

DELEGACIÓN TLALPAN

Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón, Encargado de Despacho de la Jefatura Delegacional en Tlalpan, con fundamento en los artículos 87 y 117, fracciones I y XI, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 36, 37 y 39, fracciones XXV, XLV, LVI y LXXXVI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 97, 101 y 102 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 20, 21 y 48 de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal; 6, 32, 33 y 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 120 y 121 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; y 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; así como en el Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales, y los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2018, publicados, respectivamente, el 11 de mayo y el 31 de octubre de 2017 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, emito el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS GENERALES DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL “RED DE MUJERES CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES Y NIÑAS DE TLALPAN 2018”

I. NOMBRE DE LA ACCIÓN SOCIAL Y DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE

1.1. Nombre completo de la acción social o denominación oficial: Red de Mujeres Contra la Violencia Hacia las Mujeres y Niñas de Tlalpan 2018.

1.2. Demarcación territorial responsable de la ejecución de la acción social: Tlalpan.

1.3. Unidades administrativas responsables de la operación de la Acción Social: Dirección General de Desarrollo Social (coordinación de la acción social), Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario (seguimiento, verificación, supervisión y control de la acción social), Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres (operación directa de la acción social).

II. ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA

2.1. Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 con los cuales está alineada la acción social; y la forma en que incorpora los Enfoques Transversales:

Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano

Área de Oportunidad 5. Violencia

Objetivo 1. Disminuir la comisión de delitos o actos de violencia, en todas sus modalidades y tipos, atendiendo a los posibles factores de riesgo.

Meta 3. Desarrollar mecanismos interinstitucionales, intergubernamentales y de participación ciudadana para mejorar los programas en materia de prevención de la violencia en el Distrito Federal.

Línea de Acción. • Fomentar el empoderamiento de las personas que sufren algún tipo de violencia.

Eje Transversal. Enfoque de Participación Ciudadana

2.2. Programas Sectoriales y Especiales con los cuales está alineada la acción social:

Alineación de la acción social con el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018:

Área de Oportunidad “Violencia”.

Objetivo 1

Disminuir la comisión de delitos o actos de violencia, en todas sus modalidades y tipos, atendiendo a los posibles factores de riesgo.

META 1

Establecer estrategias educativas, culturales y de comunicación que permitan el reconocimiento y fortalecimiento de los derechos humanos, la interculturalidad, una vida libre de violencia y la justicia con perspectiva de género.

Meta SECTORIAL

Incrementar las acciones de promoción de la cultura de la denuncia y confianza en las instituciones encargadas de brindar atención a la violencia en todos sus tipos y modalidades.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Promover la cultura de la denuncia y la confianza en las instituciones con atribuciones en materia de violencia.

Desarrollar controles de confianza para el personal de seguridad pública, para promover su pleno respeto a los derechos humanos.

META 3

Desarrollar mecanismos interinstitucionales, intergubernamentales y de participación ciudadana para mejorar los programas en materia de prevención de la violencia en el Distrito Federal.

Meta Sectorial

Creación y establecimiento de Modelos de Atención Específicos para mejorar la atención y prevención de la violencia en la Ciudad de México, para 2015.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Fortalecer la coordinación interinstitucional para optimizar las acciones de prevención de la violencia.

Fomentar el empoderamiento de las personas que sufren algún tipo de violencia.

Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa Delegacional 2015-2018 con los cuales está alineada la acción social:

Eje Rector 7. Promoción de la equidad de género y mejores opciones de vida para las mujeres de Tlalpan.

7.2 Buscar vínculo con instituciones y asociaciones para ampliar la asesoría jurídica y psicológica contra la violencia familiar

7.3 Establecer campañas por la seguridad y vida libre de violencia en el trabajo, en la calle y en la casa, promoviendo una red comunitaria de mujeres.

7.5 Promover la equidad de género en los distintos programas y acciones de gobierno.

Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018

Objetivo. Acceso a una vida libre de violencia.

Impulsar acciones de prevención, atención y sanción de todos los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres y niñas, así como fortalecer la coordinación interinstitucional entre los entes públicos para su erradicación.

Meta: 3. Dar cumplimiento anual al 90% de las acciones programadas para impulsar la prevención, atención y sanción de todos los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres y niñas, así como fortalecer la coordinación interinstitucional entre los Entes públicos para su erradicación.

Política Pública 3.1.20. Fomentar programas de empoderamiento para las personas que sufren algún tipo o modalidad de violencia.

Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México 2016-2018

Eje 5. Medidas de inclusión en la Ciudad de México

Objetivo 5. Llevar a cabo medidas de inclusión para las y los habitantes de la Ciudad de México con la finalidad de transitar a la eliminación de obstáculos, mecanismos o desventajas para las personas que se encuentran en situación de discriminación.

Línea de Acción 5.15. Difundir, a través de medios escritos, electrónicos, audiovisuales, publicidad, redes sociales, contenidos informativos acerca de: qué es la discriminación, causas de la discriminación.

2.3. Objetivos, las estrategias y las metas del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México, que la acción social contribuye a cumplir.

Objetivo específico 22.3. Prevenir, atender, sancionar y erradicar las diferentes formas de violencia hacia las mujeres, niñas y adolescentes

Estrategia 391. Evaluar los programas aplicados para prevenir y erradicar la violencia hacia las mujeres, con participación de la sociedad civil.

Meta 391.1. Una evaluación elaborada y publicada de la cual se emiten recomendaciones para la mejora de las políticas de prevención y el fortalecimiento de los servicios para erradicar y atender la violencia y la discriminación hacia las mujeres.

2.4. Objetivos y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que la acción social contribuye a cumplir.

Objetivo 5. Igualdad de Género. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Meta 5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación

III. DIAGNÓSTICO

III.1. Antecedentes

3.1. Fecha y características con que inició la acción social

En 2016 inicio la actividad institucional denominada, "Red de Mujeres Contra la Violencia Tlalpan 2016", tenía como propósito integrar una red de 75 mujeres para visibilizar y prevenir la violencia contra las mujeres (adultas, jóvenes y niñas) en la Delegación Tlalpan, mediante un proceso de formación y capacitación para adquirir y replicar este conocimiento en su comunidad. Contando con 1 coordinadora y 8 talleristas.

3.2. Modificaciones relevantes, en su diseño y operación

En 2017, continuó la actividad institucional con la denominación, “Red de Mujeres por el Empoderamiento Contra la Violencia hacia las Mujeres y Niñas de Tlalpan 2017”, integrando a 100 mujeres que adicionalmente contaban con 1 coordinadora general, 10 coordinadoras de zona y 6 personas de apoyo técnico. Con el fin de capacitar a otras mujeres para incidir en la detección, visibilización, prevención, asesoría y canalización sobre violencia contra las mujeres, con el fin de disminuir su incidencia particularmente en los nueve pueblos de Tlalpan.

III.2. Problema Social Atendido

3.3. Problema social atendido

Las mujeres y niñas que habitan en la Delegación Tlalpan se encuentran en riesgo de ser víctimas de violencia sea física, psicológica, económica o sexual, principalmente las que habitan en los nueve pueblos y colonias con bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la demarcación, en donde habitan 677,104 personas de las cuales aproximadamente 356,157 son mujeres.

Conforme a la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2016, En la Ciudad de México la prevalencia de la violencia hacia las mujeres de 15 años y más tiene la siguiente incidencia por tipo de violencia: emocional del 61.8 por ciento; física de 46 por ciento; sexual se eleva hasta el 63.2 por ciento; la patrimonial de 33.6 por ciento. La incidencia de la violencia en general se ha elevado con respecto a los datos que se obtuvieron en la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011 donde la incidencia de la violencia del tipo emocional era del 52.4 por ciento; física de 18.4 por ciento; sexual se eleva hasta el 54.4 por ciento; y la patrimonial es de 35.7 por ciento.

Los ámbitos de incidencia también muestran incrementos importantes. En la ENDIREH 2016 los resultados porcentuales fueron. En la Escuela 32.1 por ciento, en el ámbito laboral 31.1 por ciento; en la comunidad 62.9 por ciento; en la familia 10.7 por ciento y con la pareja 54.4 por ciento. En la ENDIREH 2006 los datos fueron: En la Escuela 19.1 por ciento, en el ámbito laboral 30 por ciento; en la comunidad 61.2 por ciento; en la familia 16.3 por ciento y con la pareja 45.2 por ciento. INEGI (ENDIREH 2016; ENDIREH 2011; Y ENDIREH 2006).

3.4. Causas centrales del problema social

Las causas de la violencia tienen varias vertientes, partiendo de la desigualdad de las relaciones de género, con raíces culturales, sociales económicas, políticas y personales, en donde el posible resultado son las diferentes formas de la violencia sea por acción u omisión, basada en su género, ya sea que se cause daño o sufrimiento, psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte.

Los efectos de la violencia hacia las mujeres y niñas son individuales, sociales, culturales, económicos y políticos. Individualmente lesionan la identidad la autoestima y la autodeterminación; Socialmente se dañan las relaciones entre hombres y mujeres reproduciendo la desigualdad de estas; Culturalmente se construyen estereotipos de que refuerzan el ejercicio de la violencia; económicamente se profundizan las diferencias económicas entre hombres y mujeres que ven coartado su desempeño laboral y profesional; políticamente los gobiernos tienen que destinar políticas de atención al fenómeno de la violencia. La acción social busca incidir en la atención social en las propias comunidades para generar instrumentos de visibilización y prevención de la violencia hacia las mujeres.

3.5. Los efectos centrales del problema social

Los efectos de la violencia hacia las mujeres y niñas son individuales, sociales, culturales, económicos y políticos. Individualmente lesionan la identidad la autoestima y la autodeterminación; Socialmente se dañan las relaciones entre hombres y mujeres reproduciendo la desigualdad de estas; Culturalmente se construyen estereotipos de que refuerzan el ejercicio de la violencia; económicamente se profundizan las diferencias económicas entre hombres y mujeres que ven coartado su desempeño laboral y profesional; políticamente los gobiernos tienen que destinar políticas de atención al fenómeno de la violencia. La acción social busca incidir en la atención social en las propias comunidades para generar instrumentos de visibilización y prevención de la violencia hacia las mujeres

3.6. Derechos sociales vulnerados

Los derechos sociales vulnerados como consecuencia de la violencia hacia las mujeres y niñas son el derecho a la equidad y lesiona cohesión e integración social.

3.7. Justificación

La violencia contra mujeres y niñas es un problema que afecta de forma amplia y grave el desarrollo de la convivencia de la población en general de la demarcación, de acuerdo con las cifras ya expuestas a grado tal que se han instrumentado acciones gubernamentales federales y locales para prevenir y atenderla en su magnitud y posible incremento. La acción social busca propiciar y fortalecer la participación social de las comunidades que es donde se vive directamente y puede visibilizarse y prevenirse.

En el año 2015, el Gabinete de Seguridad en Tlalpan y el Comité de Igualdad Sustantiva y Acceso a la Justicia de las Mujeres en Tlalpan informaron que de acuerdo a trabajo realizado con INMUJERES CDMX y la Secretaría de Seguridad Pública, se habían identificado algunos puntos con mayor incidencia en cuanto a violencia de género, los pueblos con mayor índice de vulneración de los derechos de las mujeres eran San Andrés Totoltepec, San Miguel Topilejo, San Pedro Mártir, San Miguel Xicalco, San Miguel Ajusco y Santo Tomás Ajusco. (<http://www.oem.com.mx/eloccidental/notas/n3906395.htm#sthash.aY8MaDw8.dpuf>).

3.8. Pertinencia de la estrategia de la acción social

La ejecución de programas y acciones sociales similares indica que la estrategia de esta acción social es pertinente.

Considerando que, en 2004, a iniciativa de la Red Mujer y Hábitat, apoyada por UNIFEM, el Programa Ciudades sin Violencia hacia las Mujeres con el propósito central de “fortalecer el ejercicio de los derechos ciudadanos de las mujeres en América Latina, y reducir la violencia pública y privada que se ejerce contra ellas en las ciudades”. Con el antecedente de este programa surgió en 2008, el Programa Global Ciudades y Espacios Públicos Seguros y Libres de Violencia contra Mujeres y Niñas de UNIFEM. Son propuestas gubernamentales y de la sociedad civil para afrontar las problemáticas que afectan a las mujeres y entre esas está la de la violencia.

La experiencia desarrollada es el Programa CDMX, Ciudad Segura y Amigable para Mujeres y Niñas, implementado por el Gobierno de la Ciudad de México, desde 2015, que incluye entre sus componentes “3) Participa y contribuye a tu seguridad, que tiene la finalidad de propiciar y/o fortalecer mecanismos de participación ciudadana para la seguridad de las mujeres y niñas, que promuevan la identificación de lugares riesgosos y desarrollen propuestas para la seguridad comunitaria.”

3.9. Línea de Base

La línea base de esta acción social es 3,000 mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

III.3. Definición de la Población Objetivo de la Acción Social

3.7. Población potencial

Población 356,157 mil mujeres habitantes de Tlalpan.

3.8. Población objetivo

La población objetivo es de 104,247 mujeres habitantes de las colonias: 2 de Octubre, Belvedere, Bosques del Pedregal, Cantera Puente de Piedra, Chimilli, Cruz de Farol, Cuchilla de Padierna, Cultura Maya, Ejidos de San Pedro Mártir, Fuentes Brotantes, Lomas de Cuilotepec, Lomas de Padierna, Lomas del Pedregal, Lomas Hidalgo, Los Encinos, Los Volcanes, Magdalena Petlacalco, Mesa los Hornos, Miguel Hidalgo, Mirador I, Mirador II, Parres El Guarda, Pedregal de San Nicolas, Pedregal de Santa Úrsula Xitla, San Andrés Totoltepec, San Miguel Ajusco, San Miguel Topilejo, San Miguel Xicalco, San Pedro Mártir, Santa Úrsula Xitla, Santo Tomas Ajusco, Tlalcoligia, Torres de Padierna), pertenecientes a las de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

3.9. Población beneficiaria o derechohabiente

3,000 habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan, preferentemente de las colonias : 2 de Octubre, Belvedere, Bosques del Pedregal, Cantera Puente de Piedra, Chimilli, Cruz de Farol, Cuchilla de Padierna, Cultura Maya, Ejidos de San Pedro Mártir, Fuentes Brotantes, Lomas de Cuilotepec, Lomas de Padierna, Lomas del Pedregal, Lomas Hidalgo, Los Encinos, Los Volcanes, Magdalena Petlacalco, Mesa los Hornos, Miguel Hidalgo, Mirador I, Mirador II, Parres El Guarda, Pedregal de San Nicolas, Pedregal de Santa Úrsula Xitla, San Andrés Totoltepec, San Miguel Ajusco, San Miguel Topilejo, San Miguel Xicalco, San Pedro Mártir, Santa Úrsula Xitla, Santo Tomas Ajusco, Tlalcoligia, Torres de Padierna).

3.10. Focalización territorial o priorización de la población beneficiaria

La acción social se focaliza en las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan, preferentemente en las colonias : 2 de Octubre, Belvedere, Bosques del Pedregal, Cantera Puente de Piedra, Chimilli, Cruz de Farol, Cuchilla de Padierna, Cultura Maya, Ejidos de San Pedro Mártir, Fuentes Brotantes, Lomas de Cuilotepec, Lomas de Padierna, Lomas del Pedregal, Lomas Hidalgo, Los Encinos, Los Volcanes, Magdalena Petlacalco, Mesa los Hornos, Miguel Hidalgo, Mirador I, Mirador II, Parres El Guarda, Pedregal de San Nicolas, Pedregal de Santa Úrsula Xitla, San Andrés Totoltepec, San Miguel Ajusco, San Miguel Topilejo, San Miguel Xicalco, San Pedro Mártir, Santa Úrsula Xitla, Santo Tomas Ajusco, Tlalcoligia, Torres de Padierna).

Igualmente, va dirigido prioritariamente a niñas y mujeres que habitan en las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

IV. OBJETIVOS Y ALCANCES

IV.1. Objetivo General

Esta acción social tiene como objetivo general realizar acciones de prevención de la violencia contra las mujeres, mediante un Equipo Operativo de 117 mujeres que realizará actividades en zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan, que permita a las mujeres habitantes de dichas zonas la detección, visibilización, y prevención de la violencia contra las mujeres, y en su caso la orientación a víctimas para su atención.

4.1. Bienes y/o servicios que se otorgarán

La capacitación y sensibilización de 117 mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan, en materia de violencia a quienes se les otorgará apoyos económicos para integrar el Equipo Operativo que conformará la Red de Mujeres e implementarán a su vez diversas actividades en dichas zonas que permitan a las mujeres habitantes la detección, visibilización y prevención, así como la orientación de víctimas a las instancias competentes para su atención.

4.2. Población a la que se dirige la acción social

La población objetivo de la acción social es de 3,000 mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

IV.2. Objetivos Específicos

4.3. Conjunto de acciones para alcanzar el objetivo general

- Convocar, seleccionar, capacitar y sensibilizar a 117 las mujeres interesadas en conformar el Equipo Operativo.
- Implementar en las zonas clasificadas como bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan, donde residen las mujeres que integren el Equipo Operativo, actividades que permitan la detección, visibilización y prevención de la violencia.

- Orientación para su atención ante las instancias competentes a las mujeres víctimas de violencia que con motivo de las actividades implementadas lo soliciten.
- Entregar un apoyo económico a las 117 mujeres que conformen el Equipo Operativo.

4.4. Estrategias y mecanismos para fomentar la equidad social y la igualdad sustantiva

Con el fin de fomentar la equidad social y la igualdad sustantiva, para favorecer la transformación de las relaciones de desigualdad entre mujeres y hombres, se aplicarán estrategias y mecanismos que coadyuven a favorecer el acceso a los recursos y al poder, así como la eliminación de estructuras y mecanismos discriminatorios existentes, promoviendo la igualdad de trato, oportunidades y derechos en la diversidad. Su objetivo es contribuir a la eliminación de factores de exclusión o discriminación de grupos prioritarios o en desventaja social, para cerrar las brechas de desigualdad en grupos de población en situación de discriminación o en desventaja social.

Específicamente, se prevé priorizar la conformación del Equipo Operativo que conformará la Red de Mujeres con mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

4.5. Derechos sociales que la acción social busca contribuir a garantizar

Esta acción social busca coadyuvar con el ejercicio del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y la promoción de la equidad y cohesión e integración social.

4.6. Trascendencia y repercusión de la acción social

La trascendencia y repercusión de esta acción social reside en su contribución para la detección, visibilización y prevención de la violencia hacia las mujeres, que permita mitigar las brechas de desigualdad de las mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

V. METAS FÍSICAS

5.1. Meta de cobertura de población objetivo 2018

Esta acción social tiene una meta de cobertura de 3,000 mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

5.2. Metas físicas 2018

Las metas físicas de operación y de resultados son las siguientes:

a) De Operación

- Convocar, seleccionar, capacitar y sensibilizar a 117 las mujeres interesadas en conformar el Equipo Operativo.
- Implementar en las zonas clasificadas como bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan, donde residen las mujeres que integren el Equipo Operativo que conformará la Red de Mujeres, actividades que permitan la detección, visibilización y prevención de la violencia.
- Orientación para su atención ante las instancias competentes a las mujeres víctimas de violencia que con motivo de las actividades implementadas lo soliciten.
- Entregar un apoyo económico a las 117 mujeres que conformen el Equipo Operativo.

b) De Resultados

- Conformar un Equipo Operativo integrado por 117 mujeres interesadas en participar y que su vez beneficien a 3,000 mujeres habitantes de sus comunidades para conformar la Red de Mujeres con mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.
- Capacitar y sensibilizar a través del el Equipo Operativo que conformará la Red de Mujeres a 3,000 mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan, en materia de violencia que les permita la detección, visibilización y prevención de la violencia.

VI. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

6.1. Monto Total Autorizado para el Ejercicio Fiscal 2018

- \$1,500,000.00 (un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.).

6.2. Monto Unitario Anual por Beneficiario

El monto total del presupuesto autorizado se distribuirá de la siguiente forma y en un solo concepto:

Equipo Operativo

- **1 persona Coordinadora General:** \$ 102,000.00 (Ciento dos mil pesos 00/100 M.N.), que se entregaran en ministraciones mensuales de \$ 10,200.00 (Diez mil doscientos pesos 00/100 M.N.), cada una, de marzo a diciembre de 2018.
- **10 personas Coordinadoras de Zona:** \$ 300,000.00 (Trecientos mil pesos 00/100 M.N.), que se entregarán en diez ministraciones mensuales de \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.) a cada una, de marzo a diciembre de 2018.
- **6 personas Facilitadoras:** \$ 348,000.00 (Trecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.) que se entregarán en diez ministraciones mensuales de \$ 5,800.00 (Cinco mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) a cada una, de marzo a diciembre de 2018.
- **100 personas Promotoras:** \$750,000.00 (Setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), que se entregarán en diez ministraciones mensuales de \$ 750.00 (Setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) a cada una, de marzo a diciembre de 2018.

VII. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO

VII.1. Difusión

7.1. Forma como la acción social se dará a conocer a la población

Los presentes lineamientos generales de operación se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en el Sistema de Información del Desarrollo Social de la Ciudad de México (SIDESO, www.sideso.cdmx.gob.mx). Entre la población, la actividad se dará a conocer por medio de convocatoria que será publicada por los mismos medios, la página oficial de Internet (www.tlalpan.gob.mx) y redes sociales de la Delegación Tlalpan.

En caso de que se presente alguna modificación a los presentes lineamientos generales de operación, se hará pública a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en la página oficial de Internet de la Delegación.

7.2. Formas y lugares en que se difundirá la acción social en territorio

En el territorio, se difundirá la acción social por publicación o por lo menos, mediante propaganda adherida en inmuebles asignados a la Delegación Tlalpan.

7.3. Informes

Las personas interesadas en solicitar información sobre la presente acción social podrán acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres, ubicadas en calle Moneda sin número, interior del parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, o llamar al teléfono 54831500 extensión 5925, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas.

VII.2. Requisitos de Acceso

7.4. Requisitos

Las personas interesadas en participar en esta acción social formando parte el Equipo Operativo, deberán cumplir y presentar los siguientes requisitos y documentos:

- Ser mujeres residentes de Tlalpan, preferentemente.
- Ser mayores de 18 años.
- Tener experiencia en actividades administrativas, en trabajo en campo y trato con personas.
- No recibir apoyo económico en el marco de algún programa social o acción social implementada por la administración pública federal o de la Ciudad de México.
- No desempeñar algún empleo, cargo o comisión en la administración pública federal o de la Ciudad de México.
- Tener disponibilidad de horario.
- Firmar Carta Compromiso de Colaboración.

Además, de acuerdo con la función que realizará deberán:

Persona Coordinadora General, Coordinadora de Zona y Facilitadora

- Acreditar estudios mínimos de nivel medio superior.
- Tener conocimiento de normatividad y procedimientos de la administración pública; experiencia en la operación de programas sociales; manejo de paquetería de software para procesamiento de texto y bases de datos; coordinación de grupos de trabajo y facilidad de trabajo en equipo y asertividad.

Las personas interesadas en participar en esta acción social en las actividades de capacitación, sensibilización y detección de la violencia, deberán cumplir los requisitos siguientes:

- Ser mujeres habitantes de Tlalpan, de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

7.5. Documentación

- Solicitud de ingreso a la acción social en el formato correspondiente, debidamente llenada y firmada por el interesado.
- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector, pasaporte, cédula profesional, cartilla del Servicio Militar Nacional).
- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Comprobante de domicilio, expedido en los últimos tres meses (agua, predial, teléfono, gas, luz, contrato de arrendamiento).

- Manifestación bajo protesta de decir verdad de que no se desempeñan ningún empleo, cargo o comisión en la administración pública de la Ciudad de México o de la administración pública federal.
- Manifestación bajo protesta de decir verdad, de no ser beneficiario de ninguna otra acción social o programa de apoyo económico similar operado por la administración pública local o federal.
- Currículum vitae que, de acuerdo con la actividad que presente realizar, conste y anexe:

Persona Coordinadora General, Coordinadora de Zona y Facilitadora

- Comprobante de estudios.

7.6. Excepciones

En caso de situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requisitos y documentación a presentar para la inclusión de las personas en la acción social pueden variar. En tal circunstancia, se emitirán lineamientos específicos.

VII.3. Procedimientos de Acceso

7.7. Forma de acceso a la acción social

Se accederá mediante convocatoria que será publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el SIDESO (www.sideso.cdmx.gob.mx), la página oficial de internet de la Delegación (www.tlalpan.gob.mx), las personas interesadas en participar en esta acción social formando parte del Equipo Operativo.

La forma de acceder de las personas interesadas en las actividades que se implementarán en campo, será mediante de demanda directa en sus propios domicilios, o en su caso previa difusión en campo de la actividad que se trate, en espacios públicos y en los Centros de Desarrollo Integral y Comunitario (CEDIC) de Tlalpan, ubicados en:

- “Ampliación Tepeximilpa”, Carayas y Tlapaneos s/n Col. Ampliación Tepeximilpa.
- “AMSA”, Central No. 26 esq. Calle 4, Col. AMSA.
- “Belvedere”, Yobain esq. Peloponeso, Col. Belvedere.
- “Campo Xóchitl”, Corregidora y Xóchitl, Col. Miguel Hidalgo.
- “Capulín”, 1ª. Cerrada de Tulipán s/n, Col. Miguel Hidalgo.
- “Carrasco”, Carrasco No. 67, entre Cuitláhuac y Cuauhtémoc, Col. Toriello Guerra.
- “Ceforma”, Av. Fuentes Brotantes y Miguel Hidalgo, Col. Fuentes Brotantes.
- “Chichicaspatl”, Chancenote esq. Rancho Viejo, Col. Chichicápatl.
- “Cri Cri”, Av. 35 y Troya esq. con Cd. Robles, Col. Lomas de Cuilotepec.
- “Cultura Maya”, Hopelchen esq. Tepekan, Col. Cultura Maya.
- “Hocaba”, Hocaba Mz 10 Lt 11, entre Seye y Sacalum, Col. Torres de Padierna.
- “Hopelchen”, Hopelcen Mz 17 Lt 16, Col. Popular Santa Teresa.
- “Isidro Fabela”, Vicente Guerrero Mz 11 Lt 11, Col. Isidro Fabela.

- “La Fama”, La Fama esq. Camisetas s/n, Col. La Fama.
- “Lomas Hidalgo”, Carlos Darwin esq. Traviata, Col. Lomas Hidalgo.
- “Casa del Adulto Mayor (Los Vergeles)”, Amanalco s/n, entre Ejido y Av. Las Torres, Col. El Vergel.
- “Luis Donaldo Colosio”, Yucalpeten esq. Yaxkukul, Col. Popular Santa Teresa.
- “Magdalena Petlascalco”, Av. México Ajusco s/n, esq. El Trabajo, Pueblo Magdalena Petlascalco.
- “Mesa Los Hornos”, 7to. Andador de Xamiltepec, entre La Loma s/n, Col. Mesa Los Hornos.
- “Miguel Hidalgo”, Alfredo V. Bonfil Mz 36 Lt 224, Col Miguel Hidalgo.
- “Mirador” 1, Lirios esq. Azucenas s/n, Col. Mirador 1.
- “Parque Morelos”, Alfredo V. Bonfil s/n, Col. Miguel Hidalgo 3ª Sección.
- “Parres”, Miguel Hidalgo y 20 Noviembre, Col. Pueblo Parres El Guarda.
- “Pueblo Quieto”, Moctezuma esq. Cuauhtémoc s/n, Col. Pueblo Quieto.
- “San Juan Bosco”, San Juan Bosco esq. Viaducto Tlalpan, Col San Lorenzo Huipulco.
- “San Miguel Ajusco”, Kiosco San Miguel Ajusco s/n, Salón de Usos Múltiples Ejidal, Pueblo San Miguel Ajusco.
- “San Miguel Xicalco”, 16 de Septiembre No. 6, Pueblo San Miguel Xicalco.
- “Sánchez Taboada”, Yobain y Piste s/n. Col. Héroes de Padierna.
- “Santa Úrsula Xitla”, Av. Santa Úrsula No. 153, Col. Santa Úrsula Xitla.
- “Santo Tomás Ajusco”, Av. Morelos No. 18, Pueblo Santo Tomás Ajusco.
- “Subdelegación Magdalena Petlascalco”, Calle 5 Mayo No. 1, Pueblo de Magdalena Petlascalco.
- “Subdelegación Parres”, Calle 16 de Septiembre Esquina con Hidalgo, Pueblo Parres El Guarda.
- “Subdelegación San Pedro Mártir”, Av. 5 de Mayo, Las Palmas enfrente del kiosco, Pueblo de San Pedro Mártir.
- “Subdelegación Santo Tomás”, Calle Morelos s/n, Pueblo Santo Tomas Ajusco.
- “Superación Ajusco”, Cedros esq. Jazmín, Col. Dos de Octubre.
- “Texcaltenco”, Av. Cantera esq. Macedonio Alcalá y José Vasconcelos, Col. Texcaltenco.
- “Tlalcoligia”, Nahoas No. 8, Col. Tlalcoligia.
- “Topilejo”, Av. de la Cruz s/n a un costado del Campo Deportivo, Col. San Miguel Topilejo.
- “Torres de Padierna”, Tekal s/n entre Seye y Chicoasen, Col. Torres De Padierna.
- “Verano”, Fresno s/n esq. Ocote, Col. Verano.
- “Villa Coapa (Acoxpa)”, Av. Canal de Miramontes (casi esq. con Acoxpa), Col. Narciso Mendoza.

- “Villa Coapa (Cárcamo)”, Cárcamo s/n, Col. Narciso Mendoza Súper Manzana 2.
- “Villa Coapa (Río y Riego)”, Av. Río (casi esquina Av. Riego en la Unidad Habitacional) Col. Narciso Mendoza Súper Manzana 6, Villa Coapa.
- “Xitle”, Cerrada Xitle casi esq. La Troje, Col. María Esther Zuno de Echeverría.
- “San Pedro Mártir (Azucenas)”, Azucena 100, Pueblo de San Pedro Mártir.
- “Pedregal de San Nicolás (Maní)”, Av. Maní y Sinanche, Col. Pedregal de San Nicolás, 1era Sección.
- “Vito Alessio Robles”, Vito Alessio Robles, Col. Miguel Hidalgo.

Para la anterior las mujeres personas que colaboren como Promotoras en la implementación de la presente acción social recorrerán las viviendas convocando a la población para su participación e informando acerca del tipo de actividad y ubicación y desarrollo de las mismas.

7.8. Criterios de inclusión

Los criterios con base en los cuales la Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario, seleccionarán a las beneficiarias que participen en esta acción social en el Equipo Operativo, son los siguientes:

- Cumplimiento de requisitos y documentación correspondiente.
- Orden de prelación.
- Idoneidad de perfil.

7.9. Lugares en los que se colocarán los requisitos, forma de acceso y criterios de selección

Los requisitos, forma de acceso y criterios de selección de personas beneficiarias de esta acción social son públicos y podrán ser consultados en la Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario y la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres, ubicadas en calle Moneda sin número, interior del parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México.

7.10. Criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o discriminación

- Se dará prioridad a las mujeres habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan.

7.11. Registro

Las personas interesadas en participar en esta acción social formando parte del Equipo Operativo, deberán realizar su registro de la siguiente forma:

- El registro, recepción de documentos y aplicación de entrevista de las personas interesadas en participar en esta acción social formando parte del Equipo Operativo, se realizará en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres, ubicadas en calle Moneda sin número, interior del parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes, durante el 22 y 23 mes de marzo de 2018.

7.12. Prioridad en caso de solicitudes mayores a los recursos disponibles

En caso de que las solicitudes para participar sean mayores a los recursos disponibles para la ejecución de la presente acción social, se priorizará la selección de conforme a los siguientes criterios:

- Cumplimiento de requisitos y documentación correspondiente.
- Orden de prelación.
- Idoneidad de perfil.

7.13. Seguimiento del trámite

Las personas podrán conocer el estado de su trámite y en su caso la aceptación o no de su solicitud acudiendo a las oficinas que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres de la Delegación Tlalpan, ubicadas en, calle Moneda sin número, interior del parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes.

Los resultados de la selección de los solicitantes se publicarán en la página oficial de la Delegación Tlalpan (<http://www.tlalpan.gob.mx>), el 26 de marzo de 2018.

7.14. Comprobante de registro

La Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres, entregará a las personas solicitantes un comprobante de haber completado su registro a la actividad institucional.

7.15. En caso de contingencia, desastre o emergencia

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

7.16. Inclusión al Padrón de Personas Beneficiarias

Las personas beneficiarias en esta acción 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.

El padrón total de las y los beneficiarios será publicado en la página oficial de internet de la Delegación Tlalpan y en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de acuerdo con lo establecido en el Aviso por medio del cual se da a conocer la Actualización al Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales.

7.17. Prohibición a servidores públicos

En ningún caso las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las presentes reglas de operación.

VII.4. Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal

7.18. Requisitos para permanecer en la acción social

- Asistir a las asesorías, cursos y talleres de capacitación programadas por la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres.
- Asistir a las reuniones que convoque la Dirección General de Desarrollo Social y la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres.
- Entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres.

- Abstenerse de proporcionar, en cualquier momento del desarrollo de esta acción social, datos falsos o documentos apócrifos.
- Cumplir con la entrega de informes y documentos en tiempo y forma y de conformidad como lo indiquen las Unidades Administrativas responsables directas de la operación de la acción social.
- Realizar las actividades en tiempo y forma y de conformidad como lo indiquen las Unidades Administrativas responsables directas de la operación de la acción social.

Causales de baja

- No asistir a las asesorías, cursos y talleres de capacitación programadas por la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres.
- No asistir a las reuniones que convoque la Dirección General de Desarrollo Social y la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres.
- No entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres.
- Proporcionar, en cualquier momento del desarrollo de esta acción social, datos falsos o documentos apócrifos.
- No cumplir con la entrega de informes y documentos en tiempo y forma y de conformidad como lo indiquen las Unidades Administrativas responsables directas de la operación de la acción social.
- No realizar las actividades en tiempo y forma y de conformidad como lo indiquen las Unidades Administrativas responsables directas de la operación de la acción social.
- Por renuncia voluntaria, en cuyo caso tendrá que firmar la carta de renuncia voluntaria correspondiente.

7.19. Documentación, forma y tiempos para entrega de documentación para permanencia

En caso de baja definitiva de la acción social por alguna de las causales señaladas, la persona inconforme podrá presentar recurso de inconformidad de acuerdo con el capítulo IX de estos lineamientos de operación general.

VIII. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN

VIII.1. Operación

8.1. Actividades, acciones y gestiones que debe realizar la persona beneficiaria o derechohabiente

Equipo Operativo

Terminado el registro y recepción de documentos de personas solicitantes para formar el Equipo Operativo, la Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario determinará qué personas cumplen con los requisitos y documentación completa. Seleccionará entre ellas, a quienes formarán parte del Equipo Operativo y publicará la lista en la página de internet de la Delegación.

Las personas seleccionadas para la instrumentación de esta acción social deberán presentarse en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres de la Delegación Tlalpan, ubicadas en, calle Moneda sin número, interior del parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes, para la firma de la carta compromiso correspondiente.

Las personas solicitantes interesadas en participar no seleccionadas, que cumplieron los requisitos y documentación completa conformarán una Lista de Espera para que, en caso de que sea necesario sustituir a una persona seleccionada, sean invitadas a incorporarse.

En caso de realizarse sustituciones, las personas de la Lista de Espera que se conviertan en beneficiaria recibirán la parte proporcional del apoyo económico correspondiente con el tiempo que le corresponda colaborar en la acción social.

La Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres, es la responsable de la operación e implementación de la presente acción social.

Persona Coordinadora General

- Elaboración e implementación de los Cronogramas de las actividades de capacitación y difusión
- Elaboración de informes mensuales de actividades e informe final.
- Coordinar y supervisar las actividades de las personas Coordinadora de Zona, Facilitadoras y Promotoras.
- Recabar y sistematizar la información y documentación que con motivo de sus actividades generen las personas Coordinadora de Zona y Facilitadoras, así como la custodia de dicha información.
- Elaboración de informes mensuales de actividades e informe final.
- Y las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objetivo de la presente acción social.

• Persona Coordinadora de Zona

- Elaboración de informes mensuales de actividades e informe final.
- Coordinar y supervisar las actividades de las personas Promotoras.
- Recabar sistematizar la información y documentación que con motivo de sus actividades generen las personas Promotoras.
- Y las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objetivo de la presente acción social.

• Persona Facilitadora

- Coadyuvar a la realización de las actividades en las zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de comunidades (acciones de enlace con las promotoras y coordinadoras zonales, recursos materiales y logísticos).
- Supervisar la realización de las actividades programadas.
- Diseño de material de difusión.
- Elaboración de informes mensuales de supervisión de las actividades e informe final.
- Y las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objetivo de la presente acción social.

• Persona Promotora

- Difusión de las actividades de la acción en territorio.
- Elaboración de informes mensuales de actividades e informe final.
- Recorridos en territorio para localización de focos rojos.
- Organizar las actividades

8.2. Unidades administrativas responsables de la implementación de y tiempos de cada etapa

Etapa	Unidad administrativa responsable	Tiempo
Registro y recepción de documentos de las personas que formarán parte del Equipo Operativo.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres	22 de marzo
Aplicación de entrevista a las personas que formarán parte del Equipo Operativo	Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario.	22 de marzo
Selección de las personas que formarán parte del Equipo Operativo	Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario	23 de marzo
Publicación de resultados de la selección de solicitantes que colaborarán en la actividad institucional	Dirección General de Desarrollo Social	26 de marzo
Capacitación Equipo Operativo.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres	Marzo a noviembre
Capacitación de la Red de Mujeres.	Equipo Operativo	Marzo a noviembre
Entrega de apoyos económicos	Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales	Marzo a diciembre
Implementación de actividades de la acción social	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres y Coordinadora General del Equipo Operativo	Marzo a diciembre
Elaboración de informes mensuales de actividades	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres y Equipo Operativo	Marzo a diciembre
Entrega de informe de resultados	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a las Mujeres y Equipo Operativo	Diciembre

8.3. Protección de datos personales

Los datos personales de las personas que reciban el servicio o beneficio de esta acción social y la información adicional generada y administrada se registrará 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 del Distrito Federal.

8.4. Obligación de leyenda

De acuerdo con los artículos 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, 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:

“Esta acción social 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 esta acción social con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de esta acción social en la ciudad de México, será sancionado de acuerdo a la ley aplicable y ante la autoridad competente.”

8.5. Gratuidad obligatoria

Los formatos y trámites que realizar en el marco de esta acción social son gratuitos.

8.6. Restricción durante procesos electorales

Durante los procesos electorales, en particular en las campañas electorales, no se suspenderá la acción social. Sin embargo, atendiendo a los principios de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en los procesos electorales, los beneficios de la acción social no serán entregados en eventos masivos o modalidades que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

8.7. Prohibición de utilización de la acción social para fines electorales

La ejecución de la acción 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.

VIII.2. Supervisión y Control

8.8. Actividades y procedimientos internos de supervisión y control

Las actividades que conforman esta acción social se supervisarán y controlarán mediante indicadores, encuestas e informes de actividades.

La Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario, es responsable de la validación final de cada una de las etapas que den cumplimiento a la operación de la presente acción social.

IX. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA

Las personas beneficiarias o derechohabientes que crean que han sido perjudicadas en la aplicación de esta acción social por una acción u omisión del personal responsable podrán presentar reclamos e inconformidades para ser recibidos y resueltos en primera instancia de manera pública y expedita ante la propia Delegación Tlalpan.

9.1. Presentación de queja

La queja podrá presentarse por escrito ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicadas en, calle Moneda sin número, interior del parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes, dentro de los 30 días siguientes en que haya sucedido el acto u omisión que la motiva.

9.2. Áreas de recepción, atención y seguimiento de quejas, procesos para conocer las resoluciones y plazos de respuesta

La Dirección General de Desarrollo Social atenderá y dará seguimiento a las quejas interpuestas con motivo de esta acción social. Notificará personalmente la resolución que recaiga en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Queja ante la Contraloría

Las personas beneficiarias o derechohabientes inconformes podrán acudir también a la Contraloría Interna de Tlalpan, ubicada Av. San Fernando No. 84, piso 1º, esq. Madero, Col. Tlalpan Centro, tels. 56554643, 54831521, 54831500 ext. 1806.

Recurso de inconformidad

Se podrá interponer, además, el recurso de inconformidad previsto en los artículos 108 a 128 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, ante la Jefatura Delegacional de Tlalpan, dentro de los siguientes 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al en que surta sus efectos la notificación de la resolución que se recurra, o de que el recurrente tenga conocimiento de la resolución.

9.3. A falta de resolución de la queja

En caso de que la Delegación Tlalpan no resuelva la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de las acciones sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas y acciones sociales ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, que deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación o a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General de la Ciudad de México.

9.4. Conductas discriminatorias

Queda prohibido cualquier acto o conducta discriminatoria por acción u omisión por parte de las personas servidoras públicas en la implementación, seguimiento o evaluación de la acción social. La violación a esta disposición será sancionada conforme al marco jurídico vigente en la Ciudad y las personas beneficiarias podrán acudir al Consejo para Prevenir para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Copred) para su investigación.

9.5. Delitos electorales

El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica Inetel (01800 433 2000).

X. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD

Como establece la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la exigibilidad es el derecho de las y los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disponibilidad presupuestal con que se cuente, por lo que 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.

10.1. Obligación de transparencia

La Delegación Tlalpan tendrá 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 acción social en los siguientes domicilios de sus unidades administrativas:

Unidad Administrativa	Domicilio
Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario	Moneda sin número, interior del parque Juana de Asbaje, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México.
Unidad de Transparencia	Plaza de la Constitución No. 1, Planta Baja, Col. Tlalpan Centro
Página oficial de internet	http://www.tlalpan.gob.mx

10.3. Derechos por incumplimiento o por violación

Se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación en al menos los siguientes casos:

- Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por una acción social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente.
- Cuando la persona derechohabiente de una acción social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece la acción social.
- Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a una acción social por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

10.4. Derechos y obligaciones de las personas derechohabientes o beneficiarias de programas sociales

Como señala el artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales tienen 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) A ejercer, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos de la normativa aplicable;
- c) A acceder a la información de las acciones sociales, lineamientos generales de operación, vigencia de la acción social, cambios y ajustes, de conformidad con lo previsto por las leyes de Transparencia y de Protección de Datos Personales;
- d) A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
- e) A que no le sea condicionado, bajo ninguna circunstancia, la permanencia o adhesión a cualquier programa o acción social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia en una acción social;
- f) A solicitar de manera directa el acceso a las acciones sociales;
- g) Una vez concluida la vigencia y el objetivo de la acción 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;
- h) Toda persona derechohabiente o beneficiario queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada acción social.

10.5. Denuncias por violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social

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.

XI. MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES

XI.1. Evaluación

11.1. Evaluación Interna

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

11.2. Unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna de la acción social: Dirección de Equidad de Género, Desarrollo Social y Comunitario.

11.3. Fuentes de información de gabinete o de campo que se emplearán para la evaluación

Para la realización de la evaluación interna se emplearán los documentos e información de gabinete generada mediante el desarrollo de las actividades de la acción social, como: registros de asistencias, encuestas, reportes, informes y quejas, además de la denominada “Matriz FODA” <http://www.matrizfoda.com>.

XI.2. Indicadores de Gestión y de Resultados

11.4. Metodología de Marco Lógico

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. Los instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa complementarios serán, cuando menos, la evaluación o informe de la Unidad Administrativa operadora de la acción y encuesta de satisfacción de la acción social.

11.5. Metas asociadas a objetivos

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, indicadores que permitan la evaluación del cumplimiento de los objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria, así como el costo administrativo de su operación. La presentación de los indicadores en los lineamientos generales de operación debe realizarse como se muestra en la siguiente Matriz de Indicadores:

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Meta
Fin	Integración de una Red de Mujeres, para la prevención, de la violencia hacia las mujeres.	Porcentaje de mujeres integradas a la Red de Mujeres.	Total de mujeres que se inscriben/total de mujeres integradas a la Red de Mujeres	Eficacia	Personas	Territorio	Listados de asistencia	JUD de Atención a las Mujeres	La inasistencia a las actividades de la Red de Mujeres	3,000 mujeres
Propósito	Que las mujeres integradas a la Red de Mujeres repliquen en sus colonias actividades en la prevención de la violencia.	Cantidad de mujeres por colonia capacitadas.	Número de mujeres por colonia capacitadas	Eficacia	Persona	Territorio	Listados de asistencia. Encuesta de percepción	JUD de Atención a las Mujeres	Resistencia sociocultural	3000
Componentes	Talleres de capacitación a mujeres integrantes de la Red de Mujeres para la operación de las actividades encaminadas a la detección, visibilización,	Red de Mujeres	Mujeres integrantes de la Red de Mujeres asistentes a los talleres/Mujeres que impulsaron acciones de detección, visibilización, prevención, asesoría y canalización sobre la violencia hacia las mujeres.	Eficacia	Persona	Territorio	Listados de asistencia. Informes de acciones.	JUD de Atención a las Mujeres	Resistencia sociocultural	70%

	prevención, asesoría y canalización para la atención de la violencia contra las mujeres.									
Actividades	Actividades de replicación en las colonias de los talleres en detección, visibilización, prevención de la violencia hacia las mujeres.	Mujeres de las colonias receptoras de actividades de replicación de los talleres de prevención de la violencia hacia las mujeres.	Total de mujeres de las colonias receptoras de las actividades de replicación de los talleres de prevención de la violencia hacia las mujeres.	Calidad	Persona	Territorio	Listado de Asistencia . Encuesta de calidad de la capacitación	JUD de Atención a las Mujeres	Resistencia de las mujeres a ser evaluadas	100 %

XII. FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

12.1. Forma de participación

La población beneficiaria de esta actividad institucional participa en las etapas de evaluación mediante la aplicación de encuesta.

12.2. Modalidad de Participación

La modalidad de participación social en esta actividad institucional es consulta mediante encuesta.

Participante	Etapas en la que participa	Forma de participación	Modalidad
Personas beneficiarias	Evaluación	Individual	Encuestas

XIII. ARTICULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS Y ACCIONES SOCIALES

Esta acción social no lleva a cabo actividades conjuntas con otros programas o acciones sociales, de la misma Delegación ni bajo la responsabilidad de otras dependencias.

XIV. MECANISMOS DE FISCALIZACIÓN

La Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de los presentes lineamientos generales de operación.

14.1. Verificación de la Contraloría General

La Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia, verificará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.

14.2. Obligación de proporcionar información a los órganos de control

La información solicitada por la Contraloría y/o los órganos de control interno sobre esta acción social será proporcionada a fin de que puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

14.5. Vigilancia de Contraloras Ciudadanas

Las personas contraloras ciudadanas de la Red de Contralorías Ciudadanas que coordina y supervisa la Contraloría General, vigilarán en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal y en los Lineamientos del Programa de Contraloría Ciudadana, el cumplimiento de los presentes lineamientos generales de operación, así como las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución de la acción social y el ejercicio de los recursos públicos.

XV. MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

15.1. Información pública

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 para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia y en la página de internet <http://www.tlalpan.gob.mx/transparencia> en la que también se podrá disponer de esta información:

- Los criterios de planeación y ejecución de la acción social, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello;
- La siguiente información de la acción social, que será actualizada mensualmente:
 - a) Área
 - b) Denominación de la acción social
 - 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 acciones sociales
 - 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 beneficiarios mismo 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
- Resultado de la evaluación del ejercicio y operación de la acción social.

XVI. CRITERIOS PARA LA INTEGRACIÓN Y UNIFICACIÓN DEL PADRÓN UNIVERSAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS O DERECHOHABIENTES

Con base a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se entenderá por padrón de beneficiarios a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (ya sean reglas de operación o leyes particulares que dan origen a la acción social).

16.1. Publicación del Padrón de Beneficiarios

La Delegación Tlalpan, como responsable de esta acción social, publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el padrón de beneficiarios correspondiente, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial y demarcación territorial. Dicho padrón estará ordenado alfabéticamente e incorporado en el “Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Acciones Sociales de la Ciudad de México”, que para tal fin, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México ha diseñado. En éste, además de las variables de identificación: “nombre, edad, sexo, unidad territorial y demarcación territorial”, se precisará el número total de beneficiarios y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

16.2. Padrón Unificado de Beneficiarios de la CDMX

A efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas de las Dependencias de la Administración Pública local, en el mismo periodo, la Delegación Tlalpan, como responsable de esta acción social, entregará el respectivo padrón de beneficiarios en medios magnético, óptico e impreso a la Comisión de Vigilancia y Evaluación de Políticas y Programas Sociales de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, así como la versión electrónica de éste a la Secretaría del Desarrollo Social de la Ciudad de México, a efecto de incorporarlos al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) e iniciar el proceso de integración del padrón unificado de beneficiarios de la CDMX, de acuerdo con lo establecido en la fracción II del artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

16.3. Verificación de padrones

La Delegación Tlalpan, como responsable de esta acción social, otorgará a la Contraloría General de la Ciudad de México, cuando le sea solicitado, 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 Contraloría. Ello con la intención de presentar sus resultados al órgano Legislativo de la Ciudad de México, salvaguardando siempre conforme a la Ley los datos personales de los beneficiarios.

16.4. Actualización de los avances en la integración de los padrones de beneficiarios

La actualización de los avances en la integración de los padrones de beneficiarios de cada uno de los programas y acciones sociales de la Delegación Tlalpan se publicará en formato y bases abiertas, de manera mensual, en el sitio de Internet: <http://www.tlalpan.gob.mx> y en la Plataforma Nacional de Transparencia. Dichos padrones se conformarán de manera homogénea y contendrán las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Demarcación Territorial, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo con lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

16.5. Incumplimiento sujeto a sanción

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.

16.6. Padrón Universal

Una vez emitidos los Lineamientos para la integración del padrón universal, se les dará estricto cumplimiento.

TRANSITORIO

ÚNICO. Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, primero de marzo de dos mil dieciocho.

(Firma)

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón
Encargado de Despacho de la Jefatura Delegacional en Tlalpan