

### 1. Nombre de la acción:

Regreso a Clases BJ

### 2. Tipo de acción:

Entrega de un Kit básico escolar (mochila y útiles escolares) a las niñas, los niños y adolescentes residentes de la Alcaldía Benito Juárez.

### 3. Entidad responsable.

Alcaldía Benito Juárez

### Unidades administrativas responsables de la implementación de la acción social:

**Dirección General de Desarrollo Social:** Responsable de la verificación de la acción social.

- **Coordinación de Desarrollo Humano y Social:** Responsable de coordinar y dar seguimiento a la ejecución de la acción social, así como, dar cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.
- **Subdirección de Programas Sociales:** Responsable del seguimiento y supervisión de la acción social; así como así como coadyuvar en las gestiones administrativas.
- **Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social:** Responsable de la operación y de la acción social, así como de la integración y resguardo de los expedientes y padrón de las personas beneficiarias.
- **Dirección General de Asuntos Jurídicos y Gobierno,** mediante su **Dirección Jurídica:** Responsable de asesorar en el cumplimiento de la normatividad aplicable a las acciones sociales, a fin de que los actos estén apegados a derecho, así como, en su caso, examinar y otorgar el visto bueno a los contratos, convenios, bases de colaboración y demás instrumentos jurídicos celebrados por la alcaldía.
- **Dirección General de Administración y Finanzas:** Responsable de la emisión de las transacciones económicas correspondientes a través de su Dirección de Finanzas, emitir reporte de estatus de cierre a la Coordinación de Desarrollo Humano y Social y del procedimiento de adquisición o compra a través de su Dirección de Recursos Materiales, Abastecimientos y Servicios.
- **Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Responsable de desarrollar e implementar los mecanismos digitales para el registro y recepción de documentos de los solicitantes, así como la emisión de los registros correspondientes al área operativa de la acción social.
- **Dirección de Comunicación Social:** Responsable de realizar la difusión de la acción social a través de las redes sociales y página oficial de la alcaldía.

## 4. Diagnóstico

### 4.1 Antecedentes

Para el ejercicio fiscal 2019, se crea el programa social denominado “Regreso a Clases BJ”, beneficiando con un kit escolar (mochila, zapatos y paquete básico de útiles escolares) a 1,750 niñas, niños y adolescentes, respetando los principios de universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integridad, inclusión, territorialidad, exigibilidad, participación, transparencia y efectividad, tal y como lo establece la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Para el ejercicio fiscal 2020, derivado de la emergencia sanitaria causada por el virus SARSCoV2 (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, con número de gaceta 314; la Alcaldía Benito Juárez instrumentó mecanismos digitales a fin de salvaguardar los derechos fundamentales de las niñas, niños y adolescentes, por lo que el programa social cambió la modalidad a acción social, con un presupuesto de \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.), otorgando un apoyo monetario a 1,500 beneficiarios con un monto unitario de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), con el propósito de respetar las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno de la Ciudad de México y favoreciendo la economía familiar ante la crisis económica generada por la presencia del virus (COVID-19) y que ante el regreso virtual a clases de los niños, niñas y adolescentes es necesario la adquisición de enseres, útiles y herramientas para tener un adecuado regreso a clases durante el nuevo ciclo escolar.

Para el ejercicio fiscal 2021, el presupuesto autorizado fue de \$2,000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N.) con un monto unitario de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), contemplando un total de 1,000 alumnos y alumnas de primaria y secundaria.

En lo que respecta al ejercicio fiscal 2022 el presupuesto se mantuvo sin variaciones respecto al año anterior, con una meta física de 1317 alumnas y alumnos y con un monto unitario por kit básico escolar (mochila, útiles escolares) de \$1,308.23 + IVA (Mil trescientos ocho pesos 23/100 M.N.).

### 4.2 Problema o necesidad que atiende la acción:

De acuerdo al documento “Infancias en la Ciudad de México 2020” del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA), en la Ciudad de México hay 2,153,371 niños (50.7%) y niñas (49.3%).

Por su parte, la Alcaldía Benito Juárez concentra el 3.0% de la población infantil de la Ciudad de México, en conjunto con el hecho de que este grupo poblacional es equivalente al 15.7% de su población total. De la misma manera, cuenta con 43,990 de hogares con presencia de población infantil, lo que representa el 27.5% del total de hogares dentro de la demarcación.

En este sentido, el estudio también arroja que en la Ciudad de México el 70.2% de los niños y niñas y el 47.3% de las personas adultas están en situación de pobreza. De la población infantil el 32.7% se encuentra en condiciones de pobreza extrema y 37.6% en pobreza moderada; de la misma forma, el 15.7% de la población adulta se encuentra en situación de pobreza extrema y el 31.6% en pobreza moderada.

De acuerdo a la medición realizada en 2018 mediante el Método de Medición Integrada de la Pobreza (MMIP), se estima que la población infantil en condición de pobreza es del 30.3% y la población adulta del 69.7%.

<sup>1</sup> <https://www.evalua.cdmx.gob.mx/estudios-e-investigaciones/infancias-en-la-ciudad-de-mexico-2020>

A partir de la medición de población escolar de la Ciudad de México por tipo de niveles y según sexo, 2018-2019 de EVALÚA, se obtiene que hay 1,567,066 de niñas (49.32%) y niños (50.68%) en educación básica. La Alcaldía Benito Juárez, en este tenor, registra 10,953 estudiantes en nivel preescolar, 22,534 en primaria y 10,247 en secundaria y a su vez, la demarcación cuenta con 434 escuelas de educación básica.

#### **4.3 Justificación y análisis de alternativas:**

La Alcaldía Benito Juárez, a través de la implementación de la presente acción social, busca respaldar el derecho fundamental a la educación de las niñas, niños y adolescentes residentes en esta demarcación, plasmados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política de la Ciudad de México, en diversos tratados internacionales de los cuales el estado mexicano forma parte, así como en diversas disposiciones de carácter local.

En ese sentido, se ha detectado la necesidad de apoyo ante las condiciones de pobreza de la población infantil, la cantidad de estudiantes de educación básica y de centros educativos dentro de los límites territoriales de la Alcaldía Benito Juárez. Gran parte del rezago educativo, se debe a la falta de recursos económicos de las familias que se encuentran en estado de vulnerabilidad, por lo que resulta de suma importancia, la implementación de esta acción social, buscando que sea un apoyo que contribuya a que las niñas, niños y adolescentes ejerzan su derecho a la educación.

#### **4.4 Participación social:**

De acuerdo con lo establecido por la Ley de Desarrollo Social, así como la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México, la participación social de esta Acción es ejercida por medio de las y los 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 social.

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

N/A

### **5. Definición de poblaciones objetivo, beneficiarias y/o usuarias:**

#### **5.1 Población Objetivo:**

Se estiman 32,781 estudiantes de nivel escolar básico (primaria o alumnos que estén cursando hasta el 2° grado de nivel secundaria), de las 56 unidades territoriales (colonias) de la Alcaldía Benito Juárez, inscritos en instituciones públicas.

#### **5.2 Población Beneficiaria:**

1,906 estudiantes residentes de la demarcación territorial de Benito Juárez y que se encuentren inscritos o estén por iniciar la educación primaria y alumnos que estén cursando hasta el 2° grado de nivel secundaria en instituciones públicas dentro o fuera del perímetro de la Alcaldía Benito Juárez con el propósito de fortalecer el aprendizaje del estudiantado en contexto de las secuelas del rezago educativo, que se debe a la falta de recursos económicos de las familias que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

## 6. Objetivos generales y específicos:

### Objetivo General:

Apoyar en el aprendizaje del estudiantado, a través de la entrega de un kit básico escolar (mochila y útiles escolares), con la finalidad de contribuir a disminuir la deserción escolar, fomentando el aprovechamiento académico en las niñas, niños y jóvenes de la educación básica en la demarcación Benito Juárez.

### Objetivo Específico:

- Reforzar la garantía a los derechos de acceso a la educación, derechos culturales y derechos de niñas, niños y adolescentes, mediante la entrega de un kit básico escolar (mochila y útiles escolares).
- Impulsar la igualdad de oportunidades, el derecho a la educación y coadyuvar a erradicar la discriminación social por razones socioeconómicas; contribuyendo a la eliminación de los factores, condiciones o situaciones que generan desigualdad o inequidad en el acceso a servicios educativos e ingresos, fortaleciendo el aprovechamiento académico.
- Fortalecer el aprendizaje de niñas, niños y adolescentes en el sistema público de enseñanza básica en la Alcaldía Benito Juárez, como institución fundamental de integración social y bienestar, con el propósito de reducir el rezago educativo de la población de la alcaldía en contexto de la afectación causada a la falta de recursos económicos de las familias que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

## 7. Metas físicas:

La meta física está constituida en beneficiar hasta 1,906 alumnos que cursen o estén por iniciar el nivel primaria y alumnos que estén cursando hasta el 2° grado de nivel secundaria, residentes de la demarcación territorial de la alcaldía Benito Juárez.

## 8. Presupuesto:

**Monto total del presupuesto autorizado para el 2023:** \$3,000,000.00 (tres millones de pesos 00/100 M.N.).

**Monto unitario por kit básico escolar (mochila, útiles escolares):** \$1,356.67 + IVA (Mil trescientos cincuenta y seis pesos 67/100 M.N.).

Mochila para alumno en edad escolar, fabricada en poliéster color azul, calibre 600 de frente y ancho, la parte trasera en poliéster color negro calibre 600.

Medidas:

- 40 cm de altura aproximadamente.
- 30 cm de ancho aproximadamente.
- 12 cm de fondo aproximadamente.

Con bolsa cangurera de poliéster color blanco, calibre 600, fuelle de 4 cm aproximadamente, cierres del número 5 en bocas y tirantes reforzados de 4.5 cm de ancho, hebillas plásticas de 1” y doble refuerzo en costuras de soportes, con el logo institucional de la Alcaldía impreso.

Medidas:

- 22 cm de altura aproximadamente.
- 22 cm de ancho aproximadamente.

En un costado tendrá una bolsa tipo red con medidas de 16 cm de alto y 12 cm de ancho aproximadamente.

El Kit escolar contendrá lo siguiente:

Consecutivo	Concepto	Cantidad	Costo Unitario
1.	Mochila escolar con logo	1 pieza	\$431.03
2.	Cuaderno profesional de 100 hojas	6 de cuadrícula grande, 5 de cuadrícula chica, 3 de raya.	\$22.60
3.	Block de 80 hojas de papel bond	2 piezas	\$55.90
4.	Lápiz del No. 2	3 piezas	\$2.90
5.	Lápiz bicolor	3 piezas	\$6.80
6.	Bolígrafo punto mediano	2 color rojo, 2 color azul, 2 color negro	\$4.75
7.	Juego de geometría de 5 piezas	1 pieza	\$44.20
8.	Marca textos resaltador	2 color amarillo, 2 color verde	\$10.00
9.	Goma blanca	1 pieza	\$8.98
10.	Caja de colores largos 12 piezas, con logo	1 caja	\$24.85
11.	Lápiz adhesivo 8gr	2 piezas	\$18.00
12.	Sacapuntas metálico	1 pieza	\$5.00
13.	Calculadora básica de bolsillo, 4 funciones	1 pieza	\$68.97
14.	Tijeras escolares punta roma	1 pieza	\$22.10
15.	Diccionario básico elemental español	1 pieza	\$65.00
16.	Forros para cuaderno profesional	14 piezas	\$8.91

**Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios:** Entrega única durante el ejercicio fiscal 2023.

#### 9. Temporalidad:

La presente acción social tendrá una vigencia de 4 meses.

- Fecha de inicio: 01 de junio de 2023
- Fecha de término: 30 de septiembre de 2023

## 10. Requisitos de acceso

### -Requisitos:

1. Ser residente de la demarcación territorial de Benito Juárez.
2. Ser alumna o alumno inscrita(o) o en proceso de inscripción en el nivel de educación básica (primaria o alumnas(os) que estén cursando hasta el 2° grado de nivel secundaria) en institución pública, dentro o fuera del perímetro de la Alcaldía Benito Juárez.
3. Cumplir con la documentación requerida en los presentes lineamientos de operación, la cual se deberá presentar en original (completa y legible) para su digitalización.

### Documentación

#### Del estudiante:

1. Acta de Nacimiento del estudiante (legible, sin tachaduras ni enmendaduras).
2. Cédula Única de Registro de Población (CURP) del estudiante, formato actual que contenga el código QR.
3. Constancia de estudios del ciclo escolar 2022-2023, de cualquier institución pública dentro o fuera de la demarcación, misma que podrá tramitar en la institución educativa en la que se encuentra cursando la o el menor.
4. En caso extraordinario, mismo que deberá ser valorado por el área operativa, podrá presentar la boleta de evaluación del ciclo escolar 2021-2022.

#### De la madre o padre:

1. Identificación oficial (credencial para votar), la cual debe estar vigente y actualizada, 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 (credencial para votar) no contenga el domicilio completo, deberá adjuntar comprobante de domicilio dentro de la demarcación.

El comprobante de domicilio deberá ser no mayor a seis 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).

Si la persona solicitante habita en un domicilio diferente al de la identificación oficial (credencial para votar), deberá adjuntar comprobante de domicilio dentro de la demarcación en apego a lo manifestado en el párrafo anterior.

El comprobante de domicilio deberá coincidir con la información vertida en la Cédula de Características Económicas.

Para el caso de que la identificación oficial (credencial para votar) no contenga la Clave Única de Registro de Población (CURP) deberá adjuntar el formato actual que contenga el código QR, puede consultarla en la página <https://www.gob.mx/curp/>.

En caso de ser extranjera o extranjero, deberá presentar el documento oficial con fotografía y firma autógrafa que acredite la residencia permanente.

## 11. Criterios de elección de la población:

El padrón de personas beneficiarias se integrará por 1,906 cuya solicitud será favorable bajo el criterio de incorporar a los más vulnerables.

La elección de las personas beneficiarias será cuyo trámite haya resultado favorable, bajo el criterio de incorporar a las personas más vulnerables económicamente, de acuerdo con la información ingresada al momento del registro.

En el supuesto que la cantidad de solicitudes sea mayor a 2500, se integrará un listado con los folios de cada aspirante que cumpla con los requisitos de acceso; entre los potenciales beneficiarios que hayan realizado la inscripción y cumplan con los requisitos de acceso, se realizará un sorteo cuyo proceso se desarrollará exclusivamente por vías remotas y a distancia, con la presencia de un representante de la Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México y personal de la Alcaldía Benito Juárez, 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 la acción social, esto bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables.

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

En caso que la persona solicitante tenga dos o más hijas o hijos que cubran los requisitos de acceso, se valorará de acuerdo con la suficiencia presupuestal y el caso particular de la o el solicitante.

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

1. 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.
2. No acudir en tiempo y forma a recibir el apoyo en un periodo de 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega
3. Que la persona beneficiaria resida fuera del perímetro de la demarcación territorial.

*"No podrán ser personas beneficiarias de esta acción social aquellas que pertenezcan a otro programa o acción social similar del Gobierno de la Ciudad de México".*

Los apoyos y/o servicios de la acción social son de carácter gratuito y en ningún caso las y los funcionarios podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en los presentes lineamientos de operación.

## 12. Operación de la acción:

1. Las personas interesadas deberán previamente al registro actualizar o en su caso, requisitar 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) previo a la solicitud de incorporación a la acción 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.

2. Una vez actualizada o requisitada la Cédula de Características Económicas la persona solicitante deberá presentarse en las oficinas de la alcaldía que se destinen para tal fin, con los requisitos y documentación descrita en el apartado de “**Documentación**” en las fechas establecidas en la convocatoria.

3. Una vez concluida la solicitud de incorporación a la acción social de manera presencial para ser personas potencialmente beneficiarias de la acción social, se entregará un acuse de solicitud de incorporación a la acción social, el cual contendrá número de folio, así como el resumen de la Cédula de Características Económicas, mismo que deberán conservar para su seguimiento.

4. El área de Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social asistirá a las y los solicitantes durante su solicitud de incorporación a la acción social.

No se omite mencionar que la Alcaldía Benito Juárez, en su caso, podrá llevar a cabo visitas aleatorias a los domicilios de los solicitantes con la finalidad de verificar los datos registrados.

5. La Coordinación de Desarrollo Humano y Social, solicitará a la Dirección de Comunicación Social publicar los folios de las personas beneficiarias en la página [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx) y redes sociales oficiales de la alcaldía.

***Se entenderá por no beneficiados aquellos folios que no estén publicados.***

La persona titular del área Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social notificará a las personas beneficiarias, vía telefónica y/o mediante el correo electrónico que proporcionaron durante su registro, el lugar, horarios y fecha programada para la entrega del apoyo.

Se deberá cumplir de preferencia y durante el proceso las medidas sanitarias emitidas por las autoridades competentes, a fin de salvaguardar la salud de la ciudadanía.

Los funcionarios responsables de la supervisión, ejecución y operación de la presente acción social deberán asegurar las medidas de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en el marco de los procesos electorales. Asimismo, ningún candidato a puesto de elección popular deberá participar en la operación de la presente acción.

Aquellos casos no previstos pueden ser solucionados por el área operadora de la acción social.

### **13. Difusión:**

La acción social será dada a conocer a la población mediante la publicación de los presentes lineamientos de operación, así como, en su caso, sus modificaciones en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la página: [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/) y [redes sociales oficiales de la alcaldía.](#)

Así mismo, la convocatoria para participar será dada a conocer a través de la página [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/) y redes sociales oficiales de la alcaldía.

Se brindará orientación e información a través de la línea telefónica: 55 86 56 39 12.

Esta acción social es de carácter público, no podrá asociarse ni vincularse explícita o implícitamente, con ningún partido político, candidato o servidor público. Está prohibido el uso de las acciones sociales con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.

Quien haga uso indebido de los recursos de esta acción social en la Ciudad de México será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.



#### **14. Padrón de beneficiarios y facilitadores de servicios y/o listado de identificación de personas usuarias:**

El padrón de beneficiarios será integrado y publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de acuerdo al numeral 14 de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2023, dicho padrón será concluido una vez que se analice el universo de solicitudes, 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. Clave Única de Registro de Población.

Los datos personales proporcionados por parte de las personas beneficiarias de esta acción social, y la información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados de la Ciudad de México; y artículos 78 y 79 de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

#### **15. Criterios de exigibilidad, inconformidad y rendición de cuentas.**

##### **Criterio de exigibilidad**

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

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 la persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al derecho garantizado en la acción social y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
- b) Cuando las o los beneficiarios de la acción social exijan a la autoridad que se cumpla 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 presupuestal y éstas exijan las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

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

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

Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc 1240, Edificio BJ 2, tercer piso, Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, con horario de atención 9:00 a 18:00 horas.

Las quejas sobre la acción social, las podrá realizar la persona solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y/o en los presentes Lineamientos 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 Desarrollo Social, 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 de la acción social no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidas de la acción social o por incumplimiento de la garantía de acceso a la acción social, 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 servidoras públicas en la implementación, seguimiento o evaluación de la acción 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.

## 16. Evaluación y monitoreo:

Los presentes indicadores reflejan porcentaje de estudiantes cubiertos por la acción social.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia/ periodo de cálculo	Meta	Medios de Verificación
Propósito	Apoyar en el aprendizaje del estudiantado con la finalidad de contribuir a disminuir la deserción escolar	Porcentaje de estudiantes beneficiarios que recibieron el apoyo	$\frac{\text{Número de niñas, niños y adolescentes registrados}}{\text{Número de estudiantes beneficiados por la acción en el periodo}} * 100$	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social	100%	Base de datos de la acción social
Componente	Entrega de kit básico escolar	Porcentaje de cobertura de la acción social	$\frac{\text{Número de apoyos programados en t} * 100}{\text{Número de apoyos entregados}}$	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social	100%	Padrón de personas beneficiadas
Actividad	Procesos administrativos de cumplimiento normativo.	Porcentaje de expedientes integrados.	$\frac{\text{Número de expedientes integrados}}{\text{Número total de solicitudes ingresadas}}$	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social.	100%	Expedientes de personas solicitantes.

*"Esta acción es de carácter público, no es patrocinada ni promovida 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 esta acción 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 esta acción social son gratuitos.