

1. Nombre de programa social, de la dependencia, entidad o alcaldía responsable.

Nombre del Programa Social.

“Imagen Urbana, Orgullo BJ”

Responsable de la ejecución del Programa Social.

Alcaldía Benito Juárez.

Unidades Administrativas Involucradas en el Programa Social.

- **Dirección General de Administración y Finanzas:** Responsable de coordinar y dar seguimiento a la ejecución del programa social, así como, dar cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable, así como, a través de su **Dirección de Finanzas:** Responsable de establecer los mecanismos para la entrega del apoyo económico, la emisión de las transacciones económicas correspondientes conforme al padrón de prestadores de servicio, así como informar a la Coordinación de Desarrollo Humano y Social el estatus del apoyo entregado de acuerdo a las pólizas de cheques.
- **Dirección General de Servicios Urbanos:** Responsable de la operación e instrumentación del programa social, así como la concentración, sistematización e integración del padrón de prestadores de servicio y sus expedientes.
- **Dirección General Jurídica, gobierno y Normatividad Urbana:** Responsable en el ámbito de sus facultades, de velar por el cumplimiento y la aplicación de la normatividad respectiva, referente a la implementación de este programa social conforme a sus reglas de operación, así como la elaboración convenios de colaboración o cualquier documento jurídico.
- **Dirección de Comunicación Social:** Responsable de establecer los mecanismos digitales y medios impresos para la difusión del programa social.
- **Dirección 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 del programa.



2. Alineación programática.

Constitución Política de la Ciudad de México
<p>Artículo 4. Principios de interpretación y aplicación de los derechos humanos Apartado A (De la protección de los derechos humanos) Apartado B (Principios rectores de los derechos humanos) Apartado C (Igualdad y no discriminación)</p> <p>Artículo 6. Ciudad de libertades y derechos Apartado A (Derechos a la autodeterminación personal)</p> <p>Artículo 7 Ciudad democrática Apartado A (Derecho a la buena administración pública) Apartado E (Derecho a la privacidad y a la protección de datos personales)</p> <p>Artículo 9. Ciudad solidaria Apartado A (Derecho a la vida digna) Apartado B (Derecho al cuidado)</p> <p>Artículo 10. Ciudad Incluyente Apartado A (Derecho al desarrollo sustentable)</p> <p>Artículo 12. Derecho a la Ciudad</p> <p>Artículo 13. Ciudad habitable Apartado A (Derecho a un medio ambiente sano) Apartado C (Derecho a la vía pública) Apartado D (Derecho al espacio público)</p> <p>Artículo 14. Ciudad segura Apartado A (Derecho a la seguridad urbana y a la protección civil)</p>
Programa de Gobierno de la Ciudad de México
<p>1. Ciudad Sustentable</p> <p>2.2 Desarrollo urbano sustentable e incluyente</p> <p>2.2.1 Ordenamiento del desarrollo urbano</p> <p>Objetivo General: generar crecimiento económico que redunde en mayor bienestar social para las personas, especialmente para aquellas que han sido tradicionalmente excluidas de los ciclos económicos de la ciudad, que no ponga en riesgo su vida y seguridad, que conviva con el medio ambiente, lo proteja y potencie los beneficios de su conservación. En este eje incorporamos cinco elementos sustantivos en el marco de la inclusión y la sustentabilidad: desarrollo económico; desarrollo urbano; medio ambiente y recursos naturales; espacio público y áreas verdes; agua, drenaje y saneamiento.</p>

Criterios y Lineamientos Básicos de la Política Social de la Ciudad de México

UNIVERSALIDAD: La política de desarrollo social está destinada para todos los habitantes de la ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes.

IGUALDAD: Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales.

EQUIDAD DE GÉNERO: La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización y sexismo.

EQUIDAD SOCIAL: Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.

JUSTICIA DISTRIBUTIVA: Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social.

DIVERSIDAD: Reconocimiento de la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades.

INTEGRALIDAD: Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos.

TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socio-espacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano.

EXIGIBILIDAD: Derecho de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente.

Criterios y Lineamientos Básicos de la Política Social de la Ciudad de México

PARTICIPACIÓN: Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello.

TRANSPARENCIA: La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información.

EFFECTIVIDAD: Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes.

Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México

TÍTULO IV

CAPÍTULO PRIMERO

DE LOS OBJETIVOS Y ACCIONES EN MATERIA DE IGUALDAD SUSTANTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Artículo 21.- Los entes públicos están obligados a garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres, de acuerdo a lo establecido en los artículos 1° y 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a las disposiciones relativas a la Constitución Política de la Ciudad de México, de los tratados e instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, de la jurisprudencia internacional, y de las leyes en materia de derechos humanos a nivel federal y local. Para lo cual deberán garantizar:

- I. El derecho a una vida libre de discriminación por razón de sexo.
- II. La convivencia armónica y equilibrada en los ámbitos de la vida personal, laboral y familiar, lo que se considerará como el derecho de conciliación, encaminado a lograr el pleno desarrollo de los individuos.
- III. El derecho a la información necesaria para hacer efectiva la igualdad sustantiva, para lo cual los entes públicos pondrán a disposición de los individuos la información sobre políticas, instrumentos y normas relativas a la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.
- IV. El derecho a una vida libre de estereotipos de género.
- V. El derecho a una vida libre de violencia de género.
- VI. El derecho de igualdad salarial entre mujeres y hombres.

CAPÍTULO CUARTO.

DE LA IGUALDAD DE ACCESO Y EL PLENO DISFRUTE DE LOS DERECHOS SOCIALES PARA LAS MUJERES Y LOS HOMBRES.

Artículo 26.- Con el fin de garantizar la igualdad y equidad en el acceso a los derechos sociales y el pleno disfrute de éstos, serán objetivos de los entes públicos, en el ámbito de su competencia:

- I. Garantizar el conocimiento, la aplicación y difusión de la legislación existente en el ámbito del desarrollo social;
- II. Integrar la perspectiva de género al concebir, aplicar y evaluar las políticas y actividades públicas, privadas y sociales que impactan la cotidianeidad, y

3. Diagnóstico.

Antecedentes:

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

Identificación del problema público prioritario en conjunto con la ciudadanía.

La población que reside en la Alcaldía Benito Juárez enfrenta una afectación en su derecho a acceder a servicios públicos en condiciones de igualdad, los cuales deben ser proporcionados de manera eficaz y eficiente, garantizando los principios de generalidad, continuidad y calidad. Asimismo, se ve vulnerado su derecho al disfrute del espacio público, tal como lo establece la Constitución Política de la Ciudad de México, debido a la existencia de espacios públicos inadecuados, carentes de mantenimiento y deteriorados, lo que afecta la imagen urbana de la demarcación.

Una de las causas centrales del problema social es el deterioro de los espacios públicos de la alcaldía Benito Juárez a causa de la contaminación, la degradación física, la inseguridad y la pérdida de su función social y recreativa, lo que genera que las personas usuarias no tengan una percepción de espacios públicos accesibles que promuevan la seguridad humana y ciudadana de mujeres y niñas, y



por lo tanto una imagen urbana que no cuenta con el papel fundamental en la elección para recorrer o transitar un espacio público.

En la Ciudad de México residen 8,918,653 personas, el equivalente al 7% de habitantes de la República Mexicana, que cuenta 119,530,753 habitantes. Hay 4,687,003 mujeres, representando el 52.6% de la población, 4,231,650 hombres, representando el 47.4%, habiendo una relación de 111 mujeres por cada 100 hombres (EVALUA, 2020).

Así mismo, se tiene registro de que en la Ciudad de México existe una brecha de género importante en las actividades económicas, ya que hay 2,476,128 hombres que forman parte de la población ocupada de 15 años y más, frente a 1,927,259 mujeres de 15 años y más (EVALUA, 2021).

Así mismo, el 57.4% de la población se encuentra en situación de pobreza y el 16.8% en circunstancias de pobreza extrema de acuerdo con la metodología de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI). En este mismo sentido, el 40.4% de la población de la Ciudad de México se encuentra en situación de pobreza respecto a la dimensión de salud y el 40.8% respecto a seguridad social (EVALÚA, 2020).

Se tiene registro que la Ciudad de México concentra una población flotante de 2,300,000 personas al día, esta flotación proviene principalmente del Estado de México, Hidalgo y de las mismas alcaldías de la Ciudad (Congreso de la Ciudad de México, 2023).

La Alcaldía Benito Juárez es la cuarta alcaldía con mayor densidad demográfica de la Ciudad de México, con 15,632 personas por km² de un total 434,153 habitantes (EVALÚA, 2020).

Destaca el hecho de que la demarcación Benito Juárez, durante el período de 2010 y 2015, fue la Alcaldía que recibió mayor flujo migratorio respecto a las demás con 12,000 nuevas personas residentes.

Para 2018, se registró un 5.1% de población ocupada y 15.8% de población disponible, este último porcentaje dentro de la Población No Económicamente Activa en la Ciudad de México (EVALÚA, 2020).

Datos correspondientes al tercer trimestre del 2024 arrojan que la población desocupada fue de 1.8 millones de personas, lo que representa el 3.0% respecto a la Población Económicamente Activa (PEA) en la Ciudad de México (INEGI, 2024).

La inflación también ha sido una circunstancia que ha contribuido al detrimento de las condiciones de vida del país y de la Ciudad de México, de acuerdo con las estimaciones, el Índice de Precios al Consumidor (INPC) presentó un incremento porcentual anual respecto al mes de noviembre del año pasado, siendo de 4.32% para 2023 y de 4.55% para 2024, así mismo, los niveles del INPC No Subyacente para los mismos años fueron de 1.43% y 7.60% respectivamente (INEGI, 2024).

La población económicamente activa desocupada en la Alcaldía Benito Juárez, asciende a la cantidad de 5,673 personas, de las cuales 3,055 corresponden al género masculino, mientras que 2,618, corresponden al género femenino (INEGI,



Por otra parte, la Ciudad de México tuvo a bien adherirse al Programa Global de ONU Mujeres “Ciudades y Espacios Públicos Seguros para Mujeres y Niñas”, desde el año 2008 y con el propósito de prevenir y responder a la violencia sexual contra las mujeres y niñas en los espacios públicos, en donde se destaca el punto 3, el cual insta a las ciudades pertenecientes a destinar recursos con el objetivo de reforzar la seguridad de los espacios públicos y la integración de una perspectiva de género en la planeación urbana (SEMUJERES, 2025).

En este orden de ideas, Los datos muestran que las mujeres se sienten más inseguras que los hombres en cualquier espacio público, principalmente en lugares como el cajero automático (86.9%), el banco (78.2%) el transporte público (75%) y la calle (74.6%). Esta situación ocasiona que las mujeres limiten su movilidad, y se vean obligadas a cambiar las rutas diarias, disminuyan o eviten actividades laborales, educativas, sociales, de entretenimiento, y hasta se vean obligadas a cambiar su vestimenta con el único objetivo de protegerse de la inseguridad (INMUJERES 2020).

En lo que respecta específicamente a la percepción de seguridad de la mujeres en espacios públicos, parques y centros recreativos, se presenta un retroceso de la misma entre el primer trimestre de 2024 y el segundo, bajando del 58.6% al 57.4% respectivamente, situación que es equivalente a que hay más del 40% que atender para que las mujeres de la Ciudad de México tengan una percepción de seguridad en los espacios públicos (SEMUJERES, 2024).

En este sentido, en la demarcación hay necesidades de percepción de seguridad pública que se tienen que seguir atendiendo, ya que se tiene registro que en la Alcaldía Benito Juárez que el 17.5% de la población de 18 años y más durante de septiembre de 2024 se sintió insegura, cifra que aumentó para el mes de diciembre, representando al 20.7% (INEGI, 2025).

Población potencial:

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

Justificación:

La alta densidad poblacional de la Ciudad de México y la gran cantidad de población flotante que recibe día con día, y en particular en la demarcación de la Alcaldía Benito Juárez, el alto flujo de migrantes que recibe, la gran cantidad de población económicamente activa desocupada, los altos niveles de pobreza y pobreza extrema que alberga la ciudad, la pérdida en las condiciones de vida a causa del alza de precios así como la búsqueda de contribuir al mejoramiento de las condiciones de los espacios públicos, en línea con el programa global de ONU Mujeres “Ciudades y Espacios Públicos Seguros para Mujeres y Niñas”, del cual la

Ciudad de México es participante, y en consistencia con seguir contribuyendo a incrementar la percepción de seguridad en los espacios públicos de las personas que habitan la demarcación, así como la baja cantidad de personal operativo con los que cuenta la Alcaldía Benito Juárez a partir de la pandemia para la atención de los servicios urbanos que se encuentran dentro de la demarcación, se consideran motivos que justifican lo oportuno de la intervención que está realizando la administración de la Alcaldía Benito Juárez para que se mejore la imagen urbana de la demarcación, espacios de recreación y de desarrollo humano así como de manera complementaria, se apoye los ingresos económicos de las personas residentes sin empleo y que vivan en zonas colindantes a los parques dentro de la Alcaldía, mediante la prestación de servicios a fin de construir seguridad y un correcto mantenimiento y supervisión en estos espacios públicos.

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

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

4. Objetivos y líneas de acción.

Objetivo general.

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

Objetivo específico y líneas de acción:

A) Coadyuvar en el mejoramiento de la imagen urbana en los espacios públicos de la alcaldía, a través del mantenimiento y limpieza de áreas verdes.

B) Promover un entorno seguro y accesible, equitativo, eficaz y eficiente, respetando los principios de generalidad, continuidad y calidad para los peatones en la alcaldía, a través de acciones y servicios de renovación y mantenimiento de mobiliario urbano, fuentes y áreas confinadas.

C) Apoyar al mejoramiento de los servicios públicos que brinda la alcaldía, proponiendo espacios públicos más seguros y transitables para mujeres y niñas, con el propósito de que la imagen urbana tenga un papel fundamental en la elección para recorrer o evitar transitar en algún espacio público.

5. Definición de población objetivo y beneficiaria.

Población objetivo.

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

Personas Usuarias Finales.

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

Personas beneficiarias facilitadores de servicios.

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

6. Metas físicas.

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

a) Beneficiar a la población potencial, mujeres (53.4%) y hombres (46.6%) como usuarios finales, residentes la Alcaldía con la oportuna atención a los servicios para lograr un mejor entorno a las personas que habitan en la Alcaldía y de quienes acuden o transitan por sus calles y avenidas.

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

7. Orientaciones y Programación Presupuestales.

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

70 AÑOS
DE LA FUNDACIÓN DE
TENOCHTITLAN



Programación Presupuestal:

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

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

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

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

Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios

7 ministraciones durante el ejercicio fiscal 2025.

8. Requisitos y procedimientos de acceso

Difusión

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



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

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

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

Requisitos de acceso.

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

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

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

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

No perciban ingresos económicos por concepto de jubilación y/o pensión.



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

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

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

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

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

Procedimientos de acceso.

**El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las presentes reglas de operación. Lo anterior sin menoscabo de las convocatorias públicas que se den a conocer mediante un aviso publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información de Desarrollo Social (SIDESO), en el Sistema**

de Información para el Bienestar Social (SIBIS) y en la página de la Alcaldía Benito Juárez alcaldiabenitojuarez.gob.mx.

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

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

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

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

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

Documentación

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal

Previo a la solicitud de incorporación al programa social, las personas interesadas deberán requisitar o en su caso, actualizar la Cédula de Características Económicas la cual estará disponible en la página oficial de la alcaldía alcaldiabenitojuarez.gob.mx

Para seguir con el proceso deberá presentar la Carta Bajo Protesta de Decir Verdad, que será proporcionada por la Alcaldía debidamente requisitada, en la que manifieste no ser persona servidora pública activa y/o beneficiaria de algún programa o acción social similar de cualquier nivel de gobierno, misma que se proporcionará al momento de solicitar la incorporación al programa social.

Este programa social promueve la digitalización de trámites y procedimientos a fin de facilitar los procesos y ofrecer vías alternativas y complementarias a las presenciales de incorporación.

Requisitos de permanencia, causales de baja.

Requisitos de permanencia

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

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

Causales de baja

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

No cumplir con las tareas y/u horarios encomendadas.



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

Suspensión temporal

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

- Por causa de fuerza mayor; y/o
- Se dará término a la suspensión temporal del programa, una vez que hayan cesado las causas que dieron origen a la suspensión siempre y cuando las circunstancias de temporalidad y presupuesto lo permitan, se dará continuidad al programa social.

Derivado de que este programa social no cuenta con causales de baja temporal para las personas beneficiarias facilitadoras de servicio, no existe procedimiento de reincorporación

9. Criterios de selección de la población beneficiaria.

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

En caso de que, las solicitudes de ingreso que cumplan con todos los requisitos de acceso sean mayor a 800, se realizará un sorteo cuyo proceso se desarrollará



exclusivamente por vías remotas y a distancia, con la presencia de un representante del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Benito Juárez de la Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México y personal de la Alcaldía Benito Juárez.

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

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

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

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

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

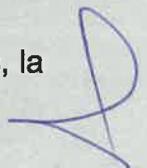
10. Procedimientos de instrumentación.

Operación

1. La solicitud de incorporación se realizará de manera presencial, por lo que la persona solicitante deberá presentarse en la oficina de la alcaldía que se destine para tal fin.
2. Previo a la solicitud de incorporación al programa social, las personas interesadas deberán requisitar o en su caso, actualizar la Cédula de Características Económicas la cual estará disponible en la página oficial de la alcaldía www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx.
3. Para seguir con el proceso deberá presentar Carta Bajo Protesta de Decir Verdad, que será proporcionada por la Alcaldía, debidamente requisitada, en la que manifieste no ser persona servidora pública activa y/o beneficiaria de algún programa o acción similar de cualquier nivel de gobierno, misma que se proporcionará al momento de solicitar la incorporación al programa social.

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

4. Una vez requisitada o actualizada la Cédula de Características Económicas, la



persona solicitante deberá presentar la documentación descrita en el apartado “**Documentación**”, la cual deberá estar completa y legible del documento original (no copia), cumpliendo con las fechas y horarios establecidos en la convocatoria

5. La Dirección General de Servicios Urbanos y la Dirección General de Administración y Finanzas asistirán a las y los solicitantes durante el proceso de solicitud de incorporación al programa social.
6. Una vez concluida la solicitud de incorporación al programa social para ser persona potencialmente beneficiaria, se entregará un acuse digital, el cual contendrá número de folio, mismo que deberá conservar para su seguimiento.
7. La Dirección General de Servicios Urbanos solicitará a la Dirección de Comunicación Social publicar los folios de las personas beneficiarias en la página alcaldiabenitojuarez.gob.mx y redes sociales oficiales de la alcaldía, donde se detallará las fechas y lugares para el inicio de las actividades.

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

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

- Informe de actividades
- Memoria Gráfica

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios (Operadoras) durante la vigencia del programa social desempeñarán actividades contempladas en las jornadas de mejoramiento, como el mantenimiento y limpieza de áreas verdes (Deshierbe y/o rastrillado de áreas verdes, retiro de hojarasca, barrido de pasillos y andadores en parques de la Demarcación), Mantenimiento de mobiliario urbano (lavado de juegos infantiles, lavado de ejercitadores, retiro de gallardetes y grafiti, así como limpieza y pintura de bancas, postes, papeleras, guarniciones y demás elementos de mobiliario urbano), Limpieza de fuentes (lavado de las fuentes y retiro de residuos) y Mantenimiento de áreas confinadas (rastrillado y renivelación en



áreas de uso exclusivo para animales de compañía y retiro de heces fecales en papeleras de áreas de uso exclusivo para animales de compañía y parques.

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

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

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

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

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

En caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México y en el caso de existir modificaciones en los requerimientos, la documentación y en los procedimientos de acceso, se informará a las personas aspirantes a través de los medios facilitados al momento de su registro.

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

Supervisión y control.

La Dirección General de Administración y Finanzas, supervisará periódicamente cada uno de los procesos que se realizan durante la instrumentación del programa, en caso de cualquier anomalía en la operación, se implementarán las medias correctivas que sean procedentes, a fin de garantizar el desarrollo de las actividades y dar cumplimiento al objetivo.

Durante la ejecución del programa se utilizarán los siguientes métodos e instrumentos de control interno:

La supervisión y control del programa únicamente será por los formatos otorgados por la Dirección General de Servicios Urbanos, mismo que entregará a las áreas que conformen las cuadrillas de trabajo.

El Órgano Interno de Control de la Dependencias, Órgano u Entidad responsable de instrumentar el programa social en la Ciudad de México podrá supervisar la ejecución del programa social conforme a sus atribuciones y a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

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

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

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

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

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

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

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

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



programa social o por incumplimiento de la garantía de acceso ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) que a su vez deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente.

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

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

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

12. Mecanismos de exigibilidad

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5, Apartado B de la Constitución Política de la Ciudad de México, toda persona, grupo o comunidad podrá denunciar la violación a los derechos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución, mediante las vías judiciales y administrativas para su exigibilidad y justiciabilidad ante la autoridad competente.

El artículo 3, numeral 18 de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México (LCDHCDMX), establece los mecanismos de exigibilidad como aquellas garantías y procedimientos que pueden utilizar las personas y los colectivos, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones de las autoridades para la satisfacción y garantía de los derechos.

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

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

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

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho garantizado en el Programa y exija a la autoridad administrativa ser persona beneficiaria de este.
- b) Cuando las personas beneficiarias del programa exijan a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma como lo establece el programa.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación al programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

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

- I. Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- II. Contar con información accesible, clara y oportuna sobre los programas sociales, sus requisitos, características, formas de acceso, modificaciones, con forme a lo previsto en la normatividad correspondiente.
- III. Conocer, en un tiempo razonable, los resultados de las convocatorias de los programas sociales;
- IV. Participar, en el nivel territorial que corresponda, en la evaluación de las políticas y programas sociales;
- V. Interponer quejas, inconformidades, denuncias y/o sugerencias;
- VI. Ser informados ante posible rechazo o baja de los programas sociales;
- VII. Solicitar de manera directa el acceso a los programas sociales;
- VIII. No ser condicionado en el acceso a programas, acciones y servicios sociales;
- IX. Garantía de reserva y privacidad de la información personal que, en su caso, hayan proporcionado; y,
- X. Que su información sea eliminada de los archivos, bases de datos y otros registros, una vez concluida la vigencia y objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, previa publicación en la Gaceta Oficial, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

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

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

Toda persona derechohabiente o beneficiaria será sujeta a un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para el caso de suspensión o baja del programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

70 13. Seguimiento y evaluación

En términos de la Ley del Derecho al Bienestar e Inclusión Social, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de

la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para reorientación y mejora del programa social.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México (LE), la evaluación de este programa social constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados, e impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública de las Ciudad de México y las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades, la mitigación de riesgo y reducción de la vulnerabilidad ante desastres, los derechos humanos y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

Evaluación interna y externa.

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

Evaluación.

La evaluación interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 30 fracciones XIII y XV de la Ley del Bienestar, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

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

2. La Dirección General de Servicios Urbanos está obligada a proporcionar la información requerida para su realización.

b) La Evaluación Externa se realizará de manera exclusiva e independiente, por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en términos de la Ley del Derecho al Bienestar e Inclusión Social.

14. Indicadores de gestión y de resultados.

Nivel del Objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
--------------------	----------	----------------------	--------------------	-------------------	------------------	------------------------	---------------	------------------------	--------------------	-----------	-------

Componente	Propósito PG (2)	Propósito PG	Propósito	Fin
Apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Brindar espacios públicos más accesibles, incluyentes y de identidad visual positiva para mujeres y niñas.	Seleccionar a mujeres beneficiarias facilitadoras de servicios registradas en el programa.	Contribuir a mejorar la imagen de los espacios públicos en la Alcaldía Benito Juárez.	Las personas que habitan en la Alcaldía Benito Juárez cuentan con espacios públicos rehabilitados
Porcentaje de apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa	Porcentaje de mujeres usuarias finales satisfechas con espacios públicos más seguros y transitables	Mujeres beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionadas por el programa	Mejoramiento de la imagen urbana en los espacios públicos de la Alcaldía.	Porcentaje de personas residentes en la Alcaldía Benito Juárez beneficiadas con espacios públicos rehabilitados
(Número de apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios / Número de apoyos económicos programados) *100	(Número de mujeres usuarias finales de la Alcaldía Benito Juárez que manifiestan una percepción positiva de seguridad con la operación del programa / Total de mujeres usuarias finales de la Alcaldía Benito Juárez encuestadas) * 100	(Número de mujeres facilitadoras de servicios seleccionadas en el programa / Número total de personas facilitadoras de servicios registradas en el programa) *100	Total de actividades atendidas de mejoramiento de la imagen urbana en los espacios públicos de la Alcaldía / Número de actividades programadas de mejoramiento de la imagen urbana en los espacios públicos de la Alcaldía *100	(Número de personas usuarias finales de la Alcaldía Benito Juárez que fueron beneficiadas con espacios públicos rehabilitados / Número de personas marcadas en la población objetivo *100
Eficacia	Eficacia	Eficacia	Eficacia	Eficacia
Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios de servicio	Demarcación Territorial	Demarcación Territorial	Demarcación Territorial	Demarcación Territorial
Padrón de personas beneficiarias facilitadoras de servicios	encuestas	Informes del programa	Informes del programa	Informes del programa.
Dirección General de Servicios Urbanos	Dirección General de Servicios Urbanos	Dirección General de Servicios Urbanos	Dirección General de Servicios Urbanos	Dirección General de Servicios Urbanos
Las personas beneficiarias facilitadoras acuden a recibir el apoyo económico.	mujeres usuarias finales no deseen contestar la encuesta	Las personas beneficiarias facilitadoras seleccionadas por el programa	En caso de que se presente una situación coyuntural de contingencia, desastre o emergencia el recurso podrá ser re direccionado.	Habientes de las colonias que no ingresen una solicitud de servicio.
100%	100%	50%	100%	100%




Actividad	Integración de expedientes de personas beneficiarias facilitadoras de servicios de conformidad con las reglas de operación	Porcentaje de expedientes integrados de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionados	(Número de expedientes integrados de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionadas / Número de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionados que recibieron apoyos económicos) *100	Eficacia	Porcentaje	mensual	Demarcación territorial	Informes del programa	Dirección General de Servicios Urbanos	Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionados cuentan con su expediente documental integrado	100%
------------------	--	---	---	----------	------------	---------	-------------------------	-----------------------	--	--	------

15. Mecanismos y formas de participación social

Participante	Sociedad, residentes de la Alcaldía Benito Juárez.
Etapas en la que participa	Difusión de los programas sociales de bienestar e igualdad social.
Forma de Participación	Interactuando con la población e información a la población potencial acerca de los requisitos y fechas para el acceso al programa social.
Modalidad	Durante los recorridos la Dirección General de Participación Vecinal y Vinculación de la Alcaldía Benito Juárez, a través de sus Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo.
Alcance	Proporcionando información.

16. Articulación con políticas, programas, proyectos y acciones sociales.

No aplica

17. Mecanismos de fiscalización

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de las presentes reglas de operación.

Como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del programa social, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por demarcación territorial y colonia.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia vigilará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México (LATRPER) y en el Presupuesto de Egresos de Ciudad de México vigente.

Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, así como de los Órganos Internos de

Control correspondiente, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

La Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México, vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

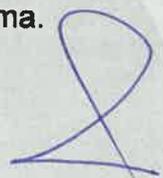
La Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa.

Se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo con la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda la anterior institución.

18. Mecanismos de rendición de cuentas

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, la siguiente información del programa social se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia, indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer:

Los criterios de planeación y ejecución del programa social, especificando metas y objetivos anuales y el presupuesto público destinado para ello; La siguiente información del programa social será actualizada mensualmente: a) Área; b) Denominación del programa; c) Periodo de vigencia; d) Diseño, objetivos y alcances; e) Metas físicas; f) Población beneficiada estimada; g) Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal; h) Requisitos y procedimientos de acceso; i) Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; j) Mecanismos de exigibilidad; k) Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones; l) Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo; m) Formas de participación social; n) Articulación con otros programas; o) Vínculo a las reglas de operación o Documento equivalente; p) Vínculo a la convocatoria respectiva; q) Informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas; r) Padrón de personas beneficiarias que deberá contener los siguientes datos: nombre de la persona física o denominación social de las personas morales beneficiarias, el monto, recurso, beneficio o apoyo otorgado para cada una de ellas, su distribución por unidad territorial, en su caso, edad y sexo; y s) Resultado de la evaluación del ejercicio y operación del programa.



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

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

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

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

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

Las personas funcionarias responsables de la supervisión, ejecución y operación del presente programa social deberán asegurar las medidas de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en el marco de los procesos electorales. Asimismo, ninguna candidata o candidato a puesto de elección popular deberá participar en la operación de la presente acción.

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

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



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

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

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

Referencias.

Congreso de la Ciudad de México (2023). Ciudad de México 30 de octubre de 2023. Disponible en:

<https://www.congresocdmx.gob.mx/archivo-44ac3eef737615f84fc2d1592066212612c3bbc8.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>

EVALÚA (2020). Cuadros dimensiones NBI por Alcaldías, 2015-2020. Disponible en:

<https://evalua.cdmx.gob.mx/medicion-de-la-pobreza-desigualdad-e-indice-de-desarrollo-social/pobreza-de-nbi-por-alcaldia-2015-2020/presentacion-de-datos-2015-2020ESTADO>

EVALÚA (2021). ESTADO DE LA CUESTIÓN SOCIAL. DESIGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES EN DIMENSIONES DEL BIENESTAR. Tendencias 2010-2020 y cambios en el contexto de la pandemia por Covid-19. Disponible en:

<https://www.evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2022/esteinves/ECS%202021%20DESIGUALDADES%20ENTRE%20MUJERES%20Y%20HOMBRES%20EN%20DIMENSIONES%20DEL%20BIENESTAR.pdf>

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO (2023). GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. 29 DE DICIEMBRE 2023. NO. 1266. Ter. Disponible en:

http://segurodedesempleo.cdmx.gob.mx/normatividad/Reglas_de_operacion_seguro_de_desempleo_2024.pdf

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

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/cpv2020_pres_cdmx.pdf



INEGI (2024). Comunicado de prensa número 695/24 2 de diciembre de 2024. Disponible en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENOE/ENO E2024_12.pdf

INEGI (2024). Comunicado de prensa número 777/24 9 de diciembre de 2024.
Disponible en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/inpc_2q/inpc_2q2024_12.pdf

SEMujeres (2024). Quinto Informe Anual de la Declaratoria por Violencia
Contra las Mujeres de la Ciudad de México.

Disponible en:

https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Quinto_Informe_Anual_DA_VM_2024.pdf

INEGI (2025). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana ENSU
Principales Resultados Cuarto trimestre 2024 ENERO 2025.

Disponible en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ensu/doc/ensu2024_diciembre_presentacion_ejecutiva.pdf



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