



# GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Órgano de Difusión del Gobierno del Distrito Federal

DÉCIMA SÉPTIMA ÉPOCA

30 DE ENERO DE 2014

No. 1788

## Í N D I C E

### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

#### Jefatura de Gobierno del Distrito Federal

- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Año 2014 6

#### Secretaría del Medio Ambiente

- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Programa Anual de Obra Pública 2014 del Sistema de Aguas de la Ciudad de México 7

#### Secretaría de Desarrollo Social

- ◆ Reglas de Operación del Programa Comunitario de Mejoramiento Barrial 2014 9
- ◆ Reglas de Operación del Programa Uniformes Escolares Gratuitos 2014 22
- ◆ Reglas de Operación del Programa Útiles Escolares Gratuitos 2014 29
- ◆ Reglas de Operación del Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 Años, Residentes en el Distrito Federal 2014 34
- ◆ Reglas de Operación de "Operación de los Comedores Públicos" 2014 40
- ◆ Reglas de Operación de "Financiamiento para la Asistencia e Integración Social" 2014 52
- ◆ Reglas de Operación de "Atención Social Emergente" 2014 64
- ◆ Reglas de Operación "Acciones de Apoyo a la Población con Vivienda Precaria" 2014 73
- ◆ Reglas de Operación del Programa de Coinversión para el Desarrollo Social del Distrito Federal 2014 82
- ◆ Reglas de Operación del Programa Comedores Comunitarios 2014 87

Continúa en la Pág. 2

## Índice

Viene de la Pág. 1

♦ Reglas de Operación del Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México 2014	96
♦ Reglas de Operación del Programa Seguro Contra la Violencia Familiar 2014	102
<b>Secretaría de Salud del Distrito Federal</b>	
♦ Reglas de Operación del Programa de Atención Integral de Cáncer de Mama	109
♦ Reglas de Operación 2014 del Programa de Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en el Distrito Federal que Carecen de Seguridad Social Laboral	113
♦ Reglas de Operación 2014 del Programa de Apoyo para Personas de Escasos Recursos que Requieren de Material de Osteosíntesis, Prótesis, Órtesis, Apoyos Funcionales y Medicamentos fuera del Cuadro Básico y Catálogo Institucional de la Secretaría de Salud del Distrito Federal	121
♦ Reglas de Operación del Programa de Prevención y Atención de la Violencia de Género para el Ejercicio 2014	129
<b>Delegación Álvaro Obregón</b>	
♦ Reglas de Operación del Programa Comunitario de Mejoramiento Urbano 2014	133
♦ Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2014	138
<b>Delegación Benito Juárez</b>	
♦ Reglas de Operación de los Programas Sociales a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez que a continuación se enlistan	143
1. Programa Social "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez"	
2. Programa Social "Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas"	
3. Programa Social "Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas"	
4. Programa Social "Atención a Población Vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia"	
<b>Delegación Coyoacán</b>	
♦ Aviso por el cual se da a conocer el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Año 2014	172
♦ Reglas de Operación del Programa de Transferencias Integrales "Por Ti"	173
♦ Reglas de Operación del Programa de Apoyo para la Alimentación Básica de los Habitantes de Coyoacán "Despensa Hasta Tu Mesa"	180
♦ Reglas de Operación del Programa de Uniformes Deportivos Gratuitos "Niño Deportista, Niño Sano" para el Ejercicio Fiscal 2014	185
♦ Reglas de Operación del Programa de Transferencia Tecnológica "Coyoacán Tecnológico"	189

### **Delegación Tlalpan**

- ◆ Lineamientos y Mecanismos de Operación de los Programas Sociales a cargo de la Jefatura Delegacional en Tlalpan 2014, y que a continuación se enlistan 194
  - Programa de Ayudas sociales
  - Distribuir apoyos alimenticios y económicos a estudiantes de escuelas primarias, sonriendo al futuro
  - Otorgar ayudas a facilitadores educativos
  - Programa de asesorías para la presentación de examen único para ingreso a bachillerato 2014
  - Programa de asesorías para la presentación de exámen de ingreso a licenciatura 2014
  - Programa de construcción delegacional de infraestructura para el medio ambiente en la versión castores de Tlalpan, cosechando agua 2014
  - Programa delegacional de desarrollo rural
  - Programa de implementación de calentadores solares para fomentar el cambio de hábitos de consumo que generan los efectos de cambio climático
  - Programa de fortalecimiento a colectivos culturales comunitarios, artistas y creadores de la Delegación Tlalpan.

### **Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal**

- ◆ Reglas de Operación del Programa “Becas del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2014” 227

### **Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal**

- ◆ Reglas de Operación del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares, “Va Seguro@” 2014 235

### **Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal**

- ◆ Reglas de Operación del Programa de Estímulos para el Bachillerato Universal “Prepa Sí” Ciclo Escolar 2013-2014 244

### **Procuraduría Social del Distrito Federal**

- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios 2014 260

### **Policía Bancaria e Industrial del Distrito Federal**

- ◆ Aviso por el que se da a conocer el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios correspondiente al ejercicio 2014 261

### **Instituto de las Mujeres del Distrito Federal**

- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Año 2014 262

### **Autoridad del Espacio Público del Distrito Federal**

- ◆ Acuerdo mediante el cual se dan a conocer los días inhábiles de la Autoridad del Espacio Público del Distrito Federal, así como de su Oficina de Información Pública, correspondientes al año 2014 y primeros dos días de 2015, para efectos de los actos y procedimientos de su competencia 263

### **Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México**

- ◆ Acuerdo por el que se crea el Sistema de Datos Personales “Sistema de Proveedores del Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México” 265

### **Universidad Autónoma de la Ciudad de México**

- ◆ Nota aclaratoria al Acuerdo mediante el cual se da a conocer el calendario de los días inhábiles de la Oficina de Información Pública de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, correspondientes al año 2014 para efectos de los actos y procedimientos de su competencia, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 1764 de fecha 27 de diciembre de 2013 269

### **Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal**

- ◆ Acuerdo mediante el cual se dan a conocer los días inhábiles de la Oficina de Información Pública del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal correspondiente al año 2014 y enero 2015, para efectos de los actos y procedimientos de su competencia 270

### **Instituto del Deporte del Distrito Federal**

- ◆ Programas Sociales a cargo del Instituto del Deporte del Distrito Federal, para el Ejercicio Fiscal 2014 272
  - Programa de Conformación de Clubes Deportivos Sociales
  - Programa de Estímulos Económicos a Deportistas del Distrito Federal
  - Programa de Estímulos Económicos a las Asociaciones Deportivas del Distrito Federal que Promuevan el Deporte Competitivo Rumbo a la Olimpiada y Paralimpiada Nacional

### **Instituto Electoral del Distrito Federal**

- ◆ Acuerdo del Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, por el que se aprueba el Ajuste al Programa Operativo Anual y al Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2014 281

### **Tribunal Electoral del Distrito Federal**

- ◆ Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección General Jurídica del Tribunal Electoral del Distrito Federal 292

## **CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS**

- ◆ **Caja de Previsión de la Policía Auxiliar del Distrito Federal.**- Licitaciones Públicas Nacionales Números 30065001-001-14 a 30065001-005-14.- Contratación de los servicios médicos 354
- ◆ **Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.**- Licitación Pública Nacional Número INMUJERES-DF/LPN/001/2014.- Convocatoria 001-2014.- Servicio de limpieza de los inmuebles 357

## **SECCIÓN DE AVISOS**

- ◆ Controladora de Servicios de Telecomunicaciones, S.A. de C.V. 358
- ◆ Formilamina, S.A. de C.V. 362
- ◆ Alse, S.A. de C.V. 363
- ◆ Wes, A.C. 365
- ◆ Arsastra, S.A. de C.V. 367
- ◆ Gascona, S.A. de C.V. 367
- ◆ Matuques, S.A. de C.V. 368
- ◆ Corporacion Cakf, S.A. de C.V. 368
- ◆ Graphic Sciences de México, S.A. de C.V. 369

◆ Inmobiliaria Altaire, S.A. de C.V.	369
◆ Centro Bilbao de México, A.C.	370
◆ Catfin, S.A. de C.V. Sofom Enr	371
◆ Dm Inmuebles, S.A. de C.V.	371
◆ Milliman, S.A. de C.V.	372
◆ Compañía de Maderas Iztapalapa, S.A. de C.V.	373
◆ Ebribe, S.A. de C.V.	373
◆ Florestal Las Olas, S.A. de C.V.	374
◆ Compañía Maderera el Cuerno, S.A. de C.V.	374
◆ Sosa y Barragán Asociados, S.C.	375
◆ Holiday Inn Mexicana, S.A.	376
◆ <b>Edictos</b>	377



## DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ

**JORGE ROMERO HERRERA, JEFE DELEGACIONAL DEL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN BENITO JUÁREZ;** con fundamento en el artículo 122, apartado c, base tercera, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 87, 104, 112, segundo párrafo y 117 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 37, 38, 39, fracción VIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 97, 101, 102, párrafo quinto de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; artículos 11, fracción IX, 32, 33, 34, fracción I, 35, 36, 37, 38 y 39 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 12, 13 y 14, fracciones XX y XXI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal; 1, 3, fracción III, 120, 121, 122, fracción V, 123, fracciones IV y XI, del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; así como los artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.

### CONSIDERANDO

Que conforme a lo establecido en el artículo 33 de Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y el artículo 50 de su Reglamento, establecen que “las dependencias que tengan a su cargo programas destinados al Desarrollo Social deben establecer anualmente los lineamientos y mecanismos de operación en los que se incluirán, al menos: la dependencia o entidad responsable del programa; introducción; sus metas físicas; su programación presupuestal; los requisitos y procedimientos de acceso; los procedimientos de instrumentación; el procedimiento de queja o denuncia ciudadana; los mecanismos de exigibilidad; los mecanismos de evaluación y los indicadores; las formas de participación social y la articulación con otros programas sociales”.

Que de acuerdo a las necesidades de otorgar apoyos a la comunidad juarensé se ha considerado aplicar mecanismos específicos de acceso a los diversos servicios por parte de la Delegación Benito Juárez.

Que la operación y ejecución de los programas para la asistencia y desarrollo social a cargo de la Delegación Benito Juárez para el ejercicio dos mil catorce, serán vigilados y regulados por la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de dicho ente administrativo, la cual fue creada por acuerdo de la Segunda Sesión Ordinaria del Consejo Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, celebrada el día doce de junio del año dos mil trece.

Que la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez se integra por servidores públicos, que deberán en todos sus actos fomentar la transparencia, dar certeza a los solicitantes y beneficiarios (as) de los Programas de Asistencia y Desarrollo Social así como vigilar el cumplimiento de las Reglas de Operación de dichos programas, en estricto apego a la normatividad vigente, fomentando en todo momento los principios de legalidad, igualdad de oportunidades y de acceso de la población a los beneficios que se otorguen, siempre encaminando sus esfuerzos para que los beneficiarios (as) y habitantes de la Delegación Benito Juárez accedan a una mejor calidad de vida.

Que conforme al marco normativo aplicable, la Delegación Benito Juárez establece las “Reglas de Operación para los Programas Sociales de Asistencia y Desarrollo Social” para el ejercicio fiscal 2014, como sigue:

### **AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES A CARGO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN:**

1. Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”
2. Programa Social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”
3. Programa Social “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”
4. Programa Social “Atención A Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”

#### **1.-“APOYO A JEFAS DE FAMILIA DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ”**

##### **Introducción**

Dentro de los ocho objetivos de Desarrollo del Milenio contenidos en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se encuentra el de promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer, esto se ha convertido en una directriz prioritaria en la política pública de todos los niveles de gobierno, tanto nacionales como internacionales, el tema se vuelve aún más sensible cuando no solo se trata de una mujer, sino de una jefa de familia, ya que además de enfrentar la discriminación generada por razón de su sexo, también carga con la responsabilidad de ser el único sustento de una familia, tanto económico como emocional, esto las convierte en uno de los grupos más vulnerables en nuestra sociedad, por lo que es necesario que todo ente de la Administración Pública establezca mecanismos para garantizar la igualdad de género y la autonomía de las “jefas de familia”.

De acuerdo a la información obtenida en el Segundo Censo de Población y Vivienda INEGI 2005, respecto a la Delegación Benito Juárez, tenemos que el número de hogares con jefatura femenina fue de 43,962 que equivale a 37% de un total de 117,032 de hogares, sin embargo, en el Censo de Población y Vivienda INEGI 2010, el número ascendió a 51,489 equivalente al 39% del total de 132,563 de hogares en esta demarcación, siendo que 67,283 son madres solteras, 16,914 son viudas, 10,773 son divorciadas y 7,553 son separadas; lo cual constituye un total de 102,523 mujeres, habiendo dentro de esos hogares 111,302 hijos vivos.

Debido al notorio aumento de jefaturas femeninas, es prioridad de esta Delegación focalizar esfuerzos para proteger a este sector social, con la finalidad de que mejoren su condición de vida, previendo que las circunstancias y problemáticas de la vida cotidiana, no representen que los menores sufran descuido, ya sea en su alimentación como en su educación; por ello en el año 2013 se implementó el Programa Social denominado "Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad", otorgando un apoyo económico a 700 jefas de familia, teniendo como propósito continuar y aumentar el número de beneficiarias para el ejercicio fiscal 2014.

### **I. Dependencias o Entidad Responsable del Programa.**

Delegación Benito Juárez  
Dirección General de Desarrollo Social  
Dirección General de Administración  
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales  
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)

### **II. Objetivos y Alcances.**

#### **Objetivo General.**

Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de las jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad (recién nacidos hasta 16 años 11 meses); esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.

#### **Objetivos Específicos.**

- Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlas para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por la interesada).
- Conformar el Padrón de Beneficiarias, dando prioridad en la selección a las de situación económica más baja.
- Hacer del conocimiento de las beneficiarias el resultado y entregar el apoyo correspondiente.
- Mejorar las condiciones de vida de 700 jefas de familia con hijas e hijos menores de edad desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa), todos residentes de la Delegación Benito Juárez, esto mediante transferencias monetarias.
- Fomentar la no discriminación a las jefas de familia y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su participación social.

#### **Alcances.**

Este programa protege un sector social prioritario las jefas de familia, quienes requieren toda la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso de las mismas y de sus hijos a una mejor calidad de vida.

El programa busca promover el ejercicio al derecho alimentario, la equidad de género, el desarrollo humano, la autonomía de la mujer mediante el ejercicio pleno de sus derechos, a través de la generación de procesos de participación e inclusión social, así como fomentar la no discriminación a las familias con jefatura femenina.

Es por ello que la Delegación Benito Juárez está ocupada en el bienestar de las madres con jefatura en el hogar y sus hijos menores de edad, por lo que proporciona un apoyo económico mediante transferencias monetarias a cada beneficiaria con la finalidad de mejorar su condición de vida dentro del hogar y otorgar a sus hijos un mejor cuidado.

### **III. Metas Físicas.**

El Programa beneficiará a 700 jefas de familia con hijas e hijos menores de edad desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa) residentes de la Delegación Benito Juárez, que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.

Serán consideradas las de situación económica más baja, información que se conocerá después de la aplicación de la cédula de características económicas.

#### IV. Programación Presupuestal.

Total de Beneficiarias	Monto Unitario Anual	Frecuencia de Ministración	de	Presupuesto Total Anual
700	\$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 m. n.)	Semestral Exhibiciones de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 m. n.)	Dos	\$4,200,000.00 (Cuatro millones doscientos mil pesos 00/100 m. n.)

Este estimado puede variar en función de la disponibilidad existente conforme al presupuesto autorizado.

#### V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.

##### Requisitos.

- Ser residente de la Delegación Benito Juárez.
- Ser mayor de edad.
- Ser madre encontrándose en las siguientes condiciones: solteras, viudas, divorciadas y separadas, contando con el documento legal que acredite tal condición, el cual podrá ser únicamente alguno de los siguientes: solicitud de disolución del vínculo matrimonial interpuesta ante autoridad competente, acta de matrimonio con anotación de sentencia de divorcio, acta de defunción del padre, acta de nacimiento del menor (en caso de que este tenga los dos apellidos de la madre), acta de barandilla ante el Juez Cívico, con vigencia máxima de 6 meses, donde la interesada exprese no contar con el apoyo económico del padre de los menores y los motivos, documento emitido por autoridad judicial en el que conste que el padre del menor se encuentra privado de su libertad.
- Tener hijos menores de edad, desde recién nacidos hasta 16 años 11 meses cumplidos, acreditados con su acta de nacimiento y que residan en el mismo domicilio que la solicitante.
- Si el menor tiene edad de 3 años o más deberá estar inscrito en escuela o institución educativa.
- No cohabite con su pareja.
- Contar con toda la documentación solicitada.
- El trámite únicamente podrá realizarlo la interesada.
- No ser beneficiaria del Programa Social "Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal".
- Presentar solicitud de ingreso al Programa Social "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez", mediante un escrito libre, firmado por la interesada y dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC). Dicha solicitud deberá contar con los siguientes datos, que son indispensables para su localización.
  - Nombre completo y firma de la solicitante.
  - Domicilio empezando por la calle, número exterior y en su caso número interior, colonia, código postal y calles en colindancia.
  - Número (s) telefónicos locales.
  - Correo electrónico sólo en caso de contar con este.
- Presentarse en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales el mismo día que ingreso la solicitud de acceso al Programa, con la finalidad de asignar fecha y hora para la entrega de documentación y aplicación de la cédula de características económicas.
- Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas.

##### Documentos.

Las interesadas deberán entregar una fotocopia y presentar en original (únicamente para cotejo), los siguientes documentos:

- Copia de la Solicitud de Ingreso al Programa "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez", previamente ingresada ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), la cual deberá contener el folio que le fue asignado.
- Credencial para votar emitida por el Instituto Federal Electoral, la cual debe estar vigente y actualizada, con domicilio en la Delegación Benito Juárez.
- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad el cual deberá de coincidir con el domicilio señalado en la credencial para votar. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo telefónico, boleta de cobro de Derechos por el Suministro de Agua, boleta de cobro del impuesto predial anual o bimestral, boleta de cobro de suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.



- Acta de Nacimiento de la interesada, así como del hijo menor de edad (recién nacido hasta 16 años 11 meses).
- Clave Única de Registro de Población (CURP) de la interesada, así como la del hijo (a) menor de edad (16 años y 11 meses).
- Constancia de estudios o boleta de la escuela o institución educativa en la que este inscrito el menor en caso de que este tenga edad de 3 años o más.
- Documento legal con el que acredite ser jefa de familia, el cual podrá ser únicamente alguno de los siguientes:
  - a) Solicitud de disolución del vínculo matrimonial interpuesta ante autoridad competente.
  - b) Acta de matrimonio con anotación de sentencia de divorcio.
  - c) Acta de defunción del padre.
  - d) Acta de barandilla ante el Juez Cívico, con vigencia máxima de 6 meses, donde la interesada exprese no contar con el apoyo económico del padre de los menores.
  - e) Documento emitido por autoridad judicial en el que conste que el padre del menor se encuentra privado de libertad.
  - f) Acta de nacimiento del menor (en caso de que este tenga los dos apellidos de la madre).
- Último comprobante de ingreso mensual o carta patronal, de no contar con esto, podrá elaborar una carta bajo protesta de decir verdad, dirigida a la Delegación Benito Juárez, indicando su actividad e ingresos mensuales.

La documentación se entregará en fotocopia en el tiempo establecido en la convocatoria, en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales al momento de la aplicación de la cédula de características económicas, ubicadas en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, para tal efecto, solamente estará facultado para recibir la documentación el personal de esta unidad departamental, la documentación que sea entregada en fecha, área o a persona distinta a la estipulada se tendrá como no presentada.

#### **Procedimiento de Acceso.**

La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación. El teléfono para mayor información es el 54225400, extensión 1118, con horario de atención de 8:00 a 18:00 horas.

La solicitud sólo la podrán tramitar las jefas de familia quienes deberán acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez", mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social y deberán contar con las siguientes características:

- Que en su domicilio no cohabite su pareja.
- Que sean de escasos recursos.
- Que tengan hijos y/o hijas menores, ya sean recién nacidos hasta 16 años 11 meses cumplidos, inscritos en una escuela o institución educativa cuando tengan edad de 3 años en adelante.

#### **Selección.**

Este programa se limitará a beneficiar a una persona por cada domicilio.

En caso de que la interesada haya ingresado solicitud para otro u otros programa(s) social (es) de la Delegación Benito Juárez, solo se tramitará la primer solicitud que haya ingresado y serán canceladas las posteriores.

En el caso de dos o más personas cuyo domicilio sea el mismo y hayan ingresado solicitud para programas sociales, ya sea para el mismo o distintos, solo se tramitará la primer solicitud que haya ingresado y serán canceladas las demás.

La propuesta del padrón de beneficiarias, la lista de espera y casos desfavorables será elaborada con base en el puntaje obtenido en la cédula de características económicas, dando prioridad en la selección a las de menor puntaje.

La convocatoria de acceso a este programa permanecerá abierta hasta agotar la programación presupuestal destinada al mismo.

Las solicitantes podrán conocer el estado de su trámite acudiendo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para solicitar dicha información a su titular ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamando a teléfono 54225400 extensión 1118.

Los requisitos, formas de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos y estarán colocados en lugares visibles de las áreas de atención al Programa.

#### **VI.- Procedimiento de Instrumentación.**

##### **Difusión.**

- La Delegación Benito Juárez emite convocatoria mediante la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Por medio de la difusión impresa, con carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.
- En los sitios Web: [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)
- La información del Programa se podrá solicitar en las Unidades Administrativas siguientes:

#### CESAC

Domicilio: Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310 Tel. 54225300. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.

#### Dirección General de Desarrollo Social

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4º Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1220. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

#### Dirección General de Administración

Domicilio: Av. División de Norte No. 1611 P. B., Col Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1122. Con horario de Atención de 9:00 a 14:00 hrs.

#### Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1118. Con un horario de atención de 8:00 a 18:00 hrs.

#### **Registro.**

- 1.- Las interesadas ingresarán en el CESAC, la solicitud por duplicado, de incorporación al Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, el CESAC asignará un folio a la solicitud quedándose con un original y devolviendo el otro a la interesada como acuse.
- 2.- Una vez recibida la solicitud en el CESAC, la solicitante deberá presentarse el mismo día con el folio asignado por el CESAC, ante las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para conocer la fecha y hora de entrega de documentos requeridos, así como para la aplicación de la cédula de características económicas.
- 3.- El CESAC hará llegar una copia de las solicitudes de ingreso de cada solicitante a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para su trámite correspondiente, haciendo de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social de los folios ingresados.

#### **Operación.**

Todas las solicitantes sin excepción alguna, deberán acudir el día y hora asignados, ante la Jefatura Unidad Departamental de Servicios Sociales, con toda la documentación requerida en original y copia (para cotejo), para la aplicación de la cédula de características económicas con ello se obtendrá un puntaje, conforme a la información proporcionada; en caso de faltar algún documento (cualquiera que sea este) se le informará a la interesada que no cumple con los requisitos y se cancelará la solicitud.

En caso de que alguna interesada no se presente en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales en la fecha y horario asignados, se le concederá 15 minutos de tolerancia y de no presentarse dentro de este tiempo su trámite será cancelado.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizará la aplicación de la cédula de características económicas en las fechas y horarios establecidos; al iniciar su aplicación se le informará a la solicitante los lineamientos y causas de cancelación de la misma. El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizará una visita domiciliaria que se hará con previa cita para corroborar la información proporcionada, excepto cuando ya se tenga un antecedente de visita en expediente, ya que se podrán realizar posteriores visitas de seguimiento.

Una vez que el expediente se encuentre totalmente integrado con los documentos del solicitante, la cédula de características económicas y la visita, se entregará una ficha de conclusión de trámite, la cual contendrá la siguiente información: “Se le informa que su trámite ha sido totalmente concluido, esto **no significa** que sea usted beneficiaria(o), ya que su expediente quedará sujeto a revisión y validación, debido a lo anterior le pedimos se comunique a partir del día \_\_\_\_\_ hasta el día\_\_\_\_\_ para conocer los resultados al teléfono 54225400 extensión 1118, o acudir personalmente a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, es importante mencionar que de no comunicarse o acudir personalmente en las fechas indicadas, en caso de ser beneficiaria su trámite quedará cancelado por falta de interés”.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaborará la propuesta del padrón de beneficiarias, la lista de espera y casos desfavorables, la cual se presentará en sesión ordinaria o extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales para su validación y aprobación.

La Secretaria Técnica de la Comisión informará al Director General de Administración, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, la determinación de la Comisión, con el fin de que este prepare la entrega de apoyos a las beneficiarias.

La solicitante que desee conocer el estado de su trámite deberá acudir a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para solicitar dicha información a su titular ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamar a teléfono 54225400 extensión 1118.

La Comisión instruirá a la Secretaria Técnica para que verifique y de seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales consistentes en:

- Notificar a los beneficiarios (as) sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos.
- Entregar los apoyos correspondientes.
- Publicar el padrón de beneficiarias en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como en la página de internet, en el apartado de Transparencia de la Delegación Benito Juárez de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales informará, de acuerdo a las entregas, el estado de los avances y el grado de satisfacción, mediante cuestionarios, a la Secretaria Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del Programa.

Los datos personales emitidos por los solicitantes, serán tutelados y resguardados por el sistema de Protección de Datos Personales de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, de conformidad en lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los apoyos entregados deberán contener de forma impresa la siguiente leyenda: "Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante autoridad competente".

En ningún caso los funcionarios (as) podrán solicitar o proceder de manera diferente de lo establecido.

Todos los trámites realizados por las interesadas para la incorporación al programa son gratuitos.

Adicionalmente de la meta física, el presente programa se articula con actividades institucionales a cargo de la Dirección de Deporte, la Dirección de Cultura y la Dirección Servicios Médicos y Sociales, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes otorgarán actividades y/o servicios de forma gratuita. Para lo cual la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, turnará por escrito a todas y cada una de las áreas involucradas, el padrón de beneficiarias, con el fin de que se aplique dicha articulación en los servicios señalados en el presente numeral. Estas actividades y servicios estarán sujetas a la disponibilidad de horarios, cupo y el cumplimiento de la regulación interna de cada instalación y grupo. Lo anterior solo para las beneficiarias directas de este programa y en cada una de sus actividades.

Asimismo, se les proporcionará gratuitamente cursos y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, siendo obligación de las beneficiarias asistir a estos cuando sean convocadas o en caso de inasistencia, comprobar que se encuentran laborando o estudiando.

Todas las beneficiarias de este programa contarán con atención jurídica y psicológica en caso de requerirla.

#### **Autoridades Responsables.**

##### **1. Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).**

- Recibe la solicitud de ingreso al Programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y hace de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social.

##### **2. Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.**

- Asigna fecha y hora a las interesadas, aplica las cédulas de características económicas, integra expedientes con los documentos proporcionados y asigna puntaje de acuerdo a la información proporcionada.
- Elabora padrón de beneficiarias.

### 3. Dirección General de Administración.

- Emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarias.

#### Obligación de las Solicitantes.

- Presentar solicitud mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social en la Delegación Benito Juárez, con los requisitos mínimos indispensables para su localización y seguimiento (nombre completo de la interesada, dirección y teléfono).
- Cumplir con los requisitos y documentación así como la aplicación de la cédula de características económicas en las fechas y horarios 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.
- Asistir a los cursos y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo proporcionados por la Delegación cada vez que se les convoque o, en su caso, comprobar que se encuentran laborando o estudiando.
- En caso de cambio de domicilio, hacer la notificación correspondiente mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC – Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac C.P. 03310, teléfono 54225300 extensión 1118, o bien a través del buzón ciudadano del portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)
- Firmar de conocimiento la causa de cancelación de su solicitud.

#### Causas de Cancelación del Apoyo.

- Falta de interés del solicitante que se podrá manifestar de diversas formas como:
  - 1) No presentar documentación que acredite la totalidad de los requisitos en la fecha designada o proporcionar datos falsos o documentación apócrifa.
  - 2) No presentarse a la aplicación de cédula de características económicas en fechas y horarios establecidos o no cumplir con sus lineamientos.
  - 3) No encontrar en su domicilio persona que atienda la visita domiciliaria con previa cita.
- Ingresar más de una solicitud por mismo domicilio para el mismo y/o diferente programa de apoyo de la Delegación Benito Juárez, resultando beneficiaria en el otro programa.
- Ser beneficiaria del Programa Social del Gobierno del Distrito Federal de la misma naturaleza.
- No acudir en tiempo y forma a obtener el apoyo en un periodo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de entrega y asignación.
- Que su domicilio cambie fuera del perímetro delegacional.
- Por defunción del beneficiario.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales deberá notificar de los casos anteriores a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.

### VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana

El ciudadano que desee interponer una queja y/o inconformidad lo podrá hacer de la forma siguiente:

1. Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310.

2. A través del buzón en el portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx), y/o

3. Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades. Edificio Delegacional 1er Piso 54225300 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500.

Las quejas e inconformidades sobre el programa, las podrá realizar la solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contraviene, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa, se deberán realizar por escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, mismo que deberá entregarse en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación, ó el Órgano de Control Interno de la Delegación, así como en la Dirección General de Desarrollo Social.

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

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

### VIII. Mecanismos de Exigibilidad.

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal “Es obligación de los servidores públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable”.

De tal modo que la Delegación Benito Juárez se compromete a:

- Colocar en las mamparas de las instalaciones de las oficinas de la Delegación los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las interesadas puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.
- Que los servidores públicos proporcionen en forma clara los lineamientos, requisitos y datos del responsable que realiza el trámite.
- Que el procedimiento de acceso al programa sea ágil y efectivo.
- Dar a conocer la información del beneficio al cual se es acreedor.
- Dar a conocer los periodos que comprende el beneficio y sus entregas.
- Dar a conocer los parámetros de la cédula de características económicas.
- Asignar un responsable de la entrega y/o seguimiento del beneficiario al cual fue acreedor.

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

- a) Cuando una solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder al derecho garantizado en el programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiaria del mismo.
- b) Cuando las personas interesadas del programa exija 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 estas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

### IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.

Como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de los beneficiarios (as) y ciudadanos, serán valoradas a través de evaluaciones e indicadores, mediante la utilización de encuestas de satisfacción que para tal efecto realizará la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, de acuerdo a lo que establezcan los Lineamientos del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

Indicador:

Nombre del indicador:	Cobertura del Programa	
Tipo de indicador:	Eficiencia	
Propósito del indicador:	Evaluar si se logra beneficiar a 700 solicitantes	
Relacionado a:	Atender a 700 jefas de familia	
Frecuencia:	Anualmente, una vez.	
Formula:	No. total de jefas de familia beneficiarias / No. de personas mujeres atendidas * 100	
Fuente de datos:	Padrón de Beneficiarias	
Responsable de la medición:	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	
Responsable de administrar:	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	
Rango de gestión: Cumplimiento de metas	Eficiente = a 700 mujeres	Deficiente < ó > a 700 mujeres

## **X. Formas de Participación Social.**

Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, por lo cual:

Podrán participar a través de propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes de Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las mujeres.

## **XI. Articulación con otros Programas Sociales.**

Este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.

### **2.- “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”**

#### **Introducción.**

La población con discapacidad y/o enfermedades crónico degenerativas requiere de especial atención, debido a que se trata de grupos prioritarios que interesan desde diversas perspectivas a los sectores de la administración pública, instituciones privadas y a organizaciones no gubernamentales. La discapacidad y/o la enfermedad crónico degenerativa afecta tanto a la persona que la padece como al núcleo familiar y a la comunidad de que forma parte, aunado a las repercusiones sociales, económicas, culturales y en la salud pública.

En lo concerniente a las personas con discapacidad, estas no presentan únicamente una limitación física en sus funciones, que se traduce en un déficit en la realización de sus actividades, sino también muestran un desajuste psicológico y una limitación en su desarrollo socioeconómico educativo y cultural.

En la Delegación Benito Juárez, de acuerdo al censo de población 2010, realizado por el INEGI, habitan 14,307 personas con discapacidad o que están limitadas para realizar sus actividades, como los que tiene limitación para poder hablar o comunicarse, de los cuales casi el 50% son mayores de 60 años, un 25.6% entre 30 y 59 años, un 13.3% de 13 a 29 años y, un 13.3% de niños menores de 12 años. Porcentaje similares tiene la población con limitación para poder ver, siendo casi el 60% de la población mayor de 60 años. La limitación para poner atención o aprender es mayor también en la población de 60 años, siendo el 47%; sin embargo los menores de 30 años representan casi el 30% del total de quienes están limitados.

Asimismo el INEGI reportó que en esta Delegación tenemos un total 3,478 personas con limitación para poder ver, 2,027 personas con problema auditivo, 1,531 personas con limitación mental, 1,096 personas que tienen restricción para poder bañarse, vestirse y poder comer, 997 personas con limitaciones de comunicación y 673 personas con limitaciones de atención y aprendizaje.

Por otro lado, las personas que padecen una enfermedad crónico degenerativa, a pesar de no considerarse con una discapacidad debido a que resultan autosuficientes para llevar a cabo todas sus actividades diarias, si se encuentran con una limitante o dificultad para desarrollar las mismas debido a la afectación a su salud producida por dicha enfermedad.

Cabe señalar que se entiende por enfermedad crónico degenerativa toda aquella que afecta la función o la estructura de los tejidos u órganos dañados y empeora con el paso del tiempo. Se origina por la alteración anatómica y funcional de los tejidos de cualquier órgano, aparato o sistema del organismo.

De acuerdo con la Sociedad Mexicana de Salud Pública, A.C., estas enfermedades se han convertido en un problema de salud pública a nivel mundial ya que se están sumando rápidamente a la morbilidad y mortalidad de la población, debido a la transición demográfica y epidemiológica.

La Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, nos informa que entre las principales enfermedades que atacan a la población en la actualidad tenemos: diabetes, cáncer, insuficiencia renal y enfermedades de columna y rodilla múltiples.

La Agenda Estadística 2012 de dicha Secretaría, señala que la mortalidad de la población que padece las enfermedades antes mencionadas ha ido en aumento, ya que en el año 2000 por diabetes mellitus se tuvo una tasa de defunción de 74.1, equivalente a 6,441 personas y para el 2011 el número aumentó considerablemente a una tasa de 100.4 equivalente a 8,890 personas.

Asimismo, en el año 2000 se tuvo una tasa de defunción por insuficiencia renal de 9.6, equivalente a 834 personas y para el 2011 la tasa aumentó a 11.4, equivalente a 1,005 personas.

En lo referente al cáncer, Infocáncer señala que el Distrito Federal presenta las tasas más altas de morbilidad hospitalaria por cada 100 mil habitantes por cáncer de mama (64.74), cervicouterino (48.28) y próstata (32.95); la principal causa de morbilidad hospitalaria en la población menor de 20 años son los tumores malignos en órganos hematopoyéticos, 38 de cada 100 niños con leucemia en 2009 tienen entre 5 a 9 años.

Respecto a las personas con enfermedades de columna o rodilla múltiples, no se tiene una tasa de mortalidad alta pero este padecimiento imposibilita a la persona para su movilidad, haciendo que las labores diarias sean excesivamente difíciles de realizarlas para quienes la padecen y con frecuencia acaban por causar discapacidad en quien las padece.

Debido a la gran cantidad de población con algún tipo de discapacidad y/o enfermedad crónica degenerativa, la presente administración pretende atender y beneficiar a 309 a personas en esta situación mediante un programa social de transferencia monetaria.

### **I. Dependencias o Entidad Responsable del Programa.**

Delegación Benito Juárez  
Dirección General de Desarrollo Social  
Dirección General de Administración  
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales  
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)

### **II. Objetivos y Alcances.**

#### **Objetivo General.**

Contribuir a reducir las brechas de desigualdad y con ello favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos y sociales a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente y/o padezcan una enfermedad crónica degenerativa, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad. Se implementará anualmente, con la finalidad de mejorar la condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a las personas en estas condiciones.

#### **Objetivos específicos.**

- Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlos para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los interesados).
- Conformar el Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja.
- Hacer de conocimiento a los beneficiarios(as) el resultado y entregar el apoyo correspondiente.
- Mejorar las condiciones de vida de 309 personas con discapacidad permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónicas degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, todos residentes de la Delegación Benito Juárez, esto mediante transferencias monetarias.
- Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su participación social.

#### **Alcances.**

Fortalecer los derechos humanos de las personas con discapacidad y/o con enfermedades crónicas degenerativas, a través de la protección contra la explotación, la violencia y el abuso en las personas en dichas condiciones, nacidas y residentes en la Delegación Benito Juárez a través de la entrega de un apoyo económico semestral.

Para tales efectos, y de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, se entiende por persona con discapacidad a todo ser humano que presenta permanentemente alguna deficiencia total en sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, que le limitan la capacidad de realizar una o más actividades de la vida diaria, que puede ser agravada por el entorno económico social.

### **III. Metas Físicas.**

El Programa beneficiará a 309 personas, ya sean adultos o menores de edad, que tengan una Discapacidad permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada, y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, sean residentes de la Delegación Benito Juárez que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.

Serán considerados los de situación económica más baja, información que se conocerá después de la aplicación de la cédula de características económicas.

#### IV. Programación Presupuestal.

Total de Beneficiarios (as)	Monto Unitario Anual	Frecuencia de Ministración	Presupuesto Total
309	\$6,600.00 (Seis mil seiscientos pesos 00/100 m. n.)	Semestral, dos Exhibiciones de \$3,300.00 (Tres mil trescientos pesos 00/100 m. n.)	\$2,040,000.00 (Dos millones cuarenta mil pesos 00/100 m. n.)

Este estimado puede variar en función de la disponibilidad existente conforme al presupuesto autorizado.

#### V. Requisitos y Procedimientos de Acceso

##### Requisitos.

- Ser residente de la Delegación Benito Juárez.
- Tener alguna discapacidad física, intelectual o sensorial de forma permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud.
- Contar con la documentación solicitada.
- No ser beneficiario del Programa Social de la misma naturaleza, operado por el Gobierno del Distrito Federal.
- Presentar solicitud de ingreso al Programa "Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas", mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), en caso de que el aspirante sea menor de edad o adulto en estado de interdicción la solicitud deberá ser presentada por el padre, tutor o su representante legal, si es adulto y únicamente está imposibilitado para su traslado además de las personas anteriores la podrá presentar un familiar, amigo o vecino solidario. Dicha solicitud deberá contar los siguientes datos indispensables para su posterior localización:
  - Nombre completo del Beneficiario (firma del mismo si es mayor de edad y está en posibilidades de firmar) y en su caso nombre y firma del Padre, Tutor, o de quien realizará el trámite en representación del beneficiario.
  - Domicilio empezando por la calle, número exterior y en su caso número interior, colonia, código postal.
  - Números telefónicos locales.
  - Correo electrónico, sólo en el caso de contar con éste.
- Presentarse en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales el mismo día que ingreso la solicitud de acceso al Programa, con la finalidad de asignar fecha y hora para la entrega de documentación y aplicación de la cédula de características económicas.
- Cumplir con los lineamientos para la aplicación de cédula de características económicas.

##### Documentos.

I.- Si el trámite lo realiza personalmente el interesado, deberá entregar una fotocopia y presentar en original (únicamente para cotejo), los siguientes documentos:

- Copia de la Solicitud de Ingreso al Programa "Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas", previamente ingresada ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), la cual deberá contener el folio que le fue asignado.
- Credencial para Votar emitida por el Instituto Federal Electoral, la cual debe estar vigente y actualizada, con domicilio en la Delegación Benito Juárez.



- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad el cual deberá de coincidir con el domicilio señalado en la credencial para votar. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo telefónico, boleta de cobro de Derechos por el Suministro de Agua, boleta de cobro del impuesto predial anual o bimestral, boleta de cobro de suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.
- Acta de Nacimiento (en caso de no contar con esta se solventará con la credencial para votar)
- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Las personas con discapacidad permanente deberán presentar el certificado de discapacidad permanente, emitido por una Institución Pública del Sector Salud (IMSS, ISSSTE, SSA, Hospitales de la Secretaría de Salud del Gobierno del D.F.) que avale un diagnóstico de discapacidad permanente.
- Las personas con padecimiento de enfermedad crónica degenerativa; diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal con diálisis o hemodiálisis y enfermedades de columna o rodilla múltiples, deberán presentar un resumen médico con tratamiento y diagnóstico actualizado, no mayor a seis meses acreditando que se tiene una de estas cuatro enfermedades, así como su formato de no derechohabiente debidamente sellado por el IMSS e ISSSTE.
- Último comprobante de ingreso mensual del principal aportador económico familiar o carta patronal, de no contar con esto, podrá elaborar una carta bajo protesta de decir verdad, dirigida a la Delegación Benito Juárez, indicando su actividad e ingresos mensuales.

II.- En caso de tratarse de menores de edad o mayores que no puedan realizar el trámite por sí mismo, el padre, tutor, amigo o vecino solidario deberá presentar la siguiente documentación:

- Copia de la Solicitud de Ingreso al Programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, previamente ingresada ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), la cual deberá contener el folio que le fue asignado.
- Acta de Nacimiento de la persona con discapacidad permanente.
- Acta de nacimiento de la persona que realiza el trámite.
- Credencial para Votar emitida por el Instituto Federal Electoral, de la persona que realiza el trámite, la cual debe estar vigente y actualizada.
- Credencial para Votar emitida por el Instituto Federal Electoral de la persona con discapacidad (en caso de contar con ella), la cual debe estar vigente y actualizada, con domicilio en la Delegación Benito Juárez.
- Clave Única de Registro de Población (CURP) de la persona con discapacidad.
- Clave Única de Registro de Población (CURP) de la persona que realiza el trámite.
- Documento legal que acredite el parentesco o representación, puede ser cualquiera de los siguientes: acta de nacimiento, acta de matrimonio, auto de discernimiento de tutela emitido por un juez, acta de nacimiento con la inscripción de tutela, declaración de interdicción emitida por autoridad judicial, poder notarial o carta poder con dos testigos.
- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad el cual deberá de coincidir con el domicilio señalado en la credencial para votar. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo telefónico, boleta de cobro de Derechos por el Suministro de Agua, boleta de cobro del impuesto predial anual o bimestral, boleta de cobro de suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.
- Último comprobante de ingreso mensual del principal aportador económico familiar o carta patronal, de no contar con esto, podrá elaborar una carta bajo protesta de decir verdad, dirigida a la Delegación Benito Juárez indicando su actividad e ingresos mensuales.
- Las personas con discapacidad deberán presentar el certificado de discapacidad permanente, emitido por una Institución Pública del Sector Salud (IMSS, ISSSTE, SSA, Hospitales de la Secretaría de Salud del Gobierno del D.F.) que avale un diagnóstico de discapacidad permanente.
- Las personas con padecimiento de enfermedad crónica degenerativa; diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal con diálisis o hemodiálisis y enfermedades de columna o rodilla múltiples, deberán presentar un resumen médico con tratamiento y diagnóstico actualizado, no mayor a seis meses acreditando que se tiene una de estas cuatro enfermedades, así como su formato de no derechohabiente debidamente sellado por el IMSS e ISSSTE.

La documentación se entregará en fotocopia en el tiempo establecido en la convocatoria, en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales al momento de la aplicación de la cédula de características económicas, ubicadas en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, para tal efecto, solamente estará facultado para recibir la documentación el personal de esta unidad departamental, la documentación que sea entregada en fecha, área o a persona distinta a la estipulada se tendrá como no presentada.

#### **Procedimiento de Acceso.**

La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación. El teléfono para mayor información es el 54225400, extensión 1118. Con un horario de atención de 8:00 a 18:00 hrs.

La solicitud la debe tramitar la personas con discapacidad permanente y/o con padecimiento de una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal con diálisis o hemodiálisis y enfermedades de columna o rodilla múltiples, en caso de que el aspirante sea menor de edad o adulto en estado de interdicción la solicitud deberá ser presentada por el padre, tutor o su representante legal, si es adulto y únicamente está imposibilitado para su traslado además de las personas anteriores la podrá presentar un familiar, amigo o vecino solidario, quienes deberán acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa "Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas", mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social.

#### **Selección.**

Este programa se limitará a beneficiar a una persona por cada domicilio.

En caso de los interesados hayan ingresado solicitud para otro u otros programa(s) social (es) de la Delegación Benito Juárez, solo se tramitará la primer solicitud que haya ingresado y serán canceladas las posteriores.

En el caso de dos o más personas cuyo domicilio sea el mismo y hayan ingresado solicitud para programas sociales, ya sea para el mismo o distintos, solo se tramitará la primer solicitud que haya ingresado y serán canceladas las demás.

La propuesta del padrón de beneficiarios (as), la lista de espera y casos desfavorables serán elaborados con base en el puntaje obtenido en la cédula de características económicas, dando prioridad en la selección a los de menor puntaje.

La convocatoria de acceso a este programa permanecerá abierta hasta agotar la programación presupuestal destinada al mismo.

Las solicitantes podrán conocer el estado de su trámite acudiendo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para solicitar dicha información a su titular ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamando a teléfono 54225400 extensión 1118.

Los requisitos, formas de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos y estarán colocados en lugares visibles de las áreas de atención al Programa.

#### **VI.- Procedimiento de Instrumentación.**

##### **Difusión.**

- La Delegación Benito Juárez emite convocatoria mediante la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Por medio de la difusión impresa, con carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.
- En los sitios Web: [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)
- La información del Programa se podrá solicitar en las Unidades Administrativas siguientes:

##### CESAC

Domicilio: Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.

##### Dirección General de Desarrollo Social

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1220. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

##### Dirección General de Administración

Domicilio: Av. División de Norte No. 1611 P.B., Col Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1122. Con horario de Atención de 9:00 a 14:00 hrs.

##### Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1118 y 1199. Con un horario de atención de 8:00 a 18:00 hrs.

### **Registro.**

1.- Los interesados ingresarán en el CESAC, la solicitud de incorporación al Programa Social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, el CESAC asignará un folio a la solicitud quedándose con un original y devolviendo el otro a la interesada como acuse.

2.- Una vez recibida la solicitud en el CESAC, el solicitante deberá presentarse el mismo día con el folio asignado por el CESAC, ante las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para que se le asigné fecha y hora para presentar los documentos requeridos, así como para la aplicación de la cédula de características económicas.

3.- El CESAC hará llegar una copia de las solicitudes de ingreso de cada solicitante a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para su trámite correspondiente, haciendo de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social de los folios ingresados.

### **Operación.**

Todos los solicitantes o en su caso, el padre, tutor, amigo o vecino solidario, sin excepción alguna, deberán acudir el día y hora asignados, ante la Jefatura Unidad Departamental de Servicios Sociales, con toda la documentación enlistada en los requisitos en copia y original (para cotejo), para que se les aplique la cédula de características económicas con ello se obtendrá un puntaje, conforme a la información proporcionada; en caso de faltar algún documento (cualquiera que sea este) se le informará al interesado que no cumple con los requisitos y se cancelará la solicitud.

En caso de que algún interesado no se presente en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales en la fecha y horario asignados, se le concederá 15 minutos de tolerancia y de no presentarse dentro de este tiempo su trámite será cancelado.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizará la aplicación de la cédula de características económicas en las fechas y horarios establecidos; al iniciar su aplicación se le informa al solicitante lo lineamientos y causas de cancelación de la misma. El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizará una visita domiciliaria que se hará con previa cita para corroborar la información proporcionada, excepto cuando ya se tenga un antecedente de visita en expediente, ya que se podrán realizar visitas de seguimiento.

Una vez que el expediente se encuentre totalmente integrado por los documentos del solicitante, la cédula de características económicas y la visita, se entregará una ficha de conclusión de trámite, la cual contendrá la siguiente información: “Se le informa que su trámite ha sido totalmente concluido, esto **no significa** que sea usted beneficiaria(o), ya que su expediente quedará sujeto a revisión y validación, debido a lo anterior le pedimos se comunique a partir del día \_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_ para conocer los resultados al teléfono 54225400 extensión 1118, o acudir personalmente a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, es importante mencionar que de no comunicarse o acudir personalmente en las fechas indicadas, en caso de ser beneficiaria su trámite quedará cancelado por falta de interés”.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaborará la propuesta del padrón de beneficiarios (as), la lista de espera y casos desfavorables, la cual se presentará en sesión ordinaria o extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales para su validación y aprobación.

La Secretaria Técnica de la Comisión informará al Director General de Administración, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, la determinación de la Comisión, con el fin de que este prepare la entrega de apoyos a los beneficiarios (as).

El solicitante que desee conocer el estado de su trámite deberá acudir a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para solicitar dicha información a su titular ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamar a teléfono 54225400 extensión 1118.

La Comisión instruirá a la Secretaria Técnica para que verifique y de seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales consistentes en:

- Notificar a los beneficiarios (as) sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos.
- Entregar los apoyos correspondientes.
- Publicar el padrón de beneficiarios (as) en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como en la página de internet, en el apartado de Transparencia de la Delegación Benito Juárez de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales informará, de acuerdo a las entregas, el estado de los avances y el grado de satisfacción, mediante cuestionarios, al Secretaria Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del Programa.

Los datos personales emitidos por los solicitantes, serán tutelados y resguardados por el sistema de Protección de Datos Personales de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, de conformidad en lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los apoyos entregados deberán contener de forma impresa la siguiente leyenda: “Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante autoridad competente”.

En ningún caso los funcionarios (as) podrán solicitar o proceder de manera diferente de lo establecido.

Todos los trámites realizados por los (las) interesados (as) para la incorporación al programa son gratuitos.

Adicionalmente de la meta física el presente programa se articula con actividades institucionales a cargo de la Dirección de Deporte, la Dirección de Cultura y la Dirección Servicios Médicos y Sociales, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes otorgarán actividades y/o servicios de forma gratuita. Para lo cual la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, turnará por escrito a todas y cada una de las áreas involucradas, el padrón de beneficiarias(os), con el fin de que se aplique dicha articulación en los servicios señalados en el presente numeral. Estas actividades y servicios estarán sujetas a la disponibilidad de horarios, cupo y el cumplimiento de la regulación interna de cada instalación y grupo. Lo anterior solo para las beneficiarias(os) directas de este programa y en cada una de sus actividades.

#### **Autoridades Responsables.**

##### **1. Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).**

- Recibe la solicitud de ingreso al Programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y hace de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social.

##### **2. Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.**

- Asigna fecha y hora a los interesados, aplica las cédulas de características económicas, integra expedientes con los documentos proporcionados y asigna puntaje de acuerdo a la información proporcionada.
- Elabora padrón de beneficiarios (as).

##### **3. Dirección General de Administración.**

- Emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarios (as).

#### **VI.4.- Obligación de los Solicitantes.**

- Presentar solicitud mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social en la Delegación 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 así como la aplicación de la cédula de características económicas en las fechas y horarios 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 Presidencia La Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC – Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310, teléfono 54225300 extensión 1118 o bien a través del buzón ciudadano del portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)
- Firmar de conocimiento la causa de cancelación de su solicitud.

#### **Causas de Cancelación del Apoyo.**

- Falta de interés del solicitante que se podrá manifestar de diversas formas, como:
  - 1) No presentar documentación que acredite la totalidad de los requisitos en la fecha designada o proporcionar datos o documentación falsos.

2) No presentarse a la aplicación de cédula de características económicas en fechas y horarios establecidos o no cumplir con sus lineamientos.

3) No encontrar en su domicilio persona que atienda la visita domiciliaria con previa cita.

- Ingresar más de una solicitud por mismo domicilio para el mismo y/o diferente programa de apoyo de la Delegación Benito Juárez, resultando beneficiado en el otro programa.
- No acudir en tiempo y forma a obtener el apoyo en un periodo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de entrega y asignación.
- Que su domicilio cambie fuera del perímetro delegacional.
- Por defunción del beneficiario.

La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales deberá notificar de los casos anteriores a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.

## VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.

El ciudadano que desee interponer una queja y/o inconformidad lo podrá hacer de la forma siguiente:

1. Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310.

2. A través del buzón en el portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx), y/o

3. Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades. Edificio Delegacional 1er Piso 54225300 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500.

Las quejas e inconformidades sobre el programa las podrán realizar el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa, se deberán realizar por escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, mismo que deberá entregarse en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación, ó el Órgano de Control Interno de la Delegación, así como en la Dirección General de Desarrollo Social.

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

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

## VIII. Mecanismos de Exigibilidad.

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal “Es obligación de los servidores públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable”.

De tal modo que la Delegación Benito Juárez se compromete a:

- Colocar en las mamparas de las instalaciones de las oficinas de la Delegación los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los interesados puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.
- Que los servidores públicos proporcionen en forma clara los lineamientos, requisitos y datos del responsable que realiza el trámite.
- Que el procedimiento de acceso al programa sea ágil y efectivo.
- Dar a conocer la información del beneficio al cual se es acreedor.
- Dar a conocer los periodos que comprende el beneficio y sus entregas.
- Dar a conocer los parámetros de la cédula de características económicas.
- Asignar un responsable de la entrega y/o seguimiento del beneficiario al cual fue acreedor.

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 selección para acceder al derecho garantizado en el programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiaria del mismo.
- b) Cuando las personas interesadas del programa exija 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 estas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

#### IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.

Como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de los Beneficiarios (as) y ciudadanos, será valoradas a través de evaluaciones e indicadores, mediante la utilización de encuestas de satisfacción que para tal efecto realizará la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, de acuerdo a lo que establezcan los Lineamientos del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

Indicador:

Nombre del indicador:	Cobertura del Programa	
Tipo de indicador:	Eficiencia	
Propósito del indicador:	Evaluar si se logra beneficiar a 309 solicitantes	
Relacionado a:	Atender a 309 personas con discapacidad permanente y/o enfermedad crónica degenerativa.	
Frecuencia:	Anualmente, una vez.	
Formula:	No. total de beneficiarios (as) / No. de personas atendidas * 100	
Fuente de datos:	Padrón de Beneficiarios (as)	
Responsable de la medición:	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	
Responsable de administrar:	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	
Rango de gestión: Cumplimiento de metas	Eficiente = a 309 personas	Deficiente < ó > a 309 personas

#### X. Formas de Participación Social.

Como lo mencionado en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la plantación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, por lo cual:

Podrán participar a través de propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes de Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad permanente.

#### XI. Articulación con otros Programas Sociales.

Este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.

### 3.- “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”

#### Introducción.

La educación en México es un derecho inherente a todo ser humano, el cual se encuentra salvaguardado por el artículo tercero de nuestra Carta Magna, por ello es menester de todo gobierno diseñar políticas públicas encaminadas a vigilar y dar cumplimiento a dicho precepto, esto mediante la focalización y protección del sector más vulnerable de la población: los niños de familias de escasos recursos, quienes son los más susceptible de abandonar los niveles básicos de educación por falta de recursos económicos.

De acuerdo a la UNICEF, los niños, niñas y adolescentes de escasos recursos merecen una mejor condición educativa que les permita desarrollar sus aptitudes y capacidades a niveles óptimos. La cobertura en educación primaria en México ha llegado a ser casi universal, lo que representa un indudable logro de la política pública nacional en los últimos años.

El Censo de Población y Vivienda 2010 (INEGI), nos reporta 90,452 estudiantes de niveles de educación básica residentes de Benito Juárez, de los cuales, de acuerdo a la Secretaría de Educación del Gobierno del Distrito Federal, reporta 16,991 estudiantes de nivel primaria inscritos de escuelas públicas; asimismo, reporta un número de 10,607 estudiantes de nivel secundaria inscritos de escuelas públicas, representando el 30.51% de estudiantes de educación básica de la demarcación, los restantes reportados por el INEGI corresponden a alumnos de preescolar, nivel medio superior y alumnos inscritos de escuelas primarias y secundarias particulares.

Debido a la gran población de niños, niñas y adolescentes en edad escolar de primaria y secundaria en escuelas públicas, la Delegación ofrecerá un programa social para beneficiar a 50 estudiantes, mediante transferencias monetarias semestrales, toda vez que la preocupación de que los niños, niñas y adolescentes estén estudiando es primordial, ya que de ellos depende el futuro de nuestro país y nuestro compromiso es impulsar su desarrollo educativo; con la finalidad de disminuir la deserción escolar.

### **I. Dependencias o Entidad Responsable del Programa.**

Delegación Benito Juárez  
Dirección General de Desarrollo Social  
Dirección General de Administración  
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales  
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)

### **II. Objetivos y Alcances**

#### **Objetivo General.**

Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de los menores residentes en Benito Juárez, de escasos recursos que cursen niveles de primaria y secundaria de escuelas públicas, esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y dar certeza de continuar con su educación.

#### **Objetivos específicos.**

- Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citar a los padres o tutores de los menores para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los (as) interesados (as).
- Conformar el Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja.
- Hacer del conocimiento de los padres o tutores de los beneficiarios (as), el resultado y entregar el apoyo correspondiente.
- Mejorar las condiciones de vida de 50 estudiantes de Primaria y Secundaria inscritos de escuelas públicas, residentes de la Delegación Benito Juárez mediante transferencias monetarias.
- Reducir la deserción escolar de los menores y propiciar la culminación oportuna de sus estudios, mediante el otorgamiento de apoyos económicos que fomenten una mayor participación de los estudiantes de escasos recursos en los programas educativos oficiales.
- Fortalecer a las colonias de la Delegación Benito Juárez que presentan los índices de desarrollo humano más bajos, incorporando a niñas, niños y jóvenes.

#### **Alcances.**

Los menores que se encuentran en edad escolar y que cursan el nivel de primaria y secundaria en las escuelas públicas, se ven obligados a desertar en su formación académica derivado a la falta de recursos económicos en la familia y/o falta de aprovechamiento escolar por no encontrarse alimentados de una manera adecuada.

Las familias en situación económica vulnerable se ven obligadas a buscar un ingreso adicional a la economía familiar, motivo por el cual los menores a temprana edad abandonan la escuela para trabajar.

Es por ello, que la Delegación Benito Juárez, proporciona apoyos que son destinados a salvaguardar el derecho a la educación de los menores estudiantes de primaria y secundaria, para incentivar un mejor desempeño escolar, para acceder a oportunidades de desarrollo educativo, cultural, deportivo y social y con ello disminuir la deserción escolar.

### **III. Metas Físicas.**

El Programa beneficiará a 50 estudiantes de nivel primaria y secundaria de escasos recursos inscritos de escuelas públicas, residentes de la Delegación Benito Juárez, que soliciten su incorporación al Programa, y con ello garantizar el derecho a recibir un apoyo a los menores de escasos recursos, para asegurar su permanencia en la escuela.

**IV. Programación Presupuestal.**

Total de Beneficiarios (as)	Monto Unitario Anual	Frecuencia de Ministración	Presupuesto Total
50	\$ 6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 m. n.)	Semestral dividido en dos exhibiciones de \$ 3,000.00 (Tres pesos 00/100 m.n.)	\$300,000.00 (Trescientos mil pesos 00/100 m.n.)

Este estimado puede variar en función de la disponibilidad existente conforme al presupuesto autorizado.

**V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.****Requisitos.**

- Ser residente de la Delegación Benito Juárez.
  - Estar inscrito en escuela pública perteneciente a la Secretaría de Educación Pública, con promedio mínimo de 9, acreditándolo con constancia de estudios con promedio, no mayor a tres meses de antigüedad. (No se aceptará dentro del Programa a los menores inscritos en Instituciones Educativas Particulares).
  - Estar cursando grados de primaria o secundaria.
  - Contar con toda la documentación solicitada.
  - No ser beneficiario del Programa Social de la misma naturaleza, operado por el Gobierno del Distrito Federal.
  - El padre o tutor deberá presentar solicitud del ingreso a l Programa Social “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria”, mediante escrito libre firmado por el padre o tutor, dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), si el padre o tutor únicamente está imposibilitado para su traslado, la podrá presentar un familiar, amigo o vecino solidario.
- Dicha solicitud deberá contar los siguientes datos indispensables para su posterior localización:
- Nombre completo del Padre o Tutor y del menor.
  - Domicilio empezando por la calle, número exterior y en su caso número interior, colonia, código postal y delegación.
  - Números telefónicos locales.
  - Correo electrónico, sólo en el caso de contar con éste.
- Presentarse en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales el mismo día que ingrese la solicitud de acceso al Programa, para que se le asigne fecha y hora para entregar documentación y aplicación de la cédula de características económicas.
  - Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la cédula de características económicas.

**Documentos.**

Los (as) interesados (as) deberán entregar una fotocopia y presentar en original (únicamente para cotejo), los siguientes documentos:

- Copia de la Solicitud de Ingreso al Programa Social “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria”, previamente ingresada ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), la cual deberá contener el folio que le fue asignado.
- Credencial para Votar emitida por el Instituto Federal Electoral, del padre o tutor, la cual debe estar vigente y actualizada, con domicilio en la Delegación Benito Juárez.
- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad el cual deberá de coincidir con el domicilio señalado en la credencial para votar. Solo se aceptarán los siguientes documentos: recibo telefónico, boleta de cobro de Derechos por el Suministro de Agua, boleta de cobro del impuesto predial anual o bimestral, boleta de cobro de suministro de gas doméstico, boleta de cobro de suministro de energía eléctrica o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.
- Acta de nacimiento del padre o tutor, así como del menor.
- Clave Única de Registro de Población (CURP) del padre o tutor, así como del menor.
- Último comprobante de ingreso mensual o carta patronal del principal aportador económico familiar, de no contar con esto, podrá elaborar una carta bajo protesta de decir verdad, dirigida a la Delegación Benito Juárez, indicando su actividad e ingresos mensuales.
- Constancia de estudios con máximo tres meses de antigüedad, expedida por la Secretaria de Educación Pública con promedio mínimo de 9, la cual debe pertenecer a escuela pública de niveles Primaria o Secundaria.



- Los tutores presentaran el auto de discernimiento de tutela emitido por un juez o al acta de nacimiento con la inscripción de tutela.

La documentación se entregará en fotocopia en el tiempo establecido en la convocatoria, en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales al momento de la aplicación de la cédula de características económicas, ubicadas en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, para tal efecto, solamente estará facultado para recibir la documentación el personal de esta unidad departamental, la documentación que sea entregada en fecha, área o a persona distinta a la estipulada se tendrá como no presentada.

#### **Procedimiento de Acceso.**

La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación. El teléfono para mayor información es el 54225400, extensión 1118. Con un horario de atención de 8:00 a 18:00 hrs.

El padre o tutor del menor deberá acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, y deberán contar con las siguientes características:

- Que sean de escasos recursos.
- Que tengan hijos y/o hijas en educación primaria y secundaria.

Si el padre o tutor que únicamente está imposibilitado para su traslado, la podrá presentar un familiar, amigo o vecino solidario

#### **Selección.**

Este programa se limitará a beneficiar a una persona por cada domicilio.

En caso de que los interesados hayan ingresado solicitud para otro u otros programa(s) social (es) de la Delegación Benito Juárez, solo se tramitará la primer solicitud que haya ingresado y serán canceladas las posteriores.

En el caso de dos o más personas cuyo domicilio sea el mismo y hayan ingresado solicitud para programas sociales, ya sea para el mismo o distintos, solo se tramitará la primer solicitud que haya ingresado y serán canceladas las demás.

La propuesta del padrón de beneficiarios (as), la lista de espera y casos desfavorables será elaborada con base en el puntaje obtenido en la cédula de características económicas, dando prioridad en la selección a las de menor puntaje.

La convocatoria de acceso a este programa permanecerá abierta hasta agotar la programación presupuestal destinada al mismo.

Los solicitantes podrán conocer el estado de su trámite acudiendo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para solicitar dicha información a su titular ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamando a teléfono 54225400 extensión 1118.

Los requisitos, formas de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos y estarán colocados en lugares visibles de las áreas de atención al Programa.

#### **VI.- Procedimiento de Instrumentación.**

##### **Difusión.**

- La Delegación Benito Juárez emite convocatoria mediante la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Por medio de la difusión impresa, con carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.
- En los sitios Web: [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)
- La información del Programa se podrá solicitar en las Unidades Administrativas siguientes:

##### CESAC

Domicilio: Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.

Dirección General de Desarrollo Social

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1220. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs.

Dirección General de Administración

Domicilio: Av. División de Norte No. 1611 P.B., Col Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1122. Con horario de Atención de 9:00 a 14:00 hrs.

Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1118 y 1199. Con un horario de atención de 8:00 a 18:00 hrs.

**Registro.**

- 1.- Los padres o tutores del menor interesado en el programa, ingresarán en el CESAC la solicitud por duplicado, de incorporación al Programa Social "Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria", el CESAC asignará un folio a la solicitud quedándose con un original y devolviendo el otro a los interesados como acuse.
- 2.- Una vez recibida la solicitud en el CESAC, la solicitante deberá presentarse el mismo día con el folio asignado por el CESAC, ante las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para conocer la fecha y hora de entrega de documentos requeridos, así como para la aplicación de la cédula de características económicas.
- 3.- El CESAC hará llegar una copia de las solicitudes de ingreso de cada solicitante a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para su trámite correspondiente, haciendo de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social de los folios ingresados.

**Operación.**

Todos los padres o tutores, sin excepción alguna, deberán acudir el día y hora asignados, ante la Jefatura Unidad Departamental de Servicios Sociales, con toda la documentación requerida en original y copia (para cotejo), para que se les aplique la cédula de características económicas con ello se obtendrá un puntaje, conforme a la información proporcionada; en caso de faltar algún documento (cualquiera que sea este) se le informará a la persona interesada que no cumple con los requisitos y se cancelará la solicitud.

En caso de que alguna interesada no se presente en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales en la fecha y horario asignados, se le concederá 15 minutos de tolerancia y de no presentarse dentro de este tiempo su trámite será cancelado.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizará la aplicación de la cédula de características económicas en las fechas y horarios establecidos; al iniciar su aplicación se le informará a la solicitante los lineamientos y causas de cancelación de la misma. El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizará una visita domiciliaria que se hará con previa cita para corroborar la información proporcionada, excepto cuando ya se tenga un antecedente de visita en expediente, ya que se podrán realizar posteriores visitas de seguimiento.

Una vez que el expediente se encuentre totalmente integrado con los documentos del solicitante, la cédula de características económicas y la visita, se entregará una ficha de conclusión de trámite, la cual contendrá la siguiente información: "Se le informa que su trámite ha sido totalmente concluido, esto **no significa** que sea usted beneficiaria(o), ya que su expediente quedará sujeto a revisión y validación, debido a lo anterior le pedimos se comunique a partir del día \_\_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_ para conocer los resultados al teléfono 54225400 extensión 1118, o acudir personalmente a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, es importante mencionar que de no comunicarse o acudir personalmente en las fechas indicadas, en caso de ser beneficiaria su trámite quedará cancelado por falta de interés".

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaborará la propuesta del padrón de beneficiarios (as), la lista de espera y casos desfavorables, la cual se presentará en sesión ordinaria o extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales para su validación y aprobación.

La Secretaría Técnica de la Comisión informará al Director General de Administración, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, la determinación de la Comisión, con el fin de que este prepare la entrega de apoyos a los beneficiarios (as).

El padre o tutor que desee conocer el estado del trámite deberá acudir a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para solicitar dicha información a su titular ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamar a teléfono 54225400 extensión 1118.

La Comisión instruirá a la Secretaría Técnica para que verifique y de seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales consistentes en:

- Notificar a los beneficiarios (as) sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos.
- Entregar los apoyos correspondientes.
- Publicar el padrón de beneficiarios (as) en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como en la página de internet, en el apartado de Transparencia de la Delegación Benito Juárez de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales informará, de acuerdo a las entregas, el estado de los avances y el grado de satisfacción, mediante cuestionarios, a la Secretaría Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del Programa.

Los datos personales emitidos por los solicitantes, serán tutelados y resguardados por el sistema de Protección de Datos Personales de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, de conformidad en lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los apoyos entregados deberán contener de forma impresa la siguiente leyenda: "Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante autoridad competente".

En ningún caso los funcionarios (as) podrán solicitar o proceder de manera diferente de lo establecido.

Todos los trámites realizados por los (las) interesados (as) para la incorporación al programa son gratuitos.

Adicionalmente de la meta física el presente programa se articula con actividades institucionales a cargo de la Dirección de Deporte, la Dirección de Cultura y la Dirección Servicios Médicos y Sociales, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes otorgarán actividades y/o servicios de forma gratuita. Para lo cual la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, turnará por escrito a todas y cada una de las áreas involucradas, el padrón de beneficiarias(os), con el fin de que se aplique dicha articulación en los servicios señalados en el presente numeral. Estas actividades y servicios estarán sujetas a la disponibilidad de horarios, cupo y el cumplimiento de la regulación interna de cada instalación y grupo. Lo anterior solo para las beneficiarias(os) directas de este programa y en cada una de sus actividades.

#### **Autoridades Responsables.**

##### **1. Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).**

- Recibe la solicitud de ingreso al Programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y hace de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social.

##### **2. Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.**

- Asigna fecha y hora a las interesadas, aplica las cédulas de características económicas, integra expedientes con los documentos proporcionados y asigna puntaje de acuerdo a la información proporcionada.
- Elabora padrón de beneficiarios (as).

##### **3. Dirección General de Administración.**

- Emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarios (as).

#### **Obligación de los Padres o Tutores del Menor Interesado en el Programa.**

- Presentar solicitud mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social en la Delegación Benito Juárez, con los requisitos mínimos indispensables para su localización y seguimiento (nombre completo del padre o tutor y del menor, dirección y teléfono).
- Cumplir con los requisitos y documentación así como la aplicación de la cédula de características económicas en las fechas y horarios 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 Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC – Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310, teléfono 54225300, extensión 1118 o bien a través del buzón ciudadano del portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)

- Firmar de conocimiento la causa de cancelación de su solicitud.

#### **Causas de Cancelación del Apoyo.**

- Falta de interés del padre o tutor que se podrá manifestar de diversas formas como:
  - 1) No presentar documentación que acredite la totalidad de los requisitos en la fecha designada o proporcionar datos falsos o documentación apócrifa.
  - 2) No presentarse a la aplicación de cédula de características económicas en fechas y horarios establecidos o no cumplir con sus lineamientos.
  - 3) No encontrarse en su domicilio persona que atienda la visita domiciliaria con previa cita.
- Ingresar más de una solicitud por mismo domicilio para el mismo y/o diferente programa de apoyo de la Delegación Benito Juárez, resultando beneficiado en el otro programa.
- Que el menor sea beneficiario de Programa Social del Gobierno del Distrito Federal que sea similar.
- No acudir en tiempo y forma a obtener el apoyo en un periodo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de entrega y asignación.
- Que su domicilio cambie fuera del perímetro delegacional.
- Por defunción del beneficiario.

La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales deberá notificar de los casos anteriores a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.

#### **VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.**

El ciudadano que desee interponer una queja y/o inconformidad lo podrá hacer de la forma siguiente:

1. Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310.
2. A través del buzón en el portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx), y/o
3. Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades. Edificio Delegacional 1er Piso 54225300 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500.

Las quejas e inconformidades sobre el programa las podrán realizar el padre o tutor, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa, se deberán realizar por escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, mismo que deberá entregarse en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación, ó el Órgano de Control Interno de la Delegación, así como en la Dirección General de Desarrollo Social.

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

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

#### **VIII. Mecanismos de Exigibilidad.**

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal “Es obligación de los servidores públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable”.

De tal modo que la Delegación Benito Juárez se compromete a:

- Colocar en las mamparas de las instalaciones de las oficinas de la Delegación los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las interesadas puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.
- Que los servidores públicos proporcionen en forma clara los lineamientos, requisitos y datos del responsable que realiza el trámite.
- Que el procedimiento de acceso al programa sea ágil y efectivo.
- Dar a conocer la información del beneficio al cual se es acreedor.
- Dar a conocer los periodos que comprende el beneficio y sus entregas.
- Dar a conocer los parámetros de la cédula de características económicas.
- Asignar un responsable de la entrega y/o seguimiento del beneficiario al cual fue acreedor.

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 selección para acceder al derecho garantizado en el programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiaria del mismo.
- b) Cuando las personas interesadas del programa exija 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 estas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

#### **IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.**

Como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de los beneficiarios (as) y ciudadanos, será valoradas a través de evaluaciones e indicadores, mediante la utilización de encuestas de satisfacción que para tal efecto realizará la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, de acuerdo a lo que establezcan los Lineamientos del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

Indicador:

Nombre del indicador:	Cobertura del Programa	
Tipo de indicador:	Eficiencia	
Propósito del indicador:	Evaluar si se logra beneficiar a 50 solicitantes	
Relacionado a:	Atender a 50 estudiantes de primaria y secundaria	
Frecuencia:	Anualmente, una vez.	
Formula:	No. total de beneficiarios (as) / No. de personas atendidas* 100	
Fuente de datos:	Padrón de Beneficiarios (as)	
Responsable de la medición:	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	
Responsable de administrar:	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	
Rango de gestión: Cumplimiento de metas	Eficiente = a 50 Estudiantes de primaria y secundaria	Deficiente < ó > a 50 estudiantes de primaria y secundaria.

#### **X. Formas de Participación Social.**

Como lo mencionado en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, por lo cual:

Podrán participar a través de propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes de Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en el aprovechamiento de los estudiantes de niveles primaria y secundaria.

#### **XI. Articulación con otros Programas Sociales.**

Este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.

### **4.- “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO O INDIGENCIA”**

#### **Introducción.-**

Las condiciones de desigualdad social expresadas en la extrema pobreza y la polarización económica han ido en detrimento de la base de nuestra sociedad, esto es la familia y han generado condiciones de exclusión social para diversos sectores de la población, cuyos miembros han buscado alternativas de supervivencia en las calles. Este grupo social carece de condiciones para el ejercicio pleno de sus derechos civiles, económicos, políticos, sociales y culturales.

Las principales causas que orillan a las personas a tomar la decisión de abandonar sus hogares son la desintegración familiar, drogadicción, alcoholismo, maltrato familiar, orfandad, prostitución y drogadicción de los padres, problemas económicos, entre otras. Los grupos que se encuentran en situación de calle o abandono social son niños, niñas, jóvenes y adultos mayores, los que no pudieron acceder al sistema educativo o al mundo laboral, así como a satisfactores mínimos de bienestar, por lo que vivir en la calle se convierte (y los convierte) en motivo de atención pública.

Según datos históricos se considera que anualmente deambulan por la Delegación Benito Juárez aproximadamente 1,200 personas de todas las edades, en situación de calle, riesgo o indigencia, para quienes se requiere generar las condiciones propicias a través de una serie de servicios y apoyos que les permitan mejorar su calidad de vida como beneficiarios (as) del Programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.

#### **I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa**

- Delegación Benito Juárez
- Dirección General de Desarrollo Social
- Dirección de Programas DIF
- Subdirección de Albergues
- Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle.

#### **II. Objetivos y Alcances.**

##### **Objetivo General:**

Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, ubicada principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida.

##### **Objetivo Específico:**

Mejorar la calidad de vida de aproximadamente 1,050 personas de todas las edades, en situación de calle, riesgo o indigencia, a través de la generación de condiciones propicias por medio de una serie de servicios y apoyos que se les brindará como beneficiarios (as) del Programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.

##### **Alcances:**

La Delegación Benito Juárez cuenta con cuatro Subprogramas de Asistencia Social, siendo estos: Transitorio para Adultos en Situación de Indigencia, Calle o Riesgo "Albergue Benito Juárez", Asistencia Social para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo "Centro de Día Benito Juárez", Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social "Puente de Vida" y Albergue Temporal de Invierno "Soluciones Benito Juárez" cuyos servicios se enmarcan en el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, a través del cual se contempla garantizar a éste sector de nuestra población, los derechos sociales plasmados en diversas Leyes, como la Ley Federal de Desarrollo Social, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Ley de Albergues Públicos y Privados para Niñas y Niños en el Distrito Federal, Ley de las y los Jóvenes en el Distrito Federal, Ley de los Derechos de las Niñas y los Niños en el Distrito Federal, entre otras.

#### **III. Metas Físicas:**

Apoyo a 1,050 personas de ambos sexos y de cualquier rango de edad, que se encuentren en situación de calle, riesgo o indigencia, a quienes se pretende ofrecer una serie de servicios de acuerdo a lo establecido en cada uno de los Subprogramas de Asistencia Social como alimentación, dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, reinserción familiar, laboral, educativo, canalización y trámite para ingresos a Centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o Centros de rehabilitación en adicciones, apoyo psicológico, asesoría legal, canalización, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras, hasta alcanzar un total programado de 141,500 acciones.

#### **IV. Programación Presupuestal:**

Se estima en:

- Monto total: \$700,000.00 (setecientos mil pesos 00/100 m.n.)
- Monto unitario anual por persona: Variable de acuerdo al tipo de servicios que reciba.
- Frecuencia de ministración: Conforme a los lineamientos internos que rigen el funcionamiento de cada uno de los Subprogramas de Asistencia Social.

Este estimado puede variar en función de la disponibilidad existente conforme al presupuesto autorizado.

**V. Requisitos y Procedimientos de Acceso:****Requisitos**

Para tener acceso a los servicios que se ofrecen en alguno de los cuatro Subprogramas de Asistencia Social y considerando las características propias de ésta población, no es requisito presentar solicitud por escrito, no obstante y de acuerdo al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y al estado físico y mental del sujeto de atención, se solicitará que proporcione los datos personales de que disponga a través de documento de identificación o de manera verbal, de igual manera el sujeto de atención deberá encontrarse prioritariamente dentro del perímetro de la Delegación Benito Juárez, cubrir el perfil señalado en alguno de los cuatro Subprograma que se mencionan a continuación, así como y aceptar las disposiciones marcadas en los Lineamientos, mediante su firma o huella digital.

**A) Subprograma de Asistencia Social Transitorio para Adultos en Situación de Indigencia, Calle o Riesgo “Albergue Benito Juárez”:**

- Ser adulto.
- Ambos sexos.
- Estar en situación de indigencia, calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: Subdirección de Albergues

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel.: 55 98 13 27

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 15:00 hrs. de lunes a domingo

Horario de servicio a beneficiarios (as): las 24 hrs. los 365 días del año.

**B) Subprograma de Asistencia Social para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”.**

- Tener entre cero y 29 años de edad.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona o bien del padre o tutor para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel.: 55 79 58 97 y 91 80 39 65

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios (as): de 9:00 a 15:00 hrs. y de 16:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes

**C) Subprograma de Asistencia Social para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Hogar Puente de Vida”.**

- Ser hombre y tener entre 18 y 29 años.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio
- Preferentemente haber formado parte del Subprograma de Atención Integral a Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”.

Área Responsable: J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel.: 55 79 58 97 y 91 80 39 65

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios (as): las 24 hrs. los 365 días del año.

**D) Subprograma de Asistencia Social Temporal para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Temporal de Invierno Benito Juárez”.**

- Persona en situación de calle, riesgo o indigencia.
- Que el servicio sea solicitado de forma voluntaria de manera verbal o tácita durante la época de invierno de acuerdo a la periodicidad establecida por la Delegación Benito Juárez.
- En el caso de menores de edad, contar con la voluntad verbal o tácita del padre o tutor para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: Subdirección de Albergues

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel.: 55 98 13 27

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a domingo

Horario de servicio a beneficiarios (as): de 19:00 a 8:00 hrs. del día siguiente, de lunes a domingo, durante la vigencia de la Campaña de Invierno.

**Acceso**

Las personas en situación de calle, riesgo o indigencia podrán acceder al servicio a través de los siguientes instrumentos:

- A) Que el ciudadano solicite el apoyo de servicio de asistencia social a personas en situación de calle, riesgo o indigencia por medio de demanda ciudadana presentada en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) o vía telefónica.
- B) Cuando él o la interesada solicita voluntariamente de forma verbal o tácita el servicio en alguno de los Subprogramas de Asistencia.
- C) Ofrecimiento del servicio por parte del personal que labora en alguno de los Subprogramas de Asistencia, durante las visitas a puntos de encuentro y recorridos programados.

**Selección**

La respuesta será de manera inmediata, una vez recibida la solicitud de atención por cualquiera de las vías arriba indicadas.

En todos los casos, los servicios se limitarán a la disponibilidad de espacios y a lo estipulado en los respectivos Lineamientos que rigen cada uno de los Subprogramas de Asistencia.

Considerándose para ello todos aquellos servicios y artículos que les sean proporcionados a los beneficiarios (as) durante su permanencia dentro de alguno de los cuatro Subprogramas, siendo entre otros, los siguientes:

- Alimentación
- Artículos y accesorios para la higiene personal
- Medicamentos y artículos de curación
- Dulces
- Juguetes
- Uniformes y artículos deportivos
- Gastos para traslados a actividades culturales y deportivas
- Blancos
- Colchones
- Camas
- Catres
- Artículos y accesorios de cocina
- Artículos para lavado de ropa y utensilios de cocina
- Artículos desechables
- Papelería para uso de los beneficiarios (as) (libretas, lápices, colores, mochilas, plumas, etc.)
- Gastos funerarios

Todos los servicios señalados en las presentes Reglas de Operación son gratuitos.

**VI. Procedimientos de Instrumentación:****Actores e Instancias Responsables:****A) Dirección de Programas DIF**

Recibe la petición ingresada en el CESAC y canaliza para la adecuada integración y valoración de cada caso.

**B) Subdirección de Albergues.**

Recibe documentación y/o al interesado, entrevista e integra el expediente con los generales de cada caso para los Subprogramas “Albergue Benito Juárez” y “Albergue Temporal de Invierno”.

Otorga los servicios de asistencia social a personas en situación de calle, riesgo o indigencia.

Envía un informe a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, (de acuerdo a su calendario de sesiones) por medio de la Dirección de Programas DIF, para conocimiento de las acciones que se realizan dentro del Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

**C) J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle.**

Recibe documentación y/o al interesado, entrevista, e integra el expediente con los generales de cada caso para los Subprogramas: “Asistencia Social a Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo” y “Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social”.

Otorga los servicios de asistencia social a personas en situación de calle o riesgo.

**D) Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales**



Toma conocimiento de las acciones que se realizan dentro del Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

Adicionalmente de la meta física, el presente programa se articula con actividades institucionales de las Direcciones de Cultura, Deporte, y Servicios Médicos y Sociales, de la Delegación Benito Juárez,

#### **Difusión:**

- La Delegación Benito Juárez emite convocatoria mediante publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Mediante la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Mediante difusión impresa con carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.

#### **Temporalidad**

Conforme a los lineamientos internos que rigen el funcionamiento de cada uno de los cuatro Subprogramas de Asistencia.

#### **Obligaciones de los beneficiarios (as)**

- Que el servicio sea solicitado voluntariamente de forma verbal o tácita.
- Proporcionar los datos solicitados durante la entrevista.
- Que el sujeto de atención acepte las disposiciones marcadas en los Lineamientos internos para cada Subprograma de Asistencia.

#### **Causas de cancelación de los servicios**

- Falta de interés del solicitante.
- Por faltas a las disposiciones marcadas en los lineamientos internos para cada Centro de Asistencia.
- Por defunción del beneficiario.

#### **VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana:**

El ciudadano que desee quejarse y/o inconformarse puede hacerlo:

- Ante la Directora General de Desarrollo Social debiendo realizar escrito libre que deberá entregarse en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación.  
Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:
  - Nombre,
  - Lugar dónde pueda ser localizado.
  - Motivo de la queja.
  - Descripción precisa del hecho a denuncia
- Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia del Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No.1611. Edificio UNAC.
- A través del buzón ciudadano del portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx), y/o
- Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez Jefatura de Unidad Departamental de Quejas, Denuncias y Responsabilidades Edificio Delegacional 1er. Piso 5422 5400, 5422 5500 y 5422 5300 Ext. 1215 ó 1139.

#### **VIII. Mecanismos de Exigibilidad:**

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social “Es obligación de los servidores públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable”. De conformidad con lo anterior los requisitos de acceso estarán colocados a la vista del público en las oficinas de la Subdirección de Albergues ubicada en Av. Cuauhtémoc 1240 2º piso, edificio CASE, col. Santa Cruz Atoyac, de la Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle ubicada en Cerrada de Miguel Ángel s/n esquina Giotto, col. Mixcoac, Delegación Benito Juárez.

De tal modo que la Delegación Benito Juárez se compromete a:

1. Proporcionar en forma clara los lineamientos internos, requisitos y datos del responsable del trámite.
2. Requerir información a efecto de conocer el beneficio al cual se es acreedor.
3. Requerir los periodos que comprende el beneficio.

En caso de denuncias de violación e incumplimiento en la prestación de los servicios señalados en el presente Programa, la Contraloría Interno es el órgano competente para conocer de los hechos.

**IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores:**

Como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de los beneficiarios (as) y ciudadanos, serán valoradas a través de evaluaciones e indicadores, que para tal efecto realizará la Subdirección de Albergues, de acuerdo a lo que establezcan los Lineamientos del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

Las evaluaciones se realizarán mediante encuestas de satisfacción, en las que se medirá el grado de satisfacción ciudadana y de los beneficiarios (as), siendo estas:

- El cumplimiento en la calidad a la atención de la demanda ciudadana: 80% de calificación como mínimo en las encuestas de satisfacción ciudadana.
- El cumplimiento en la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiarios(as): 85% de calificación como mínimo en las encuestas de satisfacción a beneficiarios (as).

**De Proceso:**

No. de solicitudes atendidas /No. de solicitudes recibidas X 100 = Tasa de cumplimiento

No. de recorridos realizados/No. de recorridos programados X 100 = Tasa de cumplimiento

No. de beneficiarios(as)/Meta Física X 100 = Tasa de desempeño

**X. Formas de Participación Social:**

Podrán participar a través de propuestas formuladas al Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones medicas, las organizaciones empresariales y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, según lo dispuesto en los artículos 39, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

**XI. Articulación con otros Programas Sociales:**

Se articula con programas del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, así como con otras Instituciones Gubernamentales a nivel Local y Federal, Organizaciones No Gubernamentales e Instituciones de Asistencia Privada, que realicen acciones en favor de este sector vulnerable de nuestra población.

**TRANSITORIO**

**UNICO:** Publíquese en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal

Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintisiete días del mes de enero del año dos mil catorce.

(Firma)

---

**JORGE ROMERO HERRERA**  
**JEFE DELEGACIONAL EN BENITO JUAREZ**

---