será proporcionada por la Alcaldía, debidamente requisitada, en la que manifieste que se encuentra en condición de desempleo y en búsqueda de empleo, que tiene conocimiento y manejo de paquetería Microsoft Office, no ser persona servidora pública y no ser persona beneficiaria del Programa Social de Seguro de Desempleo que otorga el Gobierno de la Ciudad de México, ni de algún programa similar en los tres niveles de gobierno, misma que se proporcionará al momento de solicitar la incorporación al programa social.

**Requisitos de permanencia, causales de baja.**

**Requisitos de permanencia**

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

1. Cumplir con las actividades y los horarios establecidos por las áreas responsables de la operación del programa social.
2. No poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros dentro del servicio.
3. No incurrir en faltas de honradez.
4. No incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos contra sus compañeros o público en general.
5. Dar un trato digno a la ciudadanía.
6. Asistir a la capacitación y formación que se programará.

### **Causales de baja**

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

1. No cumplir con las tareas y/u horarios encomendadas.
2. Cuando sus actos pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeros dentro del servicio.
3. Cuando incurra en faltas de autoridad y honradez.
4. Cuando durante las labores incurra en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos contra sus jefes, compañeros o público en general.
5. Cuando incumpla con sus actividades diarias en más de 3 ocasiones en un periodo de 30 días.
6. No cumplir con sus actividades en los tiempos establecidos de acuerdo con su centro asignado (al menos 6 horas de actividades de lunes a sábado, aunque puede variar de acuerdo con las necesidades de las áreas).
7. No asistir a las reuniones que se convoque.
8. Por acumular 3 faltas injustificadas en un periodo de 30 días.
9. por renuncia voluntaria al programa.
10. No entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por las áreas responsables de la operación del programa social.
11. Proporcionar, en cualquier momento del proceso de este programa social, datos falsos o documentos apócrifos.
11. No dar un trato digno a la ciudadanía.
12. No cumplir con las obligaciones establecidas en las reglas de operación del programa.

### **Suspensión temporal**

El programa puede ser suspendido por la Alcaldía Benito Juárez sin incurrir en responsabilidad alguna, en los siguientes supuestos:

- Por causa de fuerza mayor; y/o
- Se dará término a la suspensión temporal del programa, una vez que hayan cesado las causas que dieron origen a la suspensión siempre y cuando las circunstancias

de temporalidad y presupuesto lo permitan, se dará continuidad al programa social. Derivado de que este programa social no cuenta con causales de baja temporal para las personas beneficiarias facilitadoras de servicio, no existe procedimiento de reincorporación

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

La elección de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios serán todas aquellas que cumplieron con los requisitos, documentos y cuyo trámite haya resultado favorable, considerando en todo momento la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

En caso de que, las solicitudes de ingreso que cumplan con todos los requisitos de acceso sean mayor a 800, se realizará un sorteo cuyo proceso se desarrollará exclusivamente por vías remotas y a distancia, con la presencia de un representante del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Benito Juárez de la Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México y personal de la Alcaldía Benito Juárez.

Se dará prioridad a las personas solicitantes que no hayan sido beneficiadas por algún otro programa o acción social similar a cargo de la alcaldía, considerando en todo momento la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

La lista de espera se integrará por los solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable pero que por falta de presupuesto ya no pueden ser beneficiados por al programa social.

Los casos desfavorables, serán todos aquellos registros que fueron categorizados como no seleccionados, ya sea por no cumplir con todos los requisitos y documentos establecidos, o por los siguientes puntos:

Proporcionar información incorrecta o que no coincida con la documentación recibida, como puede ser: un domicilio diferente al que habita y este no lo justifique con el comprobante de domicilio o en su caso, no se haya notificado, teléfono inexistente o equivocado, un correo electrónico no válido, que en caso de visita domiciliaria por lo menos dos vecinos nieguen conocer a la persona.

*"No podrán ser personas beneficiarias de este programa social aquellas que pertenezcan a otro programa o acción social similar de la alcaldía, del gobierno de la Ciudad de México ni del Gobierno Federal, ni aquellas personas trabajadoras activas en el servicio público de cualquier nivel y ámbito de la Administración Pública".*

### **Procedimientos de instrumentación.**

#### **Operación**

1. La solicitud de incorporación se realizará de manera presencial, por lo que la persona solicitante deberá presentarse en la oficina de la alcaldía que se destine para tal fin.
2. Previo a la solicitud de incorporación al programa social, que será proporcionada por la Alcaldía, las personas interesadas deberán requisitar o en su caso, actualizar la Cédula de Características Económicas la cual estará disponible en la página oficial de la alcaldía [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx).
3. Para seguir con el proceso deberá presentar Carta Bajo Protesta de Decir Verdad,

que será proporcionada por la Alcaldía, debidamente requisitada, en la que manifieste no ser persona servidora pública activa y/o beneficiaria de algún programa o acción similar de cualquier nivel de gobierno, misma que se proporcionará al momento de solicitar la incorporación al programa social.

La información registrada en la Cédula de Características Económicas (domicilio completo, teléfono y correo electrónico) deberá ser vigente y fidedigna ya que serán los únicos datos de contacto en caso de requerir su validación.

4. Una vez requisitada o actualizada la Cédula de Características Económicas, la persona solicitante deberá presentar la documentación descrita en el apartado “**Documentación**”, la cual deberá estar completa y legible del documento original (no copia), cumpliendo con las fechas y horarios establecidos en la convocatoria
5. La Dirección General de Servicios Urbanos y la Dirección General de Administración y Finanzas asistirán a las y los solicitantes durante el proceso de solicitud de incorporación al programa social.
6. Una vez concluida la solicitud de incorporación al programa social para ser persona potencialmente beneficiaria, se entregará un acuse digital, el cual contendrá número de folio, mismo que deberá conservar para su seguimiento.
7. La Dirección General de Servicios Urbanos solicitará a la Dirección de Comunicación Social publicar los folios de las personas beneficiarias en la página [alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://alcaldiabenitojuarez.gob.mx) y redes sociales oficiales de la alcaldía, donde se detallará las fechas y lugares para el inicio de las actividades.

**Se entenderá por NO beneficiada a aquella persona cuyo número de folio NO se encuentre publicado en la página y redes sociales oficiales de la alcaldía.**

8. La Dirección General de Servicios Urbanos capacitará a las personas beneficiarias facilitadores de servicios, en materia de conocimiento, manejo de herramientas, respuesta y atención de ciudadanos.
9. La Dirección General de Servicios Urbanos definirá las colonias de atención prioritaria y solicitará a las Direcciones Generales que elaboren una estrategia de atención eficiente, eficaz y oportuna de los servicios públicos que se prestarán.
10. Se definirán las cuadrillas con las que operarán sus servicios públicos. La Dirección General de Servicios Urbanos, a su vez, designarán las actividades mediante órdenes de trabajo y, las cuales programarán (diaria, semanal o mensualmente) la atención.
11. Al finalizar la jornada los responsables de las actividades deberán entregar un informe pormenorizado de la implementación del proyecto, este, deberá incluir como mínimo:

- Informe de actividades
- Memoria Gráfica

como el mantenimiento y limpieza de áreas verdes (Deshierbe y/o rastrillado de áreas verdes, retiro de hojarasca, barrido de pasillos y andadores en parques de la Demarcación), Mantenimiento de mobiliario urbano (lavado de juegos infantiles, lavado de ejercitadores, retiro de gallardetes y grafiti, así como limpieza y pintura de bancas, postes, papeleras, guarniciones y demás elementos de mobiliario urbano), Limpieza de fuentes (lavado de las fuentes y retiro de residuos) y Mantenimiento de áreas confinadas (rastrillado y renivelación en áreas de uso exclusivo para animales de compañía y retiro de heces fecales en papeleras de áreas de uso exclusivo para animales de compañía y parques.

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Coordinadoras) durante la vigencia del programa social desempeñarán las actividades necesarias para su operación, como tomar asistencia de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios (operativos), recibir indicaciones sobre las actividades a realizar, distribuir y supervisar las actividades de la jornada, entregar insumos para realizar las actividades, registrar las actividades de la cuadrilla asignada, realizar el reporte diario de actividades, recabar la evidencia gráfica de las actividades asignadas.

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Administrativas) durante la vigencia del programa social desempeñarán actividades como: llevar el control de asistencia de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios (operativos y coordinadores), llevar el control de insumos otorgados, recabar los informes diarios sobre las actividades, realizar base de datos de las actividades realizadas, requisitar los formatos de actividades, elaborar el listado de personas beneficiarias y realizar diligencias necesarias para la gestión referente a las actividades inherentes a la operación del programa social.

12. La Dirección General de Administración y Finanzas, realizará las gestiones necesarias en tiempo y forma para la emisión de las transacciones económicas correspondientes conforme al listado de asistencia de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios a través de la Dirección de Finanzas.

*La entrega del beneficio de este programa social no podrá realizarse en eventos públicos masivos.*

13. La Dirección General de Administración y Finanzas y la Dirección General de Servicios Urbanos en coordinación con la Dirección de Finanzas, programarán fecha y horario para la entrega del apoyo económico a las personas beneficiadas facilitadoras de servicios; dicha programación será de acuerdo con los procedimientos administrativos y normativos del área encargada de la emisión del pago, por lo que no forma parte de las presentes Reglas de operación.
14. La Dirección General de Servicios Urbanos, informará a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios fecha, lugar y horario programado para la entrega del apoyo económico.
15. Una vez transcurrida entrega del apoyo económico, la Dirección de Finanzas emitirá mensualmente los reportes correspondientes de los apoyos entregados a la Dirección General de Servicios Urbanos.

En caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México y en el caso de existir modificaciones en los requerimientos, la

documentación y en los procedimientos de acceso, se informará a las personas aspirantes a través de los medios facilitados al momento de su registro.

Aquellos casos no previstos pueden ser solucionados por el área operadora del programa social.

#### **Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana:**

La ciudadanía que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:

Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Administración y Finanzas, ubicada en Av. División del Norte 1611, segundo piso, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, con horario de atención 9:00 a 18:00 horas.

Las quejas sobre el programa social, las podrá realizar la persona solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contraviene, las disposiciones previstas en la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México y/o en las presentes reglas de operación.

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

- Nombre completo de la persona que presenta la queja
- Domicilio completo de la persona que presenta la queja
- Número(s) telefónico(s) de la persona que presenta la queja.
- Correo electrónico de la persona que presenta la queja.
- Motivo de la queja.
- Descripción precisa del hecho que motivó la queja.

Una vez interpuesta la queja o inconformidad, la Dirección General de Administración y Finanzas, dará el seguimiento y emitirá respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

De no quedar conforme con la respuesta, la persona interesada podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Alcaldía Benito Juárez, ubicada en Av. División del Norte 1611, Planta Baja, Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez.

En caso de que la entidad responsable del programa social no resuelva la queja, la persona solicitante podrá presentarla por considerarse indebidamente excluida del programa social o por incumplimiento de la garantía de acceso 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.

Se prohíbe cualquier acto o conducta discriminatoria por acción u omisión por parte de las personas funcionarias públicas en la implementación y seguimiento del programa social. La violación a esta disposición será sancionada conforme al marco jurídico vigente en la Ciudad de México, del Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de 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 800 433 2000.

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.

### **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.

Es en tal sentido que la Alcaldía Benito Juárez se compromete a:

1. Dar publicidad de los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas interesadas puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.

Los casos en los que se incurra en incumplimiento o violación de los derechos sociales, los cuales pueden ser los siguientes supuestos:

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho garantizado en el Programa y exija a la autoridad administrativa ser persona beneficiaria de este.
- b) Cuando las personas beneficiarias del programa exijan 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 al programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

En términos del artículo 68 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad social de la Ciudad de México, se deberá señalar de manera textual que las personas participantes de los programas y acciones sociales de la ciudad, tendrán derecho a:

- I. Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- II. Contar con información accesible, clara y oportuna sobre los programas sociales, sus requisitos, características, formas de acceso, modificaciones, con forme a lo previsto en la normatividad correspondiente.
- III. Conocer, en un tiempo razonable, los resultados de las convocatorias de los programas sociales;
- IV. Participar, en el nivel territorial que corresponda, en la evaluación de las políticas y programas sociales;
- V. Interponer quejas, inconformidades, denuncias y/o sugerencias;
- VI. Ser informados ante posible rechazo o baja de los programas sociales;

- VII. Solicitar de manera directa el acceso a los programas sociales;
- VIII. No ser condicionado en el acceso a programas, acciones y servicios sociales;
- IX. Garantía de reserva y privacidad de la información personal que, en su caso, hayan proporcionado; y,
- X. Que su información sea eliminada de los archivos, bases de datos y otros registros, una vez concluida la vigencia y objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, previa publicación en la Gaceta Oficial, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

La ciudadanía que ingrese su registro de incorporación al programa y sea persona beneficiaria facilitadora de servicios, deberá atender las llamadas realizadas por los servidores públicos asignados para tal efecto, quienes les darán a conocer el resultado de su trámite.

“La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, a través del órgano interno de control designado para dicho fin, es la autoridad competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas relacionadas con los programas de igualdad y bienestar social.” De conformidad con el artículo 76 de la Ley de Bienestar.

Toda persona derechohabiente o beneficiaria será sujeta a 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.

### Seguimiento y evaluación

En términos de la Ley del Derecho al Bienestar e Inclusión Social, 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 de este programa social 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 de las Ciudad de México y las Alcaldías 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.

### Evaluación interna y externa.

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



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 30 fracciones XIII y XV de la Ley del Bienestar, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Procedimientos Legales y Mediación elaborará la evaluación interna del programa social.

2. La Dirección General de Servicios Urbanos 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 la Ley del Derecho al Bienestar e Inclusión Social.

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

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

Con base en la Ley de Bienestar, se entenderá por padrón de personas beneficiarias o derechohabientes a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por el programa social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente, ya sean reglas de operación o leyes que dan origen al programa social. Asimismo, se deberán 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 del programa social del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, en los programas en donde se preste atención a personas migrantes y sujetas de protección internacional de diferente origen nacional se agregará el componente de nacionalidad. Dichos padrones deberán estar ordenados de manera alfabética y establecerse en un mismo formato.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un padrón de personas beneficiarias, que conforme a lo establecido en el numeral 19 de los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2025., será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto a lo establecido en las presentes reglas de operación.

*"El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 63 de la Ley de Bienestar será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México."*

Las personas funcionarias responsables de la supervisión, ejecución y operación del presente programa social deberán asegurar las medidas de imparcialidad, equidad y neutralidad que

deben observarse en el marco de los procesos electorales. Asimismo, ninguna candidata o candidato a puesto de elección popular deberá participar en la operación de la presente acción.

Este programa social es de carácter público, no podrá asociarse ni vincularse explícita o implícitamente, con ningún partido político, candidata, candidato o persona servidora pública.

*Está prohibido el uso de los programas sociales con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa social en la Ciudad de México será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.*

Aquellos casos no previstos pueden ser solucionados por el área operadora del programa social.

*En ningún caso las personas funcionarias públicas de la alcaldía podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las presentes Reglas de Operación.*

*Los formatos y los trámites a realizar para el programa social son gratuitos.*

**Fecha de registro: 5, 6, 9, 10 y 11 de junio de 9:00 a 15:00 hrs.**

**Lugar de registro: Dirección General de Servicios Urbanos, Uxmal 803, 2do Piso, Col Santa Cruz Atoyac.**

**La presente convocatoria permanecerá abierta los primeros cinco días hábiles de cada mes durante la temporalidad del Programa.**

*"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".  
Los formatos y los trámites a realizar para este programa social son gratuitos.*



**MTR. GERARDO CLARA MOCTEZUMA  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
ALCALDÍA BENITO JUÁREZ**