

1. Nombre de la Acción.

“BJ, Fortalece Tu Salud”

2. Tipo de Acción social.

Otorgar servicios de salud gratuitos a residentes de la Alcaldía Benito Juárez

3. Entidad responsable.

Alcaldía Benito Juárez

Unidades Administrativas involucradas en 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 la gestión administrativa.
- **Coordinación de Programas y Servicios de Salud:** Responsable de coordinar y dar seguimiento a la ejecución de la acción social, así como, dar cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.
- **Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud:** Responsable de la instrumentación y operación de la acción social; asimismo, concentra, sistematiza, integra y resguarda el padrón y los expedientes de las personas beneficiarias, objeto de la presente acción social.
- **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 llevar a cabo los procedimientos de adquisición del servicio, objeto de la presente acción.
- **Dirección de Comunicación Social:** Responsable de establecer los mecanismos digitales y medios impresos para la difusión de la acción social.
- **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.

4. Diagnóstico

4.1 Antecedentes

Esta acción social tiene como base política social de la Ciudad de México, el sustento de 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 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; así como la promoción de igualdad de género, la equidad, la inclusión y la reconstrucción del tejido social.

Durante el año 2019 se llevó a cabo el programa social “Salud BJ”, con \$ 4,000,000.00 (cuatro millones de pesos 00/100 M.N.) presupuestados, en donde se beneficiaron a 4000 familias de la Alcaldía Benito Juárez, mediante una tarjeta en donde el titular y tres familiares de parentesco consanguíneo y/o por afinidad, tuvieron acceso a atención médica básica, estudios clínicos de laboratorio, limpieza dental general y óptica y a dotación de medicamentos del cuadro básico.

Posteriormente, derivado de la emergencia sanitaria generada por el virus SARS CoV2 (COVID-19), declarada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de marzo de 2020, así como la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo de la Salud de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el ejercicio fiscal 2020, surge la acción social “Entrega de Medicamentos y Estudios de Laboratorio BJ”, con un presupuesto aprobado de \$5,400,000.00 (Cinco millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.), a través del cual se otorgó 3 medicamentos del cuadro básico de manera quincenal y 2 estudios clínicos de laboratorio a domicilio.

En este mismo tenor, se operó la acción social “Médico en tu casa BJ”, la cual contó con un presupuesto de \$8, 000,000.00 (ocho millones de pesos 00/100 M.N.) y constó de visitas domiciliarias para el otorgamiento de consultas médicas, con la meta física de 8,000 beneficiarios.

Durante el ejercicio fiscal 2021, la acción social se denominó “Apoyo de Medicamentos y Estudios de Laboratorio BJ”, se le destinó un presupuesto de \$3,000,000.00 (tres millones de pesos 00/100 M.N.) para 3,000 beneficiarios, otorgando medicamentos y estudios de laboratorios gratuitos, principalmente a personas que por su condición de salud, no era posible su traslado para adquirir medicamentos y realizar estudios de laboratorio, coadyuvando con los esfuerzos del Gobierno de la Ciudad de México, para reforzar las medidas de confinamiento y reducir los índices de contagios, por lo que fue necesario hacer llegar a los domicilios de los beneficiarios y evitar con ello la exposición al salir de sus hogares.

Para el año 2022 a la acción social se le denominó “Fortaleciendo tu Salud” a la que se le destinó un presupuesto de \$1, 500,000.00 (un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.), destinada la adquisición del servicio de estudios de laboratorios, apoyo de medicamentos de cuadro básico y/o de alguna especialidad, tratamientos dentales y lentes para hasta 1,800 servicios.

4.2 Problema o necesidad que atiende la acción.

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, elaborado por el INEGI en la Ciudad de México habitan 9 209 944 millones de personas de las cuales 6, 689,012 cuentan con afiliación a servicios de salud.

En este sentido, entre 2010 y 2020, el porcentaje de población que declaró estar afiliada a los servicios de salud aumentó de 64.6% a 73.5%. En 2021 se registraron 92.6 millones de personas afiliadas a alguna institución de salud, de éstas, 51.0% afiliadas al Instituto Mexicano del Seguro Social, 35.5% al Instituto de Salud para el Bienestar, 7.7% al ISSSTE y el resto al ISSSTE estatal, PEMEX, Defensa o Marina, IMSS Bienestar, Instituciones privadas y otras instituciones.

Así mismo, de acuerdo con datos del INEGI de 2017, en la demarcación hubo 74,842 personas no derechohabientes de ningún servicio de salud en 2015. Para 2016 existieron 34 unidades médicas de consulta externa; 2 de hospitalización general y 1 de hospitalización especializada, y el Seguro Popular llegó a cubrir hasta 41,047 beneficiarios.

Por otra parte, al analizar los datos para la Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, contenidos en los Indicadores de Pobreza a nivel Municipio 2010-2020, elaborados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, se encontraron situaciones de vulnerabilidad, en donde hubo 73,587 personas sin acceso a los servicios de salud.

4.4 Justificación y análisis de alternativas.

Resulta urgente y necesario contar con programas y acciones sociales para atender la problemática que se presenta a partir de las 73,587 personas con carencia al acceso a los servicios de salud, los grupos vulnerables y prioritarios que habitan la Alcaldía Benito Juárez como lo son las personas mayores, personas con discapacidad, las personas que padecen algún enfermedad crónica-degenerativa, así como las que se encuentran en la necesidad de buscar alternativas para acceder a medicamentos.

4.5 Participación Social

De acuerdo con lo establecido por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, 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.

4.6 Análisis de similitudes y coordinación con acciones o programas sociales del gobierno Central de la Ciudad de México y/o Alcaldía.

La Alcaldía Benito Juárez establecerá mecanismos de coordinación con el Gobierno Federal y Estatal, a fin de garantizar la no duplicidad de recursos con la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.

5. Definición de Población objetivo, beneficiarias y/o usuarias.

Población objetivo

De acuerdo con los Indicadores de Pobreza a nivel Municipio 2010-2020, elaborados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, se tiene como población objetivo a un total de 73,587 personas en situación de desventaja social y sin acceso a los servicios de salud por falta de recursos económicos.

Población beneficiaria

La población beneficiaria de esta acción social está enfocada a un aproximado de 800 personas con mayor vulnerabilidad económica como: personas mayores, con discapacidad, que padezcan alguna enfermedad crónico-degenerativa, que no puedan acceder a servicios de salud por la falta recursos económicos y estará sujeta en función de la suficiencia presupuestal del presente ejercicio fiscal considerando la población objetivo.

6. Objetivos generales y específicos

Objetivo General.

Salvaguardar la salud de las personas residentes en la Alcaldía Benito Juárez y de manera prioritaria a las personas mayores, con discapacidad, que padezcan alguna enfermedad crónico-degenerativa, que no puedan acceder a servicios de salud por la falta recursos económicos, a través del servicio de estudios de laboratorio, apoyo de medicamentos del cuadro básico y/o de alguna especialidad, tratamientos dentales y lentes.

Objetivos específicos.

- Contribuir al derecho de acceso a la salud a los grupos vulnerables y prioritarios que habitan en la Alcaldía Benito Juárez, a través del servicio de estudios de laboratorio, apoyo de medicamentos del cuadro básico y/o de alguna especialidad, tratamientos dentales y lentes.
- Fomentar la no discriminación a grupos que se encuentren en situación de desventaja social y su autonomía, así como disminuir las brechas de desigualdad, a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.

7. Metas físicas

La meta física de la acción social se contempla ofrecer 3000 servicios o hasta agotar la suficiencia presupuestal por los servicios gratuitos de estudios de laboratorio, apoyo de medicamentos del cuadro básico y/o de especialidad, tratamientos dentales y lentes, a todos los residentes de la Alcaldía que cumplan con los requisitos y documentos establecidos en los presentes lineamientos de operación.

Algunos servicios de estudios de laboratorio, apoyo de medicamentos del cuadro básico y/o de especialidad, tratamientos dentales y lentes son los siguientes:

Estudios de laboratorio	Medicamentos del cuadro básico y/o de especialidad	Tratamientos Dentales	Lentes	Consultas Médicas
Estudios <ul style="list-style-type: none"> • Check up completo • Check up nutricional adulto • Check up nutricional infantil • Paquete Colpo 1 (colposcopia y papanicolau) • Paquete Diabetes 1 • Paquete escolar 2 • Perfil antidoping 3 Entre muchos estudios más.	Medicamentos del Cuadro Básico <ul style="list-style-type: none"> • Ambroxol 150.00 mg • Dextrometorfano 113.00 mg 1 jbe 150/113 mg/120 ml • Amoxicilina 500.00 mg 12 caps 500 mg • Captopril 25.00 mg 30 tab 25 mg • Complejo b 100 mg con 30 tabletas • Doxiciclina 100 mg c/10 caps Medicamentos de Especialidad <ul style="list-style-type: none"> • Glucosamina / Condroitin 1500mg/1200mg sobres c/30 • Ketoprofeno 150 mg • Piracetam 800 mg • Ketoprofeno presentación gel fastufrem • lactobacilos 10 mil millones Entre muchos medicamentos del cuadro básico y de especialidad.	Tratamientos <ul style="list-style-type: none"> • Resina • Extracción simple • Limpieza con ultrasonido • Profilaxis • Selladores de fosetas y fisuras • Aplicación de flúor • Curación temporal • Radiografías Periapicales 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Optometría de Visión Sencilla • Servicio de optometría de visión bifocales. • Servicio de optometría de visión progresivos Todos los servicios incluyen: armazón, estuche duro, paño y solución.	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta médica a domicilio proporcionada por un Médico General. • IMPORTANTE: NO se incluye consulta de especialidad y/o urgencia médica.

8. Presupuesto.

- **Monto total del presupuesto autorizado para 2023:**
\$3, 000,000.00 (tres millones de pesos 00/100 M.N.)
- **Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios:**
Sin restricción de servicios, priorizando en todo momento a grupos vulnerables siempre y cuando el presupuesto lo permita.

9. Temporalidad.

La presente acción social tendrá una vigencia no mayor a 4 meses.

- Fecha de inicio: 1 de agosto de 2023
- Fecha de término: 30 de noviembre de 2023 o hasta agotar el presupuesto.

10. Requisitos de acceso.

1. Ser residente de la Alcaldía Benito Juárez y encontrarse en alguno de los siguientes grupos vulnerables:

- Persona mayor,
- Persona con discapacidad,
- Padecer alguna enfermedad crónica-degenerativa,
- Y persona que requieran de los servicios que la acción social ofrece.

2. Cumplir con la documentación requerida en los presentes lineamientos de operación, en formato PDF completa y legible del documento original (no copia).

Documentación

La ciudadanía interesada en acceder a la acción social deberá adjuntar en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx en las fechas y horario establecido en la convocatoria la siguiente documentación:

Registro para persona mayor de edad:

1.- Identificación oficial (credencial para votar), 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/>.

Si la identificación oficial (credencial para votar) no contiene la Clave Única de Registro de Población (CURP), deberá descargar el formato que contenga el código QR en la página: <https://www.gob.mx/curp/> y adjuntarla al momento del registro.

En caso de que la identificación oficial (credencial para votar), no contenga el domicilio completo, deberá presentar 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 telefónico, 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.

Para el caso de que la persona solicitante sea persona mayor y no cuente con Identificación oficial (credencial para votar), podrá presentar la credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) o pasaporte vigente,

En caso de que la credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) o pasaporte vigente, deberá presentar 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 telefónico, 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.

En caso de que el registro lo realice la persona auxiliar de la o el solicitante, deberá presentar:

1. Toda la documentación descrita en el punto 1 del apartado **Documentación** y alguno de los siguientes documentos de la persona auxiliar:
 - Identificación oficial (credencial para votar) vigente.
 - Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).
 - Pasaporte vigente.

En caso de que ninguno de los documentos anteriores no contenga el domicilio completo deberá presentar comprobante de domicilio no mayor a seis meses de antigüedad, a partir de la fecha de registro. Sólo se aceptarán los siguientes documentos: recibo telefónico, 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)

En caso de que ninguno de los documentos anteriores no contenga la Clave Única de Registro de Población (CURP), la persona solicitante deberá presentar el formato actual que contenga el código QR, la cual podrá descargar en la página: <https://www.gob.mx/curp/>.

Registro para persona menor de edad:

1. Acta de nacimiento del menor
2. Clave Única de Registro de Población (CURP) formato actual que contenga el código QR, la cual podrá descargar en la página: <https://www.gob.mx/curp/>.
3. Comprobante de domicilio dentro de la demarcación, no mayor a seis meses de antigüedad, a partir de la fecha de registro. Sólo se aceptarán los siguientes documentos: recibo telefónico, 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)

Para la persona auxiliar de la o el menor de edad deberá presentar:

4. Toda la documentación descrita en el apartado anterior y alguno de los siguientes documentos:
 - Identificación oficial (credencial para votar) vigente.
 - Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).
 - Pasaporte vigente.

En caso de que ninguno de los documentos anteriores no contenga el domicilio completo deberá presentar comprobante de domicilio no mayor a seis meses de antigüedad, a partir de la fecha de registro. Sólo se aceptarán los siguientes documentos: recibo telefónico, 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).

En caso de que ninguno de los documentos anteriores no contenga la Clave Única de Registro de Población (CURP) la persona solicitante deberá presentar el formato actual que contenga el código QR, la cual podrá descargar en la página: <https://www.gob.mx/curp/>.

El expediente de las personas usuarias finales solo estará integrado por los documentos descritos en el presente apartado.

11. Criterios de elección de la población.

Podrán acceder a la acción social “BJ Fortalece Tu Salud” la población residente de la Alcaldía Benito Juárez que cuenten con documentación oficial que así lo acredite, dando prioridad máxima para su atención a las personas mayores, con discapacidad, con alguna enfermedad crónico-degenerativa o algún padecimiento que detecte el profesional de la salud.

“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”.

12. Operación de la acción.

La presente acción social contempla las siguientes modalidades:

- Atención en el “Centro de Atención Social Especializada” (CASE).
- Consulta con Médico General a domicilio.
- Entrega de medicamentos del cuadro básico a domicilio.

1. Las personas interesadas en la acción social deberán realizar el registro o actualizar en su caso, de la Cédula de Características Económicas la cual estará disponible en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx.

La información registrada en la Cédula de Características Económicas (nombre, 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 en su caso requisitada la Cédula de Características Económicas, deberá adjuntar en el formulario digital, la documentación en formato PDF descrita en el apartado “**Documentación**” que estará disponible en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx. Al finalizar, se generará un número de folio de seguimiento a la Solicitud de Incorporación a la Acción Social.

3. Una vez que la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud verifique que la documentación ingresada en el formulario digital cumpla con los requisitos establecidos en los presentes lineamientos, se publicarán de manera periódica aquellos folios cuyo trámite haya resultado favorable en la página www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx y redes sociales oficiales de esta Alcaldía.

Cuando se detecte algún problema, falla u omisión en las solicitudes, el área responsable de la operación de la acción social realizará los esfuerzos necesarios, con el fin de que las personas potencialmente beneficiarias cumplan con los requisitos y documentación de los presentes lineamientos.

4. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud informará vía telefónica y/o correo electrónico registrados en la Cédula de Características Económicas, a las personas beneficiarias indicando fecha, lugar y horario programado para la entrega del carnet de servicios 2023, el cual contendrá el número de folio generado en la Solicitud de Incorporación, mismo que deberán conservar para su seguimiento.

5. Para solicitar los servicios de salud de la presente acción social, deberá presentar Identificación Oficial descrita en el apartado “**Documentación**” y carnet de servicios 2023.

6. Para la entrega de medicamentos del cuadro básico y/o de especialidad, el solicitante deberá entregar en el espacio destinado para tal fin, la copia de la receta médica expedida por el personal de salud del “Centro de Atención Social Especializada” (CASE) o por el prestador de servicios.

7. Para el caso de los estudios de laboratorio, tratamientos dentales y lentes, el solicitante deberá entregar en el espacio destinado para tal fin, la copia de la orden médica, expedida por el personal de salud del “Centro de Atención Social Especializada” (CASE) o por el prestador de servicios.

Para los siguientes casos se podrá solicitar consulta médica general y entrega de medicamentos del cuadro básico a domicilio:

- Personas mayores a partir de 60 años.
- Discapacidad motriz y/o visual.
- Estado de postración.

Para agendar el servicio de consulta médica general y entrega de medicamentos del cuadro básico a domicilio, deberá marcar a las siguientes líneas telefónicas **5589584353 y 5589584363** en un horario de atención de **10:00 a 14:00 horas de lunes a viernes** (ambos servicios se encontraran sujetos a disponibilidad).

En todo momento los servicios de salud que ofrece la presente acción social, serán otorgados por personal capacitado en la materia.

8. Una vez finalizada la operación de la acción social la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud, elaborará el listado de personas usuarias finales conforme a los criterios de acceso de la acción social.

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 los aspirantes a través de los medios facilitados al momento de su registro.

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.

En ningún caso las y los servidores públicos de la alcaldía podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en los presentes Lineamientos de Operación.

Los formatos y los trámites a realizar para esta acción social son gratuitos.

13. Difusión

La acción social se difundirá 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/ y redes sociales oficiales de la alcaldía.

Así mismo, la o las convocatorias para participar se difundirán a través de la página www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/ y redes sociales oficiales de la alcaldía.

Se brindará orientación e información a través de la línea telefónica: 55 21 12 74 48.

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. Datos de los padres, tutores o persona auxiliar, en su caso, y
- XI. 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, ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, tercer piso, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, con horario de atención 09:00 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 motivo 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 y seguimiento 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 personas cubiertas por la acción social.

Nivel del Objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Meta	Medios de Verificación
Propósito	Salvaguardar la salud de las personas residentes en la Alcaldía Benito Juárez.	Porcentaje de personas cubiertas por la acción.	Número de personas que se registraron para la incorporación a la acción en el periodo / Número de personas beneficiarias por la acción en t.	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social.	100%	Listado de personas usuarias finales
Componente	Servicios de salud gratuitos	Porcentaje de servicios de salud entregados.	(Número de servicios otorgados / Número total de solicitudes)	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social.	100%	Informe de servicios de salud otorgados.
Actividad	Procesos administrativos de cumplimiento normativo.	Porcentaje de expedientes integrados.	Número de expedientes integrados / Número total de solicitudes ingresadas	Porcentaje	Durante el periodo de operación de la acción social.	100%	Expedientes de personas solicitantes.

“Esta acción social 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 esta acción social 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”.