



CIUDAD DE MÉXICO



## GACETA OFICIAL DISTRITO FEDERAL

Órgano de Difusión del Gobierno del Distrito Federal

DÉCIMA OCTAVA ÉPOCA

30 DE ENERO DE 2015

No. 21 TOMO I

### Í N D I C E

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

### Delegación Álvaro Obregón

- ◆ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Comunitario de Mejoramiento Urbano 2015 3
- ◆ Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2015 15

### Delegación Azcapotzalco

- ◆ Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social, para el Ejercicio Fiscal 2015 que a continuación se enlistan 25
  - Apoyo a personas con discapacidad.
  - Programa atención y alimentación a niños, niñas y personal docente de los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI'S)
  - Por tu familia: Pesemos menos, vivamos más.
  - Programa de entrega de barras nutricionales a niños y niñas de primaria.
  - Apoyo de lentes a estudiantes de primaria, secundaria, preparatoria y adultos mayores.
  - Programa de ayuda para unidades habitacionales.

### Delegación Benito Juárez

- ◆ 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 52
  - Programa Social "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez"
  - Programa Social "Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas"

Continúa en la Pág. 2

## Índice

Viene de la Pág. 1

- Programa Social “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”
- Programa Social “Atención A Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”

### **Delegación Cuauhtémoc**

- ◆ Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo del Órgano Político Administrativo en Cuauhtémoc para el Ejercicio Fiscal 2015 103

### **Delegación Gustavo A. Madero**

- ◆ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el Ejercicio Fiscal 2015 que a continuación se enlistan 133
  - Ayudas Especiales GAM
  - TenGAMos Calidad de Vida
  - HaGAMos la Tarea Juntos
  - Grupos Vulnerables
  - HaGAMos Estudiantes de Excelencia
  - SiGAMos Apoyando tu Educación
  - MejorGAMdo tu Casa
  - HaGAMos Unidad
  - GAM Ve por Ti
  - HaGAMos Oficio
  - JuvenGAM

### **Delegación Iztapalapa**

- ◆ Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas Sociales que llevará a cabo la Delegación Iztapalapa, a través de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección General de Desarrollo Delegacional, para el Ejercicio Fiscal 2015, que a continuación se enlistan 192
  - Deporte Competitivo y Comunitario
  - Alimentación en los Centros de Desarrollo Infantil “Las Mejores Niñas y Niños de los Cendis, son de Iztapalapa”
  - Transformando la Discapacidad en una Oportunidad de Vida
  - Mejorando la Alimentación de los Adultos Mayores en Iztapalapa
  - Programa de Integración Social y Oportunidades (PISO)
  - Programa de Apoyo para el Desarrollo de la Infancia (PADI)
  - Programa de Apoyo al Gasto Escolar “Transformando tu Educación”

### **Delegación La Magdalena Contreras**

- ◆ Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos y Mecanismos de Operación de Diversos Programas Sociales a cargo de la Delegación La Magdalena Contreras y que a continuación se enlistan 230
  - Apoyo para niños de primaria;
  - Apoyo para niños de secundaria;
  - Apoyo para jóvenes;
  - Apoyo para mujeres;
  - Apoyo para personas con discapacidad;
  - Apoyo para adultos mayores;
  - Seguridad alimentaria;
  - Apoyo invernal;
  - Salud visual;
  - Apoyo económico para fomento a la música orquesta sinfónica juvenil;

Aviso

295

## 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; 50, 51 y 52 de su Reglamento; 12, 13 y 14, fracciones XX y XXI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal; así como los artículos 1, 3, fracción III, 120, 121, 122, fracción V, 123, fracciones IV y XI, del Reglamento Interior de la Administración Pública 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 juarense 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 quince, 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, quienes 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 a los programas sociales, a todos los solicitantes, siempre encaminando sus esfuerzos para que los beneficiarios (as) y habitantes de la Delegación Benito Juárez accedan a una mejor calidad de vida. Asimismo tendrá facultades para tomar acuerdos y requerimientos técnicos, sobre casos especiales no contemplados en las presentes reglas de operación, esto con la finalidad de otorgar en tiempo y forma los apoyos.

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 2015, 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**

##### **a) Antecedentes**

En el año 2013 se implementó el Programa Social denominado “Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad”, otorgando un apoyo económico a 700 mujeres, en ese año, el programa estaba dirigido a las mujeres mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez, con uno o más hijos no mayores a catorce años con once meses, que contaran con comprobante de estudios (por lo que la edad mínima de los menores debía ser de 3 años), y que no tuvieran el apoyo de una pareja.

Entre los requisitos establecidos para ingresar al programa, se incluía el de no percibir un ingreso mayor a dos salarios mínimos generales vigentes en el Distrito Federal (\$3,885.00 aprox.).

Para el año 2014, el programa tuvo modificaciones comenzando por el nombre, el cual cambió a “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, esto se hizo con el objetivo de homologar a nivel local y nacional, el término utilizado para referirse a este sector de la población y evitar caer en conceptos discriminatorios. También fue modificado el rango de edad de los hijos, aceptándose desde recién nacidos hasta con 16 años 11 meses cumplidos, solicitando el comprobante de estudios a partir de los 3 años de edad. Asimismo se eliminó el requisito de límite de ingresos percibidos por la solicitante, dándoles oportunidad de acceso al programa a más mujeres.

De igual forma se incluyó dentro de las Reglas de Operación el requisito de que los hijos debían vivir con las solicitantes, pues en el año anterior se habían presentado mujeres que no vivían con sus hijos, siendo incierto el destino que le daban al recurso proporcionado por el programa.

Por último, las dos modificaciones más importantes que se realizaron al programa en ese año, fueron: primero el aumento de presupuesto asignado, ya que para el 2013 el monto total anual fue de \$4, 200,000.00 (Cuatro millones doscientos mil pesos 00/100 m.n.), aumentándose a la cantidad de \$9,600,000.00 (Nueve millones seiscientos mil pesos 00/100 m. n.) para el año 2014; segunda, el aumento al presupuesto permitió que la cobertura de beneficiarias se ampliara a 1600 personas.

En el año 2015, se pretende agilizar la operación, eliminando dentro de los documentos solicitados, todos aquellos que no sean necesarios, para evitar que las solicitantes hagan una erogación de dinero al tener que pagar impresiones o copias.

#### b) Alineación Programática

##### ► Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Ejes Programáticos	Objetivos	Metas	Líneas de Acción
Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	A) Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	a) Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.
		b) Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	1.- Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas...
			2.- Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.
	B) Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de los habitantes de la entidad...	Incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad por parte de la población del Distrito Federal.	3.- Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal...
			Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.

## ► Programa Sectorial con el que se vincula.

Programa Sectorial	Área de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción
De Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018	Discriminación y Derechos Humanos.	<b>OBJETIVO 1</b> Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales, que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.	<b>META 2.</b> Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</li> <li>• Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales, que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.</li> </ul>
			<b>META 3.</b> Lograr la certificación del Distrito Federal como “Ciudad Amigable”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la implementación de estrategias que permitan obtener beneficios sociales a toda la población, para acceder a mejores niveles de bienestar social.</li> </ul>
	Alimentación	<b>OBJETIVO 1</b> Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de las y los habitantes de la entidad, en particular en función de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación y/o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.	<b>META 1.</b> Incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad por parte de la población del Distrito Federal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.</li> </ul>

### c) Diagnóstico

#### ► **Ámbito Internacional**

De acuerdo a las estadísticas presentadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), organismo de las Naciones Unidas, en el año 2002 los hogares con jefatura femenina eran del 25.7% del total de Latinoamérica, cifra que ha incrementado considerablemente en 10 años, ya que para el 2012 reporta el 32.2% de familias con esta característica.

En este sentido, la CEPAL señaló en su publicación “Educación Reproductiva y paternidad responsable en el Istmo Centroamericano”, que aún en la actualidad el género es una categoría que constituye las relaciones sociales, lo cual provoca desigualdades y jerarquías tanto internas en cada individuo, como externas (roles sociales). Siendo el género femenino sobre el que recae la desigualdad, lo cual se ha presentado a lo largo de la historia.

De ahí que la inequidad, al presentarse en todos los ámbitos sociales, también se ve reflejada cuando hablamos del tema de reproducción, ya que la manera en que los hombres interpretan su terreno sexual y reproductivo, se encuentra estrechamente ligado a la falta de compromiso y responsabilidad masculina respecto de la familia, la sexualidad y la reproducción, lo que ha constituido una de las principales restricciones para armonizar el desarrollo económico y social (Germain y Kyte, 1995).

La equidad entre mujeres y hombres, se basa en las medidas que se tomen respecto de la posición de dominación y desapego que asumen los hombres respecto de las mujeres, reflejada en las prácticas, las normas, las leyes, las representaciones individuales y colectivas, las actitudes, las formas de pensar, sentir y actuar, impulsarán el desarrollo social y el bienestar de los grupos más vulnerables.

La participación de los hombres en la reproducción se relaciona con los problemas que afectan el bienestar de las mujeres, los menores de edad y los propios hombres, lo que impone altos costos sociales y cargas económicas para los individuos y las instituciones públicas.

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.

De acuerdo a la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) define a la Vulnerabilidad como “Reducción o eliminación de la habilidad de una persona o grupo de personas de responder (en el sentido de resistir, recobrase o adaptarse) a amenazas externas o presiones sobre sus medios de Vida y Bienestar; por otro lado, la Vulnerabilidad Social es la combinación de eventos, procesos o rasgos que entrañan adversidades potenciales para el ejercicio de los distintos tipos de Derechos de los ciudadanos, o el logro de los proyectos de las comunidades, los hogares y las personas. Es por ello que las madres solteras, como grupo vulnerable al riesgo de pobreza, incertidumbre económica, con tasas de desempleo mayor a la media nacional, en caso de contar con trabajo estos son de peor calidad y/o de menor remuneración respecto a los hombres que desempeñan misma actividad.

De lo anterior deviene que las mujeres por el simple hecho de serlo ya son un grupo vulnerable sobre quien recae los principales actos de violencia, por lo que todo gobierno ha puesto especial cuidado en salvaguardar sus derechos; teniendo especial cuidado en las mujeres que son madres solas, pues muchas de ellas presentan algún tipo de violencia, sino es que todos.

#### ► **Ámbito Nacional**

En nuestro país hay 30 millones de mujeres que son madres. El 18% de ellas, es decir, 5.3 millones, son madres que no cuentan con el apoyo de una pareja.

Con datos obtenidos en el Censo de Población y Vivienda INEGI (2010), 3.7 millones de mujeres con hijos, obtienen ingresos actividad remunerada en la que se desempeña, el restante, no obtiene algún ingreso monetario por ninguna vía y/o recibe apoyo de familiares cercanos o alguna transferencia del gobierno (delegacional/municipal, estatales, dependencia federal).

Del total de madres solas con hijos/as, el 35 por ciento recibe algún tipo de transferencia (en el caso de las madres solteras este porcentaje es del 25%). Las transferencias provienen de programas sociales o becas gubernamentales (625 mil madres solas beneficiadas); donaciones o apoyos de otros hogares (975 mil reciben ayuda de este tipo), lo que representa el 18 por ciento, pero entre las mujeres que nunca han estado unidas (solteras) el porcentaje es de 12 por ciento.

El 40%, es decir, 2.12 millones de madres solteras cuentan con algún grado de estudio en el nivel básico (preescolar, primaria, secundaria).

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda INEGI (2010) en la ciudad de México hay 3,760,337 mujeres, de las cuales 749,744 son madres solteras (separadas, divorciadas, viudas).

Así mismo, 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, debido a que se trata de mujeres de escasos recursos 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.

#### ► **Población Potencial**

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, es por ello que la población potencial del Programa son las 51,489 jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez.

#### ► **Población Objetivo**

La población objetivo del Programa son las jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, que tengan y vivan con hijos dentro del rango de edad de cero a 16 años con 11 meses, y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja.

#### ► **Población Beneficiaria**

La población beneficiaria es de 1000 mujeres que cumplan con todos los requisitos de acceso al programa, esto mediante la entrega de un apoyo económico en dos exhibiciones.

#### ► **Línea Base**

Mediante un apoyo económico, se disminuye la brecha de desigualdad que existe entre los hogares con jefatura femenina y los hogares donde hay el apoyo económico del padre, asimismo, se fomentará el crecimiento personal de este sector de la población, mediante cursos y talleres. Se utilizarán indicadores de eficacia y eficiencia con los cuales se pretende conocer las particularidades del grupo de mujeres que solicitan el programa, es decir, rangos de edad tanto de la solicitante como de los menores, rangos de ingresos, características de viviendas que habitan, etc., esto para poder diseñar políticas públicas que cubran de manera completa las necesidades de las solicitantes, asimismo se pretende conocer de primera mano, el punto de vista, inquietudes y temores de este sector de la población juarense. Para desarrollar estos indicadores se utilizarán encuestas de satisfacción y grupos focales para obtener la información que se indica.

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

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

No participan otras dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades que ejecuten de manera conjunta este programa social.

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

#### **a) Objetivo General.**

Garantizar el derecho económico a 1000 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 (desde cero meses hasta 16 años 11 meses) que vivan con ellas; 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.

#### **b) 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.

- Garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 1000 jefas de familia, mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez, que tengan y habiten 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).
- 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 cohesión e integración social.
- Fomentar la equidad de género a través de la protección económica a las jefas de familia, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.

### c) 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 y garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado, 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 integración 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 y fuera del hogar y otorgar a sus hijos un mejor cuidado.

### III. Metas Físicas.

El Programa otorgará 1000 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$6,000.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones, así como talleres y pláticas de crecimiento personal y desarrollo humano, a 1000 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. Para la integración a este programa, serán consideradas las de situación económica más baja, es decir, aquellas mujeres que en la aplicación de la cédula de características económicas hayan obtenido el menor puntaje.

### IV. Programación Presupuestal.

Total de Beneficiarias	Monto Unitario Anual	Frecuencia de Ministración	Presupuesto Total Anual
1000	\$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 m. n.)	Dos Exhibiciones de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 m. n.)	\$6,000,000.00 (Seis millones de 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.

#### a) Difusión.

La Delegación Benito Juárez dará a conocer a la población que cuenta con este Programa Social, mediante convocatoria que se hará a través de los siguientes medios:

- Mediante publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Mediante publicación en el Sistema de Información del Desarrollo Social
- Por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Por medio de la difusión impresa, como son carteles y volantes en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.
- En el sitio 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. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio "Centro Soluciones". 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 19:00 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 19:00 hrs.

- Dirección de Cultura  
Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1117.  
Con horario de Atención de 9:00 a 19:00 hrs.
- Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales  
Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1116.  
Con horario de Atención de 9:00 a 19:00 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 9:00 a 19:00 hrs.

#### **b) Requisitos de Acceso.**

- 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 12 meses, donde la interesada exprese no contar con el apoyo económico del padre de los menores y los motivos, y 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.
- 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, ante el CESAC ubicado dentro del “Centro Soluciones”. 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, calles colindantes, colonia, código postal y delegación.
  - 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 que se le asigne 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.

#### **c) Documentos.**

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

- 1.- Credencial para Votar, la cual debe estar vigente y actualizada, con domicilio en la Delegación Benito Juárez.
- 2.- 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, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.
- 3.- Acta de Nacimiento del hijo menor de edad (recién nacido hasta 16 años 11 meses).
- 4.- Constancia de estudios o boleta de la escuela o institución educativa (no mayor a tres meses) en la que esté inscrito el menor en caso de que este tenga edad de 3 años o más.
- 5.- 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 o acta de divorcio.
  - c).- Acta de defunción del padre.
  - d).- Acta de barandilla ante el Juez Cívico, con vigencia máxima de 12 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).

6.- 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.

En caso de que el año inmediato anterior, las interesadas hayan hecho trámite de incorporación a este Programa, se podrán utilizar los documentos que obren dentro de los expedientes que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Social, siempre y cuando no excedan de la temporalidad requerida.

#### **c) Procedimiento de Acceso.**

La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles y volantes 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 9:00 a 19:00 horas.

La solicitud sólo la podrán tramitar las jefas de familia que cumplan con los requisitos de acceso, 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.

#### **d) Criterios de Selección.**

- a).- Este programa se limitará a beneficiar a 1000 jefas de familia.
- b).- Este programa se limitará a beneficiar a una persona por cada domicilio.
- c).- En caso de que la interesada hayan ingresado solicitud para otro u otros programa(s) social (es) de transferencia monetaria de la Delegación Benito Juárez, sólo se tramitará la solicitud que haya obtenido el menor puntaje en la entrevista y serán canceladas las demás.
- d).- 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, sólo se tramitará la solicitud que haya obtenido el menor puntaje en la entrevista y serán canceladas las demás.
- e).- En el supuesto que dos solicitantes tengan el mismo domicilio, solo se podrán ingresar al programa siempre que él o la trabajador(a) social verifiquen en la visita domiciliaria que son viviendas separadas.
- f).- 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, la cual determina un valor específico a cada rubro de la cédula, dando prioridad en la selección a las de menor puntaje.
- g).- La convocatoria de acceso a este programa permanecerá abierta hasta agotar la programación presupuestal destinada al mismo.
- h).- Las solicitantes podrán conocer el estado de su trámite y su aceptación o no al programa, acudiendo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, en donde se encontrarán las listas con los resultados, la cual se encuentra ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamando al 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.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas a este Programa Social, formarán parte de un padrón de beneficiarias, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación de este Programa.

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

#### **e) Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal**

##### **Requisitos de Permanencia**

La temporalidad de este programa social es de un año, por lo que una vez conformado el padrón de beneficiarias, éstas permanecerán dentro del programa hasta que concluya la vigencia del mismo, se podrá corroborar mediante visitas domiciliarias de seguimiento que la beneficiaria aún sigue viviendo en el domicilio que obre en expediente y se presente a recoger las ministraciones del apoyo en tiempo y forma.

### Causas de Baja

- Falta de interés del solicitante que se podrá manifestar de diversas formas como:
  - No presentar documentación que acredite la totalidad de los requisitos en la fecha designada o proporcionar datos falsos o documentación apócrifa.
  - No presentarse a la aplicación de cédula de características económicas en fechas y horarios establecidos o no cumplir con sus lineamientos.
  - No encontrar en su domicilio persona que atienda la visita domiciliaria.
- 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.
- 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 esté 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.

No existe la suspensión temporal en ningún caso.

### VI.- Procedimiento de Instrumentación.

#### a) Operación.

- 1.- Durante la convocatoria, las interesadas ingresarán en el CESAC ubicado en el “Centro Soluciones”, 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 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 de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social de los folios ingresados.
- 4.- La Dirección General de Desarrollo Social canaliza la solicitud a la Dirección de Cultura quien a su vez remitirá las solicitudes a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y supervisará la adecuada integración y valoración de cada caso.
- 5.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales revisará que los interesados (as) cumplan con los requisitos y documentos solicitados.
- 6.- 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 el año inmediato anterior, las interesadas hayan hecho trámite de incorporación a este Programa, se podrán utilizar los documentos que obren dentro de los expedientes que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Social, siempre y cuando no excedan de la temporalidad mencionada.
- 7.- 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.
- 8.- 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 para corroborar la información proporcionada. Asimismo, de considerarlo necesario, podrá hacer visitas domiciliarias de seguimiento a cada caso.
- 9.- 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 \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_\_ del mismo mes, 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”.

10.- 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.

- El padrón de beneficiarias se integrará por 1000 solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable, bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables económicamente, de acuerdo con la información que se obtengan de las Cédulas de Características Económicas. Una vez integrado el padrón de beneficiarias, después de habersele notificado debidamente a cada una de las beneficiarias el resultado, se cancelará y dará de baja del mismo, a toda aquella que no se presente a recibir el apoyo dentro del tiempo establecido.
- La lista de espera se integrará por las solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable pero que por falta de presupuesto ya no pueden ser protegidas por el Programa, esto bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables económicamente, de acuerdo con la información que se obtengan de las Cédulas de Características Económicas. Las solicitantes que se encuentren en lista de espera podrán ingresar al padrón de beneficiarias cuando por alguna razón una de las beneficiarias se haya cancelado y dado de baja del mismo; esto se hará dando prioridad a las de mayor vulnerabilidad económica.
- Casos desfavorables serán todas aquellas solicitudes que fueron canceladas ya sea por no cumplir todos los requisitos establecidos o por no presentar la documentación en tiempo y forma.

11.- 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 éste prepare la entrega de apoyos a las beneficiarias.

12.- 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.

13.- 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.

14.- La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales informará, de acuerdo a las entregas, el estado de los avances y el grado de satisfacción (información que se obtendrá mediante la aplicación de encuestas y grupos focales a una muestra del padrón), a la Secretaria Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del Programa.

15.- La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales podrá realizar visitas domiciliarias de seguimiento a los casos que considere pertinentes.

16.- Adicionalmente se les proporcionará gratuitamente cursos y talleres de desarrollo humano y crecimiento personal, 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.

#### **b) Unidades Administrativas Responsables de la Implementación.**

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

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

##### **2.- Dirección General de Desarrollo Social.**

- Canaliza la solicitud a la Dirección de Cultura. Tarda un día aproximadamente.

**3.- Dirección de Cultura.**

- Remite solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales. Tarda un día aproximadamente.
- Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso. No tiene un tiempo definido para esta actividad.

**4.- Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.**

- Revisar que los interesados (as) cumplan con los requisitos y documentos solicitados. Tarda un día aproximadamente.

**5.- Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.**

- Asigna fecha y hora a las interesadas para la aplicación de la cédula de características económicas, integra expedientes con los documentos proporcionados y asigna puntaje de acuerdo a la información proporcionada en la cédula. Tarda una semana en cada solicitud.
- Elabora padrón de beneficiarios y lista de espera. Tarda dos meses aproximadamente.

**6.- Dirección General de Administración.**

- Emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarias. Al momento de hacer la entrega de apoyos, verifica que las personas beneficiarias se identifiquen con credencial para votar vigente con domicilio dentro de la Delegación Benito Juárez. Tarda un mes aproximadamente.

► 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, y artículo 60 de su Reglamento, en todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, se integrará de forma impresa la siguientes 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 la autoridad competente”.

► Todos los trámites realizados por las interesadas para la incorporación al programa son gratuitos, excepto los que se realicen en dependencias ajenas a las responsables.

**c) Supervisión y Control.**

La supervisión y control de este Programa Social se realizará a través de la base de datos de las beneficiarias, que será el medio para contactarlas y hacer de su conocimiento las fechas de entrega de los apoyos sociales, así como invitarlas a pláticas y talleres de desarrollo humano que se realicen. Llevando un estricto control de asistencia en base a lista.

Asimismo, mediante dos encuestas aplicadas a un grupo muestra de las beneficiarias y con un grupo focal de las mismas, se podrá supervisar el funcionamiento del programa conforme a indicadores de eficacia y eficiencia.

La unidad administrativa responsable de realizar la supervisión y control es la de Servicios Sociales.

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

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

- a).- 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. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio “Centro Soluciones”. Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.
- b).- Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en 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.
- c).- A través del buzón en el portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx).

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

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.

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

La respuesta se notificará en el domicilio de la interesada.

De no quedar conforme con la respuesta, la interesada podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades, ubicado en el Edificio Delegacional 1er Piso, tel. 54225400 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500.

En caso de que la entidad responsable del Programa Social no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidas del programa o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas, ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal.

### **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:

- 1.- 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.
- 2.- Se les hará de conocimiento a las interesadas que una vez ingresada su solicitud deben acudir inmediatamente a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales a agendar su cita para entrevista y entrega de documentos, una vez hecha la entrevista en las instalaciones de dicha jefatura, deberán esperar la visita domiciliaria el día que su Trabajador Social le indique. Una vez integrado en su totalidad el expediente, la solicitante deberá presentarse a conocer los resultados del trámite, dentro de las fechas señaladas en su Ficha de Conclusión de Trámite.

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 inclusión para acceder al derecho garantizado en el programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiaria del mismo.
- b).- Cuando las beneficiarias 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 éstas 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.

#### **a) 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 Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, ubicada en Avenida Cuauhtémoc #1240, 4º piso, Edificio BJ2, Col. Santa Cruz Atoyac, o al teléfono 54225400 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.

### 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 y grupos focales, que para tal efecto realizará la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social será la que designe la Dirección General de Desarrollo Social.

### Fuentes de Información

Fuentes de Información de Gabinete-	Documento
Académica	Artículo "Educación Reproductiva y paternidad responsable en el Istmo Centroamericano", publicación de la CEPAL.
Estadísticas	Censos Generales y conteos de Población y Vivienda del INEGI (2000, 2005, 2010) Estadísticas presentadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2002, 2012)
Normativas	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2014.
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores Bases de datos de las beneficiarias Expedientes de cada solicitud tramitada.
Fuentes de Información de Campo	Actividad
Muestreo	Grupo Focal  Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2015)

Para la construcción de los indicadores se seguirá la metodología del Marco Lógico, utilizando como instrumentos de evaluación cuantitativa y cualitativa, la base de datos, la encuesta y el grupo focal.

Se establecen los indicadores de cumplimiento de metas asociadas al objetivo general y los objetivos específicos, los cuales permitirán la evaluación del cumplimiento de los mismos, el desempeño e impacto en la población beneficiaria así como el costo administrativo de la operación.

Con base en la Metodología de Marco Lógico, los objetivos deben ser Fin, Propósito, Componentes y Actividades, a partir de las cuales se establecen los indicadores que permitirán el monitoreo y evaluación de este Programa Social; como se indica en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Objetivos	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarias del programa	Beneficiarias afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	(Número de beneficiarias encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarias) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo.	J.U.D. de Servicios Sociales

Propósitos	Las jefas de familia residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica.	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	(Número de beneficiarias del programa/número de población que son jefas de familia)*100	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias	J.U.D. de Servicios Sociales
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo económico del Programa	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarias en el periodo t) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	J.U.D. de Servicios Sociales
Actividades	Entregar apoyos económicos	Total de apoyos recogidos por las beneficiarias	(Número de apoyos recogidos por beneficiarias/número de apoyos asignados)*100	Eficiencia	Cheques emitidos	Reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	J.U.D. de Servicios Sociales
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa.	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de las beneficiarias	(Número de beneficiarias encuestadas durante el periodo presupuestal / Número de beneficiarias) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarias del programa al inicio, intermedio y final durante el periodo presupuestal	J.U.D. de Servicios Sociales
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarias y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiadas con el Programa	(Número de beneficiadas por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	J.U.D. de Servicios Sociales
	Tener una base de datos confiable con el número y características de las solicitantes y beneficiarias del Programa	Número de las personas solicitantes del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa	Eficiencia	Solicitudes	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales
		Número de las personas con beneficiarias del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que se benefician del Programa / Número de solicitantes del programa	Eficacia	Personas beneficiarias	Listado de las beneficiarias del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales

## 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.

#### a) Antecedentes.

La protección a las personas con alguna discapacidad permanente ha sido prioridad del gobierno de esta Delegación, desde hace varias administraciones, es por ello que en el año 2008, mediante el Programa de Salud en el apartado denominado “Otorgar Apoyos a Personas con Discapacidad”, el cual consistió en ofrecer servicios encaminados a la rehabilitación de las personas a través de terapias físicas, psicológicas, ocupacionales, de lenguaje y apoyo educativo y ofreciendo atención médica de rehabilitación y ortopédica; beneficiando aproximadamente a 8,090 personas que fueron atendidas en la unidad básica de rehabilitación.

Para el año 2009, se crea el Programa Social denominado “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”, el cual benefició a 35 personas con \$5,714.28 (Cinco Mil Setecientos Catorce Pesos 28/100 M.N.) anuales. Este programa no sufrió modificaciones relevantes sino hasta el año 2013 que aumentó considerablemente el número de beneficiarios a 200 personas, asimismo, el monto otorgado a \$6,600.00 (Seis Mil Seiscientos Pesos 00/100 M.N.) anuales.

En el año 2014, el Programa tuvo modificaciones importantes, comenzando por el nombre, el cual cambió a “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, esto se debió a que ya no sólo contempló la protección a las personas con discapacidad permanente, sino buscó ser un mecanismo de prevención, incluyendo dentro de su cobertura a las personas que padecen una de las siguientes enfermedades: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no estén protegidos por alguna institución de salud pública. Se consideró en primer lugar éstas cuatro, debido a que se trata de enfermedades que al no ser tratadas y cuidadas a tiempo, degeneran en una discapacidad para quienes las padecen. Asimismo, el número de beneficiarios fue duplicado, otorgando un apoyo económico a 400 personas.

Para este año, dentro de las modificaciones que se realizarán en las Reglas de Operación serán las de eliminar documentación innecesaria, lo que permitirá que sea un trámite más ágil; asimismo, incrementará la población beneficiaria y se limitará el rango de edad de cero a 60 años, esto para poder permitir el acceso a más niños y jóvenes con alguno de estos padecimientos, ya que por su edad no cuentan con otros apoyos como los tienen los adultos mayores de 60 años.

#### b) Alineación Programática.

##### ► Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Ejes Programáticos	Objetivos	Metas	Líneas de Acción
Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	A) Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	a) Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.

		b) Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	1.- Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas con Discapacidad.
			2.- Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.
			3.- Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal...

► Programa Sectorial con el que se vincula.

Programa Sectorial	Área de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción
De Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018	Discriminación y Derechos Humanos.	<p>OBJETIVO 1</p> <p>Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales, que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.</p>	<p>META 2.</p> <p>Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.</p> <p>META 3.</p> <p>Lograr la certificación del Distrito Federal como “Ciudad Amigable”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</li> <li>• Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales, que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.</li> <li>• Promover la implementación de estrategias que permitan obtener beneficios sociales a toda la población, para acceder a mejores niveles de bienestar social.</li> </ul>

c) Diagnóstico

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.

Las causas de la discapacidad dependen de las condiciones socioeconómicas y de las medidas que las sociedades emprenden a favor del bienestar de su población. Los motivos que producen discapacidad en las personas pueden ser variados, pero el INEGI en el año 2010 los clasifica en cuatro grupos de causas principales: nacimiento, enfermedad, accidente y edad avanzada, teniendo como mayor porcentaje (39.4%) las discapacidades por enfermedad.

Para mayor comprensión, las podemos enmarcar dentro de dos grupos: congénitas y adquiridas; las primeras son aquellas existentes en el momento del nacimiento o preexistentes antes de que ocurra éste y se pueden presentar por causas patógenas, por cuestiones relacionadas al parto, por causas que proceden del medio natal o los trastornos que sufre el niño en los primeros años de vida, como la desnutrición o traumatismos. En las adquiridas encontramos las enfermedades, ya que las discapacidades más comunes están asociadas a condiciones crónicas, tales como enfermedades crónico degenerativas; así como accidentes y negligencia médica.

Como se menciona en el párrafo que nos antecede, las causas van de la mano con las medidas que toma cada sociedad para desarrollar los programas de prevención y con los programas adoptados para disminuir la brecha de marginación de las personas con discapacidad; que de acuerdo a la Organización de Naciones Unidas la problemática a la que se enfrentan las personas con discapacidad son las siguientes:

\* Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el desempleo de las personas con discapacidad es de 2 a 3 veces más elevado que aquél de las personas sin discapacidad.

\* No existe un sistema de transporte completamente accesible en los países para personas con discapacidad.

\* Pocos países tienen legislaciones referentes al acceso a los edificios públicos, edificios gubernamentales, lugares de recreo, centros comerciales.

\* En muchos países las personas con discapacidad no tienen derecho al voto, la posibilidad de casarse o de heredar propiedades.

\* Las personas con discapacidad que no pueden hablar o escribir están consideradas como incapacitadas desde el punto de vista legal.

\* Los niños con discapacidad en edad escolar no tienen acceso a escuelas.

\* En todas partes del mundo las personas con discapacidad se cuentan entre la población más pobre y sus vidas están, a menudo, llenas de desventajas y privaciones. (INEGI, 2001)

Es así que las personas con discapacidad 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.

#### ► **Ámbito Internacional**

Los organismos internacionales como la ONU y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han llevado a cabo diversas mediciones, lo que permite tener un amplio panorama del reto que representa la discapacidad para la sociedad en su conjunto. Es así que tenemos lo siguiente:

- Se estima que la media de la población con algún tipo de discapacidad, a escala mundial, es de un 10%
- En algunos países el 90% de los niños con discapacidad no viven más de 20 años.
- En América Latina y el Caribe, 78 de cada 1 000 niños que nacen vivos mueren antes de llegar a los cinco años de edad.
- Cada año, a causa de la desnutrición, un millón de niños se convierten en discapacitados.
- La OMS estima que el 98% de las personas con discapacidad que viven en los países en desarrollo están en total desamparo, puesto que no son beneficiarios de ninguna asistencia médica gratuita ni seguridad social.
- En cuanto al género, las deficiencias graves predominan entre los hombres y las leves o moderadas entre las mujeres.

#### ► **Ámbito Nacional**

En México desde hace varias décadas se han realizado mediciones sobre la prevalencia de la discapacidad, pero aún no se tiene una dimensión real debido a que los conceptos, clasificaciones y fuentes de información han cambiado, pero se presume que ha aumentado drásticamente el número de población que tiene una o más discapacidad, en el transcurso de 10 años, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

**Población total en México con alguna limitación o discapacidad en 2000 y 2010**

2000			2010		
Descripción	Cantidad	%	Descripción	Cantidad	%
Total	97,483,412		Total	112,336,538	
Con discapacidad	1,795,300	1.84	Con limitación en la actividad	4,527,784	4.03
Una discapacidad	1,592,838	1.63	1 limitación	3,871,222	3.45
Con 2 discapacidades	162,195	0.17	2 limitación	449,377	0.40
Con 3 discapacidades	24,203	0.02	3 limitación	129,249	0.12

Con 4 o más discapacidades	6,319	0.01	4 o más limitaciones	77,936	0.07
----------------------------	-------	------	----------------------	--------	------

**Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010**

En lo que al ámbito local se refiere, en el Distrito Federal para el Censo General de Población y Vivienda del año 2000, el 1.86% presentaba algún tipo de discapacidad, cantidad que resultó muy similar al porcentaje nacional del mismo año (1.84%); pero para el año 2010 se triplicó la cantidad; aunque cabe señalar que esto se debe a los cambios en el marco conceptual de la discapacidad, lo que trajo como consecuencia que para el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI en 2010, el porcentaje de la población con discapacidad fue del 4.35 %.

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.

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 realizar para quienes la padecen y con frecuencia acaban por causar discapacidad.

Debido a la gran cantidad de población con algún tipo de discapacidad y/o enfermedad crónico degenerativa, la presente administración, mediante un programa social de transferencia monetaria, pretende atender y beneficiar a 500 a personas, residentes de esta Delegación, que se encuentran con alguno de estos padecimientos.

#### ► Población Potencial

Este programa protege un sector social prioritario: las personas con discapacidad permanente o con una enfermedad crónico degenerativa, es por ello que la población potencial del programa es de 14,307 personas residentes en la Delegación Benito Juárez, de acuerdo a la información reportada por el INEGI en el año 2010.

**► Población Objetivo**

La población objetivo del programa son todas aquellas personas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 60 años, con alguna discapacidad, ya sea intelectual, física o sensorial, de forma permanente (acreditado mediante certificado de discapacidad emitido por institución de salud pública), en condiciones de vulnerabilidad económica así como personas con una enfermedad crónico degenerativa de las siguientes: 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.

**► Población Beneficiaria**

La población beneficiaria es de 265 personas con discapacidad o enfermedad crónico-degenerativa, que cumplan con todos los requisitos de acceso al programa, esto mediante la entrega de un apoyo económico.

**► Línea Base**

Mediante un apoyo económico, se brinda protección a las personas con discapacidad permanente y con enfermedades crónico degenerativas, ubicándose como un grupo social altamente vulnerable, para hacer efectivo el ejercicio pleno de sus derechos. Se utilizarán indicadores de eficacia y eficiencia con los cuales se pretende conocer las particularidades del sector de población que solicitan el programa, es decir, rangos de edad, discapacidad o enfermedad más recurrente, rangos de ingresos por familia, características de viviendas que habitan, etc., esto para poder diseñar políticas públicas que cubran de manera completa las necesidades de los solicitantes, asimismo se pretende conocer de primera mano, el punto de vista, inquietudes y temores de este sector de la población juarense. Para desarrollar estos indicadores se utilizarán encuestas de satisfacción para obtener la información que se indica.

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

Delegación Benito Juárez

Dirección General de Desarrollo Social

Dirección General de Administración

Dirección de Cultura

Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales

Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)

No participan otras dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades que ejecuten de manera conjunta este programa social.

**II. Objetivos y Alcances.****a) Objetivo General.**

Contribuir a reducir las brechas de desigualdad y con ello favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico 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, 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.

**b) 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 (as)).
- 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.
- Garantizar los derechos a la protección social y a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 500 personas con 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 y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud; todos residentes de la Delegación Benito Juárez.
- Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico-degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.

- Fomentar la equidad social a través de la protección económica de las personas con discapacidad permanente o con padecimiento de alguna enfermedad crónico-degenerativa de las antes mencionadas, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.

#### c) Alcances.

Este programa de transferencia monetaria, pretende fortalecer los derechos humanos de las personas con discapacidad permanente o con padecimiento de alguna de las enfermedades crónico-degenerativas antes mencionadas, con un máximo de edad de 60 años, residentes de la Delegación Benito Juárez; mediante la protección económica que les permitirá el acceso a un nivel de vida adecuado y su integración social.

### III. Metas Físicas.

El Programa otorgará 265 apoyos de transferencia monetaria por la cantidad de \$6,000.00 (Seis Mil Pesos M.N. 00/100) cada uno, dividido en dos exhibiciones, a 265 personas dentro del rango de edad de 0 a 60 años 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.

Para la integración a este programa serán considerados los casos de situación económica más baja, es decir, aquellos solicitantes que en la aplicación de la cédula de características económicas hayan obtenido el menor puntaje.

### IV. Programación Presupuestal.

Total de Beneficiarios (as)	Monto Unitario Anual	Frecuencia de Ministración	Presupuesto Total
265	\$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 m. n.)	Dos exhibiciones de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 m. n.)	\$1,590,000.00 (Un millón quinientos noventa 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

#### a) Difusión.

La Delegación Benito Juárez dará a conocer a la población que cuenta con este Programa Social, mediante convocatoria que se hará a través de los siguientes medios:

- Mediante publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Mediante publicación en el Sistema de Información del Desarrollo Social
- Por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Por medio de la difusión impresa, como son carteles y volantes en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.
- En el sitio 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. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio "Centro Soluciones". 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 19:00 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 19:00 hrs.
  - Dirección de Cultura  
Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1117. Con horario de Atención de 9:00 a 19:00 hrs.

- Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales  
Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1116.  
Con horario de Atención de 9:00 a 19:00 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 9:00 a 19:00 hrs.

#### b) Requisitos de Acceso.

- Ser residente de la Delegación Benito Juárez.
- No ser mayor a 60 años.
- Tener alguna discapacidad física, intelectual o sensorial de forma permanente o padecer 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.
- Las personas con una enfermedad crónico-degenerativa de las mencionadas, no deberán ser 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 CESAC ubicado dentro del “Centro Soluciones”, en caso de que el aspirante sea menor de edad o adulto imposibilitado para realizar el trámite, la solicitud deberá ser presentada por el padre, familiar, tutor o su representante legal, si es adulto y únicamente está imposibilitado para su traslado, además de las personas anteriores, la podrá presentar un amigo o vecino solidario. Dicha solicitud deberá contar los siguientes datos indispensables para su posterior localización:
  - Nombre completo del solicitante (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 de éste.
  - Domicilio empezando por la calle, número exterior y en su caso número interior, calles colindantes, 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 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.

#### c) Documentos.

I.- Si el trámite se realiza por discapacidad permanente deberá entregar una fotocopia y presentar en original (únicamente para cotejo), los siguientes documentos:

- 1.- Credencial para Votar, la cual deberá estar vigente, actualizada y tener domicilio en la Delegación Benito Juárez.
- 2.- Acta de nacimiento
- 3.- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad, el cual deberá ser del lugar donde reside la persona con discapacidad y coincidir con el domicilio de la credencial para votar de la misma. 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, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.
- 4.- Certificado de discapacidad permanente, no mayor a 12 meses, 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. En caso de no contar con este documento, el solicitante deberá someterse a una valoración médica en el Centro de Atención Social Especializada (CASE). Si la persona tiene una discapacidad evidente, se recibirá nota médica.
- 5.- 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.

En caso de que el trámite lo haga el padre, familiar o representante legal de la persona con discapacidad, además de los documentos anteriores deberá presentar lo siguiente:

- 6.- Credencial para Votar de la persona que realiza el trámite.

7.- Documento legal que acredite el parentesco o representación, puede ser cualquiera de los siguientes: actas 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 firmada por dos testigos.

La persona con discapacidad debe contar con credencial para votar y/o acta de nacimiento, y solo se podrá solventar la falta de alguno de estos dos, si la discapacidad lo imposibilita para su traslado.

II.- Si el trámite se realiza por Enfermedad Crónico-Degenerativa, deberá entregar una fotocopia y presentar en original (únicamente para cotejo), los siguientes documentos:

- 1.- Credencial para Votar, la cual deberá estar vigente y actualizada y tener domicilio en la Delegación Benito Juárez.
- 2.- Acta de nacimiento.
- 3.- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad, el cual deberá ser el domicilio en el que habita la persona con la enfermedad crónico-degenerativa y coincidir con la credencial para votar de la misma.
- 4.- 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, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.
- 4.- Resumen médico con tratamiento y diagnóstico actualizado, no mayor a tres meses que acredite el 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 no contar con este documento, el solicitante deberá someterse a una valoración médica en el Centro de Atención Social Especializada (CASE).
- 5.- Formato de no derechohabiente debidamente sellado por el IMSS e ISSSTE.
- 6.- 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.

En caso de que el trámite lo haga el padre, familiar o representante legal de la persona con enfermedad crónico-degenerativa, además de los documentos anteriores deberá presentar lo siguiente:

- 7.- Credencial para Votar de la persona que realiza el trámite.
- 8.- Documento legal que acredite el parentesco o representación, puede ser cualquiera de los siguientes: actas 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 firmada por dos testigos.

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.

En caso de que el año inmediato anterior, los interesados (as) hayan hecho trámite de incorporación a este Programa, se podrán utilizar los documentos que obren dentro de los expedientes que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Social, siempre y cuando no excedan de la temporalidad requerida.

### c) Procedimiento de Acceso.

La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles y volantes 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 9:00 a 19:00 horas.

La solicitud la debe tramitar las 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 CESAC ubicado en el "Centro Soluciones", a presentar la 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.

**Criterios de Selección.**

- a).- Este programa se limitará a beneficiar a 265 personas que tengan una discapacidad permanente o una enfermedad crónico-degenerativa.
- b).- Este programa se limitará a beneficiar a una persona por cada domicilio.
- c).- En caso de los interesados (as) hayan ingresado solicitud para otro u otros programa(s) social (es) de transferencia monetaria de la Delegación Benito Juárez, sólo se tramitará la solicitud que haya obtenido el menor puntaje en la entrevista y serán canceladas las demás.
- d).- 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, sólo se tramitará la solicitud que haya obtenido el menor puntaje en la entrevista y serán canceladas las demás.
- e).- 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, la cual determina un valor específico a cada rubro de la cédula, dando prioridad en la selección a los de menor puntaje.
- f).- La convocatoria de acceso a este programa permanecerá abierta hasta agotar la programación presupuestal destinada al mismo.
- g).- Los solicitantes podrán conocer el estado de su trámite y su aceptación o no al programa, acudiendo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, en donde se encontrarán las listas con los resultados, la cual se encuentra ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamando al 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.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas a este Programa Social, formarán parte de un padrón de beneficiarias, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación de este Programa.

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

**e) Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal****Requisitos de Permanencia**

La temporalidad de este programa social es de un año, por lo que una vez conformado el padrón de beneficiarios, éstos permanecerán dentro del programa hasta que concluya la vigencia del mismo, se podrá corroborar mediante visitas domiciliarias de seguimiento que la beneficiaria aún sigue viviendo en el domicilio que obre en expediente y se presente a recoger las ministraciones del apoyo en tiempo y forma.

**Causales de Baja**

- Falta de interés del solicitante que se podrá manifestar de diversas formas como:
  - No presentar documentación que acredite la totalidad de los requisitos en la fecha designada o proporcionar datos falsos o documentación apócrifa.
  - No presentarse a la aplicación de cédula de características económicas en fechas y horarios establecidos o no cumplir con sus lineamientos.
  - No encontrar en su domicilio persona que atienda la visita domiciliaria.
- 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.
- 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 esté fuera del perímetro delegacional.
- Por defunción del (la) beneficiario (a).

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.

No existe la suspensión temporal en ningún caso.

**VI.- Procedimiento de Instrumentación.****a) Operación.**

1.- Durante la convocatoria, los interesados (as) ingresarán en el CESAC ubicado en el “Centro Soluciones”, la solicitud por duplicado de incorporación al Programa Social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas”, el CESAC asignará un folio a la solicitud quedándose con un original, devolviendo el otro al interesado como acuse.

2.- Una vez recibida la solicitud en el CESAC, el (la) interesado (a) 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 los documentos requeridos, así como para la aplicación de la cédula de características económicas.

3.- El CESAC hará de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social de los folios ingresados.

4.- La Dirección General de Desarrollo Social canaliza la solicitud a la Dirección de Cultura quien a su vez remitirá las solicitudes a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y supervisará la adecuada integración y valoración de cada caso.

5.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales revisará que los (as) interesados (as) cumplan con los requisitos y documentos solicitados.

6.- Todos los 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 éste) se le informará al interesado que no cumple con los requisitos y se cancelará la solicitud. En caso de que el año inmediato anterior, los solicitantes hayan hecho trámite de incorporación a este Programa, se podrán utilizar los documentos que obren dentro de los expedientes que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Social, siempre y cuando no excedan de la temporalidad requerida.

7.- En caso de que algún interesado (a) 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.

8.- 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 al 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 para corroborar la información proporcionada. Asimismo, de considerarlo necesario, se podrán realizar visitas domiciliares de seguimiento a cada caso.

9.- 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 \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_\_ del mismo mes, 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 beneficiario su trámite quedará cancelado por falta de interés”.

10.- La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaborará la propuesta del padrón de beneficiarios, 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.

- El padrón de beneficiarios se integrará por 265 solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable, bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables económicamente, de acuerdo con la información que se obtengan de las Cédulas de Características Económicas. Una vez integrado el padrón de beneficiarios, después de habersele notificado debidamente a cada una de los beneficiarios el resultado, se cancelará y dará de baja del mismo, a todo aquel que no se presente a recibir el apoyo dentro del tiempo establecido.
- La lista de espera se integrará por los solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable pero que por falta de presupuesto ya no pueden ser protegidos por el Programa, esto bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables económicamente, de acuerdo con la información que se obtengan de las Cédulas de Características Económicas. Los solicitantes que se encuentren en lista de espera podrán ingresar al padrón de beneficiarios cuando por alguna razón uno de los beneficiarios se haya cancelado y dado de baja del mismo; esto se hará dando prioridad a los de mayor vulnerabilidad económica.

- Casos desfavorables serán todas aquellas solicitudes que fueron canceladas ya sea por no cumplir todos los requisitos establecidos o por no presentar la documentación en tiempo y forma.

11.- 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 éste prepare la entrega de apoyos a los (as) beneficiarios (as).

12.- El (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.

13.- 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 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.

14.- La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales informará, de acuerdo a las entregas, el estado de los avances y el grado de satisfacción (información que se obtendrá mediante la aplicación de encuestas a una muestra del padrón), a la Secretaria Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del Programa.

15.- La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales podrá realizar visitas domiciliarias de seguimiento a los casos que considere pertinentes.

16.- Adicionalmente se les proporcionará gratuitamente a los beneficiarios y/o padres o tutores, cursos y talleres de desarrollo humano y crecimiento personal a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

#### **b) Unidades Administrativas Responsables de la Implementación.**

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

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

##### **2.- Dirección General de Desarrollo Social.**

- Canaliza la solicitud a la Dirección de Cultura. Tarda un día aproximadamente.

##### **3.- Dirección de Cultura.**

- Remite solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales. Tarda un día aproximadamente.
- Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso.

##### **4.- Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.**

- Revisar que los interesados (as) cumplan con los requisitos y documentos solicitados. Tarda un día aproximadamente.

##### **5.- Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.**

- Asigna fecha y hora a los (as) interesados (as) para la aplicación de la cédula de características económicas, integra expedientes con los documentos proporcionados y asigna puntaje de acuerdo a la información proporcionada en la cédula. Tarda una semana en cada solicitud.
- Elabora padrón de beneficiarios y lista de espera. Tarda dos meses aproximadamente.

##### **6.- Dirección General de Administración.**

- Emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarios
- Al momento de hacer la entrega de apoyos, verifica que las personas beneficiarias se identifiquen con credencial para votar vigente con domicilio dentro de la Delegación Benito Juárez. Tarda un mes aproximadamente.

► 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, y artículo 60 de su Reglamento, en todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, se integrará de forma impresa la siguientes 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 la autoridad competente”.

► Todos los trámites realizados por las interesadas para la incorporación al programa son gratuitos, excepto los que se realicen en dependencias ajenas a las responsables.

### **c) Supervisión y Control.**

La supervisión y control de este Programa Social se realizará a través de la base de datos de los beneficiarios, que será el medio para contactarlos y hacer de su conocimiento las fechas de entrega de los apoyos sociales, así como invitarlos a pláticas y talleres de crecimiento personal y desarrollo humano que se realicen. Llevando un estricto control de asistencia en base a lista.

Asimismo, mediante dos encuestas aplicadas a un grupo muestra de los beneficiarios, se podrá supervisar el funcionamiento del programa conforme a indicadores de eficacia y eficiencia.

La unidad administrativa responsable de realizar la supervisión y control es la de Servicios Sociales.

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

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

- a).- 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. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio “Centro Soluciones”, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.
- b).- Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en 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.
- c).- A través del buzón en el portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx).

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

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

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

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

La respuesta se notificará en el domicilio del interesado.

De no quedar conforme con la respuesta, el interesado podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades, ubicado en el Edificio Delegacional 1er Piso, Tel. 54225400, Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500.

En caso de que la entidad responsable del Programa Social no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidas del programa o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas, ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal.

## **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:

- 1.- Colocar en las mamparas de las instalaciones de las oficinas de la Delegación los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los interesados (as) puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.
- 2.- Se les hará de conocimiento a los interesados (as) que una vez ingresada su solicitud deben acudir inmediatamente a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales a agendar su cita para entrevista y entrega de documentos, una vez hecha la entrevista en las instalaciones de dicha Jefatura, deberán esperar la visita domiciliaria el día que su Trabajador Social le indique. Una vez integrado en su totalidad el expediente, el (la) solicitante deberá presentarse a conocer los resultados del trámite, dentro de las fechas señaladas en su Ficha de Conclusión de Trámite.

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

- a).- Cuando un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al derecho garantizado en el programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
- b).- Cuando los beneficiarios 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 éstas 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.

#### a) 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 Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, ubicada en Avenida Cuauhtémoc #1240, 4º piso, Edificio BJ2, Col. Santa Cruz Atoyac, o al teléfono 54225400 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.

#### 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.

La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social será la que designe la Dirección General de Desarrollo Social.

#### Fuentes de Información

Fuentes de Información de Gabinete	Documento
Estadísticas	Censos Generales y conteos de Población y Vivienda del INEGI (2000, 2005, 2010) Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Normativas	Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores Bases de datos de los beneficiarios Expedientes de cada solicitud tramitada.
<b>Fuentes de Información de Campo</b>	<b>Actividad</b>
Muestreo	Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2015)

Para la construcción de los indicadores se seguirá la metodología del Marco Lógico, utilizando como instrumentos de evaluación cuantitativa y cualitativa, la base de datos y la encuesta.

Se establecen los indicadores de cumplimiento de metas asociadas al objetivo general y los objetivos específicos, los cuales permitirán la evaluación del cumplimiento de los mismos, el desempeño e impacto en la población beneficiaria así como el costo administrativo de la operación.

Con base en la Metodología de Marco Lógico, los objetivos deben ser Fin, Propósito, Componentes y Actividades, a partir de las cuales se establecen los indicadores que permitirán el monitoreo y evaluación de este Programa Social; como se indica en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Objetivos	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	(Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo.	J.U.D. de Servicios Sociales
Propósitos	Las personas con discapacidad permanente y enfermedades crónico-degenerativas residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica.	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	(Número de beneficiarios del programa/número de población con discapacidad permanente o enfermedad crónico-degenerativa)*100	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios	J.U.D. de Servicios Sociales
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo económico del Programa	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	J.U.D. de Servicios Sociales

Actividades	Entregar apoyos económicos	Total de apoyos recogidos por los beneficiarios	(Número de apoyos recogidos por beneficiarios/número de apoyos asignados)*100	Eficiencia	Cheques emitidos	Reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	J.U.D. de Servicios Sociales
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa.	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios	(Número de beneficiarios encuestados durante el periodo presupuestal / Número de beneficiarios) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios del programa al inicio y final durante el periodo presupuestal	J.U.D. de Servicios Sociales
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiados con el Programa	(Número de beneficiados por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	J.U.D. de Servicios Sociales
	Tener una base de datos confiable con el número y características de las los solicitantes y beneficiarias del Programa	Número de las personas solicitantes del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa	Eficiencia	Solicitudes	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales
		Número de las personas con beneficiarias del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que se benefician del Programa / Número de solicitantes del programa	Eficacia	Personas beneficiarias	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales

#### 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 personas con discapacidad permanente y enfermedades crónico-degenerativas.

#### 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.

### a) Antecedentes

La preocupación del Gobierno Delegacional por proteger a los educandos, se ve reflejada desde hace dos administraciones, mediante la creación del Programa Social “Apoyo Escolar, Becas”; el cual en sus primeros años brindaba 133 becas a niños de familias vulnerables, que cursaban algún grado de educación primaria, otorgando mensualmente un cheque por la cantidad de \$250.00 pesos y una despensa con un valor aproximado de \$150.00 pesos.

Las primeras modificaciones que sufre el programa se hacen en el año 2009, nombrándolo “Apoyo a Niños en Educación Básica”, el cual contempló el aumento a la población beneficiaria a 150 estudiantes residentes de la demarcación, que cursaban alguno de los grados de preescolar, primaria y secundaria en escuelas públicas; así también se agregó un requisito más: tener promedio mínimo de 8.0 promedio, ya que anteriormente no se requería promedio alguno. Asimismo, se aumentó el monto del apoyo y se cambió la forma de ministración, otorgando por persona tres ministraciones por la cantidad de \$1,400.00 y en especie tres despensas con valor de \$800.00 aproximadamente.

Del 2009 al 2013 el programa no tuvo modificaciones fundamentales a excepción del número de beneficiarios que varió año con año y en el 2013 el promedio aumentó a 8.5, pero en el año 2014 el programa se nombró “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”, debido a que fue rediseñado para ser más eficaz, por lo que se modificó el promedio mínimo requerido a 9.0 y se delimitó la población objetivo sólo a estudiantes de niveles de primaria y secundaria, no aceptando dentro del programa a los menores que estudian niveles de preescolar debido a que no pueden acreditar promedio. De igual forma, se aumentó el número de beneficiarios a 165 estudiantes, otorgándoles un apoyo anual de \$6,000.00 por persona, dividido en dos ministraciones.

En el presente ejercicio fiscal la población beneficiaria será de 167 menores, integrando sólo a estudiantes que se encuentren cursando niveles de primaria y secundaria, acreditando un promedio mínimo de 9.3; también se pretende agilizar la operación, eliminando dentro de los documentos solicitados, todos aquellos que no sean necesarios.

### b) Alineación Programática

#### ► Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Ejes Programáticos	Objetivos	Metas	Líneas de Acción
Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	A) Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	a) Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.
		b) Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	1.- Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su condición social o económica.
			2.- Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.
	B) Aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional...	1. Generar mecanismos e instrumentos para que las personas en edad de estudiar a lo largo de su ciclo de vida...	3.- Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal...
			Consolidar los programas de apoyo institucional que cubren los derechos asociados a la educación, asegurando la equidad en el acceso y permanencia a la educación pública de calidad en el Distrito Federal.

		2. Aumentar la cobertura en todos los niveles y abatir especialmente la deserción escolar en los niveles de educación media superior y superior.	Identificar con precisión las causas principales de las deficiencias de cobertura y de la deserción escolar ...
--	--	--	---

► Programa Sectorial con el que se vincula.

Programa Sectorial	Área de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción
De Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018	Discriminación y Derechos Humanos.	<b>OBJETIVO 1</b> Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales, que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.	<b>META 2.</b> Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</li> <li>• Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales, que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.</li> </ul>
			<b>META 3.</b> Lograr la certificación del Distrito Federal como "Ciudad Amigable".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la implementación de estrategias que permitan obtener beneficios sociales a toda la población, para acceder a mejores niveles de bienestar social.</li> </ul>

c) Diagnóstico

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.

El tema de la educación adquiere gran relevancia social, ya que de ella deviene el crecimiento tanto económico como cultural de todo un país, pues los que ahora se encuentran en edad escolar, en un futuro serán los adultos de quienes dependerá la economía nacional, así como todas las bases sociales en las que se desenvuelve un pueblo.

Aunque México ha implementado programas de protección a la educación, los resultados no son los deseados, pues a pesar de que no se tiene un porcentaje de deserción alto (5% aprox), el problema no se ha erradicado completamente, aunado a que se presentan grandes rezagos en cuanto al aprovechamiento de los alumnos lo cual se observa a través de diversas evaluaciones a nivel internacional como lo es el PISA (Program for International Student Assessment) que tiene por objeto evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos por los alumnos cercanos al final de la educación básica, en los campos de lectura, matemáticas y ciencias; colocándose nuestro país dentro de los últimos lugares a nivel mundial.

Por ello, el diseño de la política pública en materia de educación debe atender a tres vertientes: educación de calidad, permanencia escolar, e incentivos al educando para lograr la excelencia académica; en la primera de ellas interactúan estado y docentes, quedando la sociedad como tercero interesado y sobre quien va a recaer el buen o mal trabajo realizado por los dos actores; pero en lo que respecta a la permanencia escolar y los incentivos al educando, es un trabajo que implica el cien por ciento de la participación de todos (estado, docentes y sociedad); por lo que es fundamental que el estado le proporcione a la población todo lo necesario para buscar la permanencia y el interés de los estudiantes en las escuelas.

Para esto, se debe conocer el problema de raíz, la deserción escolar, de acuerdo al INEGI, en el Censo General de Población y Vivienda 2000, las dos principales causas de ésta son por cuestiones personales, es decir, porque la persona no quiso o no le gustó estudiar (37.4%), y económica, es decir, por falta de dinero o porque tenía que trabajar (35.2%). Esta última causa afecta a los sectores más vulnerables, las familias de bajos ingresos, quienes deben priorizar entre comer o mandar al menor a la escuela, dejando a los niños indefensos ante la falta de opciones.

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.

Basándose en los resultados estadístico obtenidos en el Censo 2010, diversas fuentes oficiales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Consejo Nacional de Población (CONAPO), el Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL) y el Consejo de Evaluación del Distrito Federal (Evalúa DF), así como Encuestas nacionales y locales relativas a Salud y Nutrición (ENSANUT), la falta de equidad en materia de acceso a la educación se ubica como uno de los 2 obstáculos principales respecto del desarrollo social en la Delegación Benito Juárez, seguida de la salud.

A pesar de que una de las características del Distrito Federal es tener uno de los mayores niveles educativos a nivel nacional, aún existen rezagos, pero es preciso señalar que han disminuido con el paso del tiempo, como lo muestran los Censos Generales y Conteos de Población y Vivienda 1995, 2000, 2005 y 2010, ya que en 1995 la población mayor de 5 años que no sabe leer y escribir era del 5.2% y para 2010 bajó a 3.9%. Por su parte, en la Benito Juárez el porcentaje era mucho menor en 1995 (2.1%), mientras que en 2010 representa menos del 1.5%.

Por otro lado, tenemos que el ingreso de la población perteneciente a la Delegación Benito Juárez es de los más altos, pues cuentan con ingresos de más de 10 Salarios Mínimos (S.M.), con el 32.16% de los hogares en viviendas particulares habitadas en el año 2010, a diferencia del 14.61% de los hogares en el D.F. Sin embargo, en el D.F. existe un 8.67% de hogares en viviendas particulares habitadas que no reciben ingresos, mientras que en Benito Juárez es el 12.73%, es decir, 14,748 hogares. Por su parte, los hogares que viven con menos de 5 S.M. en el D.F. representan el 48.77%, mientras el Benito Juárez son sólo el 25.50%, es decir, 29,549 hogares.

Los menores que habitan en estos hogares de bajos ingresos, en algunos casos, se ven obligados abandonar sus estudios académicos ya que en sus familias no cuentan con el poder adquisitivo para cubrir sus necesidades más básicas; derivado a lo anterior, el estudiante se ve obligado por las circunstancias adversas, en dejar la escuela por trabajar, ya que las familias tienen la necesidad de buscar un ingreso adicional.

Debido a lo anterior, para continuar con el combate a la deserción escolar, y el fomento al aumento en la excelencia académica, la Delegación ofrecerá un programa social para beneficiar a 165 estudiantes, mediante transferencias monetarias, 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.

### ► Población Potencial

De acuerdo a lo reportado por la Secretaría de Educación del Gobierno del Distrito Federal, la población potencial son todos los alumnos de escuelas públicas, inscritos en niveles de primaria y secundaria, residentes en la Delegación Benito Juárez; lo cual corresponde a las siguientes cifras: 16,991 estudiantes de nivel primaria y 10,607 estudiantes de nivel secundaria.

### ► Población Objetivo

La población objetivo son los menores con las descripciones antes mencionadas, que pertenezcan a familias de escasos recursos y acrediten un promedio mínimo de 9.3.

### ► Población Beneficiaria

165 estudiantes, que ubicados dentro de la población objetivo, hayan reunido los requisitos de acceso, de acuerdo al presupuesto que se tuvo asignado para este programa.

### ► Línea Base

Mediante un apoyo económico, se salvaguarda el derecho a la educación de los estudiantes de primaria y secundaria de escuelas públicas, que pertenecen a familias de bajos recursos económicos, asimismo se fomenta e incentiva el aprovechamiento escolar de los alumnos en niveles de educación básica. Se utilizarán indicadores de eficacia y eficiencia con los cuales se pretende conocer las particularidades del sector de población que solicitan el programa, es decir, rangos de edad, rangos de ingresos por familia, características de viviendas que habitan, etc., esto para poder diseñar políticas públicas que cubran de manera completa las necesidades de los solicitantes, así también se pretende conocer el punto de vista e inquietudes de este sector de la población juarense. Para desarrollar estos indicadores se utilizarán encuestas de satisfacción y grupos focales para obtener la información que se indica.

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

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

No participan otras dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades que ejecuten de manera conjunta este programa social.

### II. Objetivos y Alcances

#### a) Objetivo General.

Garantizar el derecho económico a 165 estudiantes residentes en Benito Juárez, de escasos recursos que cursen niveles de primaria y secundaria de escuelas públicas, por medio de un apoyo económico; asimismo, a través de las políticas públicas, el gobierno delegacional salvaguarde el derecho tutelado por diversos ordenamientos legales: “el derecho a la educación”, entendiéndolo éste, no sólo como la creación de instituciones educativas, sino como la obligación del Estado de buscar la permanencia del individuo en la escuela, proporcionándole las herramientas necesarias para que el estudiante decida culminar su educación.

#### b) 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, 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.
- Garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 167 estudiantes de Primaria y Secundaria inscritos en escuelas públicas, residentes de la Delegación Benito Juárez, que acrediten un promedio mínimo de 9.3.
- 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.
- Fomentar la equidad social a través de la protección económica de los estudiantes que cursan niveles de primaria y secundaria, así como talleres y pláticas de desarrollo humano a los padres de los beneficiarios.

#### c) Alcances.

Este programa de transferencia monetaria, impulsa y fortalece el derecho a la educación y aprovechamiento escolar, mediante la protección económica a los estudiantes que cursan niveles de primaria y secundaria en escuelas públicas, cuyas familias son de escasos recursos económicos, lo cual evitará la deserción escolar por falta de recursos, asimismo, se busca fomentar el interés de los menores en tener un desempeño académico adecuado.

### III. Metas Físicas.

El Programa otorgará 165 apoyos de transferencia monetaria por la cantidad de \$6,000.00 (Seis Mil Pesos M.N. 00/100), dividido en dos exhibiciones, a 165 estudiantes residentes de la Delegación Benito Juárez, que se encuentran cursando niveles de educación primaria y secundaria, inscritos en escuelas públicas, acreditando un promedio mínimo de 9.3 y cuyas familias sean económicamente vulnerables, que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.

Para la integración a este programa serán considerados los casos de situación económica más baja, es decir, aquellos solicitantes que en la aplicación de la cédula de características económicas hayan obtenido el menor puntaje.

### IV. Programación Presupuestal.

Total de Beneficiarios (as)	Monto Unitario Anual	Frecuencia de Ministración	Presupuesto Total
165	\$ 6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 m. n.)	Dos exhibiciones de \$ 3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 m.n.)	\$990,000.00 (Novecientos noventa 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.

#### a) Difusión.

La Delegación Benito Juárez dará a conocer a la población que cuenta con este Programa Social, mediante convocatoria que se hará a través de los siguientes medios:

- Mediante publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Mediante publicación en el Sistema de Información del Desarrollo Social
- Por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Por medio de la difusión impresa, como son carteles y volantes en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.
- En el sitio 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. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio "Centro Soluciones". 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 19:00 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 19:00 hrs.
  - Dirección de Cultura  
Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1117. Con horario de Atención de 9:00 a 19:00 hrs.
  - Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales  
Domicilio: Av. Cuauhtémoc No. 1240 4° Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, Ext. 1116. Con horario de Atención de 9:00 a 19:00 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 9:00 a 19:00 hrs.

#### b) Requisitos de Acceso.

- Ser residente de la Delegación Benito Juárez.
- Estar inscrito en escuela pública perteneciente a la Secretaría de Educación Pública, con promedio mínimo de 9.3, 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.
- El padre o tutor deberá presentar solicitud del ingreso al 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, ante el CESAC ubicado dentro del “Centro Soluciones”, únicamente si el padre o tutor 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, calles colindantes, 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.

### c) Documentos.

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

- 1.- Credencial para Votar del padre o tutor, la cual debe estar vigente y actualizada, con domicilio en la Delegación Benito Juárez.
- 2.- 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, contrato de arrendamiento o en su caso, cualquier otro servicio que se suministre de forma regular que indique el domicilio.
- 3.- Acta de nacimiento del menor.
- 4.- Constancia de estudios o boleta con máximo tres meses de antigüedad, expedida por la Secretaria de Educación Pública con promedio mínimo de 9.3, la cual debe pertenecer a escuela pública de niveles Primaria o Secundaria.
- 5.- 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.
- 6.- 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.

En caso de que el año inmediato anterior, los (as) interesados (as) hayan hecho trámite de incorporación a este Programa, se podrán utilizar los documentos que obren dentro de los expedientes que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Social, siempre y cuando no excedan de la temporalidad requerida.

### c) Procedimiento de Acceso.

La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles y volantes 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 9:00 a 19:00 horas.

La solicitud la debe tramitar el padre o tutor del menor, quienes deberán acudir personalmente al CESAC ubicado en el “Centro Soluciones”, a presentar la solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social.

### Criterios de Selección.

- a).- Este programa se limitará a beneficiar a 165 estudiantes de escuelas primarias y secundarias públicas, con promedio mínimo de 9.3.
- b).- Este programa se limitará a beneficiar a una persona por cada domicilio.
- c).- En caso de los interesados (as) hayan ingresado solicitud para otro u otros programa(s) social (es) de transferencia monetaria de la Delegación Benito Juárez, sólo se tramitará la solicitud que haya obtenido el menor puntaje en la entrevista y serán canceladas las demás.
- d).- 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, sólo se tramitará la solicitud que haya obtenido el menor puntaje en la entrevista y serán canceladas las demás.

e).- 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, la cual determina un valor específico a cada rubro de la cédula, dando prioridad en la selección a los de menor puntaje.

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

g).- Los solicitantes podrán conocer el estado de su trámite y su aceptación o no al programa, acudiendo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, en donde se encontrarán las listas con los resultados, la cual se encuentra ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez o llamando al 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.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas a este Programa Social, formarán parte de un padrón de beneficiarias, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación de este Programa.

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

#### **e) Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal**

##### **Requisitos de Permanencia**

La temporalidad de este programa social es de un año, por lo que una vez conformado el padrón de beneficiarios, éstos permanecerán dentro del programa hasta que concluya la vigencia del mismo, se podrá corroborar mediante visitas domiciliarias de seguimiento que la beneficiaria aún sigue viviendo en el domicilio que obre en expediente y se presente a recoger las ministraciones del apoyo en tiempo y forma.

##### **Causales de Baja**

- Falta de interés del solicitante que se podrá manifestar de diversas formas como:
  - No presentar documentación que acredite la totalidad de los requisitos en la fecha designada o proporcionar datos falsos o documentación apócrifa.
  - No presentarse a la aplicación de cédula de características económicas en fechas y horarios establecidos o no cumplir con sus lineamientos.
  - No encontrar en su domicilio persona que atienda la visita domiciliaria.
- 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.
- 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 esté fuera del perímetro delegacional.
- Por defunción del (la) beneficiario (a).

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.

No existe la suspensión temporal en ningún caso.

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

##### **a) Operación.**

1.- Durante la convocatoria, los (as) interesados (as) ingresarán en el CESAC ubicado en el “Centro Soluciones”, la solicitud por duplicado de incorporación al Programa Social “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”, el CESAC asignará un folio a la solicitud quedándose con un original, devolviendo el otro al interesado como acuse.

2.- Una vez recibida la solicitud en el CESAC, el (la) interesado (a) 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 los documentos requeridos, así como para la aplicación de la cédula de características económicas.

3.- El CESAC hará de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social de los folios ingresados.

4.- La Dirección General de Desarrollo Social canaliza la solicitud a la Dirección de Cultura quien a su vez remitirá las solicitudes a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y supervisará la adecuada integración y valoración de cada caso.

5.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales revisará que los interesados (as) cumplan con los requisitos y documentos solicitados.

6.- 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 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 éste) se le informará al interesado que no cumple con los requisitos y se cancelará la solicitud. En caso de que el año inmediato anterior, los solicitantes hayan hecho trámite de incorporación a este Programa, se podrán utilizar los documentos que obren dentro de los expedientes que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Social, siempre y cuando no excedan de la temporalidad requerida.

7.- En caso de que algún interesado (a) 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.

8.- 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 al 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 para corroborar la información proporcionada. Asimismo, de considerarlo necesario, podrá hacer visitas domiciliarias de seguimiento a cada caso.

9.- 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 \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_\_ del mismo mes, 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 beneficiario su trámite quedará cancelado por falta de interés".

10.- La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaborará la propuesta del padrón de beneficiarios, 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.

- El padrón de beneficiarios se integrará por 167 estudiantes cuyo trámite haya resultado favorable, bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables económicamente, de acuerdo con la información que se obtengan de las Cédulas de Características Económicas. Una vez integrado el padrón de beneficiarios, después de habersele notificado debidamente a cada una de los beneficiarios el resultado, se cancelará y dará de baja del mismo, a todo aquel que no se presente a recibir el apoyo dentro del tiempo establecido.
- La lista de espera se integrará por los solicitantes cuyo trámite haya resultado favorable pero que por falta de presupuesto ya no pueden ser protegidos por el Programa, esto bajo el criterio de incorporar a los casos más vulnerables económicamente, de acuerdo con la información que se obtengan de las Cédulas de Características Económicas. Los solicitantes que se encuentren en lista de espera podrán ingresar al padrón de beneficiarios cuando por alguna razón uno de los beneficiarios se haya cancelado y dado de baja del mismo; esto se hará dando prioridad a los de mayor vulnerabilidad económica.
- Casos desfavorables serán todas aquellas solicitudes que fueron canceladas ya sea por no cumplir todos los requisitos establecidos o por no presentar la documentación en tiempo y forma.

11.- 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 (as) beneficiarios (as).

12.- El padre o tutor 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.

13.- 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 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.

14.- La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales informará, de acuerdo a las entregas, el estado de los avances y el grado de satisfacción (información que se obtendrá mediante la aplicación de encuestas a una muestra del padrón), a la Secretaria Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del Programa.

15.- La Jefatura de Unidad Departamental Servicios Sociales podrá realizar visitas domiciliarias de seguimiento a los casos que considere pertinentes.

16.- Adicionalmente se les proporcionará gratuitamente cursos y talleres de desarrollo humano y crecimiento personal a los padres de los beneficiarios a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

#### **b) Unidades Administrativas Responsables de la Implementación.**

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

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

##### **2.- Dirección General de Desarrollo Social.**

- Canaliza la solicitud a la Dirección de Cultura. Tarda un día aproximadamente.

##### **3.- Dirección de Cultura.**

- Remite solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales. Tarda un día aproximadamente.
- Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso.

##### **4.- Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.**

- Revisar que los interesados (as) cumplan con los requisitos y documentos solicitados. Tarda un día aproximadamente.

##### **5.- Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.**

- Asigna fecha y hora a los (as) interesados (as) para la aplicación de la cédula de características económicas, integra expedientes con los documentos proporcionados y asigna puntaje de acuerdo a la información proporcionada en la cédula. Tarda una semana en cada solicitud.
- Elabora padrón de beneficiarios y lista de espera. Tarda dos meses aproximadamente.

##### **6.- Dirección General de Administración.**

- Emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarias. Al momento de hacer la entrega de apoyos, verifica que las personas beneficiarias se identifiquen con credencial para votar vigente con domicilio dentro de la Delegación Benito Juárez. Tarda un mes aproximadamente.

► 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, y artículo 60 de su Reglamento, en todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, se integrará de forma impresa la siguientes 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 la autoridad competente”.

► Todos los trámites realizados por las interesadas para la incorporación al programa son gratuitos, excepto los que se realicen en dependencias ajenas a las responsables.

#### **c) Supervisión y Control.**

La supervisión y control de este Programa Social se realizará a través de la base de datos de los beneficiarios, que será el medio para contactarlos y hacer de su conocimiento las fechas de entrega de los apoyos sociales, así como invitarlos a pláticas y talleres de crecimiento personal y desarrollo humano que se realicen. Llevando un estricto control de asistencia en base a lista.

Asimismo, mediante dos encuestas aplicadas y un grupo focal a un grupo muestra de los padres o tutores de los (as) beneficiarios (as), se podrá supervisar el funcionamiento del programa conforme a indicadores de eficacia y eficiencia.

La unidad administrativa responsable de realizar la supervisión y control es la de Servicios Sociales.

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

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

- a).- 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. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio "Centro Soluciones", Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.
- b).- Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en 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.
- c).- A través del buzón en el portal [www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx).

Las quejas sobre el programa, las podrá realizar el padre o tutor, si considera que se excluye a su hijo, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa.

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.

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

La respuesta se notificará en el domicilio del interesado.

De no quedar conforme con la respuesta, el interesado podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades, ubicado en el Edificio Delegacional 1er Piso, Tel. 54225400, Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500.

En caso de que la entidad responsable del Programa Social no resuelva la queja, las personas interesadas podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidas del programa o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas, ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal.

### **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:

- 1.- Colocar en las mamparas de las instalaciones de las oficinas de la Delegación los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los (as) interesados (as) puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.
- 2.- Se les hará de conocimiento a los (as) interesados (as) que una vez ingresada su solicitud deben acudir inmediatamente a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales a agendar su cita para entrevista y entrega de documentos, una vez hecha la entrevista en las instalaciones de dicha Jefatura, deberán esperar la visita domiciliaria el día que su Trabajador Social le indique. Una vez integrado en su totalidad el expediente, el (la) solicitante deberá presentarse a conocer los resultados del trámite, dentro de las fechas señaladas en su Ficha de Conclusión de Trámite.

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

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

#### a) 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 Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, ubicada en Avenida Cuauhtémoc #1240, 4º piso, Edificio BJ2, Col. Santa Cruz Atoyac, o al teléfono 54225400 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.

#### 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 padres o tutores de los beneficiarios (as), 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.

La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social será la que designe la Dirección General de Desarrollo Social.

#### Fuentes de Información

Fuentes de Información de Gabinete	Documento
Estadísticas	Censos Generales y conteos de Población y Vivienda del INEGI (2000, 2005, 2010) Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
Normativas	Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores Bases de datos de los beneficiarios Expedientes de cada solicitud tramitada.
Fuentes de Información de Campo	Actividad
Muestreo	Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2015)  Grupo Focal

Para la construcción de los indicadores se seguirá la metodología del Marco Lógico, utilizando como instrumentos de evaluación cuantitativa y cualitativa, la base de datos, la encuesta de satisfacción y los resultados del grupo focal.

Se establecen los indicadores de cumplimiento de metas asociadas al objetivo general y los objetivos específicos, los cuales permitirán la evaluación del cumplimiento de los mismos, el desempeño e impacto en la población beneficiaria así como el costo administrativo de la operación.

Con base en la Metodología de Marco Lógico, los objetivos deben ser Fin, Propósito, Componentes y Actividades, a partir de las cuales se establecen los indicadores que permitirán el monitoreo y evaluación de este Programa Social; como se indica en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Objetivos	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Estudiantes beneficiarios concluyen la educación básica.	Estadística	(Número de beneficiarios que concluyan la educación básica / Número de beneficiarios) *100	Eficacia	% de estudiantes	Básicas del Sistema Educativo Nacional del inicio y fin de cursos del INEGI	J.U.D. de Servicios Sociales
Propósitos	Permanencia Escolar	Número de beneficiarios que no dejaron la escuela	(Número de beneficiarios que no dejen la escuela / Número de beneficiarios) *100	Eficacia	Personas beneficiarias	Encuestas a los beneficiarios	J.U.D. de Servicios Sociales
Componentes	Apoyo económico	Monto presupuestal	Monto presupuestal autorizado/monto ejercido)*100	Eficiencia	Presupuesto	Reporte trimestral de avance físico presupuestal.	J.U.D. de Servicios Sociales
Actividades	167 apoyos otorgados	Número de apoyos otorgados	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Eficacia	% de beneficiarios	Padrón de beneficiarios	J.U.D. de Servicios Sociales

#### 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 estudiantes.

#### 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”

##### I.- Introducción

##### a) Antecedentes

El Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, lo ejecuta anualmente la Delegación Benito Juárez para propiciar condiciones de equidad, inclusión social, accesibilidad en materia de educación, salud, deporte, cultura y protección a los derechos humanos de ésta población.

En el año 2014 el Programa se ha fortalecido con nuevas líneas de atención, considerando que hoy en día las poblaciones callejeras constituyen un grupo diverso y de composición heterogénea, entre las que se encuentran: niñas, niños, mujeres, personas jóvenes, adultas y adultas mayores, que habitan de manera individual o colectiva en los espacios públicos de esta ciudad, y que por consiguiente sus necesidades son variadas; a las cuatro líneas existentes en 2012, se han agregado dos más, quedando de la siguiente manera:

- 1) Albergue Transitorio para Adultos en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, “Albergue Benito Juárez”.
- 2) Centro de Día para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo.
- 3) Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”.
- 4) Albergue Temporal para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, “Albergue Temporal de Invierno Benito Juárez”.
- 5) Albergue Soluciones a Tu Vida, y
- 6) Hogar para MujeresBJ

El Programa se desarrolla en la Delegación Benito Juárez con el mayor índice de desarrollo humano y considerado uno de los municipios a nivel nacional que cuenta con el mayor tránsito de personas, las cuales estudian, trabajan o habitan en la demarcación. Ésta cuenta con un importante número de parques y jardines, puentes vehiculares y estaciones del sistema colectivo metro utilizados como espacios para habitar por grupos de calle, lo que puede ser factores importantes para atraer a mayor número de personas en dicha situación.

Y aún cuando es difícil conocer cifras exactas de la población en el Distrito Federal que deambula y/o ocupa áreas públicas, debido a su gran movilidad y a que el INEGI no realiza un censo en este sentido; se puede inferir que es un grupo que ha ido incrementándose año con año de acuerdo con datos que brinda el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) como resultado de los últimos conteos que realiza durante la Campaña de Invierno.

Cuadro: Resultados de Campaña de Invierno por Periodos

Periodo / Número de Personas				
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
2759	3049	3282	4014	6792

Fuente: Elaboración propia con datos del IASIS

#### b) Alineación Programática

Programa	Ejes	Áreas de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción	Contribución del Programa
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	1. Derechos Humanos	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas.	El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño de políticas públicas para proteger a las poblaciones callejeras.
	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	1. Derechos Humanos	Facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, de las personas, en estricto apego a las normas de los programas sociales.	Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, así como la realización de los trámites en diferentes instancias.	Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.	A través del programa se realizan acciones incluyentes, y que facilitan la obtención y/o recuperación de documentos oficiales que facilitan la inclusión de los beneficiarios a programas educativos, laborales y deportivos que contribuyen a evitar la discriminación.

Tiene como marco la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, que tiene por objeto: Promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social.

Coincide en los principios de Universalidad, Igualdad, Equidad de Género, Equidad Social, Justicia Distributiva, Territorialidad, Participación, Transparencia, Efectividad. Adicionalmente el Programa se alinea con Ley de acuerdo con lo dispuestos en el artículo 1, fracciones I - IV, VI - IX, XIV y XV, que de

manera general contemplan la responsabilidad del Estado para que la ciudadanía pueda gozar de sus derechos sociales universales; promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social; disminuir la desigualdad social e integrar socialmente a los grupos de población excluidos de los ámbitos del desarrollo social, la familia o la comunidad con pleno respeto a su dignidad y derechos.

Asimismo el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, se incluye en el Programa Delegacional de Desarrollo Social 2012-2015, quedando de la siguiente manera:

Programa General	Programa Especifico	Acciones
Atención a la población socialmente en riesgo	Atención a poblaciones callejeras	Atención a adultos mayores en situación de abandono y/o calle mediante estancia temporal en el Centro de Asistencia Social Albergue Benito Juárez
		Recorridos delegacionales
		Visitas en puntos de encuentro de menores en situación de calle
		Acciones de canalización a instancias
		Atención en el Centro de Asistencia Social Delegacional.
		Instrumentar la Campaña de Invierno anual
		Actualizar el Padrón de Albergues Públicos y Privados para Niñas y Niños en el Distrito Federal.
		Supervisión de albergues públicos y privados localizados en la Delegación Benito Juárez

El programa contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de calle, en correspondencia con el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que señala:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”.

### c) Diagnóstico

En particular respecto al número de personas en situación de calle, en 2010 la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, a través del IASIS, ubicó a 3 mil 282 personas en abandono social y, en 2011 reportó 4 mil 014 personas, de acuerdo a los resultados de los Censos realizados por el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) se observa un incremento en el número de personas detectadas viviendo la calle en la Campaña de Invierno 2012-2013, registrándose 6792 en todo el Distrito Federal.

Aunado a esta situación se tiene a la Delegación Benito Juárez como una de las que ofrece a sus habitantes y visitantes mayor número de servicios públicos e infraestructura urbana a nivel Distrito Federal, está considerada como uno de los municipios con mayor índice de desarrollo humano, sus habitantes en su mayoría poseen un alto poder adquisitivo, por ello la demarcación se convierte en uno de los mejores sitios para la supervivencia de niños, jóvenes, adultos y adultos mayores en situación de calle, riesgo o indigencia.

Según datos históricos del Programa se considera que anualmente transitan, trabajan o habitan espacios públicos en la Delegación Benito Juárez alrededor de 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, hasta en tanto se logre su regreso a la familia, su inserción positiva a la comunidad o bien, si no es posible, su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental.

Las condiciones de desigualdad social expresadas en la extrema pobreza y la polarización económica han impactado de manera negativa tanto a la familia como a la sociedad en su conjunto, y han generado condiciones de exclusión social para diversos sectores de la población, cuyos miembros han buscado alternativas de supervivencia en las calles. 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. Este grupo de población enfrenta diversos obstáculos para ejercer de manera plena sus derechos civiles, económicos, políticos, sociales y culturales; son niños, niñas, jóvenes y adultos mayores que no pueden acceder al sistema educativo, cultural, de salud o al mundo laboral, así como a satisfactores mínimos de bienestar, por lo que es necesario el apoyo integral considerando que son sujetos plenos de derechos.

En este sentido el programa se orienta a niños(as), adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores, solos o con familia, que hacen de los espacios públicos su lugar para a habitar. Que enfrentan desventajas sociales, como son: la falta de derechos, no contar con vínculos familiares positivos, no tener acceso a la cultura, a descansar, a jugar, a una educación que les permita incrementar sus potencialidades y otras circunstancias asociadas al consumo de sustancias psicoactivas.

#### **d) Población Potencial**

La población potencial es toda persona, familia o grupo que se encuentra en situación de calle, riesgo o abandono; se calcula, por los registros históricos del programa, en alrededor de 1200 personas en la demarcación que utilizan espacios públicos para trabajar y/o vivir más aquellas que emigran de los municipios más pobres del país o del extranjero y que llegan a la Ciudad buscando mejores oportunidades para desarrollarse.

#### **e) Población Objetivo**

Como se ha mencionado es difícil conocer cifras precisas de personas que habitan, que nacen o mueren en situación de calle, ya que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) no considera a la población callejera como un grupo a ser censado en los diferentes conteos que realiza, debido a la complejidad que representa la movilidad de estas personas.

En este sentido, el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) se da a la tarea de elaborar el censo de personas en situación de calle durante la Campaña de Invierno que lleva a cabo entre los meses de noviembre a febrero de cada año, de acuerdo con las cifras reportadas en la campaña 2012-2013 se tiene que en Distrito Federal existen 6792 personas en esta condición.

No obstante lo anterior, conforme con la base de datos generada por el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia de la Delegación Benito Juárez se considera que anualmente circulan y pernoctan en espacios públicos de la demarcación más de 1,200 personas de todas las edades, por lo que dentro del Programa Delegacional de Desarrollo Social 2012-2015, se incluye como un grupo de atención prioritaria.

#### **f) Población Beneficiaria**

Con el presente Programa se pretende atender durante el ejercicio fiscal 2015 a 1100 personas de ambos géneros y de cualquier rango de edad, vulnerables al estar en situación de calle, riesgo o indigencia.

A través de otorgarles servicios como alimentación, dormitorio, regaderas, trabajo social, apoyo psicológico, canalización a servicio médico, actividades recreativas, culturales y deportivas, canalización y trámite para ingresos a centros de alfabetización, instituciones de capacitación o centros de rehabilitación en adicciones, entre otras, así como apoyo para la reinserción familiar, laboral y a la comunidad.

#### **g) 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:**

### **a) Objetivo General**

Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a 1100 personas vulnerables en situación de calle, riesgo o indigencia, que transitan, habitan o utilizan áreas públicas principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar su calidad de vida en el marco de los derechos económicos, sociales y culturales.

### **b) Objetivos Específicos**

Mejorar la calidad de vida de la población callejera, localizada en la delegación, sin distinción de edad, género, preferencia sexual, a través de servicios y apoyos que se les proporcionará al ser beneficiarios (as) del Programa, buscando en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.

#### **c) Alcances**

La Delegación Benito Juárez mediante el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, contempla garantizar a éste sector de nuestra población, los derechos que tiene todo mexicano(a) plasmados en el artículo 3° y 4° de la Constitución, relativos a la educación, la salud, la alimentación, vivienda y a un ambiente sano. Así como los que se expresan 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 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, así como en el Programa de Derechos Humanos para el Distrito Federal, entre otras.

#### **III. Metas Físicas:**

Atender a 1,100 personas de ambos géneros y de cualquier rango de edad, que se encuentren en situación de calle, riesgo o indigencia, con servicios de acuerdo a lo establecido en cada una de las líneas de atención, como alimentación, dormitorio, aseo personal, trabajo social, psicología, canalización a servicio médico, reinserción familiar, laboral, canalización y trámite para ingresos a centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o centros de rehabilitación en adicciones, asesorías para la vida independiente, canalización, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras hasta alcanzar un total programado de 130 mil acciones.

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

- El presupuesto total del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia 2015 asciende a \$ 770,000.00 (Setecientos setenta mil pesos 00/100 M.N.).
- El monto unitario anual por persona es variable de acuerdo al tipo y cantidad de servicios que reciba.
- Frecuencia de ministración: Conforme a los lineamientos internos que rigen el funcionamiento de cada una de las líneas de atención del programa.

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

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

##### **a) Difusión**

- 1.- El programa se da a conocer a la población objetivo mediante plática directa durante los recorridos y visitas a puntos de encuentro en alguna de las 56 colonias y parques de la delegación.
- 2.- La información del Programa se podrá consultar en la página de Internet de la Delegación <http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx>
- 3.- En las oficinas del Centro de Atención a Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Soluciones Benito Juárez”
- 4.- En reuniones informativas con Comités Vecinales
- 5.- Se atenderán reportes de los ciudadanos que se reciban vía reporte al Centro de Atención Ciudadana, a @GPrioritarios, @AlberguesBJ, vía telefónica o de manera directa en Centro de Atención a Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Soluciones Benito Juárez” ubicado en Cerrada de Miguel Ángel S/N esquina Giotto, col. Mixcoac.

##### **b) Requisitos**

- Estar en condición de calle, riesgo o indigencia dentro del perímetro delegacional.
- No contar con redes familiares y/o de apoyo.
- Solicitar y aceptar el servicio de manera voluntaria.

##### **c) Criterios de acceso general**

- Contar con la edad de acuerdo a la línea de atención a incorporarse
- Aceptar el lineamiento de la línea de atención correspondiente y conducirse de acuerdo con éste.
- En caso de ser referido por institución deberá contar con los oficios de canalización, así como con valoración médica y psiquiátrica, que demuestre no requerir servicios de salud de segundo y tercer nivel. Es importante mencionar que el Programa no podrá hacerse cargo si fuera necesario este tipo de atención.

- En todos los casos deberá la persona proporcionar información para llenar el formato respectivo de ingreso de acuerdo a la línea en la que se ubique.
- 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 Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) o Centro de Atención Ciudadana ([www.centroatencionciudadana.gob.mx](http://www.centroatencionciudadana.gob.mx)) o vía telefónica.

#### **d) Criterios de acceso según línea de atención**

##### **1.- Albergue Transitorio para Adultos en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, “Albergue Benito Juárez”:**

- Ser adulto.
- Sin distinción de género.
- 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 viernes

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

##### **2.- Centro de Día para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”:**

- Tener entre cero y hasta antes de cumplir 30 años de edad.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Sin distinción de género
- 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 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios (as): de 9:00 a 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes

##### **3.- Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”:**

- Ser hombre y tener entre 18 y hasta de cumplir 30 años de edad.
- 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 “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 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes

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

##### **4.- Albergue 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, ser acompañado por madre, padre o tutor para ser acreedor al servicio.
- Firma de constancia de responsabilidad de la madre, padre o tutor.

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 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios (as): de 19:00 a 7:00 hrs. del día siguiente, de lunes a domingo, durante la vigencia de la Campaña de Invierno.

##### **5.- Albergue Soluciones a Tu Vida**

- Persona en situación de calle, riesgo o indigencia
- Mayor de edad
- Sin distinción de género
- Con facultades físicas y mentales adecuadas para incorporarse a un empleo.
- Sin adicción

Área Responsable: Subdirección de Albergues

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, col. Mixcoac, Tel.: 91803965

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios (as): de 19:00 a 7:00 hrs del día siguiente.

#### 6.- Hogar para MujeresBJ

- Ser mujer y tener entre 18 y hasta antes de cumplir 30 años de edad.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedora al servicio
- Preferentemente haber formado parte del “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 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes

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

#### e) 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 y apoyos se limitarán a la disponibilidad de espacios y a lo estipulado en los Lineamientos que rigen cada uno de las líneas del Programa.

Considerándose para ello todos aquellos servicios y artículos que les sean proporcionados a los beneficiarios durante su permanencia dentro del Programa; cabe mencionar que esta lista es enunciativa pero no limitativa. 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 (libretas, lápices, colores, mochilas, pluma, entre otros)
- Gastos funerarios

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

#### VI. Procedimientos de Instrumentación:

Actores e Instancias Responsables:

##### a) Dirección de Programas DIF

Recibe la petición ingresada en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) o Centro de Atención Ciudadana ([www.centroatencionciudadana.gob.mx](http://www.centroatencionciudadana.gob.mx)) 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”, “Albergue Temporal de Invierno” y Albergue “Soluciones a Tu Vida”

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:

“Centro de Día para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo”, “Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción “Puente de Vida” y Hogar “Mujeres BJ”

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

Informa a la Subdirección de Albergues y la Dirección de Programas DIF sobre los avances y resultados de las líneas de atención.

**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 a 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 con el fin de contribuir a brindar servicios y apoyos para mejorar la calidad de vida de la población objetivo.

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

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

- Ante la Dirección 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 Interna es el órgano competente para conocer de los hechos.

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

La evaluación interna se efectuara anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, para las Dependencias, Organos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas sociales.

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.

Se realizarán 3 evaluaciones al año, 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): 80% de calificación como mínimo en las encuestas de satisfacción a beneficiarios (as).

#### b) Indicadores

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

La evaluación será complementada con la elaboración de la Matriz de Marco Lógico que se presenta a continuación:				
	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN</b>	Lograr la reinserción social mediante el acercamiento a oportunidades de desarrollo, educativo, laboral y de salud	1.-Número de personas insertada positivamente en la comunidad. 2. Población reinsertada en la familia 3.- Número de personas canalizadas a centros permanentes para su cuidado.	Padrón de beneficiarios Ficha de egreso Control de canalizaciones	Con la reinserción se disminuye la población en calle
<b>PROPÓSITO</b>	La población en situación de calle dentro de la delegación mejora su condición de vida, transforma su circunstancia y hay disminución de población callejera.	1. Número de población atendida 2. Número de población que recibe atención medica 3. Número de población incorporada a algún sistema de educación. 4. Número de población insertada laboralmente 5. Número de población que recibe atención psicológica 6. Número de atención a demandas ciudadanas	* Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Registro de inscripción de población a sistema de estudios y avances de estudios. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas * Control de demanda ciudadana	Hay mayor número de personas laborando y estudiando y menor demanda de vecinos por quejas de personas en situación de calle.

<b>COMPONENTES</b>	1 Atención a adultos y adultos mayores en situación de calle, riesgo o indigencia mediante servicios otorgados de forma transitoria.	1. Porcentaje de personas atendidas 2. Número de servicios otorgados 3. Número de actividades deportivas, culturales y recreativas realizadas 4. Gasto ejercido por servicios de alimento	*Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas psicológicas * Listado de participantes en eventos y fotografías * Encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa * Encuesta de satisfacción de vecinos que solicitan el apoyo para personas en situación de calle * Facturación por servicio de alimentación	La población recibe servicios y apoyos durante su permanencia en el programa mejora su condición de vida y sus aspiraciones crecen.
	2 Atención a jóvenes varones en proceso de reinserción social mediante servicios y acciones brindadas para la vida independiente.	1. Porcentajes de jóvenes atendidos 2. Número de servicios brindados. 3. Número de actividades realizadas Número de actividades deportivas, culturales y recreativas realizadas 4. Gasto ejercido por servicios de alimento	* Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Registro de inscripción escolar de población y avances de estudios. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas psicológicas * Listado de participantes en eventos y fotografías * Ficha de egreso * Reporte de trabajo social 2. Encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa	La población recibe servicios y apoyos durante su permanencia en el programa mejora su condición de vida y sus aspiraciones crecen.

	3. 1 Atención a niños y jóvenes en situación de calle o riesgo mediante servicios de día.	1. Porcentaje de niñ@s y jóvenes atendidos 2. Número de servicios otorgados. 3. Número de actividades deportivas, culturales y recreativas realizadas	* Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Registro de inscripción escolar de población y avances de estudios. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas psicológicas * Listado de participantes en eventos y fotografías * Reporte de trabajo social * Encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa	La población recibe servicios y apoyos durante su permanencia en el programa mejora su condición de vida y sus aspiraciones crecen.
--	---	---	--	---

#### 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 médicas, 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

ÚNICO: Publíquese en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal

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

(Firma)

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