



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

## GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

VIGÉSIMA PRIMERA ÉPOCA

28 DE DICIEMBRE DE 2023

No. 1265 Bis

# Í N D I C E

## PODER EJECUTIVO

### Secretaría de Inclusión y Bienestar Social

- ◆ Acuerdo por el que se crea el Sistema de Datos Personales denominado “Padrón de beneficiarios de la Acción social “apoyo económico por única ocasión a favor de personas ex trabajadoras de la hoy extinta autotransportes urbanos de pasajeros R-100 (Ruta 100)” 3
- ◆ Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)” 10
- ◆ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de operación del programa de “Comedores para el bienestar en la Ciudad de México 2024” 42
- ◆ Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de operación del programa “Mejoramiento barrial y comunitario para el bienestar 2024” 118
- ◆ Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos de operación de la Acción social (AS), “Atención social inmediata a poblaciones prioritarias (ASIPP)”, para el ejercicio fiscal 2024 152

Continúa en la Pág. 2

## Índice

Viene de la Pág. 1

### FIDEICOMISOS

#### Fideicomiso Bienestar Educativo

- ◆ Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico en donde podrán ser consultadas las Reglas de operación del programa social “Servidores de la ciudad. educación” 166
- ◆ Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico en donde podrán ser consultadas las Reglas de operación del programa social seguro contra accidentes personales de escolares “Va Segur@” 167
- ◆ Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico en donde podrán ser consultadas las Reglas de operación del programa social “Uniformes y útiles escolares” 168
- ◆ Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico en donde podrán ser consultadas las Reglas de operación del programa social apoyo para mantenimiento menor a escuelas públicas de educación básica de la Ciudad de México, “La escuela es nuestra - mejor escuela” 169
- ◆ Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico en donde podrán ser consultadas las Reglas de operación del programa social “Bienestar para niñas y niños, mi beca para empezar” 170

### CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS

- ◆ **Secretaría de Salud.-** Licitación Pública Nacional Número 30001122-002-2024.- Convocatoria 002.- Contratación del servicio integral de mastografías en unidades móviles para el ejercicio fiscal 2024 171
- ◆ **Secretaría de Salud.-** Licitación Pública Nacional Número 30001122-003-2024.- Convocatoria 003.- Contratación del servicio integral de estudios de colposcopia en unidades moviles para el ejercicio fiscal 2024 173
- ◆ **Aviso** 175



**GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO**

## SECRETARÍA DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

**MTRO. RIGOBERTO SALGADO VÁZQUEZ, SECRETARIO DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO**, con fundamento en los artículos 1, 2, 3, 7, apartados B y F, numeral 1, 12, 13, 14, 15, apartados A y B, 17, 25, apartados A y E y 56 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 20, fracciones II, VI, VII VIII y IX y 34, fracciones I, II, III, IV, V y VI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 32, 33, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 50 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 123, 127 y 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; la Ley de Ingresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2024; el Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2024; así como lo establecido por los Lineamientos para la Elaboración de la Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2024, tengo a bien emitir el siguiente:

### **AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA “SERVIDORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SERCDMX 2024)”**

#### **1. Nombre del programa social de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad o Alcaldía responsable.**

##### **1.1. “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”.**

**1.2.** La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, es la dependencia responsable de implementar el programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”.

**1.3.** La Unidad Administrativa responsable de la planeación, ejecución y seguimiento del programa social es la Coordinación General de Participación Ciudadana de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México.

Participarán en la operación del programa, la Dirección de Enlace Institucional y las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México como responsables de la operación del mismo. La Dirección General de Administración y Finanzas en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, será la Unidad Administrativa responsable de realizar las gestiones conducentes para el otorgamiento de los apoyos económicos a las personas beneficiarias facilitadoras.

**1.4.** No existen entes distintos del Gobierno de la Ciudad de México o alcaldías que ejecuten de manera independiente el programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”.

**1.5.** El programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**” se encuentra registrado en la plataforma digital Sistema de Información para el Bienestar (<https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia>), tal y como se establece en los “**Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2024**”, previo a la aprobación del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), para su publicación.

**1.6.** El programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**” cuenta con la Opinión Técnica favorable de la Secretaría de las Mujeres en la Ciudad de México, tal y como se establece en los “**Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2024**”, previo a la aprobación del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), para su publicación.

#### **2. Alineación programática.**

El Programa está alineado a los objetivos, estrategias, metas e indicadores que orientan la política social de la Ciudad de México. El documento rector es la Constitución Política de la Ciudad de México, se vincula con los derechos prescritos en los artículos 12, 13, apartados A, C, D y E, 14, 17 y 25, apartados A y E. Asimismo, se alinea al Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México, con respecto a la estrategia y eje de transformación “1. Ciudad igualitaria y de derechos, educadora y de bienestar”; el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019–2024 dentro del eje 2. “Ciudad Sustentable”, su numeral 2.2 “Desarrollo urbano sustentable e incluyente”.

El programa (SERCDMX 2024) se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, plasmados en la Agenda 2030, en particular con el objetivo 11 “Ciudades y Comunidades Sostenibles”, respecto a lograr que las

ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Referente a las metas de dicho objetivo en el punto 11.7, son las de proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular, para las mujeres, niñas, niños, personas mayores y personas con discapacidad.

**2.2.** En el ámbito de la igualdad de oportunidades, un reto del Gobierno de la Ciudad de México es crear las condiciones para que todas las personas que viven y transitan en ella ejerzan sus derechos humanos sin distinción, favoreciendo a la población y a las zonas territoriales en situación de mayor exclusión. En este sentido, es fundamental fortalecer la política de igualdad y no discriminación mediante acciones de prevención y eliminación de este problema público, cerrando las brechas de desigualdad y construyendo y fomentando una cultura de la no discriminación, que favorezca la inclusión, el respeto y el trato igualitario.

Por tal motivo y buscando que las políticas públicas garanticen las condiciones necesarias para el respeto a la dignidad humana, el Programa (SERCDMX 2024) garantiza el respeto de los Derechos Humanos, y se articula con los objetivos del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021, beneficiando a los ciudadanos sin distinción alguna por su condición social o económica, sexo, edad, género, preferencia sexual, etnia e ideología.

### 3. Diagnóstico.

Según datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) actualizada al 24 de mayo de 2022, sólo el 34.9 por ciento de la población de 18 años y más en la Ciudad de México considera que los parques y jardines públicos son seguros en términos de delincuencia, colocando a la entidad como una de las más bajas a nivel federal, por lo que este programa pretende resolver esa problemática, a través de la recuperación y mejora de estos espacios a partir de acciones y estrategias de cooperación entre ciudadanía y Gobierno, que generen sinergia e identidad con el Programa.

Derivado de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2022 (ENVIPE) del INEGI, los habitantes de la Ciudad de México reconocen la existencia de una diversa gama de problemas en su comunidad (inseguridad, aumento de precios, desempleo, falta de castigo a delincuentes, escases de agua, salud, corrupción y pobreza, entre otros), algunos alcanzando un 70.1% de reconocimiento entre la población.

La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2023, estima que, en la Ciudad de México, 67.2% de la población de 18 años y más considera la inseguridad como el problema más importante que aqueja hoy en día. Asimismo, se estima que el 49% de la población mayores de 18 años y más en la Ciudad de México considera que vivir en su entorno más cercano (colonia o localidad) es inseguro, siendo esta cifra a nivel entidad federativa del 80.1%.

Por su parte, la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2023, estima que en la Ciudad de México el 33.8% de la población de 18 años y más se sintió segura al caminar sola por la noche en los alrededores de su vivienda. De este porcentaje 26% corresponde a mujeres y 42.3% a hombres.

A su vez, la Encuesta estima que, en la Ciudad de México, el espacio donde la población de 18 años y más se sintió más insegura, con 80.7% es el transporte público, seguido del cajero automático en la vía pública con el 80.4% y la calle con 67.3%.

La herramienta fundamental para la planeación de las políticas públicas y programas sociales es el Índice de Desarrollo Social (IDS), al permitir obtener información sobre las características de los hogares por AGEBS (Áreas Geoestadísticas Básicas), por lo que de las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), del IDS por NB1 2020 se obtiene que:

Ciudad de México: población según estrato del IDS y de pobreza por NBI, 2020 (%)						
Estrato	Manzanas		Población		Pobres NBI	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Muy Bajo	12,712	20.0	1,921,089	21.4	1,692,141	27.8
Bajo	12,710	20.0	2,271,503	25.3	1,772,915	29.1
Medio	12,710	20.0	1,982,592	22.1	1,349,780	22.2
Alto	12,712	20.0	1,607,020	17.9	844,861	13.9
Muy Alto	12,710	20.0	1,208,402	13.4	425,345	7.0
CDMX	63,554	100.0	8,990,606	100.0	6,085,042	100.0

**Fuente:** EVALÚA con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 (cuestionario básico), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

- El 46.6% de la población de la Ciudad de México tenían grado de desarrollo social Muy bajo y Bajo.
- 22.1% de la población tenían grado de desarrollo social Medio.
- 31.3% alcanzaron un grado de desarrollo social Alto y Muy Alto.

Derivado de lo anterior, se desprende que la pobreza es un fenómeno multidimensional que afecta la vida de las personas, niega la igualdad de oportunidades y las excluye de las actividades económicas, sociales y culturales de su comunidad. Asimismo, tomando en consideración el Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México) y el Índice de Desarrollo Social del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (EVALUA), la alcaldía Milpa Alta es la demarcación con mayor porcentaje de pobreza, por tal motivo la Coordinación General de Participación Ciudadana busca el involucramiento y apoyo ciudadano para mitigar en medida de lo posible dicha situación.

Es importante destacar que desde el arranque del presente programa social en el año 2019 y hasta el presente ejercicio fiscal, en la búsqueda de la igualdad de oportunidades la población objetivo a considerado, hombres, mujeres, personas de identidad indígena, jóvenes, adultos, personas mayores, personas con discapacidad, población LGTBTTTIQA+, sin discriminación alguna, como beneficiarias del mismo, durante este mismo periodo, se ha beneficiado un porcentaje de 31.1% de hombres y 68.9% de mujeres de 18 años en adelante, habitantes de la Ciudad de México, lo que evidencia que la igualdad de género y las oportunidades que conlleva tener a mujeres dentro de este programa social, equipos de trabajo y la sociedad, es necesario. A todos nos beneficia tener a ambos sexos dentro de la dinámica de dirección y toma de decisiones dentro de cualquier organización, sin embargo, el liderazgo femenino demuestra ser de gran importancia y potencial dentro de las de tomadoras de decisiones, dada la empatía, cooperación, creatividad, resolución de problemas, comunicación asertiva, versatilidad, compromiso, predisposición al cambio, entre otros en la realización de sus actividades, componente vital en la reconstrucción del tejido social, sin denostar las mismas, pero nos siempre en sus mismas dimensiones, de su contraparte masculina.

	Año	Tipo A	Monto	Tipo B	Monto	Promedio de hombre	Promedio de mujeres
SERVIDORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SERCDMX)	2019	100	\$7,636.40	2000	\$5,454.55	34.3%	65.7%
	2020	100	\$7,636.40	1800	\$5,454.55	32.8%	67.2%
	2021	120	\$8,387.13	1380	\$6,352.50	38.2%	61.8%
	2022	120	\$8,500.00	1680	\$7,000.00	32.4%	67.6%
	2023	140	\$9,000.00	1776	\$7,500.00	31.1%	68.9%

De acuerdo con datos proporcionados por la Secretaría de las Mujeres en su quinto informe, El Programa de Gobierno 2019-2024 tiene como política prioritaria hacer efectiva la igualdad de derechos sociales para todas las personas. Fortalecer y promover los derechos de las mujeres, que representan el 52.2%<sup>1</sup> de la población, es un asunto de la mayor importancia; conforme a ello, los recursos que se han destinado al cierre de brechas entre mujeres y hombres: el presupuesto con perspectiva de género pasó de representar el 0.91% en 2018 al 16.4% en 2023. Y así poder garantizar que todas y todos vivamos con dignidad, paz y bienestar de conformidad con las políticas de equidad de género.

### 3.1. Antecedentes.

El día 31 de enero del 2019 el Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México las Reglas de Operación del Programa “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2019)”, derivado de la necesidad de formar un equipo de beneficiarios que apoyaran en fomentar una cultura de involucramiento ciudadano para fortalecer la cohesión e inclusión social, a través de acciones sociales, que consideren la participación de los habitantes de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México, para potenciar sus habilidades de coordinación de grupos de trabajo, dar atención ciudadana, realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria.

### 3.2. Identificación del problema público prioritario en conjunto con la ciudadanía.

El programa social (SERCDMX 2024) atiende a una construcción de cohesión e inclusión social, desde la mejora de la convivencia ciudadana, tanto en colonias, pueblos y barrios, como entre mujeres y hombres. Se trabaja con la perspectiva de cultura de paz, reducción de las brechas de desigualdad (por género, económicas, culturales, entre otras) en las Unidades Territoriales de la Ciudad de México, preferentemente en las de Medio, Alto y Muy alto índice de marginalidad; además de apoyar en las acciones emergentes que puedan surgir como desastres naturales y emergencias sanitarias en el entendido de

considerar las diferencias territoriales, sociales, económicas, culturales, entre otras.

**3.2.1.** Un elemento importante, es el sentido de pertenencia e inclusión social como componente vital en la reconstrucción de la cohesión social para que los habitantes de la Ciudad de México puedan involucrarse en actividades de participación ciudadana y acciones sociales que tienen como objetivo apoyar en el bienestar social y comunitario de las colonias, pueblos, barrios originarios y comunidades indígenas residentes. Por lo cual, el fortalecimiento y promoción de actividades que promueven dicho sentido de pertenencia pueden concretarse en el uso y cuidado de espacios comunes como la Ciudad y el cuidado del medio ambiente.

**3.2.2.** El programa social (SERCDMX 2024), es un mecanismo de inclusión y participación ciudadana, que genera espacios de deliberación y de expresión pública a través de asambleas, así como en proyectos colectivos para contribuir en la cohesión e inclusión social. Fomentar valores de convivencia, como la tolerancia ante la diversidad y la reciprocidad en el trato, así como la humanización dentro de los principales espacios de socialización: familia, vecindario, trabajo y escuela, así como el acceso y difusión a los productos culturales (CEPAL/AECI, Cohesión Social Inclusión y Sentido de Pertenencia en América Latina y el Caribe 2007).

**3.2.3.** La intervención del Gobierno a través del presente programa social se justifica en el desarrollo de acciones sociales tendientes a atender, mitigar y/o resolver una serie de factores críticos, tales como el abandono de los espacios públicos, la falta de confianza hacia las instituciones, la necesidad de mejorar la convivencia entre ciudadanos y todas aquellas situaciones emergentes que desgasten el tejido social, lo que contribuye a resolver dicho deterioro o carencia mediante la realización de jornadas comunitarias de mejoramiento urbano, asambleas ciudadanas y otras actividades encaminadas al rescate y cuidado del espacio público que coadyuven al bienestar social de la ciudadanía.

**3.2.4.** La población potencial que atiende el programa social es a todas aquellas personas que viven en las 1,475 Unidades Territoriales registradas como Zonas de Media, Alta y Muy Alta Marginalidad y las colonias de atención prioritaria en la Ciudad de México, de acuerdo con el Índice de Desarrollo Social de la Ciudad de México 2020, elaborado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México.

**3.2.5.** Derivado de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2022, los parques y jardines públicos se consideran inseguros en términos de delincuencia y abandono, llegando a ser un problema público que vulnera la calidad de vida y la estabilidad emocional de las personas en su vida cotidiana, es decir, aquellos lugares que tradicionalmente habían sido definidos como de encuentro e intercambio, se convierten en puntos rojos de delincuencia y abandono, propiciando que las personas rompan su relación con los parques y centros de convivencia, dejando a un lado la posibilidad de generar cohesión social e integración entre las personas de la comunidad. Por tal motivo, se llega a la necesidad de formar un equipo de personas beneficiarias que apoyan en fomentar una cultura de involucramiento ciudadano para fortalecer la cohesión e inclusión social, a través de acciones sociales, que consideren la participación de ciudadanos y habitantes de las 16 alcaldías de la Ciudad de México, a través de diversas actividades de intervención, concertación y vinculación comunitaria en diversos puntos estratégicos.

Lo anterior, con base en lo señalado en los artículos 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y el artículo 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejecución de recursos de la Ciudad de México.

**3.2.6.** En la Ciudad de México, los programas sociales de cualquier nivel competencial que persigan propósitos, objetivos, alcances y/o población beneficiaria son específicos, por lo que se comprueba su imposibilidad de que este programa pueda duplicarse con cualquier otro, sin embargo, a nivel Federal se encuentra una similitud con el programa Servidores de la Nación.

## **4. Objetivos y líneas de acción.**

### **4.1. Objetivo General.**

a) Impulsar procesos de organización y participación ciudadana que faciliten el vínculo entre ciudadanía y Gobierno, a través de la organización y ejecución de acciones sociales de participación ciudadana en el espacio público, con 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio); 10,000 visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales del Gobierno de la Ciudad de México; y 1,000 asambleas ciudadanas,

con el apoyo de hasta 1,916 personas facilitadoras de servicios del programa social, respectivamente. En congruencia con las políticas de equidad y género, se procurará que la selección corresponda a un 50% mujeres y 50% hombres.

b) Actualizar y continuar con la preparación del equipo conformado por personas facilitadoras de servicios que ya han desarrollado las habilidades, aplicando el conocimiento adquirido mediante capacitación en perspectiva de género dentro de su entorno y actividades territoriales, de coordinación de grupos de trabajo, atención ciudadana, actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación, y que fueron seleccionadas preferentemente de las Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy alto Índice de Marginalidad, siempre procurando la equidad de género.

#### 4.2. Objetivos específicos y líneas de acción.

Integrar un equipo de entre 1,500 y 1,916 personas mayores de 18 años beneficiarias facilitadoras de servicios que operarán el programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”.

4.2.1. Organizar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio), realizar visitas domiciliarias para asesorar y canalizar a las personas ciudadanas sobre los programas sociales y asambleas ciudadanas, entre otras actividades emergentes encaminadas al cuidado de los espacios públicos.

4.2.2. Actualizar y preparar al equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que operan como (SERCDMX 2024) para continuar con las actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de 1,000 asambleas ciudadanas, 10,000 visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales y 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) conjuntas entre habitantes y gobierno.

4.2.3. Apoyar en la planeación y difusión de asambleas ciudadanas de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, así como de otras instituciones y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, como procesos de organización ciudadana que faciliten y promuevan el fortalecimiento del vínculo entre ciudadanía y Gobierno.

#### 5. Definición de población objetivo y beneficiaria.

5.1. La población potencial está integrada por 9,209,944 habitantes (datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, INEGI) de las cuales fueron atendidas en el Programa 2019 de SERCDMX operado a través de las personas facilitadoras de servicios a 500,000 habitantes de la Ciudad de México, en las 1,475 Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy alto índice de marginación. (Sistema de Información del Desarrollo Social, Programa Integrado Territorial para el Desarrollo Social (2020).

5.2 Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que operan el programa denominado (SERCDMX 2024), son entre 1,500 y hasta 1,916 personas, mayores de 18 años, procurando la equidad de género 50% mujeres y 50% hombres de las 1,475 Unidades Territoriales, preferentemente de las Zonas de Media, Alta y Muy Alta Marginalidad en la Ciudad de México, que serán seleccionadas mediante la convocatoria correspondiente para el año 2024.

Las categorías de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, se denominarán de la siguiente manera:

TIPO	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
“A”	Servidor de la Ciudad de México, tipo “A”	Orientar, coordinar, apoyar, guiar, supervisar; así como planear y ejecutar recorridos de operación territorial, supervisar la visita casa por casa, así como la asignación de Unidades de Atención Territorial y la aplicación de cuestionarios. Elaboración de diagnósticos de necesidades sociales. Apoyo y supervisión en la programación y celebración de asambleas vecinales, además de conformar comisiones en materia de salud, seguridad, etc. y dar seguimiento a las mismas a través de la creación y administración de chats ciudadanos y llevar en conjunto con las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del Programa Social “Servidores de la Ciudad de México”, tipo “B” las actividades territoriales en el cumplimiento de las metas en el presente programa.

"B"	Servidor de la Ciudad de México, tipo "B"	Realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria bajo la supervisión y el apoyo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del Programa Social "Servidores de la Ciudad de México", tipo "A", así como realizar recorridos de operación territorial, visita casa por casa para informar sobre los diversos programas sociales, la aplicación de cuestionarios, contribuir a la celebración de asambleas vecinales y a la conformación de las comisiones en materia de salud, seguridad, etc. y dar seguimiento a las mismas a través de la creación, administración y atención de chats ciudadanos, para el cumplimiento de las metas del presente programa.
-----	---	--

**5.3.** La población potencial que atiende el programa social es a todas aquellas personas de 18 años y más (50% mujeres y 50% hombres) que viven en las 1,475 Unidades Territoriales registradas como Zonas de Media, Alta y Muy Alta Marginalidad y las colonias de atención prioritaria en la Ciudad de México, preferentemente.

**5.4.** Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios tendrán como actividades las encaminadas a orientar, coordinar, apoyar, guiar, supervisar; así como planear y ejecutar recorridos de operación territorial, supervisar la visita casa por casa, así como la asignación de Unidades de Atención Territorial y la aplicación de cuestionarios. Elaboración de diagnósticos de necesidades sociales. Apoyo y supervisión en la programación y celebración de asambleas vecinales, además de conformar comisiones en materia de salud, seguridad, etc. Así como dar seguimiento a las mismas a través de la creación y administración de chats ciudadanos y llevar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) en el cumplimiento de las metas en el presente programa.

## 6. Metas físicas.

**6.1.** La población objetivo para el ejercicio fiscal 2024 son 1,500 y hasta 1,916 personas facilitadoras de servicios mayores de 18 años (50% mujeres y 50% hombres).

**6.2.** Realizar 1,000 asambleas ciudadanas, 10,000 visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales y 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio). Actualizar y preparar al equipo de personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México, de un mínimo de 1,500 y hasta 1,916, para realizar actividades de intervención, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y Gobierno.

**6.3.** Realizar 1,000 asambleas ciudadanas que formarán parte de la ejecución de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, así como de otras instituciones y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México. Esta actividad estará sujeta a las condiciones sanitarias establecidas por la autoridad sanitaria de la Ciudad de México; efectuar 10,000 visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales que impulsa el Gobierno de la Ciudad de México y llevar a cabo 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público. Esta actividad estará sujeta a las condiciones sanitarias establecidas por la autoridad sanitaria de la Ciudad de México.

**6.4.** Con los incrementos de meta y del monto de apoyo, el presupuesto asignado para el ejercicio fiscal 2024, corresponde a \$174'960,000.00 (Ciento setenta y cuatro millones novecientos sesenta mil pesos 00/100 M.N.), que se ejecutará de la siguiente manera en los 12 meses que comprende el programa social:

Ministración	"Servidor de la Ciudad de México, tipo A" (140)	"Servidor de la Ciudad de México, tipo B" (1,776)	Monto anual
Mensual	\$1,260,000.00	\$13,320,000.00	\$174,960,000.00
Total	\$14,580,000.00		

**6.5.** Mediante la validación mensual de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios se da seguimiento a la meta de 1,500 y hasta 1,916 personas facilitadoras de servicios mayores de 18 años (se procurará que la selección corresponda a un 50% mujeres y 50% hombres).

**6.6.** Cuando sea posible se utilizarán procedimientos e instrumentos de carácter digital para el cálculo de la meta física del Programa Social "Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2024".



## 7. Orientaciones y Programación Presupuestal.

**7.1.** El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2024 para cubrir la entrega del apoyo económico a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México, del mes de enero al mes de diciembre de 2024, es de: **\$174'960,000.00 (ciento setenta y cuatro millones novecientos sesenta mil pesos 00/100 M.N.).**

**7.2.** El apoyo a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios es entregado en 12 ministraciones mensuales del mes de enero al mes de diciembre 2024, por un total mensual de \$14,580,000.00 (catorce millones, quinientos ochenta mil pesos 00/100 MN.)

**7.3.** El Monto por persona beneficiaria facilitadora de servicios se desglosa de la siguiente manera:

- **Hasta 140 personas** beneficiarias facilitadoras de servicios de la categoría “**Servidor de la Ciudad de México, tipo A**”, recibirán ministraciones mensuales de **\$9,000.00 (nueve mil pesos 00/100 M.N.)**, por el periodo de enero a diciembre de 2024, siendo las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones relativas a lo que se establece en estas reglas de operación, así como las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2.

- **Hasta 1,776 personas** beneficiarias facilitadoras de servicios de la categoría “**Servidor de la Ciudad de México, tipo B**”, recibirán ministraciones mensuales de **\$7,500.00 (siete mil quinientos pesos 00/100 M.N.)**, por el periodo de enero a diciembre de 2024, siendo las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones relativas a lo que se establece en las presentes reglas de operación, así como las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2.

**7.4.** El Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2024**”, se encuentra dentro del capítulo 4400 “Ayudas Sociales” del Clasificador por Objeto del Gasto de la Ciudad de México, por tanto, no cuenta con gastos operativos, técnicos y administrativos.

## 8. Requisitos y procedimientos de acceso.

Las personas interesadas en ser parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán cubrir con los requisitos establecidos en las presentes reglas de operación y en la convocatoria específica.

El proceso de acceso estará a cargo de la Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional.

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que operarán el programa (SERCDMX 2024), serán entre 1,500 y hasta 1,916 personas mayores de 18 años (50 % mujeres y 50% hombres) las cuales, serán seleccionadas acorde a sus aptitudes y experiencia en el trabajo comunitario, previa convocatoria pública, la cual será difundida por los medios oficiales pertinentes con que se cuente y en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México.

La Coordinación General de Participación Ciudadana, publicará la convocatoria ciudadana mediante las redes sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social y del Gobierno de la Ciudad de México; adicionalmente, se realizará la difusión a través de la Dirección de Enlace Institucional y las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México, con la finalidad de difundir ampliamente los requisitos de acceso al programa social entre las personas interesadas.

En congruencia a las políticas de equidad de género, se procurará que la selección corresponda a un 50% de mujeres y un 50% de hombres.

### 8.1. Difusión.

**8.1.1.** Formas como se dará a conocer el programa a la población.

La difusión del programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2024**”, así como los cambios que en

su caso, sean objeto del mismo, se realizará mediante la publicación de las Reglas de Operación y convocatoria, en los siguientes medios de difusión:

- a) Gaceta Oficial de la Ciudad de México,
- b) Portal de internet de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO): [www.sibiso.cdmx.gob.mx](http://www.sibiso.cdmx.gob.mx),
- c) Redes sociales de la SIBISO: Twitter: @CDMX\_SIBISO; Facebook <https://www.facebook.com/SIBISOCDMX>; Instagram: [https://www.instagram.com/sibiso\\_cdmx/?hl=es-la](https://www.instagram.com/sibiso_cdmx/?hl=es-la)
- d) Sistema de Información para el Bienestar (SIBIS) <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/index>
- e) Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/>

Con la finalidad de garantizar su mayor difusión entre la población objeto, además de la publicación de la Convocatoria en la Gaceta de la Ciudad de México, se realizará convocatoria a través de las personas facilitadoras del programa social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)” y de la Dirección General Territorial, por conducto del personal de las 16 Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las Alcaldías, a través de los medios con los que cuente la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.

**8.1.2.** Asimismo, se dará a conocer el Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, por todos los medios con los que cuente la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.

**8.1.3.** Se dará a conocer a través de la Página de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (<https://www.sibiso.cdmx.gob.mx>), en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y redes sociales.

**8.1.4.** Toda la difusión del Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, se realizará conforme a lo establecido por el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Para más información, las personas interesadas podrán acudir a las oficinas que ocupa la Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana, ubicada en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 10:00 a 15:00 horas.

## **8.2. Requisitos de acceso.**

Las personas que deseen ingresar al programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, no serán discriminadas y su acceso será acorde con el tipo de población objetivo de que se trate ya sea hombres, mujeres, personas de identidad indígena, jóvenes, adultos, personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTTTIQA+, población en situación de calle, víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, personas privadas de su libertad, las que residen en instituciones de asistencia social y afrodescendientes, con vulnerabilidad ante riesgo de desastres, entre otras. Deberán contar con los siguientes requisitos:

- Ser habitante y residente de alguna de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México.
- Tener 18 años cumplidos (al momento de ingresar al programa social).
- Contar con estudios mínimos de nivel básico.
- Tener disponibilidad de horario, incluyendo los fines de semana y días festivos.
- Residir en la demarcación territorial de la Alcaldía en la que pretende participar.
- Llenar los instrumentos solicitados para el ingreso al programa social. (CheckList, Formato de pre-registro y Formato establecido de Curriculum).
- Tener experiencia en coordinación de grupos, facilidad de trabajo en equipo, asertividad y experiencia en atención ciudadana.

**8.2.1.** Los requisitos de acceso a los programas sociales son transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y

congruentes con los objetivos y la población beneficiaria como lo marca las presentes reglas de operación.

**8.2.2.** Con el propósito de facilitar el registro de los aspirantes al programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, la convocatoria será publicada en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>, donde se podrán descargar los formatos para el registro de aspirantes, con finalidad de garantizar la no aglomeración, la seguridad de las personas y cumplir con las disposiciones sanitarias vigentes en la Ciudad de México.

**8.2.3.** No podrán establecerse requisitos de acceso adicionales a los establecidos por las presentes reglas de operación. Toda modificación a las presentes reglas de operación será publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**8.2.4.** Las personas interesadas en ingresar al Programa Social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)” deberán requisitar y presentar lo siguiente:

- CheckList 2024
- Formato de pre-registro al programa social SERCDMX 2024.
- Formato establecido de Curriculum SERCDMX 2024.

Además, deberán entregar:

- Clave Única de Registro de Población (CURP). Solo en caso de no encontrarse legible en alguno de los documentos oficiales presentados.
- Una fotografía tamaño infantil.

Asimismo, deberán presentar copia simple y original para cotejo de lo siguiente:

- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, licencia de conducir, cartilla del servicio militar, cédula profesional o pasaporte).
- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses a partir del ingreso al programa social. (agua, predial, servicio telefónico doméstico, energía eléctrica o constancia de residencia), dentro de la demarcación a la cual este aplicando.
- Comprobante de estudios del nivel básico como mínimo (emitidos por la institución correspondiente o por portales digitales de la misma: tales como certificado, constancia, historial académico o boleta de calificaciones).

Los participantes que sean seleccionados como personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”, como etapa final de registro, deberán llenar.

- Formato de ingreso al programa social SERCDMX 2024.
- Carta compromiso al programa social de SERCDMX 2024.

**8.2.5.** Se solicitará a las personas beneficiarias prestadores de servicios la CURP, en los términos que establecen los numerales 8.2.3 y 8.2.4, salvo en los casos que no sea procedente (personas en situación de calle).

### **8.3. Procedimientos de acceso.**

Las personas que deseen pertenecer al programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, deberán estar pendientes a la publicación de la convocatoria respectiva y participar en el proceso de registro bajo los parámetros que señale la misma.

**8.3.1.** Se realizará un registro presencial de solicitantes para la recepción de documentos, así como la aplicación de pruebas diagnósticas de la experiencia en trabajo comunitario.

**8.3.2.** Las personas interesadas en ser parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán comprobar que son residentes de la Alcaldía en la que buscan participar.

**8.3.3.** La Unidad Administrativa responsable de la planeación, ejecución y seguimiento del programa social es la Coordinación General de Participación Ciudadana de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México,

a través de la Dirección de Enlace Institucional y las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México como responsables de la operación de este.

**8.3.4.** Toda la documentación por presentar para el cumplimiento de los requisitos del programa social, se encontrarán dentro de la convocatoria que, de la misma forma, se encontrará en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>, donde se podrán descargar los formatos para el registro de aspirantes al programa social.

**8.3.5.** Se integrará la lista de las 1,916 personas beneficiarias que fueron seleccionadas para participar dentro del programa social y una vez concluido el proceso de selección, se publicará en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>.

**8.3.6.** Las personas aspirantes serán seleccionadas sin distinción de condición social, sexo, género, edad, en congruencia con las políticas de equidad de género y en estricto apego a los derechos humanos.

**8.3.7.** En caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los procedimientos de acceso al programa social pueden variar, en cuyo caso, se emitirán lineamientos específicos.

**8.3.8.** Los beneficiarios del programa son habitantes de la Ciudad de México, motivo por el cual, en caso de presentarse una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia, no podrán ser beneficiarias de este programa social personas migrantes.

**8.3.9.** En los presentes criterios y procedimientos de acceso se realizan sin distinción de condición social, sexo, género, edad, en congruencia con las políticas de equidad de género y en estricto apego a los derechos humanos.

**8.3.10.** El padrón de las personas beneficiarias que fueron aceptadas para ser beneficiarios del programa social se publicará en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>.

**8.3.11.** En la sede de registro, la Coordinación General de Participación Ciudadana a través de la Dirección de Enlace Institucional, entregarán un comprobante de registro como aspirante al programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”.

**8.3.12.** Toda modificación a las presentes reglas de operación será publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**8.3.13.** Queda prohibido a las autoridades de la Ciudad de México, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos o partidistas, el presente programa social, acatándose a las sanciones que haya lugar con las leyes aplicables.

Una vez que las personas solicitantes sean incorporadas al Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, formarán parte de un Padrón de personas Beneficiarias que, conforme a lo establecido por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, será de carácter público, siendo reservados sus datos personales de acuerdo a la Ley de protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las presentes Reglas de Operación.

**8.3.14.** En ningún caso las personas servidoras públicas podrán solicitar o proceder de manera diferente a la establecido en las presentes reglas de operación.

**8.3.15.** En caso de queja o inconformidad, esta deberá de presentarse de la siguiente manera:

a) La queja o inconformidad deberá presentarse por escrito dirigido a la Dirección de Enlace Institucional, en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas, y viernes de 10:00 a 15:00 horas.

b) El escrito deberá de estar firmado o con huella digital de la persona interesada, conteniendo datos mínimos de identificación como el nombre, apellidos, domicilio, número telefónico y correo electrónico, con el fin de tener comunicación directa.

c) Se deberán de narrar los hechos que motivan la queja o inconformidad y, de ser posible, presentar los documentos que los prueben.

En caso de incumplimiento o presuntas violaciones a los derechos de las personas aspirantes a consecuencia de actos administrativos que se relacionen con el procedimiento de acceso al programa social, éstas deberán dirigirse personalmente ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, con el fin de manifestar su exigibilidad y cumplimiento, conforme a lo dispuesto por la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.

**8.3.16.** La convocatoria se publicará en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>, junto con los requisitos y procedimientos de acceso mismos que se les da seguimiento en la página <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> dentro de la plataforma del Sistema de Información para el Bienestar, como mecanismo de simplicidad administrativa.

**8.3.17.** Con el fin de facilitar los procesos de incorporación al programa social los formatos de registros y el procedimiento se encuentran publicados en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>.

#### **8.4. Requisitos de permanencia y causales de baja o suspensión temporal.**

**8.4.1.** Para permanecer en el programa social, las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán suscribir una carta compromiso en donde se especifica las actividades que le serán asignadas conforme a las necesidades, objetivos y metas establecidas en las presentes reglas de operación y en la convocatoria, así como, cumplir con la misma y las evaluaciones mensuales que establezca la Coordinación General de Participación Ciudadana a través de la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías.

**8.4.2.** Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios podrán causar baja del programa cuando:

- Solicite su baja por así convenir a sus intereses. (Carta de baja voluntaria, la cual se deberá integrar en original al expediente del beneficiario).

- Incumplan con las actividades asignadas derivadas de los objetivos del programa social.

- Se registren tres inasistencias acumuladas durante el mes corriente, sin justificación alguna a las actividades asignadas.

- Incumplan con las evaluaciones mensuales que establezca la Coordinación General de Participación Ciudadana mediante la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías.

- En caso de quejas en contra de algunas personas beneficiarias facilitadoras de servicios relacionadas con conductas de hostigamiento, acoso sexual, violencia de género y discriminación, las cuales se turnarán a la instancia correspondiente para revisión y de ser el caso, proceder a la baja correspondiente.

- Acordar de manera unilateral cualquier actividad que involucre al programa social, con instituciones públicas o privadas o cualquier otro actor comunitario, sin previa autorización de la Coordinación General de Participación Ciudadana mediante la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías.

- Cometer actos que limiten, interfieran o perjudiquen cualquier actividad del programa social.

- No acudir, sin causa justificada a un llamado a participar en las actividades que le sean asignadas.
- Entregar de forma extemporánea documentos probatorios y/o la sistematización de las actividades programadas.
- Por incumplimiento de las disposiciones contenidas en las presentes reglas de operación.

Toda persona beneficiaria facilitadora de servicios está obligada a devolver mediante vale de entrega cualquier material oficial proporcionado para la realización de sus actividades y así poder evitar el mal uso del mismo.

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que causen baja podrán ser sustituidas, para tal efecto, se utilizará la lista de espera de las personas registradas en la Convocatoria de Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024), que cumplan con los requisitos y hayan concluido su registro, pero no hayan sido seleccionadas en la convocatoria 2024, conforme a lo establecido en ella, por lo que la figura de suspensión temporal no se actualiza dentro de las presentes Reglas de Operación, atendiendo a que el criterio de selección partirá de la prelación de la lista.

Para ello, la Coordinación General de Participación Ciudadana a través de la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías podrá, en cualquier momento, realizar las sustituciones necesarias conforme a lo establecido en estas Reglas de Operación, la convocatoria específica y conforme al seguimiento de las evaluaciones mensuales.

En caso de realizarse sustituciones, las personas seleccionadas deberán pasar los filtros que la Coordinación General de Participación Ciudadana defina conforme a las Reglas de Operación y la convocatoria específica.

Cualquier situación no prevista para este apartado en las presentes Reglas de Operación, será revisada por la Coordinación General de Participación Ciudadana.

**8.4.3.** La Coordinación General de Participación Ciudadana, mediante la Dirección de Enlace Institucional tendrá la obligación de supervisar que los procesos sean públicos y expeditos y será la responsable de recibir y resolver en primera instancia las quejas e inconformidades de parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, derechohabientes y/o ciudadanía en general, que se consideren perjudicados por la aplicación del programa social, por una acción u omisión del personal responsable del mismo, o bien suspendidos o dados de baja del programa.

El término para presentar la queja o inconformidad, será dentro de los 15 días hábiles siguientes al que haya sucedido el acto u omisión que la motiva, deberá presentarse por escrito ante la Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana, ubicada en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 10:00 a 15:00 horas; lo anterior, con fundamento en lo establecido por la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, Título Cuarto del Recurso de Inconformidad Capítulo Único.

En caso de que no se resuelva la queja o inconformidad, las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, derechohabientes y/o ciudadanía en general, podrán presentar quejas por considerarse excluidos indebidamente de los programas o acciones o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas o acciones sociales ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o bien, registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, que deberá turnarla a la Procuraduría Social o la instancia correspondiente, para su debida investigación.

El programa social Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024) consta de un periodo de vigencia de 12 meses; por lo que, una vez concluido este tiempo, la Coordinación General de Participación Ciudadana no tiene obligación institucional de dar continuidad a las personas beneficiarias. En ese sentido, se tendría que aplicar para próximas Convocatorias.

## **De la sustitución de personas beneficiarias facilitadoras de servicios para el programa social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”.**

### **I. Mecanismo para sustituciones.**

Además de lo dispuesto en las presentes Reglas de Operación, respectivamente en los numerales 8.2, 8.3 y 8.4, las personas facilitadoras de servicios que sean seleccionadas para sustituir deberán considerar que, en los casos no previstos o excepcionales, serán resueltos por la Coordinación General de Participación Ciudadana; la Dirección de Enlace Institucional se encargará de la actualización de los expedientes respectivos de los Servidores de la Ciudad que estén considerados dentro del programa social durante el periodo 2024.

Las personas facilitadoras de servicios de este programa social formarán parte de un Padrón que, conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, será de carácter público. Asimismo, no podrán ser personas facilitadoras de servicios, aquellas que pertenezcan a otro programa social del Gobierno de la Ciudad de México, ni aquellos trabajadores activos del servicio público. Serán reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente, los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en estas Reglas de Operación.

El padrón total de las personas facilitadoras de servicios será publicado en internet a través de la página oficial del Gobierno de la Ciudad de México y en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social y en los lineamientos para la elaboración de las reglas de operación de los programas sociales para el ejercicio 2024. En ningún caso las personas servidoras públicas podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las presentes Reglas de Operación.

### **9. Criterios de selección de la población beneficiaria.**

El programa social va dirigido a todas aquellas personas que viven preferentemente en las 1,475 Unidades Territoriales registradas como Zonas de Media, Alta y Muy Alta Marginalidad y las colonias de atención prioritaria en la Ciudad de México.

**9.1.** El programa social prioriza aquellas personas que vivan en Zonas de Media, Alta y Muy Alta Marginalidad en la Ciudad de México.

**9.2.** Se focalizará en las 1,475 Unidades Territoriales a personas mayores de 18 años en la Ciudad de México.

**9.3.** Dentro de lo dispuesto en las presentes Reglas de Operación, específicamente el numeral 8.2., se encuentra definido la población objetivo del Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”.

**9.4.** La coordinación General de Participación Ciudadana a través de Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 alcaldías de la Ciudad de México valorará el desempeño de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad, procurando la equidad de género.

### **10. Procedimientos de Instrumentación.**

Realizar 1,000 asambleas ciudadanas que formarán parte de la ejecución de los programas; 10,000 visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales que impulsa el Gobierno de la Ciudad de México y 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y demás acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, así como de otras instituciones y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México. Esta actividad estará sujeta a las condiciones sanitarias establecidas por la autoridad sanitaria de la Ciudad de México.

#### **10.1. Operación.**

Las actividades a desarrollar por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social (SERCDMX 2024), consistirán en realizar 1,000 asambleas ciudadanas, 10,000 visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales y 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano/tequio,

operado a través de las personas facilitadoras, de enero a diciembre de 2024.

**10.1.1.** La Coordinación General de Participación Ciudadana a través de la Dirección de Enlace Institucional y las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México, son las responsables de implementar el programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”.

**Unidades administrativas y áreas responsables de la implementación del programa social y los tiempos.**

ETAPA	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	PLAZOS
Revisión y evaluación de desempeño de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad.	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana.	Enero a diciembre 2024
Padrón de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad.	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana.	Enero a diciembre 2024
Entrega de controles de asistencia por parte de los Servidores de la Ciudad.	Dirección de Enlace Institucional a través de las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las Alcaldías.	Enero a diciembre 2024
Entrega de informes de actividades mensual por parte de los Servidores de la Ciudad.	Dirección de Enlace Institucional a través de las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las Alcaldías.	Enero a diciembre 2024
Entrega de reportes mensuales de metas y reporte de actividades por parte de las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías.	Dirección de Enlace Institucional a través de las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las Alcaldías.	Enero a diciembre 2024
Supervisión de actividades a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Dirección de Enlace Institucional a través de las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las Alcaldías.	Enero a diciembre 2024

**10.1.2.** Los datos personales de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social y la información adicional generada y administrada, se registrarán por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

Las personas facilitadoras de servicios de este programa social formarán parte de un Padrón que, conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, será de carácter público. Serán reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente, los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en estas Reglas de Operación.

**10.1.3.** De acuerdo con el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y del artículo 60 de su Reglamento, todo material de difusión deberá llevar impresa la leyenda de:

“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 la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”

**10.1.4.** Los formatos y trámites que se realizan en el marco de este programa social son gratuitos.



**10.1.5.** Durante los procesos electorales, en particular en las campañas electorales, no se suspenderá el programa social, sin embargo, atiendo a los principios de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse durante los procesos mencionados, los beneficios del programa social no serán entregados en eventos masivos o modalidades que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

**10.1.6.** La ejecución del programa social se ajustará al objeto y lineamientos generales de operación establecidos. No se utilizará con fines electorales, ni distintos al desarrollo social, en el marco de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con algún partido político, coalición o candidatura particular.

**10.1.7.** Queda prohibida, en cualquier contexto y en particular durante procesos o campañas electorales, la utilización de programas sociales y de sus recursos – del Ámbito Federal, de la Ciudad y de las Alcaldías – con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones y Candidatos, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de Gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México. Durante las campañas los servidores públicos no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastres naturales o protección civil. Todos los ciudadanos tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones relacionadas con la utilización electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **10.2. Supervisión y control.**

La Coordinación General de Participación Ciudadana mediante la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 alcaldías, serán las responsables de supervisar las actividades desarrolladas por los Servidores de la Ciudad de México.

**10.2.1.** La Dirección de Enlace Institucional, será la responsable de la revisión del diseño, procedimientos de intervención, los objetivos y los instrumentos de aplicación adoptados, de acuerdo con la información que arroje el proceso de monitoreo, supervisión y control establecidos. Asimismo, las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías serán las encargadas de la organización del equipo de Servidores de la Ciudad de México para la impartición de pláticas, talleres, cursos, encuentros o foros de capacitación, en coadyuvancia con las instituciones a las que se apoye y en comunión con la Dirección Ejecutiva de Capacitación de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México.

**10.2.2.** La Dirección de Enlace Institucional verificará y corroborará la información recopilada por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, informando de manera mensual los avances en las metas establecidas para este programa social a la Coordinación General de Participación Ciudadana. Asimismo, será la encargada de recopilar, resguardar, analizar y procesar la información recibida por las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana, siendo ésta la responsable de elaborar el avance mensual de metas del programa, validación para el otorgamiento del beneficio, así como la requisición de los reportes mensuales de metas, reportes de actividades, listas de visitas domiciliarias, controles de asistencia, informes de actividades y evaluación mensual, entre otras.

Una vez integrada la validación mensual, se enviará a la Dirección General de Administración y Finanzas en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, para en el ámbito de sus atribuciones, proceda a realizar las gestiones conducentes para el otorgamiento de los apoyos económicos a las personas beneficiarias.

La Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional, llevará a cabo una conciliará con la Coordinación de Finanzas de la Dirección General de Administración y Finanzas en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, para verificar que el otorgamiento de apoyos correspondan a las categorías asignadas y que sean recibidos de forma íntegra y completa en los tiempos establecidos en las presentes reglas de operación. Para ello, se tomará una muestra del 10% del padrón de personas facilitadoras de servicios activas, considerando a cada una de las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México.

**10.2.3.** El Órgano Interno de Control de la Dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México tendrá a su cargo la supervisión y control de todos los Programas Sociales que operen en la Ciudad de México, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

## **11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.**

La Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional, tendrá la obligación de supervisar que los procesos sean públicos y expeditos, y será la responsable de recibir y resolver en primera instancia las quejas e inconformidades de parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, derechohabientes y/o ciudadanía en general, que se consideren perjudicados por la aplicación del programa social, por una acción u omisión del personal responsable del mismo o bien, suspendidos o dados de baja de éste.

El término para presentar la queja o inconformidad, será dentro de los 15 días hábiles siguientes al que haya sucedido el acto u omisión que la motiva, deberá presentarse por escrito ante la Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana, ubicada en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas, y viernes de 10:00 a 15:00 horas; lo anterior, con fundamento en lo establecido por la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, título cuarto del Recurso de Inconformidad Capítulo Único.

**11.1.** Cualquier persona podrá interponer una queja o inconformidad con base en lo previsto en los Artículos 71 y 72 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en el Área de Atención Ciudadana de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, ubicada en Plaza de la Constitución número 1, Tercer piso, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

**11.2.** El área de recepción, atención y seguimiento será la Coordinación General de Participación Ciudadana, mediante la Dirección de Enlace Institucional.

**11.3.** En el caso de que la Dirección de Enlace Institucional, no resuelva la inconformidad o cuando considere que se le excluye, incumple o contraviene por parte de personas servidoras públicas, las disposiciones previstas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal o su Reglamento, puede presentar su queja de forma escrita en el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, ubicada en Fernando de Alva Ixtlilxóchitl 185, cuarto piso, Colonia Tránsito, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06820.

**11.4.** En caso de que no se resuelva la queja o inconformidad, las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, derechohabientes y/o ciudadanía en general, podrán presentar quejas por considerarse excluidos indebidamente de los programas o acciones o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas o acciones sociales ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o bien, registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, que deberá turnarla a la Procuraduría Social o la instancia correspondiente, para su debida investigación.

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

## **12. Mecanismos de Exigibilidad.**

La Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 23 de mayo de 2000, señala que la exigibilidad es el derecho de las y los habitantes para que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas del Gobierno de la Ciudad de México y de la disponibilidad presupuestal con que se cuente; por lo que las y los beneficiarios y aspirantes a formar parte del programa social, pueden hacer efectivos sus derechos y exigir el acceso a los servicios garantizados.

**12.1.** La Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana, se encuentra ubicada en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, y brinda atención institucional en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 10:00 a 15:00 horas, quien además tendrá a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los beneficiarios de servicios interesados puedan acceder al disfrute de los beneficios de este Programa Social. Así mismo pueden acceder en la página <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/> para conocer la información.

**12.2.** Cualquier persona que cumpla con los requisitos de ingreso al programa social podrá exigir el cumplimiento de sus derechos, conforme al siguiente marco jurídico:

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal;
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal;
- Reglas de Operación del programa social Servidores de la Ciudad (SERCDMX 2024); y
- Convocatoria del programa social Servidores de la Ciudad (SERCDMX 2024).

La Secretaría de la Contraloría General es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

Todas las personas facilitadoras de servicios o solicitantes podrán ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para el caso de suspensión o baja del programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos siguiendo el procedimiento establecido en el apartado 11 “Procedimiento de queja e inconformidad ciudadana”.

**12.3.** Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos pueden ocurrir al menos de la forma siguiente:

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser sujeto de derecho del mismo.
- b) Cuando la persona sujeta de derecho de un programa social 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 a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación”.

**12.4.** Las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) A recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- b) En cualquier momento podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos de la normativa aplicable;
- c) Acceder a la información de los programas sociales, reglas de operación, vigencia del programa social, cambios y ajustes, de conformidad con lo previsto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México;
- d) A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
- e) En ninguna circunstancia le será condicionado la permanencia o adhesión a cualquier programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia a los programas sociales;
- f) A solicitar de manera directa, el acceso a los programas sociales;
- g) Una vez concluida la vigencia y el objeto del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación. Toda persona derechohabiente o beneficiario queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

**12.5.** La Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

**12.6.** Todo beneficiario o solicitante es sujeto de un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no solo para el caso de suspensión o baja del programa, sino para toda aquella situación en la que considere vulnerados sus derechos.

**12.7.** Una vez concluida la vigencia y el objeto del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias, los archivos y bases de datos de la Coordinación General de Participación Ciudadana, serán tratados de conformidad con lo previsto en la Ley de Archivos de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

### **13. Seguimiento y evaluación.**

#### **13.1. Evaluación interna y externa.**

a) Para la evaluación interna de este Programa Social se realizará, mediante una muestra representativa de manera aleatoria de las personas beneficiarias facilitadoras de servicio, una encuesta de satisfacción para conocer el impacto del programa social, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México.

b) De acuerdo con lo establecido en el Título Tercero, Capítulo I, de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México, la evaluación externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.

#### **13.2. Evaluación.**

a) La Coordinación General de Participación Ciudadana, es el área responsable de la evaluación interna del Programa Social, dicha evaluación se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México cuyos resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece en el inciso a) del numeral 13.1., en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. De ser necesario, dicho proceso podrá realizarse en coadyuvancia con la Dirección de Enlace Institucional y la Dirección Ejecutiva de Monitoreo, Gestión y Enlace Institucional de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.

b) La evaluación externa corresponderá al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en términos de los artículos 42 de la Ley de Desarrollo para el Distrito Federal; 8, fracción I y 27 de los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México.

### **Indicadores de gestión y resultados.**

En congruencia con la estrategia de Presupuesto Basado en Resultados empleada a nivel nacional y adoptada por el Gobierno de la Ciudad de México, para la construcción de los indicadores, se seguirá la Metodología de Marco Lógico; a través de los instrumentos de seguimientos elaborados para dar seguimiento y verificación a los resultados del programa social como son: informes de actividades, controles de asistencia, encuestas a los participantes de las actividades realizadas por el Programa (SERCDMX 2024), reportes de actividades, listas de visitas domiciliarias y demás información generada por el propio programa social.

Tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico (MML), se presentan los indicadores de la Matriz de Indicadores que permitirán una evaluación al cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria:

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Desegregación	Medios de verificación	Unidad responsable	Supuestos	Metas
Fin	Mejora en las condiciones de percepción y participación ciudadana que permiten el desarrollo de la Cohesión e inclusión social de la Comunidad	Coefficiente de cohesión e inclusión social	Índice confianza t, Percepción t, Organización t. encuesta propia. Valores del 1 al 5, siendo positivo 5 y negativo tendiente a 1. INEGI, coeficiente de gini, el coeficiente de gini toma valores entre 0 y 1; un valor que tiende a 1 refleja mayor desigualdad en la distribución del ingreso. Por lo cual $5[1+(-\text{coeficiente de gini})]$ lo convierte en valores del 1 al 5, siendo menor desigualdad 5 y mayor desigualdad teniendo a 1 con la finalidad de incluirlo a la fórmula	Eficacia	Coefficiente	Anual	Ciudad de México	Encuesta Servidores de la Ciudad de México y Coeficiente de gini del INEGI	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	El Gobierno de la Ciudad de México disminuye las brechas que están relacionadas con el rezago de la cohesión social	Una mejora de al menos 0.1 en la medición del coeficiente

Propósito	Los habitantes de las unidades territoriales de medio alto, y muy alto índice de marginalidad, mejoran su percepción de seguridad pública y participación en la resolución de problemas a través de la participación en las jornadas Tequio y Asamblea Ciudadana	Coeficiente de participación en la resolución de problemas	(Número de personas convocadas para participar en Asambleas Ciudadanas)/(Número de Personas que Participan en Asambleas) *100 (Espacios públicos intervenidos a través de las jornadas Tequio)/(Espacios públicos identificados con necesidades de intervención a través de las jornadas Tequio)*100. Medida de porcentaje de la Encuesta nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) del INEGI en la Ciudad de México. Organización es = Promedio de Respuestas de la encuesta con valores del 1 al 5	Eficacia	Coeficiente	Anual	Alcaldía de la Ciudad de México	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2022 (ENVIPE) del INEGI; base de datos de registro	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Las personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México promovieron las actividades del programa como medio para la resolución de los Conflictos que identifican en sus comunidades	Una mejora de la menos 0.1 en la medición del coeficiente
-----------	--	--	--	----------	-------------	-------	---------------------------------	--	---	--	---

Componente 1	Asambleas Ciudadanas realizadas en las Alcaldías de la Ciudad de México	Porcentaje de asambleas realizadas	(Número de asambleas instaladas al mes en la Ciudad) / Número de asambleas programadas al mes en la Ciudad) *100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Alcaldía de la Ciudad de México	Acta de asambleas ciudadanas y reporte de actividades	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Se realizan las Asambleas Ciudadanas programadas de acuerdo a los lineamientos y necesidades identificadas en Las Alcaldías de la Ciudad de México	100%
Componente 2	Realización de actividades y jornadas encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público en la Ciudad (Tequio)	Porcentaje de Tequios Realizados	(Número de tequios realizados al mes en la Ciudad) / Número de Tequios programados en el mes en la Ciudad) *100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Alcaldía de la Ciudad de México	Reporte de actividades	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Se cuenta con el material necesario para llevar a cabo el tequio, así como los insumos materiales y humanos	100%

Componente 3	Realizar visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales	Porcentaje de visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a los programas sociales.	(Número de visitas domiciliarias realizadas en el mes t en la ciudad) / (Número de visitas domiciliarias programadas en el mes t en la Ciudad) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Alcaldía de la Ciudad de México	Lista de visitas domiciliarias	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Que los ciudadanos acepten el asesoramiento y canalización a los programas sociales de la Ciudad de México	100%
Componente 4	Apoyo económico entregado a los beneficiarios del programa de Servidores de la Ciudad de México	Porcentaje de personas beneficiarias	(Número de Servidores de la Ciudad que recibieron las ministraciones) / (Número de Servidores de la Ciudad Programados) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Alcaldía de la Ciudad de México	Controles de Asistencia e Informe de actividades	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Las personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México cumplen con las actividades condicionadas para el beneficio del programa	100%



Actividad 1	Realizar asambleas ciudadanas de acuerdo a los objetivos y metas de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social	Porcentaje de asambleas realizadas	(Número de acciones realizadas de asambleas realizadas en el periodo)/(Número de acciones realizadas de asambleas programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Alcaldías de la Ciudad de México	Reporte de actividades	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Se dan las condiciones meteorológicas necesarias para la realización de asambleas ciudadanas en las Unidades Territoriales	100%
Actividad 2	Realizar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público, una vez que el Comité de Monitoreo establezca las condiciones sanitarias	Porcentaje de actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público	(Número de acciones realizadas en el periodo/número de acciones de difusión programadas) *100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Alcaldías de la Ciudad de México	Reporte de actividades	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Se dan las condiciones meteorológicas necesarias para jornadas de difusión	100%

	lo permitan										
Actividad 3	Identificar a posibles beneficiarios a los programas sociales que impulsa el Gobierno de la Ciudad de México.	Porcentaje de identificación de posibles beneficiarios a programas sociales	(Número de acciones realizadas en el periodo/número de acciones de difusión programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Alcaldías de la Ciudad de México	Reporte de actividades	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Se dan las condiciones meteorológicas necesarias para realizar la difusión	100%
Actividad 4.1	Aprobar el listado de los perfiles de las y los servidores públicos del programa Servidores de la Ciudad de México verificando el cumplimiento de requisitos y actualización del expediente	Porcentaje de los registros al programa	(Número de personas que cumplen con el perfil y finalizan satisfactoriamente el proceso de selección) / (Limite de Servidores de la Ciudad que pueden ser aceptados) *100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Sexo Edad	Base de datos de registro	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Se cuenta con la cantidad suficiente de registros al programa que cumplen con el perfil	100%

Actividad 4.2	Capacitar en perspectiva de género a las personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México.	Porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que se capacitaron en perspectiva de género.	(Número de personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México que se capacitaron en perspectiva de género) / (Número de personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México que causaron alta el mes) * 100	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Sexo	Base de datos de registro	Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana	Se cuenta con la cantidad suficiente de registros al programa que cumplen con el perfil	100%
------------------	--	--	--	----------	------------	---------	------	---------------------------	---	---	------

#### 14.1. Objetivo.

**a) Fin:** La mejora en las condiciones de percepción y participación ciudadana que permiten el desarrollo de la Cohesión e inclusión social de la comunidad.

**b) Propósito:** Que los habitantes de las unidades territoriales de medio, alto, y muy alto índice de marginalidad, mejoran su percepción de seguridad pública y participación en la resolución de problemas a través de la participación de las jornadas de Tequio.

**c) Componentes:** Las asambleas ciudadanas llevadas a cabo en las Alcaldías de la Ciudad de México; realización de actividades y jornadas encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público en la Ciudad (Tequio), realizar visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a las personas ciudadanas sobre los programas sociales y Apoyo económico entregado a los beneficiarios del Programa Social de Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024).

**d) Actividades:** Realizar asambleas ciudadanas de acuerdo a los objetivos y metas de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social; Realizar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio), y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público, una vez que el Comité de Monitoreo establezca que las condiciones sanitarias lo permitan; Identificar a posibles beneficiarios a los programas sociales que impulsa el Gobierno de la Ciudad de México y Aprobar el listado de los perfiles de las y los servidores públicos del programa Servidores de la Ciudad de México verificando el cumplimiento de requisitos, actualización del expediente y capacitar en perspectiva de género a las personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México.

#### 14.2. Nombre del indicador.

Los indicadores para el nivel de objetivo fin, es el coeficiente de cohesión e inclusión social; para el propósito es el coeficiente de participación en la resolución de problemas; para el componente 1, es el porcentaje de asambleas realizadas; para el componente 2, el porcentaje de tequios realizados; para el componente 3, es el porcentaje de visitas domiciliarias para el asesoramiento y canalización a programas sociales; para el componente 4, el porcentaje de personas beneficiarias; para las actividades 1, 2, 3 y 4, el porcentaje de asambleas realizadas de asambleas, porcentaje de actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público, porcentaje de identificación de posibles beneficiarios a programas sociales, porcentaje de los registros al programa y porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que se capacitaron en perspectiva de género, respectivamente.

#### 14.3. Fórmula de cálculo.

La fórmula para calcular el indicador de fin es Índice confianza t, Percepción t, Organización t, encuesta propia. Valores del 1 al 5, siendo positivo 5 y negativo 1. INEGI, coeficiente de GINI, el coeficiente de gini toma valores entre 0 y 1; un valor que tiende a 1 refleja mayor desigualdad en la distribución del ingreso. Por lo cual  $5[1+(- \text{coeficiente de gini})]$ , lo convierte en valores del 1 al 5, siendo menor desigualdad 5 y mayor desigualdad teniendo a 1 con la finalidad de incluirlo a la formula; para la fórmula para calcular el indicador propósito es el  $(\text{Número de personas convocadas para participar en Asambleas Ciudadanas})/(\text{Número de personas que participan en Asambleas}) * 100$  (Espacios públicos intervenidos a través de las jornadas Tequio)/(Espacios públicos identificados con necesidades de intervención a través de las jornadas Tequio)\*100. Medida de porcentaje de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) del INEGI en la Ciudad de México. Organización es = Promedio de Respuestas de la encuesta con valores del 1 al 5; para la fórmula para calcular el indicador componente 1 es  $(\text{Número de asambleas instaladas al mes t en la Ciudad}) / \text{Número de asambleas programadas al mes en la Ciudad}) * 100$ ; para la fórmula para calcular el indicador componente 2  $(\text{Número de tequios realizados al mes t en la Ciudad})/(\text{Número de Tequios programados en el mes t en la Ciudad}) * 100$ ; para la fórmula para calcular el indicador componente 3  $(\text{Número de visitas domiciliarias realizadas en el mes t en la Ciudad})/(\text{Número de visitas domiciliarias programadas en el mes t en la Ciudad}) * 100$ ; para la fórmula para calcular el indicador componente 4 el  $(\text{Número de Servidores de la Ciudad que recibieron las ministraciones})/(\text{Número de Servidores de la Ciudad Programados}) * 100$ ; para la fórmula para calcular el indicador para la actividades 1  $(\text{Número de acciones realizadas de asambleas realizadas en el periodo}) / (\text{Número de acciones realizadas de asambleas programadas}) * 100$ ; para la fórmula para calcular el indicador para la actividades 2  $(\text{Número de acciones realizadas en el Periodo})/(\text{número de acciones de difusión programadas}) * 100$ ; para la fórmula para calcular el indicador para la actividades 3  $(\text{Número de Acciones realizadas en el Periodo})/(\text{número de acciones de difusión programas}) * 100$ ; para la fórmula para calcular el indicador para la actividades 4.1  $(\text{Número de personas que cumplen con el perfil y finalizan satisfactoriamente el$

proceso de selección)/(Limite de Servidores de la Ciudad que pueden ser aceptados) \*100 y para la fórmula para calcular el indicador para la actividades 4.2 (Número de personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México que se capacitaron en perspectiva de género)/(Número personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social Servidores de la Ciudad de México que causaron alta el mes) \* 100, respectivamente.

#### **14.4. Tipo de indicador.**

Para las presentes Reglas de Operación el Tipo de Indicador es el de Eficacia, que Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.

#### **14.5. Unidad de medida.**

Para el nivel de objetivo fin y propósito, se utiliza la unidad de medida de coeficiente; y para el componente 1, 2, 3, 4.1 y 4.2 actividad 1, 2, 3, 4.1 y 4.2 se utiliza da unidad de medida porcentaje.

#### **14.6. Frecuencia de medición.**

Anual, de enero a diciembre 2024.

#### **14.7. Desagregación.**

Para el nivel de objetivo fin, propósito, componente 1, 2, 3, 4.1 y 4.2, así como actividad 1, 2 y 3, se desagregará solo por Ciudad de México para la actividad 4.1 por sexo y edad y para la actividad 4.2 por sexo.

#### **14.8. Medios de verificación.**

La fuente de información para el cálculo y monitoreo de los indicadores fin es Encuesta Servidores de la Ciudad de México y Coeficiente de gini del INEGI; para el propósito es Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2022 (ENVIPE) del INEGI; base de datos de registro; para el componente 1, Acta de asamblea ciudadana y reporte de actividades; para el componente 2, reporte de actividades; para el componente 3, lista de visita domiciliaria; para el componente 4, Control de asistencia e informe de actividades; para las actividades 1, 2 y 3, Reporte de actividades; para la actividad 4.1 y 4.2, Base de datos de registro, respectivamente.

#### **14.9. Unidad responsable.**

La Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional y las 16 Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana.

#### **14.10. Supuestos.**

Para los indicadores fin es el Gobierno de la Ciudad de México quien disminuye las brechas que están relacionadas con el rezago de la cohesión social; propósito las personas facilitadoras de servicios, denominados, Servidores de la Ciudad de México promovieron las actividades del programa como medio para la resolución de los conflictos que identifican en sus comunidades; para el componente 1, se realizan las asambleas ciudadanas programadas de acuerdo a los lineamientos y necesidades identificadas en las Alcaldías de la Ciudad de México; para el componente 2, se cuenta con el material necesario para llevar a cabo el tequio, así como los insumos materiales y humanos; para el componente 3, Que los ciudadanos acepten el asesoramiento y canalización a los programas sociales de la Ciudad de México; para el componente 4, las personas facilitadoras de servicios, denominados, Servidores de la Ciudad de México cumplen con las actividades condicionadas para el beneficio del programa social; para la actividad 1, se dan las condiciones meteorológicas necesarias para la realización de asambleas ciudadanas en las Unidades Territoriales; para la actividad 2, se dan las condiciones meteorológicas necesarias para jornadas de difusión; para la actividad 3, se dan las condiciones meteorológicas necesarias para realizar la difusión y para la actividad 4.1 y 4.2, se cuenta con la cantidad suficiente de registros al programa que cumplen con el perfil.

#### 14.11. Meta.

La meta para el nivel de objetivo fin y propósito es la mejora de al menos el 0.1 en medición del coeficiente y para el componente 1, 2, 3, 4.1 y 4.2 así como para las actividades 1, 2, 3, 4.1 y 4.2 es del 100%.

#### 15. Mecanismos y formas de participación social.

De acuerdo a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos (todo ello sin menoscabo de la que pudiera dictar en su oportunidad cualquier otro ordenamiento o ley secundaria que emane de la Constitución Política de la Ciudad de México).

**15.1.** La población participará en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa social, de manera individual y colectiva.

**15.2.** La participación social se realizará en las modalidades de información, consulta, decisión, asociación y deliberación, entre otras.

PARTICIPANTE	ETAPA EN LA QUE PARTICIPA	FORMA DE PARTICIPACIÓN	MODALIDAD	ALCANCE
Público en general	Ejecución	Solicitud de la oferta social desarrollada por el programa para sus comunidades	Decisión y programación	Participación en las actividades a desarrollarse

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

Este programa social no se articula con otros programas o acciones pertenecientes a las diferentes Secretarías del Gobierno de la Ciudad de México.

#### 17. Mecanismos de fiscalización.

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

**17.1.** El presente programa social fue aprobado mediante Acuerdo COPLADE/SE/VI/04/2023, en la Sexta Sesión Extraordinaria 2023, del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México, realizada el 27 de diciembre de 2023.

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

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

**17.4.** Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría y/o los Órganos Internos de Control, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

**17.5.** El Órgano Interno de Control en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, estará a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México, vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como

de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

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

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

**17.8.** El programa social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)” cuenta con la Opinión Técnica favorable de la Secretaría de las Mujeres en la Ciudad de México, tal y como se establece en los “Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2024”, previo a la aprobación del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), para su publicación.

## **18. Mecanismos de rendición de cuentas.**

**18.1.** De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de programas sociales, de ayudas, subsidios, estímulos y apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa en las oficinas de la Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana, ubicada en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código Postal 14000, Alcaldía Coyoacán Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 10:00 a 15:00 horas, para consulta directa. De igual manera, dicha información se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia y en el Portal de Cumplimiento de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.

**18.2.** También se podrá consultar la información del programa social, que será actualizada trimestralmente y constará:

- a) Nombre del Área que realiza el programa social;
- b) Denominación del programa social;
- c) Periodo de vigencia;
- d) Diseño, objetivos y alcances;
- e) Metas físicas;
- f) Población beneficiada;
- g) Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal;
- h) Requisitos y procedimientos de acceso;
- i) Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana;
- j) Mecanismos de exigibilidad;
- k) Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones;
- l) Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo;
- m) Formas de participación social;
- n) Articulación con otros programas;

- o) Vínculo a las reglas de operación o documento equivalente;
- p) Vínculo a la convocatoria respectiva;
- q) Informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas;
- r) Padrón de personas atendidas por el programa social, que deberá contener los siguientes datos: nombre de la persona física, denominación social de las personas morales, recursos y montos utilizados, beneficio o apoyo otorgado para cada una de ellas, distribución de los apoyos por unidad territorial y en su caso, edad y sexo, y
- s) Resultado de la evaluación del ejercicio y operación del programa social.

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

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

Con base en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se entenderá por padrón de personas beneficiarias o derechohabientes a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por el programa social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente, a las reglas de operación que dan origen al programa social.

La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, a través de la Coordinación General de Participación Ciudadana, publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año del ejercicio que se trate, el Padrón de personas beneficiarias facilitadoras de servicios correspondiente, en donde adicional a los datos de identificación como, nombre, edad, sexo, unidad territorial y demarcación territorial, se precisará el número total de personas atendidas por los Servidores de la Ciudad de México y si cuentan con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Asimismo, a efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales de las Dependencias de la Administración Pública local, en el mismo periodo, la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, a través de la Coordinación General de Participación Ciudadana, entregará el respectivo padrón en medios magnético e impreso al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.

Asimismo, se incorporará al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) para el proceso de integración del padrón unificado de personas beneficiarias facilitadoras de servicios de la Ciudad de México, de acuerdo con lo establecido en la fracción II del artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

**19.1.** El presente programa social es implementado por la Coordinación General de Participación Ciudadana, por tal motivo se generará un padrón de las personas beneficiarias que fueron seleccionadas para participar dentro del programa social, el cual se podrá consultar en el Sistema de información para el bienestar en la página <https://tubienestar.cdmx.gob.mx> bajo el módulo Actualización de Beneficiarios para actualizar el SIBIS.

**19.2.** La Coordinación General de Participación Ciudadana, responsable del programa social. Una vez que las personas solicitantes sean incorporadas al programa social Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024), formarán parte de un Padrón de personas Beneficiarias que, conforme a lo establecido por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el cual será de carácter público, siendo reservados sus datos personales de acuerdo a la Ley de protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las presentes Reglas de Operación.

**19.3.** La Coordinación General de Participación Ciudadana, cuando le sea solicitado, otorgará a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de beneficiarios de programas sociales, diseñado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General.



**19.4.** El padrón de personas beneficiarias será publicado en el Sistema Tu bienestar de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social a través del siguiente link: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx> Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre conforme a la Ley los datos personales de los beneficiarios.

**19.5.** “El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México”.

**19.6.** Una vez emitidos los Lineamientos para la integración del padrón universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

**19.7.** Dentro de las presentes reglas de operación y los formatos establecidos por la misma ya se encuentra establecido y se implementa los mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y subsanar posibles errores de inclusión o exclusión en los padrones de personas beneficiarias de acuerdo a los objetivos del programa social y a la población definida.

**19.8.** Dentro de las presentes reglas de operación y los formatos establecidos por la misma ya se encuentra establecido y se implementa los mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y evitar cualquier utilización discrecional, política o comercial de los datos personales contenidos en los padrones de personas beneficiarias.

#### **Glosario.**

**Asamblea Ciudadana:** La Constitución Política de la Ciudad de México en su artículo 81 preceptúa que “Las asambleas ciudadanas son el máximo órgano de decisión comunitaria en cada una de las unidades territoriales en que se divide a la Ciudad”.

**COPLADE:** Comité de Planeación del Desarrollo.

**Evaluación:** Se entenderá por evaluación a aquellas acciones encaminadas a conocer la operación y resultados de los programas y proyectos de Desarrollo Social con la finalidad de formular nuevas acciones, para identificar los problemas en la implementación de programas y en su caso reorientar y reforzar la política social (Artículo 42 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal).

**Indicador:** Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar resultados de un organismo de desarrollo.

**Indicador de desempeño:** Variables que permiten verificar cambios debidos a la intervención para el desarrollo o que muestra resultados en relación con que se ha planeado.

**Metas:** Son una estimación cuantitativa independiente del impacto de cada alternativa y de sus volúmenes de producción. Las metas se definen en términos de cantidad, calidad y tiempo, utilizando para ello los indicadores seleccionados. (Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, pág. 35).

**Objetivo:** Se refiere a los resultados físicos, financieros, institucionales, sociales, ambientales o de otra índole que se espera que el proyecto o programa contribuya a lograr. (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD). 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. París: OCDE, pág. 31).

**Padrón:** Se entenderá como la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente.

**Persona facilitadora de servicios:** Se entenderá por las personas beneficiarias del Programa Social, Servidores de la Ciudad de México.

**Población atendida:** Se refiere a aquella población que ha sido beneficiada por el Programa y se encuentra recibiendo los bienes y servicios que este brinda.

**Población beneficiaria:** Es la parte de la población objetivo que recibe los productos o beneficios del programa.

**Población objetivo:** Es un subconjunto de la población total (población de referencia) a la que están destinados los productos del proyecto. Se la define normalmente por la pertenencia a un segmento socioeconómico como grupo etario, localización geográfica, y carencia específica. (Cohen, Ernesto, Martínez Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, página 18).

**Población potencial:** Es aquella parte de la población de referencia, que es afectada por el problema (o será afectada por este), y que por lo tanto requiere de los servicios o bienes que proveerá el programa. Indica la magnitud total de la población en riesgo. Dicha estimación permitirá proyectar a largo plazo el aumento de dicha población, si no se interviene adecuadamente. (Aldunate, Eduardo; Córdoba, Julio, 2011).

**Programa social:** Las acciones de la Administración que promueven el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales y que, por su naturaleza, pueden dividirse en: programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos (Fracción XXIII del Artículo 3 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal).

**Reglas de operación:** Documento normativo y operativo que rige a cada uno de los programas sociales (Fracción XXIV del Artículo 3 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal).

**Seguimiento:** Función continua a partir de la cual se realiza una recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos mediante los cuales se proporciona a los administradores y a las partes interesadas, información relevante sobre el avance y el logro de los objetivos de un proyecto: así como, la utilización de los fondos y recursos asignados a este. (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD). 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. París OCDE, pág. 27).

**SERCDMX:** Servidores de la Ciudad de México.

**SIBIS:** Sistema de Información para el Bienestar.

**SIDESO:** Sistema de Información del Desarrollo Social.

**Tequio:** Es la faena o trabajo colectivo que toda persona debe a su comunidad, y que se hace en beneficio de ésta, razón por la que no es un trabajo remunerado. Tiene por objetivo mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan la Ciudad de México cuyo propósito es que los servidores públicos del Gobierno de la Ciudad de México se sumen a la ciudadanía para la realización de trabajo comunitario y mejorar las condiciones de vida de pueblos, barrios y colonias.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México para su difusión y conocimiento.

**SEGUNDO.** El presente Aviso entrará en vigor a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**TERCERO.** En caso de que se agoten las personas registradas en la lista de espera para realizar sustituciones de personas beneficiarias facilitadoras de servicios del Programa Social SERCDMX 2024, se emitirá la convocatoria correspondiente para la selección de nuevas personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

**CUARTO.** Los apoyos económicos que se otorgarán a las personas facilitadoras de servicios del Programa Social, SERCDMX 2024, se realizarán a mes vencido durante doce meses consecutivos. El apoyo económico se entregará a partir del mes de enero de 2024.

**Ciudad de México, 27 de diciembre de 2023.**

(Firma)

**MTRO. RIGOBERTO SALGADO VÁZQUEZ**  
**SECRETARIO DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**



**GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO**

**GACETA OFICIAL  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**DIRECTORIO**

Jefe de Gobierno de la Ciudad de México  
**MARTÍ BATRES GUADARRAMA**

Consejero Jurídico y de Servicios Legales  
**NÉSTOR VARGAS SOLANO**

Director General Jurídico y de Estudios Legislativos  
**JUAN ROMERO TENORIO**

Directora de Estudios Legislativos y Trámites Inmobiliarios  
**Yael RAMÍREZ BAUTISTA**

Subdirector de Proyectos de Estudios Legislativos y Publicaciones  
**EDGAR ULISES RODRÍGUEZ INIESTA**

Jefe de Unidad Departamental de la Gaceta Oficial y Trámites Funerarios  
**SAID PALACIOS ALBARRÁN**

**INSERCIONES**

Plana entera.....	\$ 2,390.00
Media plana.....	\$ 1,285.00
Un cuarto de plana .....	\$ 800.00

Para adquirir ejemplares, acudir a la Unidad Departamental de la Gaceta Oficial, sita en la Calle Candelaria de los Patos s/n, Col. 10 de Mayo, C.P. 15290, Demarcación Territorial Venustiano Carranza, Ciudad de México.

**Consulta en Internet**  
[www.consejeria.cdmx.gob.mx](http://www.consejeria.cdmx.gob.mx)

GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
Impresa por Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V.  
Calle General Victoriano Zepeda No. 22, Col. Observatorio C.P. 11860,  
Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México.  
Teléfono: 55-16-85-86 con 20 líneas.  
[www.comisa.cdmx.gob.mx](http://www.comisa.cdmx.gob.mx)

**IMPORTANTE**

**El contenido, forma y alcance de los documentos publicados, son estricta responsabilidad de su emisor**  
(Costo por ejemplar \$73.00)