

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

### I. NOMBRE DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL.

**Nombre de la Acción Institucional:** Escuchemos y Avancemos Juntos BJ.

### II. TIPO DE ACCIÓN INSTITUCIONAL.

**Tipo de Acción Social:** Se entregará un apoyo en especie, para personas con discapacidad motriz, temporal o permanente, y auditiva, a través de aparatos ortopédicos y auditivos.

### III. ENTIDAD RESPONSABLE.

**Dependencia o Entidad Responsable de la Ejecución de la Acción Institucional:** Alcaldía Benito Juárez.

1. **Dirección General de Desarrollo Social:** Responsable de la verificación de la Acción Institucional.
2. **Dirección de Desarrollo Social:** Coadyuvar y apoyar a la Coordinación de Programas y Servicios de Salud en temas administrativos.
3. **Coordinación de Programas y Servicios de Salud:** Responsable del seguimiento, coordinación y supervisión de la acción institucional.
4. **Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud:** Responsable de la operación e instrumentación de la acción institucional, así como la concentración, sistematización e integración de expedientes y del padrón de los beneficiarios.
5. **Líder Coordinador de Proyecto de Vinculación Social.** Resguardar expedientes debidamente integrados, y dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

### IV. DIAGNÓSTICO.

#### IV.1 Antecedentes.

Esta Acción Institucional tiene como base política social de la Ciudad de México, la cual se sustenta en los principios de universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integridad, inclusión, territorialidad, exigibilidad, participación, transparencia y efectividad, tal y como lo establece la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y aplicando el marco normativo vigente que guía el diseño, aplicación y evaluación de las acciones y programas sociales. En ese sentido, los presentes Lineamientos de Operación reafirman su respeto y promoción de los Derechos Humanos, especialmente de las personas en situación de vulnerabilidad; de promoción de la participación infantil y ciudadana, así como la promoción de igualdad de género, la equidad, la inclusión y la reconstrucción del tejido social.

En la Alcaldía Benito Juárez, en 2016 se llevó a cabo la realización de la Acción Social Denominada “Servicio Médico Especializado Móvil” con la cuál a través del Servicios de Audiometría y valoraciones Ortopédicas se determinó la entrega de aparatos auditivos, bastones y andaderas para población vulnerable, con discapacidad motriz y auditiva. No obstante, la alta demanda identificada durante ese ejercicio, hace necesario extender esta

acción social para el presente año, con la novedad de inclusión a sillas de ruedas activas para fortalecimiento de la integración de personas con discapacidad en materia laboral y deportiva.

#### **IV.2 Problema o necesidad social que atiende la Acción.**

En la Encuesta Nacional sobre Discriminación 2017<sup>1</sup>, Resultados de Personas con Discapacidad, se menciona que a nivel nacional:

- El 14.8% de la población nacional de 12 años y más con discapacidad, considera que no se respetan nada sus derechos. En la última encuesta, en 2010, este porcentaje era del 34%.
- Las personas con discapacidad identifican como las tres problemáticas más importantes: la falta de oportunidades para encontrar empleo; calles, instalaciones y transportes inadecuados a sus condiciones y los costos en cuidados, terapias y tratamientos.

En la Ciudad de México, de acuerdo con datos disponibles del COPRED<sup>2</sup> para 2010, 483 mil 045 personas reportaron dificultad (discapacidad) para realizar al menos una de las actividades siguientes: caminar, ver, escuchar, hablar o comunicarse, poner atención o aprender, atender el cuidado personal o mental.

La magnitud de la discapacidad a nivel nacional fue de 5.13 por ciento de la población del país, es decir 5 millones 739 mil 270 personas y en la Ciudad de México fue de un 5.50 por ciento de su población total, ocupando el quinto lugar a nivel nacional.

La Tasa de Participación Económica de la Población sin Discapacidad nacional reportada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2010, fue de 52.18%, mientras que en la Ciudad de México fue del 56.59%. Estas tasas son contrastantes con las que se publicaron para las Personas con Discapacidad, la nacional es del 29.9% y la que le corresponde a la Ciudad de México es del 30.4%.

Datos de la Encuesta Nacional de Dinámica Demográfica (ENADID) 2014 reportan que, para ese año la Ciudad de México tenía una población total de 8 870 mil 622 personas. De éstas, la población sin discapacidad o limitación fue de 83.3%, la población con discapacidad representó 4.7% y la población con limitación 11.5%.

En junio de 2013 se realizó la primera Encuesta sobre Discriminación de la Ciudad de México<sup>3</sup>, cuyos resultados mostraron: ocho de cada diez personas señaló que se discrimina a las personas con discapacidad; el tener una discapacidad es la sexta causa más común de discriminación, de acuerdo con las personas encuestadas; las expresiones de

---

<sup>1</sup> [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/358027/enadis2017\\_resultados.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/358027/enadis2017_resultados.pdf), consultada el 04 de marzo de 2019.

La Información se puede consultar en el siguiente enlace:

<sup>2</sup> <http://data.copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/personas-con-discapacidad/>

<sup>3</sup> [http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2015/01/Encuesta\\_sobre\\_Discriminacion\\_en\\_CDMX.pdf](http://data.copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2015/01/Encuesta_sobre_Discriminacion_en_CDMX.pdf)

discriminación hacia las personas con discapacidad que fueron mayormente reportados por las y los encuestados fueron: burlas (17.4%), rechazo (5.6%), menosprecio (17.7%), vulneración al derecho al trabajo y derechos humanos laborales de las personas con discapacidad (16.7%), derecho a la accesibilidad (21.5%), agresiones (8.5%) y negación de servicios.

A decir de la misma Encuesta, se reporta para la Ciudad de México que no se respetan los derechos de las personas con discapacidad en un 39.2%.

#### **IV.3 Definición de la Población Objetivo y Beneficiaria.**

**Población Potencial:** Las 438,045 personas con discapacidad que habitan en la Ciudad de México.

**Población Objetivo:** La 14,307 personas con alguna discapacidad física o auditiva, y los 59,837 adultos mayores que actualmente habitan en la demarcación.

#### **Población Beneficiaria:**

- Personas adultas mayores, adultos y jóvenes a partir de los 12 años de edad con discapacidad motriz, temporal o permanente, en el caso para la entrega a bastones, andaderas o sillas de ruedas.
- Adultos mayores, adultos, jóvenes y niños a partir de los 8 años de edad con alguna discapacidad auditiva en el caso de las audiometrías para la entrega a los aparatos auditivos.
- Adultos mayores en condición de vulnerabilidad, con padecimientos crónicos-degenerativos los cuales determinen imposibilidad de desplazamiento de manera autónoma.

#### **IV.4 Justificación y Análisis de Alternativas.**

En la Ciudad de México existen 385 mil 385 personas con algún tipo de discapacidad, de los cuales pertenecen a la Alcaldía Benito Juárez 14,307, de éstas, aproximadamente 8,675 personas tienen una discapacidad motriz y auditiva, lo cual equivale al 60.6% de la población con discapacidad.

La Alcaldía Benito Juárez<sup>4</sup> cuenta con 59,837 adultos mayores que se traduce como el 16.9% del total de la población adulta mayor en la Ciudad de México, convirtiéndose en la demarcación con mayor porcentaje en dicha entidad, seguida de Coyoacán con el 14.6%, Miguel Hidalgo con el 14.5%, Venustiano Carranza con el 13.7 y Cuauhtémoc con el 13.5%.

De acuerdo con la Encuesta sobre Discriminación en la Ciudad de México de 2013, los derechos que las personas adultas consideran más importantes entre los 15 derechos del

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal de 2009, son el de salud (39.2%), educación (39.1% ), trabajo (38.5%), vivienda (29.3%) e igualdad y no discriminación (24%).

De acuerdo con los mismos resultados, el 81.7% de las personas encuestadas consideran que existe discriminación hacia las personas adultas mayores en la Ciudad de México, colocando por debajo de otros grupos de población como son las personas con discapacidad y las personas con antecedentes penales, y por encima de la población con Virus de Inmunodeficiencia Humana y el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida, población con sobrepeso y poblaciones callejeras.

Bajo esta premisa, la oportunidad de otorgar la valoración en audiometría para la entrega de aparatos auditivos, y la asignación de sillas de ruedas, bastones y andaderas, previa presentación de certificado de discapacidad motriz o certificado médico que determine el impedimento de desplazamiento de las personas con discapacidad o adultos mayores, es de vital importancia para asegurar la igualdad de condiciones de movilidad entre la población. El rango de edad establecido abre el abanico de posibilidad ante un panorama de desigualdad entre diferentes grupos en situación de vulnerabilidad, tal como jóvenes, adultos y adultos mayores con algún tipo de discapacidad motriz o auditiva y su integración en diferentes aspectos en su vida diaria sea beneficiado.

No se puede atender la necesidad de los beneficiarios, a través de un programa social, toda vez que, el apoyo otorgado será en especie (sillas de ruedas, bastones, andaderas o aparatos auditivos), que son de duración prolongada, por lo que no cumpliría con la finalidad de los programas sociales, en el entendido de que será una entrega única.

#### **IV.5 Análisis y similitudes y coordinación con acciones y programas sociales del Gobierno Central de la Ciudad de México y/o Alcaldías.**

<b>COMPONENTE IDS</b>	<b>ACCIONES SOCIALES CDMX</b>	<b>ENTIDAD RESPONSABLE</b>
Acceso a la salud	Servicios "Saludarte"	SEDU
	Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación	DIF CDMX
	Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	DIF CDMX
	El Médico en Tu Casa	SEDESA
	Escucha CDMX	SEDESA

A efecto de evitar duplicidad de beneficiarios de acciones o programas sociales de la misma naturaleza que los que prevén los presentes Lineamientos de Operación, la Alcaldía Benito Juárez, promoverá mecanismos de coordinación y colaboración con la Secretaría de Salud, con la finalidad de no duplicar beneficiarios entre la presente Acción Institucional y el Programa Social "Escucha CDMX", que lleva a cabo dicha Secretaría.

#### IV.6 Participación social.

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

PARTICIPANTE	ETAPA EN LA QUE PARTICIPA	FORMA DE PARTICIPACIÓN	MODALIDAD
Sociedad, residentes de la Alcaldía en Benito Juárez, Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones Civiles y Agrupaciones Sociales	Planeación, programación, implementación y evaluación de las acciones de desarrollo social.	Mediante propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, operación y Evaluación de Acciones Sociales de la Alcaldía en Benito Juárez.	Escritos y/o participaciones orales dirigidas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Acciones Sociales de la Alcaldía en Benito Juárez.
Dirección General de Participación Ciudadana de la Alcaldía en Benito Juárez.	Implementación y difusión de las acciones de desarrollo social.	Interactuando con la población e informando a la población potencial acerca de los requisitos y fechas para el acceso a la acción social.	Durante los recorridos y jornadas vecinales que realiza Participación Ciudadana.

#### V. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.

##### V.1 Objetivo General.

Brindar el apoyo a personas con alguna discapacidad motriz y/o auditiva, y a personas con imposibilidad de desplazamiento derivado de diversos padecimientos clínicos, y así mismo determinar la entrega gratuita de bastones, andaderas, sillas de ruedas y aparatos auditivos a las personas con dichos padecimientos y que residan en la Alcaldía Benito Juárez, por única ocasión, con el propósito de promover el goce pleno y en condiciones de igualdad con el resto de la población, y así mejorar su calidad de vida.

##### V.2 Objetivos específicos.

Es por ello que con esta acción social se la entregarán hasta 200 andaderas, hasta 200 bastones, hasta 300 sillas de ruedas y hasta 20 sillas de ruedas activas, para jóvenes, adultos y adultos mayores, a partir de los 12 años de edad con alguna discapacidad motriz permanente, por única ocasión; aunado al servicio de audiometría y la entrega de hasta

700 aparatos auditivos para personas con discapacidad auditiva a partir de los 8 años de edad, por única ocasión, que residan en la Alcaldía Benito Juárez. Todos los conceptos de apoyo contemplados en esta acción social serán extensivos a aquellas personas que por su condición clínica, tengan un impedimento para su desplazamiento de manera autónoma.

## VI. METAS

Determinar la entrega de hasta 200 bastones para adultos mayores, adultos y jóvenes, a partir de los 12 años de edad, con discapacidad motriz permanente, y para personas que por su condición clínica tenga impedimento en su desplazamiento de manera autónoma, que residan en la Alcaldía Benito Juárez.

Determinar la entregar de hasta 200 andaderas para adultos mayores, adultos y jóvenes, a partir de los 12 años de edad, con discapacidad motriz permanente, y para personas que por su condición clínica tenga impedimento en su desplazamiento de manera autónoma, que residan en la Alcaldía Benito Juárez.

Determinar la entregar de hasta 300 sillas de ruedas para adultos mayores, adultos y jóvenes, a partir de los 12 años de edad, con discapacidad motriz permanente, y para personas que por su condición clínica tenga impedimento en su desplazamiento de manera autónoma, que residan en la Alcaldía Benito Juárez.

Determinar la entregar de hasta 20 sillas de ruedas activas para adultos mayores, adultos y jóvenes, a partir de los 12 años de edad, con discapacidad motriz permanente que residan en la Alcaldía Benito Juárez.

A través de la prestación de servicio médico especializado en audiometrías, determinar la entrega de hasta 700 aparatos auditivos para adultos mayores, adultos, jóvenes y niños, a partir de los 8 años de edad, con alguna discapacidad auditiva, y para personas que por su condición clínica tenga impedimento en su desplazamiento de manera autónoma, que residan en la Alcaldía Benito Juárez.

**Población máxima beneficiada:** Las personas que así lo requieran y de conformidad con la valoración correspondientes y cumplimiento de los requisitos que señalan los presentes lineamientos de operación, podrán solicitar hasta 2 beneficios.

En ese sentido, considerando la oportunidad del acceso a los servicios y la posibilidad de obtener entre 1 o hasta 2 beneficios de los descritos en los presentes lineamientos, la cantidad potencial de personas beneficiarias tendría una cobertura máxima de hasta 1420 beneficiarios.

El servicio y los apoyos otorgados por esta acción social, serán gratuitos.

## VII. PRESUPUESTO

- **Monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2019: Hasta \$ 12'000,000.00 (Doce millones de pesos 00/100 M.N.)**

- **Frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios:**  
Entrega única durante el ejercicio fiscal 2019.
- **El monto unitario por persona beneficiaria podrá ser de hasta \$32,000.00 (treinta y dos mil pesos 00/100 M.N.).**

#### Catálogos y Costos.

Descripción	Unidad de Medida	Costo por unidad	Total
Aparatos auditivos (aries 13)	700	\$7,000.00	\$ 4,900,000.00
Audiometría	700	\$614.28	\$ 429,996.00
Silla de ruedas (convencional)	300	\$4,500.00	\$ 1,350,000.00
Andaderas (con ruedas)	200	\$ 1,800	\$ 360,000.00
Bastón (trípode con asiento)	200	\$ 800	\$ 160,000.00
Silla de ruedas (activa)	20	\$ 24,000.00	\$ 480,000.00
Costo de Operación de Unidad Móvil *	3	\$ 886,942.52	\$ 2,660,827.56
		Subtotal	\$ 10,340,823.56
		IVA	\$ 1,654,531.77
		<b>Total</b>	<b>\$ 11,995,355.33</b>

*Desglose de Unidad Móvil Por día de operación	Costo
Unidad Móvil	\$ 2,850.00
Material	\$ 1,203.00
Insumos	\$ 1,200.00
Personal	\$ 2,500.00
Combustible	\$ 1,000.00
<b>Subtotal 1</b>	<b>\$ 8,753.23</b>
Costos directos	\$ 1,773.28
Costos indirectos	\$ 1,773.28
<b>Subtotal 2</b>	<b>\$ 12,299.79</b>
Utilidad	\$ 2,482.59
<b>Gran total</b>	<b>\$ 14,782.38</b>

#### VIII. TEMPORALIDAD.

La temporalidad de esta Acción Institucional no será mayor a 60 días, este plazo correrá a partir de la publicación de la convocatoria correspondiente, durante este plazo se llevará a cabo la ejecución de los objetivos de la presente acción institucional y entrega de los apoyos en especie descritos en los presentes lineamientos.

#### IX. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD Y REQUISITOS DE ACCESO.



### **IX.1 Requisitos de Acceso.**

Las y los solicitantes deberán ser residentes de la Alcaldía Benito Juárez.

- En caso de personas que soliciten el apoyo para la entrega de bastones, andaderas, sillas de ruedas y sillas de ruedas activa:

- Mayores de 12 años
- Presentarse en las mesas de recepción que estarán ubicadas en diversos puntos de la Alcaldía.
- Presentar documentación vigente.
- Cumplir con la aplicación de la cédula de registro.
- La Jefatura de Unidad de Servicios de Salud a través de sus especialistas, analizará la documentación para determinar la viabilidad de la asignación del beneficio.
- Si el/la solicitante es candidato/a se pondrán en contacto para hacerle entrega del beneficio en especie.

- En caso de personas que soliciten el servicio de audiometría para la entrega de aparatos auditivos:

- A partir de los 8 años de edad.
  - Presentarse en las unidades móviles de audiometría
  - Presentar documentación vigente.
  - Cumplir con la aplicación de la cédula de registro emitida por el proveedor de audiometría.
  - Se le asignará un ficha para la toma de audiometría.
  - Si el nivel de sordera, a través de la audiometría, determina discapacidad auditiva el/la solicitante se hará acreedor al beneficio en especie.
- La Jefatura de Unidad de Servicios de Salud integrará la información y se pondrá en contacto con el/ña beneficiario/a para hacerle entrega de su beneficio.

En caso de incapacidad para desplazamiento, deberá presentarse la nota médica o certificado de discapacidad que acredite la misma, y podrá solicitarlo un familiar o vecino solidario, adjuntado su identificación oficial, la identificación oficial del o la beneficiario/a, y un comprobante de domicilio.

En casos excepcionales, en los que exista imposibilidad del traslado del beneficiario, y no se cuente con el documento que acredite la discapacidad motriz, podrá solicitar un familiar o vecino solidario la visita de un médico de la alcaldía para la valoración y posterior entrega del beneficio.

### **IX.2 Documentación.**

Deberá entregar en fotocopia y presentar el original únicamente para cotejo:

1. Identificación oficial con fotografía (credencial de elector) del o la beneficiario/a, debe ser vigente y con domicilio en la Alcaldía Benito Juárez.



2. Presentar comprobante de domicilio en la Alcaldía Benito Juárez (contrato de arrendamiento de vivienda, boleta predial, agua, luz, teléfono o en su caso, cualquier otro que indique el domicilio donde se suministra un servicio de forma regular) no mayor a tres meses de antigüedad.
3. En el caso de requerir bastón, andadera o silla de ruedas el o la interesado/a deberá presentar Certificado de discapacidad o nota médica donde se determina el tipo de discapacidad motriz, o el diagnóstico médico que determine su padecimiento y el impedimento de desplazamiento de manera autónoma, expedida por una institución de salud pública (IMSS, ISSSTE, Centros de Salud de la SEDESA). Deberá contener cédula profesional del Médico tratante, así como claridad en el padecimiento.
4. En el caso de requerir silla de ruedas activa el o la interesado/a deberá presentar Certificado de discapacidad o nota médica donde se determina el tipo de discapacidad motriz, o el diagnóstico médico que determine su padecimiento y el impedimento de desplazamiento de manera autónoma, expedida por una institución de salud pública (IMSS, ISSSTE, Centros de Salud de la SEDESA). Deberá contener cédula profesional del Médico tratante, así como claridad en el padecimiento. Además del comprobante de la institución donde labore o practique deporte, y se determine que la silla de ruedas es necesaria como apoyo a su vida laboral o deportiva.
5. En caso de ser menores de edad, deberá presentarse documento que acredite la representación o el parentesco del adulto acompañante (acta de nacimiento, acta de matrimonio, auto de discernimiento de tutela emitido por un juez, acta de nacimiento con la inscripción de tutela), identificación oficial y la documentación establecida del menor.

### **IX.3 Procedimiento de Acceso.**

El/la interesado/a deberá acudir personalmente a las unidades móviles de audiometría o a la mesa de recepción de documentos para solicitar el beneficio, en caso de que el/la solicitante esté física o mentalmente este incapacitado para hacer el trámite, podrá acompañarlo un familiar, amigo o vecino solidario para presentar la solicitud con la documentación establecida.

En caso de ser menores de edad, deberá presentarse documento que acredite la representación o el parentesco del adulto acompañante (acta de nacimiento, acta de matrimonio, auto de discernimiento de tutela emitido por un juez, acta de nacimiento con la inscripción de tutela) identificación oficial y la documentación establecida del menor.

En caso de incapacidad para desplazamiento, deberá presentarse la nota médica o certificado de discapacidad que acredite la misma, y podrá solicitarlo un familiar o vecino solidario, adjuntado su identificación oficial, la identificación oficial del o la beneficiario/a, y comprobante de domicilio.

En casos excepcionales, en los que exista imposibilidad del traslado del beneficiario, y no se cuente con el documento que acredite la discapacidad motriz. Podrá solicitar un familiar o vecino solidario la visita de un médico de la alcaldía para la valoración y posterior entrega del beneficio.

#### **IX.4 Los criterios de selección para la Acción Institucional “Escuchemos y Avancemos Juntos BJ, son:**

Una vez recibida la solicitud se verificará que se cumplan con los requisitos y documentación solicitada para la prestación del servicio, y determinar el acceso a la entrega de los bastones, andaderas, sillas de ruedas y aparatos auditivos.

Las personas interesadas, que así lo requieran, y cumplan con los requisitos, podrán solicitar hasta dos beneficios.

El/la solicitante que desee conocer el estado de su trámite deberá acudir a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud (Av. Cuauhtémoc 1240 Bis 2° piso, Col. Santa Cruz Atoyac C.P. 03310) para solicitar la información a su titular o comunicarse al 54 22 53 00 extensión 4366.

El límite de aparatos auditivos estará asignado previa valoración de la audiometría. Una vez determinado el diagnóstico de la prueba el/la interesado/a que sea candidato/a deberá esperar la confirmación del acceso. Con base en la prueba de audiometría, si la demanda sobrepasa la capacidad de entrega, se seleccionarán aquellos casos cuyo diagnóstico avale un nivel de sordera mayor.

El acceso al bastón, andadera y silla de ruedas estará asignado previa valoración ortopédica, a través del certificado de discapacidad o nota médica que la determine, presentada por el interesado/a. Una vez determinado el diagnóstico de la valoración el/la interesado/a que sea candidato/a deberá esperar la confirmación del acceso. Con base en la valoración ortopédica, si la demanda sobrepasa la capacidad de entrega, se seleccionarán aquellos casos cuyo diagnóstico avale un nivel de discapacidad motriz permanente y/o mayor.

En caso de discapacidad para desplazamiento, y una vez corroborado los datos, un familiar o vecino solidario podrá realizar el trámite administrativo para que la persona con esa discapacidad pueda recibir el apoyo, de conformidad con lo previsto en los numerales IX.1 y IX.3 de los presentes lineamientos.

Los requisitos, formas de acceso y criterios de selección establecidos por la acción social son públicos y estarán colocados en lugares visibles de las áreas de atención de la Alcaldía Benito Juárez.

En ningún caso los y las funcionarias podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en los presentes lineamientos.

#### **IX.5 Causales de baja.**

1. No presentar la documentación que acredite la totalidad de los requisitos; proporcionar datos falsos o documentación apócrifa.
2. Que el beneficiario resida fuera del perímetro de la demarcación territorial.
3. Por defunción del beneficiario.
4. No acudir en tiempo y forma a recibir el apoyo.

## IX.6 Procedimientos de Instrumentación.

### Operación.

1. El Ciudadano acudirá a las mesas receptoras a entregar su solicitud y la documentación requerida, (salvo los casos excepcionales previstos en los numerales IX.1 y IX.3 de los presentes lineamientos).
2. Se canalizará al ciudadano a la Audiometría correspondiente en el caso de solicitar Aparato auditivo. En el caso de solicitar bastón, silla de rueda o andadera se realizará solo la recepción de la documentación.
3. El JUD de servicios de Salud analizará todos los expedientes a fin de integrar el padrón de beneficiarios.
4. Se entregarán resultados en las mismas mesas receptoras y se informará el día, hora y fecha de entrega del apoyo.

## X. DIFUSIÓN.

Los presentes Lineamientos de Operación, una vez aprobados por el EVALUA CDMX, tendrán máxima publicidad y serán publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la página oficial de Internet de la Alcaldía [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx), en las redes sociales oficiales de la Alcaldía y por medio de material impreso o digital que determine la Coordinación de Programas y Servicios de Salud.

De igual forma la ciudadanía en general podrá pedir informes en las siguientes áreas administrativas de la Alcaldía Benito Juárez, en las siguientes direcciones.

- **CESAC**

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio Centro Soluciones, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, Tel. 56236700. Con horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs.

- **Dirección General de Desarrollo Social**

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edif. CASE 2do. Piso, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

- **Dirección de Desarrollo Social**

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Sótano del Centro Soluciones, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

- **Coordinación de Programas y Servicios de Salud**

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240Bis, Centro de Atención Social Especializada, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs

- **Jefatura de Unidad de Servicios de Salud**

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240Bis, Centro de Atención Social Especializada, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs

- **Subdirección de Programas Sociales**

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Sótano del Centro Soluciones, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

- **Líder Coordinador de Proyectos de Vinculación Social**

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Sótano del Centro Soluciones, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

Los presentes Lineamientos de Operación serán publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

## **XI. PADRÓN DE BENEFICIARIOS.**

De acuerdo a lo establecido por el Capítulo VI. al Reglamento de Desarrollo Social, y de acuerdo a lo que estipulan los Lineamientos para la Elaboración de Acciones Institucionales de Desarrollo Social (Acciones Sociales) 2019, la Alcaldía Benito Juárez, que tiene a su cargo la Acción Institucional “Escuchemos y Avancemos Juntos BJ”, publicará a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del 2020, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el padrón completo de las beneficiarias y beneficiarios, el cual por lo menos deberá contener los siguientes campos:

- I. Nombre completo,
- II. Lugar y fecha de nacimiento,
- III. Sexo,
- IV. Edad,
- V. Pertenencia étnica,
- VI. Grado máximo de estudios,
- VII. Tiempo de residencia en la Ciudad de México,
- VIII. Domicilio,
- IX. Ocupación,
- X. Datos de padres o tutores, en su caso, y
- XI. Clave Única de Registro de Población.

La Alcaldía en Benito Juárez, que tiene a su cargo el Acción Social “Escuchemos y Avancemos juntos, publicará 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 2020, el padrón de beneficiarios. En el padrón de beneficiarios del programa social se indicará el nombre, edad, sexo, unidad territorial y demarcación territorial, los cuales se encontrarán debidamente ordenados alfabéticamente y serán incorporados en el *Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Programas Sociales de la Ciudad de México*, con el fin que el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México ha diseñado. De

igual manera, se precisará el número total de beneficiarias y de contar con indicadores de desempeño de alguna índole, serán incluidos, conforme a lo establecido en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en su artículo 34.

A efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada una de las acciones sociales de la Alcaldía en Benito Juárez, a su cargo, como lo es la Acción Social “Escuchemos y Avancemos Juntos”, entregará el padrón de beneficiarios y beneficiarias en medios magnéticos e impreso a la Comisión de Desarrollo Social y Exigibilidad de Derechos Sociales del Congreso de la Ciudad de México.

De tal manera, en versión electrónica a la Secretaría del Desarrollo Social de la Ciudad de México a efecto de que sean incorporados al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) y se inicie el proceso de integración de padrón unificado de beneficiarios de la CDMX, conforme a la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en su artículo 34, fracción II.

La Alcaldía en Benito Juárez, a cargo del Acción Social “Escuchemos y Avancemos Juntos”, en el momento que le sea solicitado, otorgará a la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información que sea necesaria para que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de beneficiarias de programas sociales, diseñado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, para presentar los resultados del mismo órgano Legislativo de la Ciudad de México, conforme a la Ley de los Datos Personales de cada una de las beneficiarias.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será sancionado en términos de la legislación aplicable en materia de responsabilidades administrativas de los servidores públicos para la Ciudad de México.

A efecto de evitar duplicidad de beneficiarios con algún otro mecanismo social que tenga por objeto algún tipo de apoyo igual al que se prevé en los presentes lineamientos, esta Alcaldía promoverá los mecanismos de coordinación y colaboración con las instituciones gubernamentales del Gobierno Federal, de la Ciudad de México y de las Alcaldías de la CDMX, encargadas de brindar apoyos y beneficios de la misma naturaleza, con el objeto de verificar y promover la no duplicidad de beneficiarios que gocen de apoyos de carácter social y que cubran el mismo objetivo.

Una vez emitidos los Lineamientos para la integración del Padrón Universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

## **XII.CRITERIOS DE EXIGIBILIDAD, INCONFORMIDAD, RENDICIÓN DE CUENTAS.**

### **XII.1 Exigibilidad.**

Atendiendo lo dispuesto en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, es obligación de los servidores públicos responsables de la ejecución de la acción

institucional tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que las beneficiarias y de los beneficiarios puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable.

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

1. Colocar en las mamparas de las instalaciones de las oficinas de la Alcaldía los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los interesados puedan acceder al disfrute de los beneficios de la acción institucional.

2. Se les hará de conocimiento a los (as) interesados (as) que una vez ingresada su solicitud deben acudir a la valoración correspondiente y/o entregar la documentación correspondiente. Una vez integrado en su totalidad el expediente, los solicitantes deberán presentarse a conocer los resultados del trámite, dentro de las fechas señaladas en su Ficha de Conclusión de Trámite.

Los casos en los que los interesados podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos son los siguientes:

a) Cuando un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al derecho garantizado en la acción institucional y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.

b) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a la acción institucional por restricción presupuestal y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

#### **Obligaciones de los solicitantes.**

- Presentar solicitud mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social en la Alcaldía en Benito Juárez, con los requisitos mínimos indispensables para su localización y seguimiento (nombre completo del interesado, dirección y teléfono).
- Cumplir con los requisitos y documentación establecidos.
- Proporcionar la documentación que le sea requerida a efecto de validar la información proporcionada.
- Obtener el apoyo asignado de forma oportuna en el lugar y fechas estipuladas.
- En caso de cambio de domicilio, hacer la notificación correspondiente mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social de la Alcaldía Benito Juárez, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edif. CASE 2do. Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, o bien a través del buzón ciudadano del portal <https://alcaldiabenitojuarez.gob.mx/>-Firmar de conocimiento la causa de cancelación de su solicitud.

#### **XII.2 Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.**

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



a) Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 Edif. CASE 2do. Piso, Colonia de Santa Cruz Atoyac, Alcaldía en Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

b) A través del buzón en el portal: <https://alcaldiabenitojuarez.gob.mx/>.

Las quejas sobre la acción institucional, las podrá realizar la o el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley.

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

- Nombre, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) del solicitante que presenta la queja.
- Motivo de la queja.
- Descripción precisa del hecho que motivo la queja.

Una vez interpuesta la queja o inconformidad, el área de recepción la turnará a la Dirección General de Desarrollo Social quien dará el seguimiento y emitirá respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles. La respuesta se notificará en el domicilio del interesado.

De no quedar conforme con la respuesta, el interesado podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Alcaldía en Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades, ubicado en el Edificio Central de la Alcaldía, 1er Piso, Tel. 54225400 Ext. 1215 ó 1139.

### XIII. EVALUACIÓN Y MONITOREO.

Para el desarrollo de los indicadores de eficacia y eficiencia se utilizará información estadística que se generará, por un lado, a través de la investigación documental y, por el otro lado, mediante la información de campo proporcionada por las personas participantes y operadores de la Acción.

Lo anterior se da mediante el análisis de:

1. Personas solicitantes;
2. Personas incorporadas al padrón;
3. Servicios Otorgados.

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuesto	Meta
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida	Porcentaje de beneficiarios que afirman	(Número de beneficiarios / Número	Eficacia	Porcentaje	Demarcación territorial/	Encuestas a beneficiarios de la	JUD Servicios de Salud	Las personas con discapacidad	Se desea contribuir en la mejor



	de los beneficiarios de la acción social	an haber mejorado su calidad de vida al final del acción social	ro de beneficiarios encuestados al final) *100			Sexo/Edad	acción para la evaluación final del mismo.		residente en la demarcación territorial Benito Juárez solicitan el apoyo correspondiente.	a de la calidad de vida de las beneficiarias de la acción social.
<b>Propósito</b>	La población beneficiaria del acción tiene herramientas para su inclusión en la vida diaria y su entorno	Porcentaje de personas cubiertas por la acción.	(Número de personas que solicitaron su incorporación a la acción en el periodo t	Eficacia	Porcentaje	Demarcación territorial/ Sexo/Edad	Padrón de beneficiarios.	JUD Servicios de Salud	Los beneficiarios utilizan el apoyo para mejorar su calidad de vida, movilidad e integración en su entorno.	100%
<b>Componentes</b>	Otorgar Servicio para la	Porcentaje de servicios otorg	(Número de apoyos otorg	Eficacia	Porcentaje	Demarcación territorial/	Informe trimestral de apoy	JUD Servicios de Salud	Existe la suficiencia presupuest	100%

	asignación de aparatos ortopédicos y audífonos.	ados en audiometría, e ingreso de solicitudes para aparato ortopédico a través de certificado de discapacidad motriz.	ados/ Número total de solicitudes ingresadas) *100			Sexo/ Edad	os económicos otorgados.		aria para cubrir en su totalidad el alcance de la acción.	