

1. Nombre de la Acción.

“Apoyo a Personas Mayores BJ”

2. Tipo de Acción social.

Se entregará un apoyo económico (transferencia monetaria) a personas mayores de entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro, que se encuentren en desventaja social y sean 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, dar seguimiento a la ejecución de la acción social y validar la integración del padrón de beneficiarios, 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, coadyuvar en las gestiones administrativas.
- **Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social:** responsable de la operación, integración, resguardo de los expedientes y padrón de las personas beneficiarias de la 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,** a través de su **Dirección de Finanzas:** responsable de la emisión de las transacciones económicas correspondientes, conforme al padrón de personas beneficiarias enviado por la Coordinación de Desarrollo Humano y Social; así como informar a dicha Coordinación sobre el estatus del apoyo entregado.
- **Dirección de Comunicación Social:** responsable de establecer los mecanismos digitales 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 las personas solicitantes, así como la emisión de los registros correspondientes al área operativa de la acción.

4. Diagnóstico.

4.1 Antecedentes

El programa social “Apoyo a Personas Adultas Mayores BJ” surgió en el año 2019, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y contribuir al bienestar de las personas mayores a través de la entrega de un apoyo económico, que permitiera coadyuvar a la protección y promoción de los derechos sociales de este sector de la población.

Para el ejercicio fiscal 2020, con el objetivo de ampliar la cobertura del programa y así poder proporcionar apoyo a un mayor número de personas, se consideró un aumento en el presupuesto, pasando de 750 en 2019 a 956 personas beneficiarias para 2020, con un apoyo unitario por persona de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) en una sola exhibición.

El presupuesto para el año 2020 fue de \$4,780,000.00 (cuatro millones setecientos ochenta mil pesos 00/100 M.N.), mediante el cual se pudo beneficiar a un total de 956 personas.

De la misma manera, para el ejercicio fiscal 2021 se consideró una reducción aún más significativa contemplando un monto de \$1,600,000.00 (un millón seiscientos mil pesos M.N.) el cual permitió beneficiar a 320 personas adultas mayores.

Para el año 2022, se decidió ampliar el presupuesto y la meta física a \$2,800,000.00 (dos millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.) beneficiando a 560 personas mayores, con un monto unitario de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.).

En el ejercicio fiscal 2023, el programa se convierte en acción social con la misma denominación, “Apoyo a Personas Mayores BJ”, ejerciendo un presupuesto de \$2,800,000.00 (dos millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.), cubriendo a 560 personas mayores con un apoyo de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) por persona.

4.2 Problema o necesidad que atiende la acción.

Se estima que la población total nacional de personas mayores de 60 años es de 16,942,893 (13.2%). En este sentido, el 36.4% de las mujeres y el 36.1% de los hombres mayores a 60 años reporta que su pensión no les alcanza para cubrir sus necesidades básicas, el 18.4% de las mujeres y el 24% de los hombres que hay falta de oportunidades para encontrar trabajo, el 13.5% de las mujeres y el 13.9% de los hombres que carecen de pensión o jubilación, el 11.6% de las mujeres y el 8.5% de los hombres que sufren maltrato y abandono, el 9.1% de las mujeres y el 6.2% de los hombres que dependen económicamente de sus familiares y el 5.7% de las mujeres y los hombres que carecen de acceso a servicios de salud (INEGI, 2023).

El 43.3% de las mujeres y el 46.3% de 60 años y más percibe que se le discrimina mucho al momento de buscar empleo (INEGI, 2023).

En este sentido, del total de personas de 60 años y más, 34% corresponde a Población Económicamente Activa (PEA). Así mismo, las mujeres mayores enfrentan una mayor desventaja para participar en el trabajo remunerado, debido a que se dedican, con más frecuencia, a trabajos no remunerados de cuidados y del hogar, de manera que mientras que 54.6% de los hombres mayores es económicamente activo, entre las mujeres mayores sólo 23.5% lo es.

A su vez, la población económicamente activa mayor de 60 años corresponde en un 66.7% a hombres y 33.3% a mujeres. Al comprobar la calidad de las ocupaciones que desempeñan, se observa que en su mayoría se trata de trabajos precarios, en los cuales no tienen un contrato (84.4%), no reciben aguinaldo (80.2%), no tienen vacaciones con goce de sueldo (82.9%), no

tienen derecho a servicios de salud (81.6%), a licencia o incapacidad con goce de sueldo (83.8%) ni a un crédito para la vivienda (85.5%). El panorama ocupacional para este grupo etario no resulta alentador si además agregamos que 10.8% de la población mayor económicamente activa no percibe un salario como pago por su trabajo y 42.2% percibe una remuneración de entre uno y dos salarios mínimos.

Adicionalmente, en las personas de 60 años y más, la población no económicamente activa (PNEA) representa el 66%, con una proporción de 24.8% de los hombres que ya no trabaja porque está jubilado o pensionado, mientras que para las mujeres la razón principal es que se dedican a los quehaceres del hogar o al cuidado de otras personas (53.3%), situación en la que se encuentra menos de uno por ciento de los hombres (0.9%) (CONAPO Y CONAPRED, 2020).

En lo que respecta a las mujeres, algunas desigualdades se acrecientan, muchas no tienen pensiones, o de menor monto, respecto a los hombres a la misma edad, como resultado de la brecha salarial de género, o porque perdieron sus empleos al final de su carrera y tienen que preocuparse por su futuro porque es difícil volver a conseguir un trabajo después de los 50 años, causando estrés y ansiedad y por consiguiente, agravando los problemas de salud.

4.4 Justificación y análisis de alternativas.

La población de la tercera edad en Benito Juárez asciende a 87,227 personas, de las cuales, 52,519 son mujeres y 34,708 hombres.

Contemplando que el 60.21% son mujeres y el 39.79% son hombres, es de suma importancia salvaguardar en todo momento la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, el impacto esperado es la reducción de los índices e indicadores de rezago o carencias sociales en la Alcaldía de Benito Juárez, en especial de este grupo de atención prioritaria (INEGI, 2020).

Por otra parte, se tiene conocimiento de que en la alcaldía habitan 14,814 mujeres y 10,937 hombres en el rango de edad que va de los 60 a los 64 años (INEGI, 2020).

Aunado para 2030 se espera que la Alcaldía con mayor proporción de adultos mayores sea Benito Juárez, lo que representará 21% de su población, por lo que la demarcación tendrá un importante peso relativo de población en edades laborales (69.7%) y un muy bajo peso relativo de personas con menos de 15 años (9.3%) (CONACYT, 2021).

En este sentido, la Alcaldía Benito Juárez es la única demarcación de la Ciudad de México en donde la presencia relativa de las niñas y los niños es inferior a la de los adultos mayores, en esta alcaldía hay 81 niñas y niños por cada 100 adultos mayores (EVALÚA, 2020).

Toda vez que el Gobierno Federal cuenta con el programa “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”, publicado el 22 de diciembre de 2020”, y derivado de la publicación del “Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se emiten las Reglas de Operación del programa “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”, para el ejercicio fiscal 2021, de fecha 7 de julio del 2021, en el Diario oficial de la Federación, en el cual amplía la cobertura de edad a partir de los 65 años. y con la finalidad de atender lo dispuesto por la Ley de Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores y del Sistema Integral para su Atención de la Ciudad de México, así como diversos ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales, la Alcaldía Benito Juárez, en busca de garantizar el conjunto de derechos reconocidos hacia las personas mayores, y de forma complementaria a las acciones y programas del Gobierno Federal y Gobierno de la Ciudad de México, pretende intervenir a través de esta acción social, el cual contempla un rango de edad de entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65

años al momento de su registro, con el propósito de contribuir y fortalecer las acciones transversales que erradiquen la discriminación y la violencia hacia las personas mayores, mediante un incentivo económico, coadyuvando así a incidir en la mejora de la calidad de vida, toda vez que forman parte de un grupo vulnerable y de atención prioritaria.

A diferencia de la acción social “Apoyo a Personas Mayores BJ”, el Gobierno Federal cuenta con el programa “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”, publicado el 22 de diciembre de 2020”, y derivado de la publicación del “Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, para el ejercicio fiscal 2021, de fecha 7 de julio del 2021, en el Diario oficial de la Federación, el cual cubre un apoyo económico de carácter universal que se otorga a todas las personas adultas mayores de 65 años o más.

Se entiende que los objetivos trazados por los programas sociales atienden problemáticas de tipo estructural, y dada la temporalidad y recursos con que cuentan, se proyecta que estos contribuyan de manera efectiva al cumplimiento, garantía y protección de los derechos sociales, a su vez, en apego al Artículo 3 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, las Acciones Sociales, según su definición es el conjunto de actividades institucionales de desarrollo social y de bienestar, normadas por Lineamientos de Operación y que tienen carácter contingente, temporal, emergente o casuístico; por lo que resulta prioritario para la Alcaldía Benito Juárez, dar respuesta a la población a partir de 60 años, en apego al Artículo 3° de la Ley de Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores y del Sistema Integral para su Atención de la Ciudad De México y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro, ya que el rango de edad no es contemplado en el programa federal “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”.

Toda vez que, otorgar apoyos en especie no ayuda a cubrir las necesidades específicas de las personas adultas mayores, es de gran prioridad para la demarcación, enfocar sus esfuerzos a seguir brindando acciones que permitan contribuir con su bienestar a través de un apoyo económico, con ello le brinda la posibilidad de satisfacer sus necesidades básicas y de esa manera, contribuir a un proceso de envejecimiento digno, con independencia y autonomía.

4.5 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.

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

No existe similitud con ningún programa o acción social, toda vez que esta acción social apoya a Personas Mayores residentes en la Alcaldía Benito Juárez de entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro, ya que el rango de edad no es contemplado en el programa federal de programa “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”.

A diferencia de la acción social “Apoyo a Personas Mayores BJ”, el Gobierno Federal cuenta con el programa “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”, publicado el 22 de diciembre de 2020”, y derivado de la publicación del “Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Pensión para el Bienestar de las

Personas Adultas Mayores, para el ejercicio fiscal 2021, de fecha 7 de julio del 2021, en el Diario oficial de la Federación, el cual cubre a partir de los 65 años.

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

Población objetivo

25,751 personas mayores de entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro residentes en la Alcaldía Benito Juárez y que se encuentren en riesgo de marginación o exclusión del resto de la sociedad y que por ello pueden perder sus derechos con mayor facilidad (desventaja social).

Población beneficiaria

560 personas mayores de entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro, que se encuentren en desventaja social, habitantes de la Alcaldía Benito Juárez contemplando que el 60.21% son mujeres y el 39.79% son hombres (Censo 2020 INEGI), salvaguardando en todo momento la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, el impacto esperado es la reducción de los índices e indicadores de rezago o carencias sociales en la Alcaldía de Benito Juárez, en especial de este grupo de atención prioritaria.

6. Objetivos generales y específicos

Objetivo general.

Implementar acciones efectivas, donde se garantice el derecho económico a través de un apoyo monetario a 560 personas mayores, que se encuentren en situación de desventaja social, habitantes de Benito Juárez, que tengan entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro.

Objetivos específicos

- Contribuir a la protección social, mediante el apoyo económico para hasta 560 personas mayores que se encuentren en situación de desventaja social.
- Disminuir las brechas de desigualdad, a través un apoyo económico a las personas mayores que se encuentren en situación de desventaja social, con la finalidad de fortalecer su cohesión, integración social y su autonomía.

7. Metas físicas

La meta física de resultados está constituida por 560 personas mayores de entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro, salvaguardando en todo momento la equidad de género y la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

8. Presupuesto.

- **Monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2024:**
\$2,800,000.00 (dos millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.)
- **Monto unitario por persona o porcentaje de la acción a apoyar o subsidiar:**
\$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.)

Manteniendo históricamente el monto unitario, permitiendo la continuidad del apoyo económico que contribuye a cubrir las necesidades básicas para esta población.

- **Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios:**
Única ministración.

9. Temporalidad.

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

- Fecha de inicio: 01 de julio de 2024
- Fecha de término: 31 de octubre de 2024

Difusión de convocatoria.	Solicitud de incorporación (requisitar o actualizar CCE y carga de documentos).	Revisión de expedientes y selección de personas beneficiarias.	Integración del padrón de personas beneficiarias y gestión del pago del apoyo económico.
Julio / agosto	Julio - agosto	Agosto - septiembre	Septiembre - octubre

10. Requisitos de acceso.

1. Ser residente de la Alcaldía Benito Juárez.
2. Ser persona mayor con edad entre 60 y hasta un día antes de cumplir 65 años al momento de su registro.
3. Previo a la solicitud de incorporación a la acción social, 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.
4. Cumplir con la documentación requerida en los presentes lineamientos de operación, en formato PDF, completa y legible del documento original (no copia).

En caso de ser de manera presencial se deberá presentar la misma documentación en original para su debida digitalización.

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:

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, 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 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).

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) verificada por el Registro Civil y que contenga código QR, podrá descargarla en la página: <https://www.gob.mx/curp/>.

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

11. Criterios de elección de la población.

La elección de las personas beneficiarias serán todas aquellas que cumplieron con los requisitos y documentos cuyo trámite haya resultado favorable, bajo el criterio de incorporar a las personas más vulnerables con base al puntaje obtenido en el registro de los datos que contendrá la cédula de características económicas, los cuales determinan un valor específico a cada rubro, tomando como base, el Método de Medición Integrada de la Pobreza (MMIP), aprobado por el Comité de Evaluación y recomendaciones Evalúa.

En caso de que, las solicitudes de ingreso que cumplan con todos los requisitos de acceso sean mayores a 900, 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.

Lo anterior contemplando el número de registros en el ejercicio fiscal anterior y en el supuesto de que todas las solicitudes puedan ser favorables.

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

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:

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.

En caso de que la persona beneficiaria no pueda desplazarse durante los 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega para el cobro del apoyo económico por causas justificables, deberá comunicarlo al número telefónico 55 86 56 39 12 perteneciente al área de la Líder Coordinador

de Proyectos de Inclusión Social, para considerar la entrega del apoyo económico en el domicilio registrado.

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, ni aquellas personas trabajadoras activas en el servicio público de cualquier nivel y ámbito de la Administración Pública”.

12. Operación de la acción

1. El registro se realizará por vía remota (en línea), mediante un “formulario digital” por lo que, las personas interesadas deberán ingresar a la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx para solicitar la incorporación a la acción social.

2. Previo a la solicitud de incorporación a la acción social Las personas mayores 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 .

Para seguir con el proceso deberá adjuntar la Carta Bajo Protesta de Decir Verdad 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.

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.

3. Una vez requisitada o actualizada la Cédula de Características Económicas, la persona solicitante deberá adjuntar la documentación descrita en el apartado “**Documentación**” en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx, la cual deberá ser únicamente en formato PDF completa y legible del documento original (no copia), cumpliendo con las fechas y horarios establecidos en la convocatoria.

4. Una vez concluida la solicitud de incorporación a la acción social para ser persona potencialmente beneficiaria, se generará un acuse el cual contendrá número de folio, mismo que deberá conservar para su seguimiento.

5. El área de Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social asistirá a las y los solicitantes durante el proceso de 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 al domicilio de la persona solicitante, con la finalidad de verificar los datos registrados.

6. 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 y redes sociales oficiales de la alcaldía.

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.

7. La Coordinación de Desarrollo Humano y Social, realizará las gestiones necesarias en tiempo y forma para la emisión de las transacciones económicas correspondientes conforme al padrón de personas beneficiarias ante la Dirección de Finanzas.

La entrega del beneficio de esta acción social no podrá realizarse en eventos públicos masivos.

8. La Dirección de Finanzas establecerá el tipo de emisión y transacción para el pago del apoyo económico correspondiente, los cuales no forman parte de los presentes lineamientos de operación, sino de los procedimientos administrativos y normativos aplicables.

La Coordinación de Desarrollo Humano y Social en coordinación con la Dirección de Finanzas, programarán fecha y horario para la entrega del apoyo económico a las personas beneficiadas; 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 los presentes lineamientos de operación.

9. El área de Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social, informará vía telefónica a las personas beneficiarias fecha, lugar y horario programado para la entrega del apoyo económico.

10. El área de Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Social, dará seguimiento a la entrega de los apoyos durante los próximos 5 días hábiles.

11. Una vez transcurrido el periodo de entrega del apoyo económico, la Dirección de Finanzas emitirá los reportes correspondientes de los apoyos entregados a la Coordinación de Desarrollo Humano y Social.

12. En caso de que, de acuerdo con el informe por parte de la Dirección de Finanzas existan personas beneficiarias que no asistieron a cobrar el apoyo económico durante los días establecidos, la Coordinación de Desarrollo Humano y Social le solicitará que realice el o los reemplazos correspondientes.

13. Una vez entregados todos los apoyos, la Dirección de Finanzas informará a la Coordinación de Desarrollo Humano y Social y ésta se encargará de realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento al numeral 14 de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2024.

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.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas a la acción social, formarán parte de un padrón de personas beneficiarias, que conforme a lo establecido en el numeral 14 de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2024, 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 los presentes lineamientos de operación.

Las personas funcionarias 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, ninguna candidata o candidato a puesto de elección popular deberá participar en la operación de la presente acción.

Esta acción 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 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.

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

En ningún caso las personas funcionarias públicas 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 convocatoria para participar se dará a conocer a través de la página www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx/ y redes sociales oficiales de la alcaldía.

Se brindará orientación e información en un horario de 9:00 a 15:00 horas a través de la línea telefónica: 55 89 58 40 00 extensión 1412 y 4421.

14. Padrón de personas beneficiarias y facilitadoras de servicios y/o padrón de identificación de personas usuarias.

El padrón de personas beneficiarias será integrado y publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de acuerdo con el numeral 14 de los Lineamientos para la Programación de Acciones Sociales 2024, 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.

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 estos, 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 persona beneficiaria 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 que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

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 Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc 1240 Edificio BJ2, tercer piso, 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, la persona solicitante podrá presentarla por considerarse indebidamente excluida de la acción 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 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 mayores cubiertas por la acción social.

Nivel	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia / Periodo de cálculo	Meta	Medios de Verificación
Propósito	La población beneficiaria de la acción cuenta con apoyo que garantice su derecho económico.	Porcentaje de personas beneficiadas por la acción social.	Número de personas registradas a la acción/ número de personas beneficiarias por la acción *100	Porcentaje	Durante la temporalidad de la acción social.	100%	Base de datos de la acción social
Componente	Otorgar apoyo económico.	Porcentaje de apoyos económicos entregados.	Número de apoyos otorgados / número de apoyos programados *100	Porcentaje	Entrega única	100%	Padrón de personas beneficiarias

“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”.

El lenguaje empleado en los presentes Lineamientos de Operación no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos. En la ejecución de la acción se incorporará la equidad y perspectiva de género, lenguaje incluyente y no sexista.

17. Referencias

CONACYT (2021). Población por grandes grupos de edad 2020-2030. Disponible en:

<https://dev-sieg.cdmx.gob.mx/maps/1299>

CONAPO y CONAPRED (2020). Encuesta Nacional sobre Discriminación 2017. Resultados sobre personas mayores. Disponible en:

https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/ENADIS_Resultados_PM_web_Ax.pdf

EVALÚA (2020). Ciudad de México 2020. Un diagnóstico de la desigualdad socio territorial. Disponible en:

<https://www.evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/DIES20/ciudad-de-mexico-2020-un-diagnostico-de-la-desigualdad-socio-territorial.pdf>

INEGI (2020). Presentación de resultados. Ciudad de México. Disponible en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/cpv2020_pres_res_cdmx.pdf

INEGI (2023). Encuesta Nacional sobre Discriminación ENADIS 2022. Disponible en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2022/doc/enadis2022_resultados.pdf