



INSTITUTO DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA Y PROSPECTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES PARA EL EJERCICIO 2024.

Índice

I.	PRESENTACIÓN.....	3
II.	INSTITUCIONES RESPONSABLES DE ELABORAR REGLAS DE OPERACIÓN.	3
II.1.	Difusión.	3
III.	FUNDAMENTACIÓN.....	3
IV.	GLOSARIO.	5
V.	CONTENIDO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN.	7
1.	Nombre del programa social, de la Dependencia, Entidad o Alcaldía responsable.....	7
2.	Alineación programática.	8
3.	Diagnóstico.....	9
4.	Objetivos y líneas de acción.	10
4.1.	Objetivo General.	10
4.2.	Objetivos específicos y líneas de acción.....	10
5.	Definición de población objetivo y beneficiaria.....	11
6.	Metas Físicas.	12
7.	Orientaciones y Programación Presupuestales.....	12
8.	Requisitos y procedimientos de acceso.	13
8.1.	Difusión.	13
8.2.	Requisitos de acceso.	14
8.3.	Procedimientos de acceso.....	15
8.4.	Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal.	17
9.	Criterios de selección de la población beneficiaria.....	17
10.	Procedimientos de instrumentación.....	18
10.1.	Operación.	18
10.2.	Supervisión y control.....	19
11.	Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.....	20
12.	Mecanismos de exigibilidad.	20



13.	Seguimiento y evaluación.	22
13.1.	Evaluación interna y externa.	23
13.2.	Evaluación.	23
14.	Indicadores de gestión y de resultados.	24
14.1.	Objetivo.	25
14.2.	Nombre del indicador.	25
14.3.	Fórmula de cálculo.	25
14.4.	Tipo de indicador.	25
14.5.	Unidad de medida.	26
14.6.	Frecuencia de medición.	26
14.7.	Desagregación.	26
14.8.	Medios de verificación.	26
14.9.	Unidad responsable.	26
14.10.	Supuestos.	27
14.11.	Meta.	27
15.	Mecanismos y formas de participación social.	27
16.	Articulación con políticas, programas, proyectos y acciones sociales.	28
17.	Mecanismos de fiscalización.	28
18.	Mecanismos de rendición de cuentas.	29
19.	Criterios para la integración y unificación del padrón universal de personas beneficiarias o derechohabientes. 30	
VI.	ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES 2024.	32
VII.	INTERPRETACIÓN.	32



I. PRESENTACIÓN.

El objetivo general de los presentes Lineamientos es establecer los criterios para que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México diseñen las Reglas de Operación que regirán los programas sociales que ejecutarán en el año 2024, en cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (LSPDCDMX) y en la Ley Orgánica del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México (LOIPDCDMX).

II. INSTITUCIONES RESPONSABLES DE ELABORAR REGLAS DE OPERACIÓN.

Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y Alcaldías, deben elaborar las reglas de operación de los programas sociales cuya creación y operación, así como sus modificaciones sean aprobadas por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE).

II.1. Difusión.

De acuerdo con lo previsto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDS), así como en su Reglamento, las reglas de operación de los programas sociales deberán ser publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México a más tardar el 31 de enero de cada año, a fin de que cualquier persona pueda conocerlas e informarse respecto de la política de inclusión y bienestar en la Ciudad de México. En el caso de los programas, cuya operación no coincida con la totalidad del ejercicio fiscal, las reglas de operación correspondientes a éstos, deberán publicarse antes de que inicien sus actividades, conforme a lo establecido en estos Lineamientos.

III. FUNDAMENTACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 40, 42, fracción I, 43, 44 y 122, Apartado A, base I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 1, numerales 1, 3 y 4 de la Constitución Política de la Ciudad de México, la Ciudad de México es una Entidad integrante de la Federación, la cual ha adoptado para su régimen interior la forma de gobierno representativo, republicano, democrático, laico y popular bajo un sistema de división de poderes, pluralismo político y participación social, así mismo, es libre y autónoma en todo lo concerniente a su régimen interior y a su organización política y administrativa, es la capital de los Estados Unidos Mexicanos y sede de los Poderes de la Unión.

De acuerdo con la LSPDCDMX, la planeación del desarrollo de la Ciudad se realizará a través del Sistema de Planeación y, entre sus instrumentos contemplarán los programas sociales, mismos que se integrarán como parte de los programas institucionales. La legislación en la materia contendrá los criterios y procedimientos para la aprobación de los programas sociales, asegurando el uso eficaz, honesto y transparente de los recursos. Las Dependencias, Entidades, Órganos Desconcentrados y Alcaldías que ejecuten programas sociales deberán apegarse a los lineamientos para la elaboración de las reglas de operación que emita el Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México.



De conformidad con la LOIPDPCDMX, el Instituto tiene entre otras funciones: definir los lineamientos para la formulación y ejecución de los instrumentos de planeación, así como asesorar y apoyar técnicamente en su formulación, modificación y actualización.

De acuerdo con lo establecido en la LDS, la **política de inclusión y bienestar social** que lleva a cabo el Gobierno de la Ciudad de México está destinada a todas las personas habitantes, con el propósito de construir una ciudad con universalidad, igualdad, equidad de género y social, justicia distributiva, reconocimiento de la diversidad, alta cohesión e integración social, con estándares de transparencia y protección de datos personales, pleno goce de los derechos, creciente elevación de la calidad de vida y acceso universal a los bienes y servicios públicos; mediante la cual se erradican la desigualdad y la exclusión e inequidad social entre personas, grupos, sexos, géneros y ámbitos territoriales, con el fin de lograr su incorporación plena a la vida social, política, cultural y económica, y constituirse como personas ciudadanas con plenos derechos; se rige por trece principios los cuales son: universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integralidad, territorialidad, exigibilidad e integralidad, participación, transparencia, efectividad y protección de datos personales.

Los **programas sociales** son instrumentos derivados de la planificación institucional de la política de inclusión y bienestar social que procuran garantizar el efectivo cumplimiento y promueven el pleno ejercicio de los derechos humanos, económicos, políticos, sociales y culturales; sean programas de transferencias monetarias o en especie, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos. Todo programa social debe contar con una denominación oficial, un diagnóstico que identifique las desigualdades desagregadas por sexo, justificación y objetivos de impacto - general y específicos -, estrategias y líneas de acción, indicadores e indicadores de género, criterios de selección de personas beneficiarias, establecidos y normados por Reglas de Operación; un sistema de monitoreo y evaluación de su funcionamiento, metas y resultados; así como la institución o instituciones responsables de su implementación y sus modos de colaboración, coordinación y difusión. Cada programa social tendrá características distintas en cuanto a sectores que atienden, modalidades de gestión, instituciones participantes, formas de financiamiento, entre otros criterios específicos.

Los programas sociales que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y Alcaldías que lleven a cabo, serán públicos, y deberán estar elaborados y publicados con las salvedades que establezca la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad, a la protección de los datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la LDS y su Reglamento; atendiendo a los criterios establecidos en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (LTAIPRC) y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LPDPPSO).

Asimismo, se atenderá a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, referente a que la Administración Pública deberá incorporar la perspectiva de género en todas las acciones, programas o proyectos públicos; garantizar la transversalidad de la perspectiva de niñas, niños y adolescentes en la elaboración de sus programas y acciones y, a incluir el enfoque de derechos humanos en la ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados.



IV. GLOSARIO.

Acciones Afirmativas: Conjunto de medidas de carácter temporal correctivo, compensatorio y/o de promoción, encaminadas a acelerar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

Cobertura del programa: Se refiere a la relación entre la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población potencial que presenta el problema público a atender.

Enfoque: Para ser congruentes con la política de inclusión y bienestar social de la Ciudad de México, las reglas de operación deberán incluir un enfoque de derechos humanos; utilizar un lenguaje incluyente y no discriminatorio; integrar la perspectiva de género; promover la equidad, la inclusión y diversidad social; con el fin de garantizar el cumplimiento de la política en materia de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, derechos humanos y no discriminación, y los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Evaluación: Se entenderá el proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados, e impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública y de las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades, reducción de la vulnerabilidad ante desastres y los derechos humanos, y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento (Artículos 42 de la LDS y 4 de la LE). La evaluación interna de los programas sociales la realizan los entes responsables de cada intervención mientras que la evaluación externa está a cargo del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, de acuerdo con la Ley de Evaluación.

Exigibilidad: Es el derecho de las personas habitantes, a través de un conjunto de normas y procedimientos, de garantizar que los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disponibilidad presupuestal con que se cuente. (Artículo 4, fracción IX de la LDS).

Igualdad sustantiva: Acceso al mismo trato y oportunidades entre mujeres y hombres para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales (Artículo 5 de la LISMHCM).

Indicador: Medición que relaciona uno o más conceptos mediante la aplicación de una metodología sobre fenómenos de interés, que permite su análisis y sirve de base para el establecimiento de objetivos y metas, así como para su seguimiento, desde el punto de vista de su magnitud, distribución y/o comportamiento en el tiempo y el espacio (Regla Segunda, V del SNIEG).

Indicador de género: Tienen la función de señalar las desigualdades y las brechas entre mujeres y hombres. Son medidas específicas que muestran los cambios en la condición social desagregada por sexo en un contexto y períodos dados. Su utilidad se centra en la capacidad de reflejar tanto la situación relativa a mujeres y hombres, como los cambios de las brechas de desigualdad en distintos periodos.

Permiten evidenciar, caracterizar y/o cuantificar las desigualdades existentes entre mujeres y hombres, así como verificar sus transformaciones, en un contexto socio-histórico determinado, es decir, son variables



de análisis que describen la situación en la sociedad.

Permiten observar cambios en la presencia, participación, poder, recursos, etcétera, de mujeres y hombres antes y después de la intervención social. (Glosario de Género, Instituto Nacional de las Mujeres).

Meta: Estimación cuantitativa que se define en términos de cantidad de apoyos a entregar de acuerdo al número de veces que se otorgará en el ejercicio fiscal y el presupuesto que se ejercerá.

No coincidencia o duplicidad: Para la creación de nuevos programas sociales o modificación de los vigentes es importante considerar la no coincidencia o duplicidad de acciones, con otros programas ya establecidos, es decir, cuando se proyecta atender a la misma población objetivo y se persiguen los mismos objetivos. En todo caso, procederá establecer canales de coordinación con los programas y acciones para que haya complementariedad y así asegurar la sinergia e integralidad de las políticas públicas.

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. Paris: OCDE, pág. 31).

Padrón: Se entenderá por padrón de personas beneficiarias, a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas sociales y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (ya sea reglas de operación o leyes particulares que dan origen al programa social).

Perspectiva de género: Se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género (Artículo 5 de la LISMH).

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

Población objetivo: Es un subconjunto de la población potencial a la que están destinados los apoyos del programa social. Se define normalmente por la pertenencia a un segmento socioeconómico como grupo etario, localización geográfica, carencia específica, vulnerabilidad o nivel de riesgo (Cohen, Ernesto y Rodrigo Martínez (s.f.), Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales, CEPAL, pág. 8).

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. (Aldunate, Eduardo y Julio Córdoba (2011), Formulación de Programas con la Metodología de Marco Lógico, ILPES-CEPAL, pág. 30).

Programa social: Instrumento de política social de la Administración Pública que garantice el efectivo cumplimiento y promueva el pleno ejercicio de los derechos humanos, económicos, sociales y culturales



(Fracción XXIII del artículo 3 de la LDS); 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.

Regla de operación: Conjunto de normas que rigen a cada uno de los programas sociales (Fracción XXIV del artículo 3 de la LDS).

Seguimiento: Función continúa a partir de la cual se realiza una recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos mediante los cuales se proporciona a las personas administradoras 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 éste (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD) 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Paris, OCDE, pág. 27).

Transferencias: Transferencias monetarias otorgadas por medios electrónicos, salvo en casos excepcionales.

V. CONTENIDO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 33 de la LDS y 50 de su Reglamento, todas las reglas de operación de los programas sociales que emitan las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y Alcaldías, deberán contener los apartados siguientes:

1. Nombre del programa social, de la Dependencia, Entidad o Alcaldía responsable.

Sobre el particular, se deberá indicar:

- 1.1. El nombre completo del Programa Social o denominación oficial y, en su caso, la abreviatura con la que será conocido (es importante que el nombre plasmado sea utilizado de esa forma, en todos los materiales y publicaciones).
- 1.2. Señalar la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad o Alcaldía que sea directamente responsable de la ejecución del programa social.
- 1.3. La Unidad Administrativa involucrada en la instrumentación del programa social y, si fuese el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la operación.
- 1.4. En los casos en que distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldías ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, se deberá especificar:
 - a) Que el programa social cuenta con una ejecución coordinada, señalando los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México o Alcaldías involucradas, así como el tipo de acuerdo de colaboración o coordinación que los rige.
 - b) Las responsabilidades y actividades de cada una de las unidades administrativas involucradas en la



operación del programa, por los entes involucrados de la Administración Pública y las Alcaldías.

- 1.5.** En los casos en que distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldías ejecuten de manera independiente un mismo programa social, se deberá especificar:
- El nombre de los entes de la Administración Pública y Alcaldías involucrados, así como el de sus unidades administrativas responsables de la operación del programa.
 - Las etapas en las que interviene cada ente de la Administración Pública y Alcaldías para garantizar que no exista coincidencia o duplicidad de programas sociales.

En los dos casos anteriores solo uno de los entes de la Administración Pública y Alcaldías involucradas deberá publicar las reglas de operación del programa social, debiéndose especificar a quién corresponde en el acuerdo de coordinación o colaboración que establezcan entre ellos.

- 1.6.** El programa deberá registrarse en la plataforma digital denominada Sistema de Información para el Bienestar (SIBIS) en la url <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> previo a que se lleve a cabo la sesión del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México, COPLADE, una vez aprobado y autorizado deberá proceder a su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, esto deberá realizarse dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la Sesión correspondiente y deberá informarse al .COPLADE y al SIBIS enviando copia de la Gaceta en que se dio a conocer el programa social.
- 1.7.** Los entes deberán solicitar a la Secretaría de las Mujeres la opinión técnica sobre la incorporación de la perspectiva de género en las reglas de operación, al menos 10 días naturales previos a la sesión del COPLADE. El documento con la opinión técnica deberá integrarse en el registro electrónico de COPLADE para ser propuesto a aprobación en sesión.

2. Alineación programática.

- 2.1.** En este apartado se deberá incorporar la alineación que el programa social guarda con los ejes, derechos y líneas de acción del Plan General de Desarrollo, el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019–2024, el Programa General de Derechos Humanos, Programa de Igualdad o Enfoques transversales de Igualdad y Derechos Humanos, Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, programas sectoriales, especiales e institucionales todos de la Ciudad de México.
- 2.2.** Las reglas de operación deben incorporar referencias concretas a los derechos sociales universales, reconocidos internacionalmente y por las leyes aplicables en la Ciudad, particularmente los constitucionales y de la política social configurados por la LDS (Universalidad, Equidad, Igualdad de Género, Equidad Social, Justicia Distributiva y otros). Es importante señalar, si el programa social va enfocado a grupos de atención prioritaria (niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas de identidad indígena, jóvenes, 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).



3. Diagnóstico.

En este apartado se debe dimensionar, desde la perspectiva de género, la relevancia y la magnitud del problema público que se pretende atender, así como la evolución prevista de acuerdo a su tendencia histórica. El diagnóstico debe identificar y expresar con claridad los siguientes aspectos:

3.1. Antecedentes. - Indicar la fecha en la cual se inició el programa social y describir brevemente si ha habido modificaciones relevantes en su diseño y operación, desde su creación; justificando aquellas que se realizaron respecto al último ejercicio presupuestal.

3.2. Identificación del problema público prioritario en conjunto con la ciudadanía. - Debe plantearse como una carencia o necesidad social que afecta al bienestar social y/o el acceso pleno a los derechos de la ciudadanía, identificando cómo afecta de manera específica a mujeres y hombres. Al respecto deberá contener:

3.2.1. Las causas centrales que determinan el problema público, exponiendo los elementos detectados en el entorno social, económico, político, cultural, sanitario, de seguridad, de protección civil, entre otros.

3.2.2. Los efectos centrales que tiene en mujeres y hombres, la infraestructura o equipamiento urbano y social, la seguridad ciudadana, el medioambiente y/o el desarrollo sustentable, económico, social, urbano y rural.

3.2.3. Identificar el o los derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema público identificado; considerando los derechos reconocidos en la Constitución Política de la Ciudad de México y/o los derechos económicos, sociales y culturales. Adicionalmente, se pueden considerar aquellos que marca la LDS y su Reglamento en materia de infraestructura social, economía popular, deporte, promoción de la equidad, cohesión e integración social y gestión integral de riesgos y protección civil.

3.2.4. Población potencial, es decir las características que identifican el conjunto de la población que padece el problema y su ámbito territorial. Deberá identificar con datos oficiales estadísticos dichas características de la población de manera específica por sexo, grupo etario y pertenencia étnica u otras variables relativas a los grupos de atención prioritaria, a fin de determinar las brechas y desigualdades.

3.2.5. La justificación de por qué es considerado un problema público que requiere la intervención del gobierno y la manera en que el programa social busca contribuir a la resolución del problema identificado, es decir, cómo es que la entrega de esos bienes, servicios, ayudas, apoyos, beneficios de tipo material o transferencia monetaria, resolverá o contribuirá a resolver el problema público detectado. Con base en lo señalado en el artículo 38 de la LDS y en el artículo 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México (LATRPERCDMX),



3.2.6. Identificar otros programas sociales de cualquier ámbito competencial (federal, estatal o local) que persigan propósitos, objetivos, alcances y/o población beneficiaria similar o análoga, con el fin de confirmar y ratificar la ausencia de coincidencias o duplicidades.

Para la elaboración del diagnóstico deben considerarse los datos de pobreza más recientes publicados por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa Ciudad de México), disponibles en la página de internet (<https://www.evalua.cdmx.gob.mx>). Asimismo, se deberá utilizar la información publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Consejo Nacional de Población (CONAPO), Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), entre otras. En los casos en que la información no se encuentre disponible en fuentes oficiales, o bien ésta se pueda complementar, se sugiere el uso de los registros administrativos o de información generada con base en la experiencia de la propia entidad pública; y de los resultados del propio programa en ejercicios anteriores o de la intervención gubernamental en la Ciudad de México y/o en investigaciones académicas de prestigio.

Para la elaboración del diagnóstico con perspectiva de género las Unidades Responsables podrán solicitar la asistencia técnica de la Secretaría de las Mujeres (Semujeres) y hacer uso de los recursos creados para este fin disponibles en su página web.

4. Objetivos y líneas de acción.

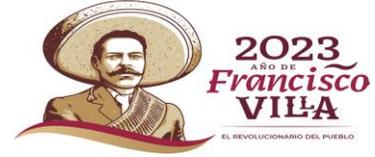
4.1. Objetivo General.

El objetivo general debe ser concreto y medible, máximo en dos párrafos se deben integrar los siguientes elementos:

- a) Definición de lo que se busca alcanzar con el programa social con base en la identificación del problema en el diagnóstico, para ubicarlo en términos de la extensión, ampliación y garantía de los derechos sociales o de la aplicación a grupos de atención prioritaria, así como las brechas que se pretende disminuir, considerando diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres;
- b) Características de la población a la que atenderá el programa, indicando las metas perseguidas relacionadas con la reducción esperada en la incidencia de rezagos, carencias, pobreza, exclusión, marginalidad, desigualdades, discriminación u otras situaciones de disminución de su vulnerabilidad social y/o exposición ante amenazas naturales que se traten de atender de acuerdo con el diagnóstico. La Semujeres proporcionará asesoría y herramientas que permitan la incorporación de la perspectiva de género para el cumplimiento de este apartado.

4.2. Objetivos específicos y líneas de acción.

Los objetivos específicos constituyen un desglose del objetivo general. Cuando el objetivo general requiere alcanzar metas a mediano o largo plazo, se fijan objetivos intermedios correspondientes a las diversas etapas en que el programa social se subdivide, los que deberán estar en correspondencia con el tipo de programa social en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias. Al respecto se deberá:



- 4.2.1. Señalar el conjunto de objetivos correspondientes a cada etapa del programa social.
- 4.2.2. Especificar las acciones previstas para alcanzarlos, incluyendo el fomento a la equidad social y la igualdad sustantiva, es decir, cómo el programa social contribuirá a la eliminación de factores de exclusión o discriminación. De ser el caso, las acciones afirmativas o positivas, así como medidas especiales de carácter temporal, que implementarán para cerrar las brechas de desigualdad de los grupos de población en situación de discriminación y vulnerabilidad social.
- 4.2.3. Diferenciar explícitamente entre los objetivos específicos perseguidos y los objetivos generales esperados con la transformación estructural de situaciones de rezago, el avance en la conquista de derechos, la mitigación de desigualdades, la reconstrucción del tejido social, la reducción de su vulnerabilidad ante el riesgo de desastres u otras.

5. Definición de población objetivo y beneficiaria.

- 5.1. Con base en la determinación de la población potencial contenida en el diagnóstico, definir la población objetivo del programa social, expresando, de manera descriptiva las características que tiene, la pertenencia étnica, o si pertenecen a algún grupo de atención prioritaria, población migrante, localización geográfica, sexo, edad, cuántos son y en dónde están; indicando de forma clara la fuente de la información. La Semujeres proporcionará asesoría y herramientas que permitan la incorporación de la perspectiva de género para el cumplimiento de este apartado.
- 5.2. Con base en que la población beneficiaria o *derechohabiente* es la parte de población objetivo que efectivamente recibe los beneficios del programa social se debe expresar de manera descriptiva y con cifras que se deriven del diagnóstico y de la definición de la población objetivo (características de la población, sexo, edad, porcentaje de la población potencial que representa y en dónde están; indicando de forma clara la fuente de la información).
 - a) **Personas beneficiarias:** aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (Art. 3, fracción III de la LDS);
 - b) **Personas derechohabientes:** aquellas personas que reciben los beneficios de un programa social establecido en una ley, por haber cumplido los requisitos de la ley y sus normas reglamentarias (Art. 3, fracción X de la LDS).
- 5.3. Cuando la población que será beneficiaria o derechohabiente del programa social en el ejercicio 2024 sea menor a la población objetivo, se deberá indicar la forma en la que se definió la focalización territorial o la priorización de la población beneficiaria o derechohabiente.
- 5.4. Cuando las reglas de operación incorporen personas que presten determinados servicios a la población, como cursos, talleres, pruebas médicas y otros, a estas personas se les denominará **personas beneficiarias facilitadoras de servicios**. En el caso de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en los apartados de población y de requisitos de acceso, deberá desagregarse entre personas usuarias finales y las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, asegurando la



cuantificación y procesos de acceso diferenciados para ambos. Deberá detallarse de forma precisa y clara las actividades que realizarán estas personas, estableciendo sus atribuciones, formas de supervisión, tareas y responsabilidades.

6. Metas Físicas.

La meta física corresponde a los resultados esperados presentados de manera numérica para cada una de las estrategias y acciones implementadas por el programa social, la cual deberá:

- 6.1. Especificar la meta de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2024 (el número de personas que se espera atender, desagregadas por sexo) y la cobertura alcanzada por tipo de apoyo que se entregará. El establecimiento de metas por sexo, grupo de edad, focalización territorial u otros deberán corresponder a las brechas identificadas en el diagnóstico.
- 6.2. Especificar cuáles son las estrategias que se siguen para cumplir lo mandatado en los artículos 27 de la LDS y 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho programa se aplicará a todas las personas que habitan en el territorio que reúnan las características del mismo. Los aspectos aquí descritos deben guardar congruencia con lo expresado en el Apartado 3 Diagnóstico, en específico, con el Apartado 5 Definición de población objetivo y beneficiaria, del presente lineamiento.
- 6.3. Garantizar que estas metas sean cuantificables, verificables y que su alcance represente un factor de mejora o de logro, así como estar vinculadas directamente con los objetivos para que exista una relación directa entre objetivos específicos y metas de operación, cuando se refieren a las actividades del programa social.
- 6.4. Guardar congruencia con las metas definidas en la solicitud de suficiencia presupuestal que cada programa gestione ante la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, así como con la documentación proporcionada al COPLADE de la Ciudad de México.
- 6.5. Las metas físicas pueden ser complementadas con resultados cualitativos esperados, mismos que deberán ser descritos de forma precisa y expresando la forma en la que se les dará seguimiento.
- 6.6. Para el cálculo de las metas físicas de los programas sociales, cuando sea posible, se utilizarán procedimientos e instrumentos de carácter digital, con capacidad de acreditar fehacientemente el ejercicio de los recursos asociados a la intervención.

7. Orientaciones y Programación Presupuestales.

En este apartado se deberá integrar la forma de ejercer el presupuesto de acuerdo a las necesidades y objetivos del programa social:

- 7.1. Integrar el monto total del presupuesto autorizado para el programa en el ejercicio fiscal 2024, expresado en unidades monetarias. En el caso de que distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y Alcaldías que,



ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, deberán especificarse las responsabilidades presupuestarias a cargo de cada ente de la Administración Pública de la Ciudad de México, de acuerdo con las actividades particulares que desarrollen. En el caso de que distintos entes ejecuten de manera independiente un programa deberá indicarse la desagregación de los recursos que cada una erogará para el programa social.

- 7.2. Indicar la forma en la que se erogará el presupuesto, incluyendo montos por rubro, número de ministraciones, frecuencia, periodicidad y otras especificaciones.
- 7.3. Indicar el monto unitario por persona beneficiaria o derechohabiente, en su caso, el porcentaje del costo del proyecto o acción a apoyar o subsidiar. En el caso de que existan personas beneficiarias facilitadoras de servicios, se especificará qué parte del presupuesto se entrega y a cuántas de estas facilitadoras será, la temporalidad y cantidad de las ministraciones que les serán otorgadas y qué parte se asigna directamente a las personas beneficiarias finales.
- 7.4. Indicar el costo estimado de operación como porcentaje del total del presupuesto erogado del programa social o de acuerdo con cualquier otro indicador con capacidad de ofrecer información sintética y precisa sobre los gastos operativos, técnicos y administrativos de implementación. En los gastos de operación, no puede incluirse el apoyo económico a personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Las personas beneficiarias facilitadoras deben registrarse dentro del apartado 6. Metas Físicas.

8. Requisitos y procedimientos de acceso.

En este apartado deberán de especificarse los criterios de inclusión de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social; la metodología para su identificación y permanencia, así como las formas y trámites de incorporación. El procedimiento para el acceso y cumplimiento de los requisitos por parte de la población beneficiaria no deberá representar una elevada dificultad técnica o un alto costo en su cumplimiento, cuidando en todo momento la objetividad, confiabilidad y veracidad de la información, favoreciendo el uso de herramientas y formularios digitales de fácil acceso, así como la simplificación administrativa de documentos (artículo 124, fracciones IV y VIII de la LATRPER). Para los efectos del uso de herramientas y formularios de acceso digitales, las Unidades Responsables podrán usar las herramientas desarrolladas por la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP).

Este apartado se divide en:

8.1. Difusión.

La difusión del programa social deberá:

- 8.1.1. Describir la forma como el programa social se dará a conocer a la población, así como los cambios que, en su caso, sean objeto del mismo. Los medios de difusión deberán ser acordes con el tipo de población objetivo de que se trate: niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas de identidad indígena, jóvenes, adultas, personas mayores, personas con discapacidad, población LGTBTTIQA+, 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, entre otras con vulnerabilidad ante riesgo de desastres; y los lugares en los que se ubique la población. La difusión podrá hacerse a través de medios impresos, electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras. En el caso de que el programa emita convocatoria pública, las reglas de operación deberán especificar su fecha de publicación y establecer mecanismos efectivos de difusión.

- 8.1.2. Dar a conocer las formas, los tiempos y los lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con personas vecinas, o comités de representación ciudadana, entre otras, en aquellos casos en que el programa social se difunda por medio de acciones en el territorio.
- 8.1.3. Incluir los teléfonos, sitios o páginas de internet, horarios y lugares donde se pueda solicitar la información sobre el programa social, así como las unidades administrativas responsables de las mismas. En caso de tratarse de herramientas desarrolladas por la ADIP, se deberá informar sobre dichos datos para que sean incorporados en las herramientas digitales correspondientes.
- 8.1.4. Evitar siempre con la difusión del programa social, la identificación a través de cualquier tipo de mecanismo personal, simbólico, semiótico o de cualquier índole de las intervenciones institucionales con partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo ajeno al marco institucional.

8.2. Requisitos de acceso.

Precisar con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, mismos que tendrán que estar acordes con el tipo de población objetivo de que se trate: niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas de identidad indígena, jóvenes, adultas, 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, entre otras, con vulnerabilidad ante riesgo de desastres; cuidando en todo momento la no revictimización de las poblaciones vulnerables.

- 8.2.1. Los requisitos de acceso a los programas sociales serán transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos y la población beneficiaria definida por el diseño programático, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de universalidad.
- 8.2.2. Se establecerán requisitos de acceso y formas de presentación de solicitudes, favoreciendo el uso de herramientas y formularios digitales que pongan a disposición en la ADIP, y documentación compatible con las disposiciones sanitarias vigentes en cada momento en la Ciudad de México, fomentando en particular la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información y garantizando la no aglomeración y la seguridad de las personas.
- 8.2.3. Los requisitos de acceso serán congruentes con la definición de la población objetivo. No podrán



establecerse requisitos de acceso adicionales a los establecidos por las reglas de operación. Toda modificación a las reglas de operación que cuente con un sistema digital desarrollado por la ADIP, deberá notificarse por parte de la Unidad Responsable para que se realicen las modificaciones al sistema correspondiente.

- 8.2.4. En el caso de que existan personas beneficiarias facilitadoras de servicios, existirán dos apartados distintos en los requisitos de acceso, uno referido a las personas beneficiarias finales y otro que indique el perfil y las especificaciones que deben reunir las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- 8.2.5. Se deberá solicitar a la población beneficiaria la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), salvo en los casos, que, por la propia naturaleza del Programa, no sea procedente (personas migrantes y sujetas a protección internacional, personas en situación de calle, organizaciones civiles y sociales, situaciones de indocumentación, entre otras).

8.3. Procedimientos de acceso.

Establecer la forma en que se accede al programa social: por derecho reconocido o mediante convocatoria pública, se debe publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) y en el Sistema de Información para el Bienestar (SIBIS), deberá incluir una síntesis de las Reglas de Operación, indicando los elementos siguientes:

- 8.3.1. Los procedimientos que deben realizar las personas interesadas para presentar su solicitud de acceso al programa social. Se garantizará que los trámites sean simples, sencillos, transparentes y razonables.
- 8.3.2. Los casos en que existan personas beneficiarias facilitadoras de servicios. indicar la forma en la que se incorporan al programa social (mecanismos de selección, requisitos, entre otras). En todo caso deberán favorecer el uso de herramientas digitales que ponga a disposición la ADIP para dichos registros.
- 8.3.3. Las áreas responsables de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a programas sociales que presente algún problema, fallo u omisión. Las personas servidoras públicas encargadas de esta cuestión realizarán los esfuerzos necesarios para que las potenciales personas beneficiarias completen de forma válida y adecuada sus solicitudes. En el caso de uso de herramientas digitales, proporcionadas por ADIP en las que se requiera asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a programas sociales que presente algún problema, fallo u omisión, la Unidad Responsable deberá notificarlo a la ADIP para la gestión correspondiente.
- 8.3.4. Toda la documentación a presentar para comprobar el cumplimiento de los requisitos del programa, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas a donde deba dirigirse la persona solicitante, el lugar (dirección exacta) y horarios de atención sólo podrán exigirse los datos y documentos anexos estrictamente necesarios para tramitar la solicitud y acreditar si la potencial persona beneficiaria o derechohabiente cumple con los criterios de



elegibilidad; mismos que tendrán que estar acordes con el tipo de población objetivo de que se trate. Tratándose de plataformas digitales, se deberá asegurar que toda la información para la verificación del cumplimiento de los requisitos del programa se encuentre debidamente requisitada en la plataforma digital correspondiente.

- 8.3.5. El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a los programas sociales, que no podrá exceder de treinta (30) días hábiles. Todas las solicitudes de incorporación a programas sociales tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.
- 8.3.6. Las acciones afirmativas en caso de que proceda, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres o de personas de grupos de atención prioritaria a las mismas oportunidades.
- 8.3.7. Cuando se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y la documentación a presentar, además de los procedimientos de acceso, para la inclusión de las personas en el programa social, pueden variar, en cuyo caso, se emitirán lineamientos específicos.
- 8.3.8. En el caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia para la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios, para lo cual cada programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.
- 8.3.9. En todos los casos, los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en vulnerabilidad y/o discriminación; cuidando en todo momento la no revictimización de dichas poblaciones.
- 8.3.10. La forma como la persona solicitante podrá conocer el estado de su trámite; si fue aceptada o no en el programa social (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros), justificando, en su caso, los motivos para la negativa de acceso.
- 8.3.11. La institución entregará a las personas solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa social.
- 8.3.12. Que ningún procedimiento o requisito de acceso no previsto en las reglas de operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o convocatorias del programa social.
- 8.3.13. Que se prohíbe a las autoridades de la Ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos o partidistas, las políticas y programas sociales. En todo caso, se establecerán las sanciones a que haya lugar de acuerdo con las leyes aplicables.
- 8.3.14. Que una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Personas Beneficiarias que, conforme a lo establecido por la LDS, será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la LPDPPSO; 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 reglas de operación del programa social. Tratándose de las actualizaciones de los padrones de personas beneficiarias deberá realizarse en la url: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> bajo el módulo de Actualizar beneficiarios.

- 8.3.15. Que en ningún caso las personas servidoras públicas podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.
- 8.3.16. Diseñar, establecer y difundir mecanismos efectivos y expeditos de apelación, en caso de que la solicitud de recibir los beneficios o apoyos del programa social sea denegada.
- 8.3.17. Promover el principio de simplicidad administrativa para que los requisitos y procedimientos de acceso sean comprensibles, claros y sencillos, eliminando espacios de intermediación o discrecionalidad innecesarios y promoviendo la aplicación directa de los recursos e instrumentos a movilizar. Para tal efecto la ADIP proporcionará asesoría y herramientas que permitan el cumplimiento del presente apartado.
- 8.3.18. Promover, cuando sea posible, la digitalización de trámites y procedimientos a fin de facilitar los procesos y ofrecer vías alternativas y complementarias a las presenciales de incorporación a los programas, a reserva de contar con mecanismos para la atención de casos especiales. Para tal efecto la ADIP proporcionará asesoría y herramientas que permitan el cumplimiento del presente apartado.

8.4. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal.

En aquellos casos de que existan requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal de las personas beneficiarias, se deberá:

- 8.4.1. Precisar cuáles son los requerimientos para permanecer en el programa, así mismo señalar las causales de baja o suspensión de personas beneficiarias, indicando en este último caso la temporalidad de dicha suspensión y los requerimientos que deberán atenderse para subsanar ésta; éstos tendrán que ser acordes con los objetivos del programa.
- 8.4.2. Indicar para los casos de permanencia, suspensión o baja, toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas a donde debe dirigirse la persona solicitante, el lugar y horarios de atención.
- 8.4.3. Establecer procedimientos expeditos de inconformidad, apelación y resolución fundada al alcance de las personas beneficiarias que por alguna razón tipificada hayan sido excluidos, suspendidos, o dados de baja del programa social.

9. Criterios de selección de la población beneficiaria.

En todos los casos, cuando el programa social no pueda alcanzar la plena cobertura y las solicitudes impliquen recursos mayores a los disponibles, se harán explícitos los criterios con los que se priorizará la inclusión de las personas al programa social:



- 9.1. En primer lugar, cuando no sea posible la plena cobertura, se optará por la focalización territorial, estrategia que significa otorgar prioritariamente el programa social a las personas que cumplan con las características de la población objetivo y que residan en las unidades territoriales y colonias que cuenten con índices de desarrollo social más bajos o de situación de riesgo más alto.
- 9.2. En segundo lugar, cuando no sea posible o suficiente la focalización territorial, se añadirá un criterio de priorización por grupos de edad y ciclo de vida, en función de la naturaleza del programa, que otorgue prioritariamente las ayudas, por ejemplo, a niñas y niños, adolescentes, mujeres, jóvenes o personas mayores comprendidos en un determinado rango etario.
- 9.3. En tercer lugar, cuando no sea factible o suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos de edad, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento de beneficios, apoyos, transferencias o ayudas a la población, que permita seleccionar de forma clara a las personas beneficiarias del programa entre el universo de la población que sufre el problema y tiene derecho a recibir atención. Cuando no sea posible la universalidad, las reglas de operación establecerán los criterios de priorización de la población beneficiaria a través de listas de cotejo o ponderadores que incorporen los aspectos que deben reunir las personas para formar parte de la población prioritaria de atención.
- 9.4. Por último, se podrá integrar un criterio de asignación de puntajes a través de la valoración de rubros previamente definidos para la selección de las personas facilitadoras de servicios, procurando la inclusión equitativa entre mujeres y hombres.

10. Procedimientos de instrumentación.

Se refiere al plan de acción del programa social, por lo cual se deben señalar todas las actividades relacionadas con la operación, supervisión y control del mismo, el tiempo en el cual se realizarán y las autoridades responsables de su ejecución.

10.1. Operación.

Se deberán indicar todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar los bienes y/o servicios, garantizando su atención completa, a las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, así como incorporar acciones afirmativas para las mujeres en la operación del programa o proyecto; se deberá indicar lo siguiente:

- 10.1.1. Las unidades administrativas responsables de la implementación del programa y los tiempos en que cada una de sus etapas será realizada.
- 10.1.2. Los datos personales de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, y la información adicional generada y administrada, se registrará por lo establecido en la LTAIPRC y la LPDPPSO.
- 10.1.3. De acuerdo con los artículos 38 de la LDS y 60 de su Reglamento, todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, deben



llevar impresa la siguiente leyenda:

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”

- 10.1.4. Que, los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, desglosar los costos que excepcionalmente y de acuerdo a la naturaleza del programa, tiene que cubrir la persona solicitante.
- 10.1.5. Que, durante los procesos electorales, en particular en las campañas electorales no se suspenderá el programa social, sin embargo, atendiendo a los principios de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en los procesos electorales, 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. Que, la ejecución del programa social se ajustará al objeto y reglas de operación establecidas, evitando su utilización con fines electorales distintos al desarrollo social, en el marco de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con el gobierno en turno, 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, personas candidatas o funcionarias públicas, 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 y otras disposiciones legales. Las personas servidoras públicas no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastres ocasionados por fenómenos naturales y protección civil. Las personas ciudadanas tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones relacionadas con la utilización inadecuada o electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

10.2. Supervisión y control.

Se refiere a las actividades y procedimientos internos de supervisión, control y medición de cada una de las actividades del programa social, señalando los criterios a través de los cuales se dará seguimiento: indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales) y/o encuestas, entre otros.

- 10.2.1 Establecer un sistema de monitoreo e información que permanentemente permita a la entidad o dependencias responsables del programa analizar su desempeño, avatares de operación, eficiencia



y efectividad. Para tal efecto la ADIP proporcionará asesoría y herramientas que permitan el cumplimiento del presente apartado.

10.2.2 Indicar los procesos o procedimientos mediante los cuales la entidad o dependencia responsable del programa social emprendería la revisión del diseño, los procedimientos de intervención, los objetivos o los instrumentos de aplicación adoptados, de acuerdo con la información que arroje el sistema de monitoreo, supervisión y control establecido.

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

11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

Se refiere a la obligación de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública y Alcaldías de tener procesos públicos y expeditos para recibir y resolver en primera instancia quejas o inconformidades de parte de personas beneficiarias o derechohabientes que resulten perjudicados en la aplicación del programa social por una acción u omisión del personal responsable del mismo, o bien suspendidos, expulsados o dados de baja del mismo. El apartado deberá indicar:

11.1. De forma explícita, los procesos para interponer las quejas (deben ser ágiles y expeditos). Señalar los medios con que cuenta la dependencia para recibir las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas y página internet) y los lugares en los que están colocados o disponibles.

11.2. Las áreas de recepción, atención y seguimiento de las quejas o denuncias, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta. En caso de inconformidad; los recursos legales y administrativos con que cuentan las personas beneficiarias o derechohabientes, incluyendo al Órgano Interno de Control del ente administrativo de que se trate.

11.3. Que en caso de que el ente administrativo responsable del programa social no resuelva la queja o inconformidad, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán manifestar su inconformidad en términos de lo previsto en la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, haciendo de su conocimiento al Órgano Interno de Control del ente responsable del programa social.

11.4. Promover, de acuerdo a la naturaleza del programa social, la posibilidad de realizar dichos trámites de queja o inconformidad ciudadana a través de los medios oficiales del ente administrativo responsable del programa social.

11.5. El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral mediante la línea telefónica INETEL.

12. Mecanismos de exigibilidad.



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

Este apartado se refiere a los mecanismos a través de los cuales las personas beneficiarias o derechohabientes de los programas sociales pueden hacer efectivos sus derechos y exigir el acceso a los servicios garantizados.

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

En este apartado las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y Alcaldías deberán:

- 12.1.** Señalar los lugares en donde tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada programa social. Para tal efecto la ADIP proporciona el Sistema Tu bienestar <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/> que permite el cumplimiento del presente apartado.
- 12.2.** Indicar los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del objeto del programa social.
- 12.3.** Especificar textualmente los casos en los que se incurra en incumplimiento o violación de los derechos sociales, los cuales pueden ser los siguientes supuestos:
 - a) Cuando una persona solicitante, cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.
 - b) Cuando la persona derechohabiente 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 social.
 - c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y las personas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.
- 12.4.** En términos del artículo 51 de la LDS, se deberá señalar de manera textual que las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:
 - a) Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción,



- protección y garantía de sus derechos;
- b) Ejercer en cualquier momento 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 LTAIPRC y la LPDPPSO;
 - d) Interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
 - e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionada la permanencia o adhesión a cualquier programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia a los programas sociales;
 - f) Solicitar de manera directa, el acceso a los programas sociales;
 - g) Toda persona derechohabiente o beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

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

12.7. Una vez concluida la vigencia y el objetivo 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 cada ente de la Administración Pública de la Ciudad de México, 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 previa publicación del Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

13. Seguimiento y evaluación.

En términos del artículo 42 de la LDS, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para reorientación y mejora del programa social.



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

13.1. Evaluación interna y externa.

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

- a) La evaluación interna será realizada anualmente por los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías que ejecuten programas sociales, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México. Tendrá como finalidad valorar su funcionamiento y mejorar su diseño, proceso, desempeño, resultados e impactos. Se basará en el Mecanismo de Monitoreo para ajustar, actualizar o modificar los programas.

Como parte del ejercicio de evaluación interna, los entes de la Administración Pública y las Alcaldías de la Ciudad de México encargadas de ejecutar programas sociales deberán implementar encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias finales con el objetivo de conocer la valoración de los componentes otorgados y su significancia en la población atendida.

- b) La evaluación externa será la que realice el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México a los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías, conforme a lo dispuesto por la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.

13.2. Evaluación.

En este apartado las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán:

- a) Establecer que la evaluación interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la LDS, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal, así mismo señalar explícitamente lo siguiente:
 1. Identificar la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social y, en su caso, los recursos que se destinarán a tales fines.
 2. Señalar las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, las de campo (instrumentos aplicados a personas



beneficiarias y operadoras del Programa, tales como: registros administrativos, encuestas de satisfacción, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.

- b) Establecer que la evaluación externa se realizará de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en términos de los artículos 42 de la LDS; 8, fracción I y 27 de la LE.

14. Indicadores de gestión y de resultados.

Tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico (MML), se deben integrar los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, es decir, datos que permitan la evaluación del cumplimiento, su desempeño o impacto en la población beneficiaria, a través de metas e indicadores de género, así como el costo administrativo de su operación, con recomendaciones dirigidas a mejorar el programa social.

Los indicadores de género nos permitirán medir las transformaciones y el impacto que el programa social genera en el acceso a derechos y en la reducción de brechas de desigualdad. Los indicadores de género muestran los cambios en la condición social de mujeres y hombres en un periodo determinado, cambios en la presencia, participación y acceso de mujeres y hombres, por grupos de edad y grupos de población antes y después de una intervención social, por lo que, en la Matriz de Indicadores de Resultados de los Programas Sociales, se deberán evidenciar estos cambios.

Dependiendo la naturaleza del programa social, a nivel de Componente (productos y servicios entregados) en la Matriz de Indicadores de Resultados, se deberá diseñar al menos un indicador de género, que mida la participación de mujeres y hombres (al menos por edad y grupo de población) en los beneficios del programa, que abonen a la resolución de la problemática identificada y que evidencie el cambio en las condiciones de vida de las y los ciudadanos.

Esta medición deberá evidenciar el ejercicio de derechos, la participación de las mujeres y hombres en el programa, en el otorgamiento de servicios y apoyos económicos, que permitan hacer una evaluación, y análisis de impacto diferenciado, sobre el desempeño del programa.

La presentación de los indicadores, como parte de las reglas de operación, debe realizarse como se muestra en la siguiente Matriz de Indicadores de Programas Sociales:

Cuadro 1. Matriz de Indicadores de Programas Sociales.

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
Fin											
propósito											
Componente											
Actividad											

La Semujeres proporcionará asesoría y herramientas que permitan la incorporación de la perspectiva de género para el cumplimiento de este apartado.



A continuación, se describe la información que debe contener cada columna de la Matriz anterior:

14.1. Objetivo.

- a) **Fin:** Descripción de cómo el programa contribuye en el mediano o largo plazo a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de objetivos estratégicos.
- b) **Propósito:** Situación del “problema resuelto”. Es el resultado directo logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes o servicios) otorgados por el programa.
- c) **Componentes:** Los productos o servicios que el programa o proyecto entrega para resolver el problema, es decir para cumplir con su propósito.
- d) **Actividades:** Las acciones necesarias para generar los productos que entregan el proyecto o programa (es decir para generar los componentes).

14.2. Nombre del indicador.

Se refiere a los conceptos relevantes a medir de cada uno de los cuatro niveles de objetivos en forma de indicadores. Es importante que los indicadores planteados tengan relación directa con el nivel en que se encuentra el objetivo. Debe ser relevante para los propósitos que busca el programa, claro para no dar lugar a ambigüedades y estar basado en información confiable, oportuna y verificable.

14.3. Fórmula de cálculo.

Se refiere a la fórmula en que se calcula el indicador propuesto, es decir, la expresión matemática del indicador. Los tipos de fórmulas se realizan tomando como referencia los parámetros de porcentajes, proporciones, tasas de variación, números absolutos, promedios e índices.

14.4. Tipo de indicador.

Se refiere a los siguientes tipos de indicadores:

- a) **Suficiencia:** Establece la relación entre los recursos del programa otorgados directamente a la población (en forma de becas, transferencias, subsidios o productos) y los requeridos para cubrir la población objetivo.
- b) **Eficacia:** Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.
- c) **Eficiencia:** Mide los recursos utilizados en la producción de los resultados. Para ello establecen una relación entre los productos o servicios generados por el programa y el costo incurrido o los insumos utilizados la población objetivo cubierta y el total de personas beneficiarias del programa.



- d) **Calidad:** Evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el proyecto respecto a normas o referencias externas. Con frecuencia se utilizan como indicadores de calidad en programas que entregan servicios a las personas beneficiarias, el nivel de satisfacción de éstos según los resultados de encuestas.
- e) **Sostenibilidad financiera:** Mide la capacidad del programa o de la institución que lo ejecuta para recuperar los costos incurridos, ya sea de inversión o de operación. Dicha recuperación puede ser vía aportes de los usuarios, las contribuciones de otras entidades, venta de servicios.
- f) **Cobertura:** Mide la capacidad efectiva del programa para atender a la población objetivo delimitada a raíz del diseño del diagnóstico y del problema público.
- g) **Universalidad:** Valorar y evaluar en qué medida el programa tiende a segmentar, fragmentar, limitar o condicionar los apoyos de acuerdo a requisitos, características o especificaciones que tendrá que cumplir la población objetivo.
- h) **Resultados:** Evalúa la incidencia del programa en el abatimiento de rezagos, carencias y en el **mejoramiento** del bienestar de la población beneficiaria.
- i) **Impacto:** Mide la contribución del programa a la transformación de estructuras sociales de largo recorrido asociadas a la pobreza, la desigualdad, los derechos sociales, la justicia social o la brecha territorial o de género.

14.5. Unidad de medida.

Se refiere a la unidad en la que está calculado el indicador, (porcentajes, pesos, tasas, promedios, números absolutos, entre otros), considerando que pueden expresarse en términos cualitativos y cuantitativos, por ejemplo: personas beneficiarias, solicitudes, etcétera.

14.6. Frecuencia de medición.

Se refiere a la periodicidad con la que se actualizará la información de las variables de los indicadores cada uno de los indicadores y se generará información al respecto.

14.7. Desagregación.

Se refiere a si el cálculo del indicador se desagregará por sexo, Alcaldías, grupo etario, entre otros.

14.8. Medios de verificación.

Se refiere a las fuentes de información para el cálculo y monitoreo de los indicadores. Se debe procurar que estas sean públicas y se debe precisar el nombre completo del documento, base de datos, estadística, informe, censos o encuestas.

14.9. Unidad responsable.



Se refiere a la Unidad Administrativa de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad de la Administración Pública o Alcaldía responsable del programa social que se encarga de dar seguimiento a la medición del indicador.

14.10. Supuestos.

Son los factores externos que están fuera del control del ente de la Administración Pública responsable del programa social, pero que inciden en su éxito o fracaso, tales como: riesgos ambientales, financieros, institucionales, climatológicos, sociales u otros que pueden hacer que el mismo fracase. El riesgo se expresa en la Matriz de Indicadores de Programas Sociales como un supuesto que debe ser cumplido para lograr los objetivos a cada nivel, es decir, como una condición que tiene que darse para que se cumpla la relación causal esperada en la jerarquía de objetivos.

14.11. Meta.

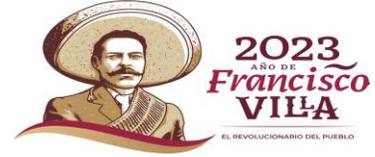
Es el nivel de logro del objetivo del programa social que se espera alcanzar al final del ejercicio fiscal. Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa Social serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, de acuerdo con la periodicidad y características de los indicadores diseñados, señalando a la unidad administrativa responsable de realizarlo.

15. Mecanismos y formas de participación social.

De acuerdo con lo establecido en la LDS, LE, LSPDCDMX y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México (LPC), 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.

En este apartado las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán:

- 15.1. Indicar la forma y etapa en la que participan, específicamente en la planeación, programación, implementación y evaluación del programa social, sea de manera individual y/o colectiva, a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de Seguimiento de administración, de supervisión, de control, entre otros.
- 15.2. Señalar la modalidad de participación social: (participación institucionalizada; participación no institucionalizada; participación sectorial; participación temática o participación comunitaria) y su alcance (proporcionando información, en la toma de decisiones, entre otras).



Para efectos de incluir lo anterior, se deberá integrar el cuadro siguiente:

PARTICIPANTE	
ETAPA EN QUE PARTICIPA	
FORMA DE PARTICIPACIÓN	
MODALIDAD	
ALCANCE	

En el caso del participante se deberá desagregar la información por sexo, que ayude a identificar la participación de mujeres y hombres en la toma de decisiones, respecto del diseño y ejecución del proyecto

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

Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán reconocer sí, para atender o resolver algún problema específico de manera integral, el programa social lleva a cabo actividades de manera conjunta entre alguna de estas o bajo la responsabilidad de otras.

En este apartado se deberá:

- 16.1. Establecer el nombre de los programas o acciones sociales con los cuales se articula, así como sus responsables.
- 16.2. Señalar las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del programa en las que están comprometidas cada una de ellas.
- 16.3. Establecer mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa para subsecuentemente configurar los procedimientos correspondientes, en su caso, de reestructurar, revisar, replantear o transformar las políticas respectivas.

Para efectos de incluir lo anterior, se deberá integrar el cuadro siguiente:

Programa o acción social con el que se articula	
Dependencia, órgano desconcentrado, entidad o alcaldía responsable	
Acciones en las que colaboran	
Etapas del programa comprometidas	

17. Mecanismos de fiscalización.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de los presentes Lineamientos. En este apartado se deberá:



- 17.1. Indicar el número y fecha de la sesión del COPLADE en la que fueron aprobadas las reglas de operación del programa social.
- 17.2. Señalar textualmente que, como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del programa social, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por demarcación territorial y colonia.
- 17.3. Señalar textualmente que la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia, vigilará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la LATRPER y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México vigente.
- 17.4. Señalar textualmente que se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, así como de los Órganos Internos de Control correspondiente, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.
- 17.5. Indicar textualmente que el Órgano Interno de Control de cada ente de la Administración Pública a cargo de instrumentar la política de inclusión y bienestar social en la Ciudad de México, vigilará el cumplimiento de las reglas de operación que se emitan, 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. Señalar textualmente que la Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa social.
- 17.7. Señalar textualmente que se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo a la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda dicha institución.
- 17.8. Presentar el documento con la opinión técnica de la Secretaría de las Mujeres sobre la incorporación de la perspectiva de género en las reglas de operación del programa social.

18. Mecanismos de rendición de cuentas.

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

- 18.1. Los criterios de planeación y ejecución del programa social, especificando metas y objetivos anuales y el presupuesto público destinado para ello;
- 18.2. La siguiente información del programa social será actualizada mensualmente:



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

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



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

Con base en la LDS, se entenderá por padrón de personas beneficiarias o derechohabientes a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por el programa social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente, ya sean reglas de operación o leyes que dan origen al programa social.

Asimismo, se deberán publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año de ejercicio que se trate, los padrones de personas beneficiarias del programa social del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, en los programas en donde se preste atención a personas migrantes y sujetas de protección internacional de diferente origen nacional se agregará el componente de nacionalidad. Dichos padrones deberán estar ordenados de manera alfabética y establecerse en un mismo formato.

Tratándose de la actualización del padrón de beneficiarios el formato podrá ser descargado desde el Sistema Tu bienestar en la: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> bajo el módulo Documentos para actualizar el SIBIS.

Adicional a las variables de identificación, se precisará el número total de personas beneficiarias y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la LDS. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la LTAIPRC y la LPDPPSO.

- 19.1. Los programas sociales que implementen las Alcaldías deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de personas beneficiarias para evitar una posible duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social. Para materializar lo anterior, las Alcaldías deberán observar lo dispuesto en la LATRPER y en el Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México. Tratándose de las actualizaciones a los padrones de beneficiarios, se podrán realizar en el Sistema Tu bienestar en la: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> bajo el módulo Actualización de Beneficiarios para actualizar el SIBIS.
- 19.2. A efecto de construir un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán indicar que tienen a su cargo el programa social en cuestión, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.
- 19.3. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán señalar los programas sociales a su cargo cuando les sean solicitados, otorgar 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 personas beneficiarias de programas sociales de acuerdo con sus atribuciones, salvaguardando siempre los datos personales en términos de la LPDPPSO.



- 19.4. Señalar el sitio de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia en donde se publicará en formato y bases abiertas la actualización de los avances de la integración de los padrones de personas beneficiarias de cada uno de sus programas sociales que sean operados por las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública y las Alcaldías de que se trate, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables siguientes: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 122, fracción II de la LTAIPRC.
- 19.5. Señalar textualmente que: “El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la LDS 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. Indicar textualmente que, una vez emitidos los Lineamientos para la Integración del Padrón Universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.
- 19.7. Diseñar, establecer e implementar 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 y a la población definida.
- 19.8. Diseñar, establecer e implementar 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.

VI. ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES 2024.

Con miras a contribuir y sentar las bases para la construcción del Sistema General de Bienestar Social de la Ciudad de México que establece la Constitución Política de la Ciudad de México, el Instituto llevará a cabo acciones de asesoría técnica para resolver dudas y atender consultas, así como acciones de difusión social de los presentes Lineamientos, para darlo a conocer a la ciudadanía y entre las personas servidoras públicas encargadas de los procesos de planeación y diseño de los programas sociales de la Ciudad de México en el ejercicio 2024.

Asimismo, las Unidades Responsables deberán solicitar asesoría técnica de la Semujeres sobre la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las Reglas de Operación.

VII. INTERPRETACIÓN.

Corresponde al Instituto con apoyo del COPLADE, en el ámbito de sus respectivas competencias, interpretar los presentes lineamientos, así como resolver los casos no previstos.