

## ALCALDÍA EN TLALPAN

**Mtra. Gabriela Osorio Hernández**, Alcaldesa del Órgano Político Administrativo en Tlalpan, con fundamento en los artículos 122, apartado A, Fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 52 numerales 1 y 4, 53 Apartado A numerales 1, 2 y 12, Apartado B numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 6 Fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 9, 16, 20, 21, 29, 30, 31 Fracciones I y III y 35 Fracción I de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 Fracción III, 11 y 51 último párrafo de la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México; 31, 32, 48, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 60, 67, 68, y 69 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, 4, 28, 31 y 34 del Reglamento de la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social; Ley de Evaluación de la Ciudad de México; así como en el “Acuerdo por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de operación de los programas sociales para el ejercicio 2025”, publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México No. 1514 Bis de fecha 26 de diciembre de 2024, por el Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva, emito el siguiente:

### AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL “TLALPANDO FUGAS”

#### 1. Nombre de programa social y dependencia o entidad responsable:

##### 1.1. Nombre del programa social:

- Tlalpando fugas.

##### 1.2. Alcaldía responsable de la ejecución del programa social:

- Tlalpan.

##### 1.3. Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son:

- Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano (coordinación);
- Subdirección de Operación Hidráulica (supervisan);
- Jefatura de Unidad Departamental de Agua, Saneamiento y Drenaje A (Opera).

1.4. Este Programa no se ejecuta de manera conjunta con ninguna Dependencia, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldía.

1.5. Este Programa no se ejecuta de manera simultánea con ninguna Dependencia, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldía.

#### 2. Alineación programática.

##### 2.1. Este programa social se alinea con:

El Programa de Gobierno de la Ciudad de México.

● Eje: 2. Ciudad Sustentable.

\* Sub eje: Medio Ambiente y Recursos Naturales.

\* Sub sub eje: Garantizar el derecho al agua y disminuir la sobreexplotación del acuífero. Mejora integral del drenaje y saneamiento.

##### 2.2. Este programa social incorpora referencias concretas con:

- a) La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 4, párrafo adicionado DOF 08-02-2012.
- b) La Ley Orgánica de las Alcaldías de la Ciudad de México, artículos 42, Fracción VII, 64.
- c) Contribuye a cumplir con los siguientes principios de la política de desarrollo social de la Ciudad de México: Universalidad, igualdad y equidad social.
- d) Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México.
- e) Contribuye a hacer valer el siguiente derecho consagrado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Igualdad.

f) Contribuye a cumplir la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo de la Administración Pública de la Ciudad de México: Promover, diseñar e implementar programas de formación, capacitación, sensibilización y profesionalización en materia de perspectiva de género, derechos humanos, vida libre de violencia e igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

g) Cumplir con La Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México, y lo dispuesto en el Artículo 10, numeral IV Ter:

“Diseñar, aplicar y promover programas, medidas y acciones basadas en el principio de corresponsabilidad social en el ámbito público y privado para la conciliación de la vida familiar y laboral, a través de medidas que permitan equilibrar la presencia de mujeres y hombres en los espacios doméstico y productivo.”.

### 3. Diagnóstico.

El agua es el origen y el sostén de la vida, por lo cual el acceso a ella es considerado como un derecho humano, así como el derecho al saneamiento. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el 98.9% de las viviendas particulares de la Ciudad de México tienen agua entubada. En cuanto al drenaje, la cobertura es de 99.7%. La Ciudad de México enfrenta una situación de escasez hídrica y desigualdad en el suministro de agua. Más del 77% de la población no tiene derecho pleno al agua, y alrededor del 23% de las viviendas consumen más de 100 litros de agua por persona al día.

En la Alcaldía Tlalpan, el sistema hidráulico enfrenta retos significativos que evidencian la necesidad de una intervención integral y estratégica. Diariamente se reciben entre 15 y 20 reportes de fugas, lo que pone de manifiesto el deterioro de la infraestructura existente, así como posibles fallas en su mantenimiento preventivo. Además, se registran cerca de 30 reportes de falta de agua, situación que impacta directamente la calidad de vida de las y los habitantes, especialmente en las zonas más vulnerables. Por otro lado, entre 5 y 10 reportes diarios de tomas tapadas reflejan la falta de atención oportuna y la acumulación de residuos sólidos en la red. Este diagnóstico preliminar subraya la urgencia de implementar medidas que incluyan la modernización del sistema, campañas de sensibilización para un uso responsable del agua y la optimización de recursos para responder con eficiencia a las necesidades de la población.

Las condiciones topográficas y geológicas de la Alcaldía Tlalpan dificultan la distribución eficiente del agua. Las distintas formaciones geológicas, obstaculizan la operación de los sistemas hidráulicos, especialmente en las zonas altas. Estas características naturales no solo complican el diseño y mantenimiento de la infraestructura, sino que también generan diferencias significativas en la presión del agua. Estas condiciones refuerzan la necesidad de realizar acciones de atención inmediata.

Sin embargo, estas cifras son apenas un asomo a la dimensión real del problema y al gran reto de garantizar a los más de ocho millones de personas que habitan esta ciudad su derecho al agua como lo marcan leyes locales e internacionales. En este sentido, la legislación que busca reglamentar y garantizar el acceso al agua de todos y todas en la ciudad se encuentra tanto en leyes locales, como nacionales y acuerdos internacionales. A continuación, se enumera el contenido del marco jurídico que regula el acceso y abastecimiento de agua a la población: A nivel nacional se encuentra el Artículo 4 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos: Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines. Por su parte, en el Artículo 9, fracción F, de la Constitución de la Ciudad de México. Al tomar en cuenta el panorama, la alcaldía enfrenta un reto en materia hídrica, pues es la demarcación de la Ciudad de México que presenta el mayor rezago en infraestructura y accesibilidad.

#### 3.1. Antecedentes.

No hay antecedentes de este programa social, siendo este el primer ejercicio fiscal en el que se ejecuta.

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

La falta de agua en los hogares derivado de la gran cantidad de fugas existentes en infraestructura de agua potable, puede llevar a cambios en la dinámica social y cultural en hombres y mujeres, mismos que pueden generar tensiones y conflictos; las mujeres y hombres tienen derecho al acceso, a la disposición y saneamiento de agua potable suficiente, salubre, segura, asequible, accesible y de calidad para el uso personal y doméstico de una forma adecuada a la dignidad, la vida y la salud; así como a solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.

En este sentido la escasez de agua afecta principalmente a las mujeres, ya que en la mayoría de los núcleos familiares las mujeres tienen asignada el rol de cuidadora y encargadas de las labores del hogar sin que reciban un sueldo, dicho lo anterior en la mayor parte de los casos son ellas las encargadas de solucionar la falta de agua en el hogar.

**3.2.1. Las causas centrales que determinan el problema público**, la escasez de agua puede definirse como la insuficiencia de este recurso para satisfacer las necesidades humanas y ecosistémicas; esta situación repercute directamente en la sociedad haciendo vulnerable, como consecuencia de no atender el problema los siguientes derechos:

- Derecho a la Salud;
- Derecho al Agua;
- Derecho al Medio Ambiente;
- Derecho al disfrute de espacios públicos y movilidad.

**3.2.2.** Las consecuencias de esta problemática impactan a hombres y mujeres, y se manifiestan en las siguientes afectaciones:

- Obstaculiza la realización de las actividades diarias.
- Impacta en la higiene personal.
- Afectaciones para proveer un servicio digno en edificios públicos como lo son escuelas y centros de salud.
- Gastos adicionales para la obtención de agua.

**3.2.3.** En cumplimiento a lo ordenado en el artículo 4o., párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) que establece que toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible; así como la obligación del Estado de garantizar este derecho y que la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso, uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, con la participación de la Federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines. El derecho humano al agua es un derecho fundamental y está relacionado con el ejercicio de diversos derechos, como la vida, la dignidad, la alimentación y la salud, entre otros, por lo que es necesario establecer un acuerdo que incluya la participación de los tres órdenes de gobierno, así como de diversos actores del sector y la población en general, para la seguridad, protección y sustentabilidad hídrica.

El derecho humano al agua y al saneamiento está contemplado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, asumidos por México, de tal forma que existe el compromiso de transitar hacia un nuevo modelo que busque la preservación integral del medio ambiente, la adaptación y mitigación del cambio climático, el desarrollo económico incluyente, así como el bienestar social con pleno respeto a los derechos humanos. IV.

En el caso específico de nuestro país la problemática hídrica no es menor. La Academia Mexicana de Ciencias afirma que la escasez de agua afecta a 35 millones de personas donde destaca la poca disponibilidad tanto en cantidad como en calidad, de acuerdo al Sistema Nacional de Información del Agua los problemas de disponibilidad afectan a 104 de las 757 cuencas hidrológicas y 286 de los 653 acuíferos, con 114 acuíferos afectados por la sobreexplotación. La disponibilidad del agua per cápita de 1950 hasta 2017 disminuyó en un 80 por ciento, lo que revela un indicador grave de la crisis hídrica.

#### **A. Objetivo.**

**Primero.** El Gobierno Federal, los Gobiernos de las 32 Entidades Federativas, municipios, demarcaciones territoriales, los representantes de los sectores agrícolas, pecuario e industrial, social y académico acuerdan adoptar e implementar, desde el ámbito de sus competencias, las siguientes acciones con el fin de atender el estrés hídrico que vive nuestro país:

1. Garantizar el derecho humano al agua en cantidad y calidad suficiente;

2. Hacer eficiente el uso del agua en los procesos productivos de las actividades industriales, agrícolas y pecuarias;
3. Invertir, los tres órdenes de gobierno, en materia de infraestructura en el marco del Programa Nacional Hídrico;
4. Colaboración entre el sector público, privado y social para realizar acciones de mejora en los entornos locales para fortalecer el derecho humano al agua;
5. Realizar una gestión eficaz, ordenada y sustentable en materia de concesiones;
6. Desarrollar un programa de digitalización y simplificación de trámites;
7. Impulsar la innovación tecnológica para el tratamiento, reúso y potabilización del agua, con la inclusión de biotecnología e infraestructura verde;
8. Llevar a cabo medidas de adaptación y mitigación frente a los efectos del cambio climático, incluida la reforestación y la restauración ambiental;
9. Evitar la contaminación de nuestros ríos y cuerpos de agua, así como contribuir a la restauración y saneamiento de estos;
- e
10. Implementar una campaña permanente de concientización, ahorro, uso, reúso y cuidado del agua.

**3.2.4.** La población potencial serán 699,298 personas que habitan en colonias, pueblos y barrios de esta Alcaldía, siendo 52.2% mujeres (365,033) y 47.8% hombres (334,265). Los rangos de edad que concentran mayor población fueron de 20 a 24 años (57,573 habitantes), 25 a 29 años (56,410 habitantes) y 30 a 34 años (54,450 habitantes). Entre ellos concentraron el 24.1% de la población total.

**3.2.5.** Se requiere la intervención del Gobierno de la Alcaldía, ya que con la implementación del programa social se contribuirá al mantenimiento y reparación de la infraestructura hidráulica de las fugas visibles y no visibles que afecte la disponibilidad del agua y brinde mejor calidad de servicios.

**3.2.6.** En el ámbito local el Gobierno de la Ciudad de México promueve el programa Agua para todos: “Programa Integral para mejorar la distribución y abastecimiento de agua potable”. Los programas persiguen objetivos diferentes, mientras que el programa Agua para todos: “Programa Integral para mejorar la distribución y abastecimiento de agua potable” considera la rehabilitación de red de agua potable y drenaje y Tlalpando fugas está orientada al control y reparación de fugas de agua.

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

**4.1. Objetivo general.** Garantizar el acceso equitativo y sostenible al agua potable para todos los habitantes de Tlalpan. Esto implica implementar medidas para reducir la escasez de agua, mejorar la infraestructura hidráulica y promover el uso eficiente del agua,

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

- Priorizar colonias localizadas en manzanas con mayor Índice de Desarrollo Social de la Alcaldía.
- Reducir la pérdida de agua a través de la reparación de fugas y la mejora de la infraestructura hidráulica.
- Promover la participación ciudadana a través de reportes de fugas localizadas en las diferentes zonas territoriales.

**4.2.1.** 1; seleccionar a 8 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para cada zona territorial de Tlalpan, que darán el acompañamiento a los trabajos que se realizan para el mantenimiento y reparación de infraestructura y fugas de agua.  
2; Mejorar la infraestructura hidráulica y aumentar la eficiencia del sistema, para el disfrute de la comunidad.

**4.2.2.** Las acciones previstas para alcanzar el objetivo es reducir las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres, priorizando la incorporación de mujeres beneficiarias facilitadoras de servicios.  
Fomentar la perspectiva de género mediante pláticas de concientización sobre el uso eficiente del agua dirigidos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y beneficiarios del programa.

**4.2.3.** Las diferencias entre el objetivo general y los específicos contribuyen a que la población objetivo avance en el ejercicio de sus derechos, particularmente el derecho de acceso al agua, mitigar la escasez de agua para el consumo humano, agricultura y otros usos.

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

**5.1.** Se estima que la población objetivo serán las 699,298 personas que habitan en colonias, pueblos y barrios de Tlalpan, de las cuales 52% son mujeres y 48% son hombres (INEGI, 2020); así como la población flotante de la Alcaldía.

**5.2.** Se estima que la población beneficiaria sea la misma que la población objetivo.

5.3. Debido a que el presente programa no cuenta con los recursos humanos y presupuestarios para atender al universo de la población objetivo, en el numeral 9 de las presentes reglas de operación se establecen los criterios de priorización para la selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

5.4. Este programa social contempla la participación de 40 personas beneficiarias facilitadoras de servicios por las cinco Subdirecciones Territoriales, los requisitos de acceso, la documentación, así como las actividades, atribuciones, tareas y responsabilidades, se detallan en los numerales 8.2.1, 8.2.4, 8.3.4 y 9 de las presentes reglas de operación.

## 6. Metas Físicas.

Los resultados esperados de acuerdo con la planeación para cada una de las estrategias y acciones implementadas por el programa se reflejan en los siguientes puntos:

6.1. Proporcionar 40 servicios de mantenimiento y reparación de la infraestructura hidráulica y fugas de agua a través de 40 personas beneficiarias facilitadoras de servicios. 25 de sexo masculino y 15 de sexo femenino.

6.2. Por razones presupuestales, este programa social no está en condiciones de alcanzar la universalidad; es decir, no garantiza el apoyo a la totalidad de los habitantes de la demarcación.

Por lo tanto, de conformidad con la normatividad, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social se dirigirá a 41 personas quienes serán personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

6.3. Las metas físicas que se espera alcanzar para el ejercicio fiscal 2025 son hasta 14,600 servicios divididos en las subdirecciones territoriales.

Se realizarán actividades encaminadas a mitigar el deterioro y mejorar la infraestructura de la red hidráulica, para una mejor distribución del agua potable en la Alcaldía de Tlalpan. Todo esto, mediante servicios de reparación de fugas y atención a socavones que pongan en riesgo la integridad de la población en vías secundarias.

A continuación, se engloban las actividades que las territoriales brindarán a la comunidad de la Alcaldía de Tlalpan:

- Recabar los reportes de fugas de agua dentro de las colonias, pueblos y barrios de la alcaldía de Tlalpan.

- Delimitación de la zona de la fuga;

- Demolición del asfalto;

- Excavación del terreno para detectar la fuga;

- Reparación de las fugas de diámetros ½", ¾", 1", 2", 3", 4" y 6";

- Tapar la excavación de la fuga con tepetate;

a) Otorgar platicas de concientización del uso eficiente del agua.

## 7. Orientaciones y Programación Presupuestales.

7.1. El presupuesto autorizado para el ejercicio 2025 es de \$3,000,000.00 (tres millones de pesos 00/100 M.N.).

7.2. La forma en la que se erogará el presupuesto, incluyendo montos por rubro, número de ministraciones, frecuencia, periodicidad y materiales es.

### Programación Presupuestal para personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Denominación	Número de personas beneficiarias	Calendarización	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto mensual	Monto anual	% del presupuesto total
<b>Personas beneficiarias facilitadoras de servicios</b>								
Operativo	37	Feb - Dic	11	\$6,000.00	\$66,000.00	\$222,000.00	\$2,442,000.00	88.80%
Sobrestante	4	Feb - Dic	11	\$7,000.00	\$77,000.00	\$28,000	\$308,000.00	11.20%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>Feb -Dic</b>	<b>11</b>	<b>\$13,000.00</b>	<b>\$143,000.00</b>	<b>\$250,000.00</b>	<b>\$2,750,000.00</b>	<b>100%</b>

**Calendario Presupuestal.**

<b>Febrero</b>		<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>
\$250,000.00		\$250,000.00	\$250,000.00
<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>
\$250,000.00	\$250,000.00	\$250,000.00	\$250,000.00
<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
\$250,000.00	\$250,000.00	\$250,000.00	\$250,000.00
<b>Total</b>			
<b>\$2,750,000.00</b>			

**7.3.** El monto unitario mensual por persona beneficiaria facilitadora de servicios:

- Para 37 personas operativas es de \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 m.n.) a cada facilitador por 11 ministraciones.
- Para 4 personas sobrestantes es de \$7,000.00 (Siete mil pesos 00/100 m.n.) a cada facilitador por 11 ministraciones.
- Se considera un monto de \$ 250,000.00 (Doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) para el suministro de materiales necesarios en el programa.

**7.4.** Para el presente programa no se consideran costos adicionales de operación a los anteriormente expuestos.

**8. Requisitos y procedimientos de acceso.**

**8.1. Difusión.**

**8.1.1.** Las presentes reglas de operación se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México; asimismo, se podrán consultar en la página web, <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/>. La convocatoria para acceder al presente programa social se publicará en la página web <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> a más tardar un mes después de que se publiquen las reglas de operación. Posterior a la primera convocatoria, en caso de que se requiera, se realizará un proceso de recepción y selección de solicitudes para personas beneficiarias facilitadoras de servicios, el cual se dará a conocer a través de la página web de la Alcaldía, lo anterior con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos del programa social.

**8.1.2. El presente programa social no será difundido con acciones en territorio.**

**8.1.3.** Las personas interesadas podrán consultar o solicitar información sobre los requisitos procedimientos de participación de lunes a viernes, en un horario de 09:00 a 16:00 horas, en las oficinas de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano ubicadas en Av. San Fernando No. 84 Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000 en donde podrán aclarar sus dudas o agendar una cita.

**8.1.4. La difusión del programa social tanto en las reglas de operación como en el material y medios en los cuales se dé a conocer a la población no contendrá identificación de tipo personal, simbólico, semiótico o de cualquier índole con partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo. Será dado a conocer de manera institucional y contendrá la leyenda que alude el artículo 38 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, y artículo 60 de su Reglamento.**

**8.2. Requisitos de acceso.**

**8.2.1.** Los requisitos de acceso de este programa social son 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.** Con base en disposiciones sanitarias vigentes en cada momento en la Ciudad de México, se privilegiará el uso de las nuevas tecnologías, como la utilización de seguimiento a través de la nube, garantizando la no aglomeración y la seguridad de las personas.

**8.2.3.** No establecerán requisitos adicionales a los establecidos en estas reglas de operación.

**8.2.4.** Las personas interesadas en participar en el presente programa social deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios:

- Tener 18 años o más.
- Presentar la documentación requerida de forma personal y directa.
- Presentar solicitud de registro.
- Tener disposición de realizar actividades físicas para el desempeño de las acciones encomendadas.
- Conocimiento y manejo de herramientas, respuesta y atención de ciudadanos que se acerquen a solicitar información sobre las actividades que realizan en el sitio de trabajo.
- Ser preferentemente habitante de la Demarcación Territorial.
- No ser trabajador o trabajadora de la Administración Pública de la Alcaldía Tlalpan, bajo régimen laboral alguno.
- No ser beneficiario de apoyos económicos en el marco de algún programa social o acción social de la misma naturaleza por la Alcaldía Tlalpan.
- No deberá proporcionar datos falsos o documentos apócrifos.
- Comprometerse a cumplir con lo establecido en las reglas de operación del programa social.

**8.2.5.** Se solicitará la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), a todas las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, salvo en los casos, que, por la propia naturaleza del Programa, no sea procedente (grupos de migrantes, poblaciones callejeras, organizaciones civiles y sociales, situaciones de indocumentación, entre otras).

**8.3.** Procedimientos de acceso.

El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las presente reglas de operación, las cuales fungen como convocatoria a la población en general. Lo anterior sin menoscabo de las convocatorias públicas que se den a conocer mediante un aviso publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información en materia de Bienestar e Igualdad Social y en el Sistema de Información para el Bienestar (SIBIS) y en la página de la Alcaldía Tlalpan (<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>) mismas que contendrán los siguientes elementos:

8.3.1. Los trámites para presentar la solicitud de acceso al programa serán simples, sencillos, transparentes y razonables.

8.3.2. Las personas interesadas en ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios, deberán cumplir con lo establecido en los numerales 8.2, 8.3.4 y 9, de las presentes reglas de operación.

8.3.3. El área responsable de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a este programa social que presente algún problema, falla u omisión en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano. La persona servidora pública encargada de esta cuestión realizará los esfuerzos necesarios para que las potenciales personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuada sus solicitudes.

8.3.4. Las personas interesadas en formar parte de este programa social como personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán entregar la documentación, en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano ubicadas en Av. San Fernando No. 84 Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a 16:00 horas, solamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras ni enmendaduras, la cual podrá ser cotejada contra el original en cualquier momento:

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Deberán presentar copia simple de:

1. Solicitud de incorporación al programa con firma autógrafa, la cual deberá contener nombre completo de la persona solicitante, domicilio, número telefónico local de contacto y un correo electrónico personal, la cual será proporcionada por la Alcaldía.
2. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, expedida por el INE vigente, Cédula Profesional, Pasaporte o Cartilla de Servicio Militar).
3. Cédula de la Clave Única del Registro Poblacional (CURP) de la persona solicitante, en caso de que no sea visible en la identificación oficial.
4. Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses a la fecha de presentación (recibo de luz, agua, predial o teléfono fijo), en caso de que no sea visible en la identificación oficial.

Después de realizada la selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, deberán firmar la Carta de conocimiento en donde se le indica que será una persona beneficiaria facilitadora de servicios, el monto del apoyo económico que recibirá, así como el número de ministraciones y la Carta compromiso y de manifestación bajo protesta de decir verdad (ambos documentos serán proporcionados por la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano de la Alcaldía Tlalpan una vez que la persona solicitante haya sido aceptada en el programa social).

La recepción de documentos de aspirantes para personas beneficiarias facilitadoras de servicios será durante los dos días hábiles siguientes a la entrada en vigor de las presentes reglas de operación. La selección y publicación de los resultados de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionadas se realizará al tercer día hábil de la entrada en vigor de las presentes reglas de operación. Lo anterior sin menoscabo de las convocatorias públicas que se den a conocer mediante un aviso publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

8.3.5. El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a los programas sociales, que no podrá exceder de 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. En caso de que proceda, se aplicarán acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres, poblaciones étnicas y de la comunidad LGBTQQIA+ a las mismas oportunidades.

8.3.7. En caso de que se presente alguna situación de 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 el caso de la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para lo cual el programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

8.3.9. En los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad o discriminación; se cuidará en todo momento la no revictimización de las poblaciones vulnerables.

8.3.10. La persona solicitante podrá conocer su trámite, y su aceptación o no al programa social a través de la lista de personas aceptadas que se publicará en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, de acuerdo con las fechas indicadas en la convocatoria que para tal fin se emita. En caso de que la persona no sea aceptada, podrá solicitar a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, una carta indicando los motivos de la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 30 días hábiles, de acuerdo con lo indicado en el numeral 8.3.5., de las presentes reglas de operación.

8.3.11. En caso de que la documentación se haya entregado de manera presencial, la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, entregará un comprobante de recepción de documentación. En ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social, ya sea como persona beneficiaria o como persona beneficiaria facilitadora de servicios.

8.3.12. Ningún procedimiento o requisito de acceso no previsto en las reglas de operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o convocatorias del programa.

8.3.13. 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. Toda vez que las personas solicitantes sean incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Personas Beneficiarias, que, conforme a lo establecido Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (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.

8.3.15. 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.** En caso de que la solicitud de acceso al presente programa social haya sido denegada, podrá acudir a las oficinas de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano ubicadas en Av. San Fernando No. 84 Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 10:00 a 14:00 horas, para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

8.3.17. Este programa social opera bajo el principio de simplificación administrativa para que los requisitos y procedimientos de acceso sean comprensibles, claros y sencillos, reduciendo espacios de intermediación o discrecionalidad innecesarios y promoviendo la aplicación directa de los recursos e instrumentos a movilizar.

8.3.18. Este programa social promueve la digitalización de trámites y procedimientos a fin de facilitar los procesos y ofrecer vías alternativas y complementarias a las presenciales de incorporación.

8.4. Requisitos de permanencia, causales de baja.

**8.4.1. Para permanecer en el programa social, las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán:**

- 1.- Cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.
- 2.- Conservar una conducta de respeto a las demás personas beneficiarias facilitadores, a las personas beneficiarias finales, al personal de la Alcaldía y a toda persona involucrada en el programa social.

**Las causales de baja definitiva de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios son:**

- 1.- Ejercer cualquier tipo de violencia, acoso, insinuación, discriminación, bullying, maltrato físico y/o verbal, digital, y cualquier otra circunstancia de maltrato no prevista entre pares, las personas beneficiarias finales o personal de la Alcaldía.
- 2.- Realizar sus actividades bajo el influjo del alcohol, estupefacientes y/o drogas.
- 3.- Consumir bebidas alcohólicas, estupefacientes y/o drogas en el desarrollo de las actividades del programa social.
- 4.- Las faltas injustificadas o retardos acumulados injustificados a las actividades convocadas por el área responsable del programa.
- 5.- El incumplimiento de cualquiera de los requisitos de permanencia.
- 6.- Por baja voluntaria a solicitud de la persona beneficiaria.

**Las causales de suspensión de las personas beneficiarias facilitadoras de servicio son:**

- 1.- Ejercer cualquier tipo de violencia, acoso, insinuación, discriminación, bullying, maltrato físico y/o verbal, digital, y cualquier otra circunstancia de maltrato no prevista entre pares, las personas beneficiarias finales o personal de la Alcaldía.
- 2.- Realizar sus actividades bajo el influjo del alcohol, estupefacientes y/o drogas.
- 3.- Consumir bebidas alcohólicas, estupefacientes y/o drogas en el desarrollo de las actividades del programa social.
- 4.- Las faltas injustificadas o retardos acumulados injustificados a las actividades convocadas por el área responsable del programa.
- 5.- El incumplimiento de cualquiera de los requisitos de permanencia.

**8.4.2.** Derivado de que este programa social no cuenta con causales de baja temporal, no existe procedimiento para la reincorporación.

**8.4.3.** En caso de que el participante haya sido dado de baja de manera definitiva y quiera inconformarse, podrá acudir a las oficinas de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, ubicadas Av. San Fernando no, 84 Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las, para solicitar la información y/o aclaración correspondiente. Criterios de selección de la población beneficiaria.

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

Cuando el programa no pueda alcanzar la plena cobertura y las solicitudes impliquen recursos mayores a los disponibles se aplicarán los siguientes criterios:

9.1. Cuando no sea posible la plena cobertura, se optará por la focalización territorial, estrategia que significa otorgar prioritariamente el programa social en todas las colonias, barrios, pueblos originarios de la Alcaldía, principalmente aquellas con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social.

9.2. Cuando no sea posible o suficiente la focalización territorial, se priorizará a la población que habita principalmente en colonias con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social y grupos en situación vulnerable. En el caso de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, cuando la demanda sea mayor a los espacios disponibles el criterio de priorización será el de ser mujeres, que habitan en Tlalpan, en función de la naturaleza del programa.

9.3. 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, 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 las listas de cotejo o ponderadores que incorporen los aspectos de deben reunir las personas para formar parte de la población prioritaria de atención.

Para el caso de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, cuando la demanda sea mayor a los lugares disponibles, se dará prioridad a las personas que:

1. Residan en cualquiera de las colonias de esta Alcaldía.
2. Sean mujeres.

#### **10. Procedimientos de instrumentación.**

La Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano programará en las subdirecciones territoriales SEMANALMENTE las colonias que se visitarán para que por medio de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y de acuerdo a los días y ubicaciones programadas, se lleven a cabo actividades tales como: Localización de fugas de agua potable mediante excavación, reparación de fugas de agua potable y relleno y compactación de excavaciones; cuando las actividades y tiempos lo permitan se incorporará a los informes de las actividades realizadas, evidencia fotográfica de las mismas.

<b>Personas beneficiarias facilitadoras de servicios</b>	<b>Funciones</b>
Personal femenino	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización de fugas de agua potable mediante excavación</li> <li>- Excavación por medios manuales o con maquinaria semi pesada y pesada</li> <li>- Reparación de fugas de agua potable de diferentes diámetros</li> <li>- Relleno y compactación de excavaciones, por medios manuales y con herramienta</li> </ul>
Personal masculino	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización de fugas de agua potable mediante excavación</li> <li>- Excavación por medios manuales o con maquinaria semi pesada y pesada</li> <li>- Reparación de fugas de agua potable de diferentes diámetros</li> <li>- Relleno y compactación de excavaciones, por medios manuales y con herramienta</li> </ul>

#### **10.1. Operación.**

**10.1.1.** La Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano tendrá la responsabilidad de supervisar y monitorear las acciones del programa social, con la finalidad de evaluar su ejecución y resultados, realizando de ser el caso, recomendaciones o adecuaciones para su cumplimiento, tendrán la obligación de vigilar el buen funcionamiento del programa en cuestión.

**10.1.2.** Los datos personales de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social y la información adicional generada y administrada, se regirá por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (LTAIPRC) y la LPDPPSO.

**10.1.3.** De acuerdo con el artículo 67 de la Ley de Bienestar, 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.** Todos los formatos y trámites a realizar son gratuitos.

**10.1.5.** 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.** 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 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 establecerá un sistema de monitoreo a través de seguimiento trimestral y generación de información permanente de las actividades y procedimientos internos de supervisión y control del programa social.

**10.2.1.** Se dará seguimiento al programa a través de indicadores de gestión trimestrales.

**10.2.2.** El proceso mediante el cual se hará la revisión del diseño, los procedimientos de intervención, los objetivos y los instrumentos de aplicación adoptados, será 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 Alcaldía Tlalpan tendrá a su cargo la supervisión y control de todos los programas sociales que operen en la Alcaldía Tlalpan, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

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

**11.1.** En caso de alguna queja derivada del presente programa social, las personas interesadas deberán presentar por escrito su inconformidad, señalando su nombre completo, dirección para recibir notificaciones, teléfono de contacto, los presuntos hechos que constituyen su inconformidad o queja, adjuntando los documentos relacionados con el asunto.

**11.2.** Para interponer cualquier queja o aclaración sobre el presente programa social, el interesado deberá dirigirla directamente a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas, instancia que le dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En caso de que la situación no sea resuelta, podrá acudir a las oficinas del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan para exponerla, ubicadas en Av. San Fernando 84, edificio principal, planta baja, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía de Tlalpan.

**11.3.** En caso de que la Alcaldía de Tlalpan no resuelva la queja, las personas beneficiarias podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos del programa social o por incumplimiento de la garantía de acceso al mismo ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.

**11.4.** El trámite de queja o inconformidad podrá realizarse, también a través del correo electrónico [coordinacionterritorial@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:coordinacionterritorial@tlalpan.cdmx.gob.mx).

**11.5.** El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (8004332000).

## **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, 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.

**12.1.** Los requisitos para el acceso al programa, derechos, obligaciones, procedimientos y plazo para que las personas destinatarias puedan acceder al beneficio, serán publicados en el portal oficial de la Alcaldía <https://alcaldiatlalpan.mx/>, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y disponibles para su consulta en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano.

**12.2.** Toda aquella persona solicitante que requiera información adicional referente a los procesos del Programa Tlalpando fugas, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: [Karen.vargas@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:Karen.vargas@tlalpan.cdmx.gob.mx), exponiendo su situación.

Para ello requerirá:

1. Nombre completo de la persona interesada.
2. Número de Folio asignado.
3. Correo electrónico para recibir notificaciones.
4. Número telefónico de la persona interesada.
5. Descripción de los hechos o actos que, a su parecer, contravienen lo dispuesto en las Reglas de Operación del Programa.
6. De contar con ellas, adjuntar las pruebas que verifiquen el incumplimiento.
7. Fecha y firma.

\* Una vez enviada la solicitud se procederá a dar respuesta por la misma vía en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

**12.3.** 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 y se le niegue.
- 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 y se incumpla.
- 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 68 de la Ley de Bienestar, se deberá señalar de manera textual que las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- I.** Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- II.** Contar con información accesible, clara y oportuna sobre los programas sociales, sus requisitos, características, formas de acceso, modificaciones, conforme a lo previsto en la normativa correspondiente;
- III.** Conocer, en un tiempo razonable, los resultados de las convocatorias de los programas sociales; Participar, en el nivel territorial que corresponda, en la evaluación de las políticas y programas sociales;
- IV.** Interponer quejas, inconformidades, denuncias y/o sugerencias;
- V.** Ser informados ante posible rechazo o baja de los programas sociales;
- VI.** Solicitar de manera directa el acceso a los programas sociales;
- VII.** No ser condicionado en el acceso a programas, acciones y servicios sociales;
- VIII.** Garantía de reserva y privacidad de la información personal que, en su caso, hayan proporcionado;
- IX.** Que su información sea eliminada de los archivos, bases de datos y otros registros, una vez concluida la vigencia y objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, previa publicación en la Gaceta Oficial, con al menos 10 días hábiles de anticipación; y
- X.** Toda persona derechohabiente o beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

**12.5.** La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, a través del órgano interno de control designado para dicho fin, es la autoridad competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas relacionadas con los programas de igualdad y bienestar social.” De conformidad con el artículo 76 de la Ley de Bienestar.

**12.6.** Toda persona beneficiaria o derechohabiente 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 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 32 de la Ley de Bienestar, 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, 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 la 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 las 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 del 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.

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 (LE).

**13.2. Evaluación.**

Respecto de la evaluación interna y externa se establece lo siguiente:

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 30 fracciones XIII y XV de la Ley del Bienestar, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal, así mismo señalar explícitamente lo siguiente:

1. La Dirección de Planeación del Desarrollo, elaborará la evaluación interna del programa social.
2. La unidad administrativa responsable que opera el programa social está obligada a proporcionar la información requerida para su realización.

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 32 fracciones I y III de la Ley del Bienestar, y 27 de la Ley de Evaluación.

**14. Indicadores de gestión y de resultados.**

Los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, es decir, que permiten la evaluación del desempeño e impacto en la población beneficiaria, son los siguientes:

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Desagregación	Medios de verificación	Unidad responsable	Supuestos	Metas
Fin	Contribuir a mejorar el servicio de agua potable de las colonias de las 5 zonas territoriales de la Alcaldía de Tlalpan, mediante el mantenimiento de la TFinfraestructura de	Índice de Desarrollo Social en Tlalpan	Se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza. Los datos obtenidos para el IDS fueron calculados con base al Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de	Resultados	Número índice 0 a 1	Anual	Habitantes de la Alcaldía Tlalpan	Reporte del Índice de Desarrollo Social emitido por el Evalúa CDMX	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las condiciones sociales y económicas son adecuadas para el desarrollo social	0.83

	agua potable		Estadística y Geográfica (INEGI)									
Propósito	Las personas que habitan en las colonias pueblos y barrios de la Alcaldía Tlalpan cuentan con servicios de agua potable	Porcentaje de personas que habitan en la Alcaldía Tlalpan beneficiadas con Servicio de agua potable	(Número de colonias pueblos y barrios de la alcaldía Tlalpan que fueron beneficiadas con servicio de agua potable / Número de colonias de la alcaldía Tlalpan) *100	Resultados	Porcentaje	Anual	Personas habitantes	Informes del programa	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas que habitan en las colonias, pueblos y barrios aceptan la mejora de los servicios de agua potable	70%	
Componente	Atención a reportes de fugas de agua potable en colonias y barrios	Porcentaje de fugas atendidas, en colonias y barrios	(Número de fugas atendidas / Número de fugas por atender) *100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Número de fugas de agua potable, atendidas	Informes del programa	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas que habitan en las colonias, pueblos y barrios soliciten la atención a la reparación de fugas	100%	
Actividad	Recabar reporte de fugas de agua potable en colonias y barrios	Porcentaje de reportes de fugas en colonias y barrios	(Número de fugas reportadas / Número de fugas atendidas) *100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Recibir reportes de fugas de agua potable	Informes del programa	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	Las personas que habitan en las colonias, pueblos y barrios permitan la atención a la reparación de fugas	100%	

Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores (MIR) del programa social serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores referidos anteriormente. La unidad administrativa responsable del programa social es la encargada de elaborar la MIR y turnar la información a la Dirección de Planeación del Desarrollo para su revisión y gestión.

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

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Bienestar, Ley de Evaluación, Ley del Sistema y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de 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.

**15.1.** El mecanismo a través del cual participará la ciudadanía será por medio de encuestas de satisfacción, las cuales se levantarán con una periodicidad semestral.

**15.2.** La modalidad de participación social con la que contará el programa social es la siguiente:

<b>Participante</b>	Personas usuarias y beneficiarias facilitadoras de servicios
<b>Etapa en la que participa</b>	Evaluación
<b>Forma de participación</b>	Encuesta
<b>Modalidad</b>	Presencial y virtual
<b>Alcance</b>	Muestra con nivel de confianza de 95%

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

**16.1.** Este programa social no se articula con programas o acciones sociales de otras Dependencias, Órganos Desconcentrados o Entidades y Alcaldías.

**16.2.** Las acciones descritas en este programa social no se complementan, coordinan y colaboran con otras Dependencias, Órganos Desconcentrados o Entidades y Alcaldías.

**16.3.** Derivado de los numerales 16.1 y 16.2, para este programa no existen mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa social, toda vez que no se articula con el de otra dependencia o entidad.

**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.

**17.1.** Este programa social fue aprobado en la cuarta sesión ordinaria de la Comisión Coordinadora el día 30 de enero de 2025.

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

**17.3.** 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 Ley de Austeridad y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México vigente.

**17.4.** Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría 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.** El Órgano Interno de Control de cada ente de la Administración Pública a cargo de instrumentar la política de derecho al bienestar e igualdad 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.** La Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo con su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa social.

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

**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 Ley de Transparencia, 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 y en la página oficial de la Alcaldía Tlalpan, <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> en donde se podrá disponer de esta información.

**18.1.** Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando las metas y objetivos anualmente 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, facilitadoras o derechohabientes.**

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

Con base en la Ley de Bienestar, 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.

Así mismo se deberá 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 de los programas sociales 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.

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 63 de la Ley de Bienestar. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos.

**19.1.** Este programa social que se implemente en la Alcaldía Tlalpan deberá 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, la Alcaldía Tlalpan deberá observar lo dispuesto en la Ley de Austeridad, y en el Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

**19.2.** La Unidad Responsable integrará un padrón unificado y organizado de este programa social, que contendrá la información sobre las personas beneficiarias que acceden al programa. Dicho padrón unificado será auditable en términos de la legislación por los órganos facultados para ello.

**19.3.** La Alcaldía Tlalpan, cuando le sea solicitado, otorgará a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de personas beneficiarias de programas sociales que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre los datos personales en términos de la LPDPPSO.

**19.4.** En la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> y en la Plataforma Nacional de Transparencia, se publicará el formato y bases abiertas, la actualización de los avances de la integración del padrón de personas beneficiarias, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la LTAIPRC.

**19.5.** “El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 63 de la Ley de Bienestar será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.”.

**19.6.** Una vez emitidos los Lineamientos para la Integración del Padrón Universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

**19.7.** Se diseñarán, establecerán e implementarán mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y subsanar posibles errores de inclusión o exclusión en los padrones de personas beneficiarias de acuerdo con los objetivos del programa y a la población definida.

**19.8.** Se diseñarán, establecerán e implementarán 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.

## TRANSITORIOS

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

**SEGUNDO.** El presente Aviso entrará en vigor a partir del día de su publicación.

**TERCERO.** Los casos no previstos en las presentes reglas de operación, así como la interpretación de las mismas, serán resueltos por la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano.

**CUARTO.** Atendiendo el principio de máxima publicidad, las presentes reglas de operación también pueden ser consultadas sin costo alguno, en la página (<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>).

Alcaldía Tlalpan el día 12 de febrero de 2025

(Firma)

**MTRA. GABRIELA OSORIO HERNÁNDEZ**  
**ALCALDESA DEL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN**