

## DELEGACIÓN TLALPAN

**Claudia Sheinbaum Pardo**, Jefa Delegacional en Tlalpan, con fundamento en los artículos 87 y 117, fracciones I y XI, del Estatuto de Gobierno 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 y 101 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 6 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 120 y 121 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 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 2016, publicados por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal en la Gaceta Oficial del Distrito Federal números 69 y 209, de fecha catorce de abril y treinta de octubre de dos mil quince, respectivamente, emito el siguiente:

### **AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD INSTITUCIONAL “PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN PROGRAMAS SOCIALES TLALPAN 2016”**

#### **Introducción**

##### **A) Antecedentes**

Esta actividad institucional inició en 2009 y ha venido operando de modo ininterrumpido, otorgando sistematicidad a la operación y entrega de servicios delegacionales hacia la población tlalpense, ya que permite acercar el ejercicio de gobierno a las colonias, barrios y pueblos, al tiempo que se convierte en un mecanismo de interacción con la ciudadanía para captar sus inquietudes, iniciativas, demandas y propuestas en un marco de corresponsabilidad y construcción de gobernabilidad democrática.

Las acciones emprendidas en años anteriores se han centrado en la promoción de la equidad y cohesión e integración social, esencialmente en el rubro de promoción de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, en la dimensión de prestación de los servicios delegacionales y el mejoramiento de la infraestructura social de las colonias, barrios y pueblos de la Delegación Tlalpan.

El Programa de Desarrollo de la Delegación Tlalpan 2015-2018 sostiene que hay “corrupción cuando se gobierna pensando en el beneficio de una corriente, una camarilla o un partido político y no en los habitantes sin distinción de origen, religión, ideología y filiación política. Los últimos gobiernos delegacionales han abandonado el servicio público y han convertido los puestos de representación popular para el servicio privado y de su grupo, envileciendo el servicio público”.

Por lo anterior, se ha considerado fundamental continuar con esta actividad institucional, aplicando una política pública que fomente la incidencia activa de la ciudadanía, individual o colectivamente, hacia el gobierno delegacional, para contribuir en forma corresponsable al mejoramiento del nivel de vida de los habitantes de la Delegación Tlalpan, mediante la participación ciudadana, asegurando la atención de las demandas de la población, así como una gobernabilidad democrática en la demarcación territorial. Esta política de corresponsabilidad busca convertirse en referente de desarrollo democrático y comunitario de la Ciudad de México.

##### **B) Alineación Programática**

La presente actividad institucional contribuye a la realización del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 en su Eje 5. Área de Oportunidad 1. Objetivo 2. Meta 1. Líneas De Acción 1 y 2.

Asimismo, se alinea con los Ejes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 del Programa de Desarrollo de la Delegación Tlalpan 2015-2018.

##### **C) Diagnóstico**

El Programa de Desarrollo de la Delegación Tlalpan 2015-2018 considera que “las condiciones de abandono, inseguridad, corrupción, insuficiencia de agua, falta de movilidad y tránsito y carencia de espacios públicos, culturales y comunitarios que vive la población de Tlalpan, sí pueden ser transformadas, para dignificar y reconstruir el lugar donde vivimos y sentirnos orgullosos de vivir en Tlalpan”.

La población de Tlalpan es de 650,567 habitantes, de la cual 26.8% se encuentra en situación de pobreza y el 2.5% en pobreza extrema; el 70.7% vive en zonas consideradas con rezago social Bajo y Muy bajo. Cuenta con 175,983 viviendas habitadas con 3.7 personas en promedio ocupándolas y se estima que 94% de los habitantes de la Delegación se concentra en el 20% de su territorio. 126,756 hogares son encabezados por hombres (72.1%), mientras que 49,227 tienen una jefatura femenina (27.9%). Se estima que 198,000 de las personas que habitan en la demarcación no tienen empleo. Tlalpan cuenta con una importante zona de Unidades Habitacionales, donde se concentra aproximadamente el 30% de la población. La demarcación ostenta una riqueza ancestral que se manifiesta en sus nueve pueblos y cuatro barrios originarios.

Estas cifras indican que es necesario ampliar la prestación de servicios a la población, incorporando acciones concretas en favor de sectores que no intervienen comúnmente en la definición de las políticas públicas, debido a que no forman parte de sectores económicamente favorecidos, altamente instruidos, de grupos organizados o simplemente sus obligaciones cotidianas, fundamentalmente para atender las necesidades de sustento familiar, les impiden intervenir activamente en la esfera pública delegacional.

A partir de modelos de intervención de carácter integral se han diseñado los 17 programas sociales que se aplicarán en 2016, cuyo fin es que las niñas, los niños, los jóvenes, los adultos mayores, las mujeres y las personas con discapacidad, prioritariamente, cuenten con herramientas para su desarrollo, que contribuyan a mejorar el nivel de vida de Tlalpan.

Un sistema democrático exige el compromiso de que la acción gubernamental responda a las necesidades de la ciudadanía, atienda los problemas sociales y genere resultados que sirvan para mejorar el bienestar y calidad de vida de la población; exige un gobierno eficiente que actúe de manera transparente y rinda cuentas de sus decisiones. Para crear nuevas formas de convivencia urbana propias de una ciudadanía democrática, se requiere fortalecer la identidad, el sentido de pertenencia, el autorreconocimiento y la interculturalidad que conforma a la ciudadanía, valorando y respetando la diversidad.

La participación de la ciudadanía en la esfera pública contribuye a la solución de problemas de interés general y al mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad.

La Delegación Tlalpan, al tiempo que impulsará la ejecución de 17 programas sociales para beneficiar al mayor número de habitantes de la Delegación, promoverá la formación de ciudadanía, el mejoramiento de la calidad de vida, la representación, promoción y aplicación de los principios de la participación ciudadana, el fomento a la organización de los ciudadanos, la utilización de los instrumentos de participación y los órganos de representación ciudadana para el desarrollo de una cultura democrática y de una mejor gobernanza en esta demarcación.

**Población potencial:** 650,567 habitantes de Tlalpan.

**Población objetivo:** 174,352 habitantes de Tlalpan en situación de pobreza.

**Población beneficiaria:** Se pretende involucrar a los 174,352 habitantes en situación de pobreza en mecanismos de participación ciudadana.

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

### **1.1. Delegación Tlalpan**

### **1.2. Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana (unidad ejecutora)**

## **II. Objetivos y Alcances**

### **II.1. Objetivo General**

**2.1.** Fortalecer las relaciones de colaboración entre la Delegación Tlalpan y su ciudadanía para coadyuvar en la adecuada información, ejecución y control de los programas sociales locales en favor del interés y el bienestar de la población de esta demarcación territorial, en el marco del Estatuto de Gobierno y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal,

impulsando procesos de construcción de ciudadanía plena que permitan generar acciones conjuntas entre habitantes y gobierno, tejiendo un vínculo más cercano entre este órgano-político administrativo con la ciudadanía y entre los ciudadanos mismos, para construir gobernabilidad democrática en Tlalpan.

## **II.2. Objetivos Específicos**

A través de 217 ciudadanos seleccionados de acuerdo con las presentes reglas:

- Difundir los programas sociales y acciones de participación ciudadana;
- Coordinar jornadas informativas, audiencias públicas y recorridos en los que, a través de la estructura delegacional, se promuevan los programas y proyectos delegacionales y se capten y atiendan demandas ciudadanas;
- Procurar la conciliación de los conflictos ciudadanos entre vecinos, comités ciudadanos y consejos de los pueblos;
- Apoyar la realización de reuniones de trabajo entre los subdelegados auxiliares de los nueve pueblos, la Subdirección de Relación con los Pueblos Originarios y las Direcciones Generales;
- Apoyar la organización de brigadas informativas para impulsar el mejoramiento de la infraestructura e inmobiliario en áreas de uso común de las Unidades Habitacionales que requieran atención, iniciando con el proceso de levantamiento de un censo confiable;
- Apoyar la coordinación de las actividades de los Comités Ciudadanos de Tlalpan para el ejercicio del Presupuesto Participativo, acompañando todo el proceso, hasta la consulta ciudadana, y
- Coadyuvar en la ejecución del protocolo integral de atención y conciliación de demandas ciudadanas, realizadas a través de manifestaciones en vía pública y/o dependencias delegacionales.

**2.4.** Esta actividad institucional busca coadyuvar en el acceso a los derechos de la población de Tlalpan a la protección social; a un nivel de vida adecuado (alimentación, vivienda, agua y vestido); a la educación; a la salud; a la cultura; a un medio ambiente saludable, a la participación en las decisiones públicas, así como los previstos por la Ley de Desarrollo Social y su Reglamento: a la infraestructura social, a la economía popular, deporte, a la promoción de la equidad y a la cohesión e integración social.

**2.5.** Esta actividad institucional se realizará fomentando la equidad social y de género, y buscando lograr un trato respetuoso y de sana convivencia en la pluralidad hacia la ciudadanía.

## **II.3. Alcances**

**2.6.** La actividad institucional “Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan 2016” está destinada al fortalecimiento del vínculo gobierno delegacional-ciudadanía con criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia y corresponsabilidad, realizando acciones para la captación y gestión de la demanda ciudadana, el apoyo a la solución de conflictos sociales, la identificación y contacto con la población objetivo de los programas delegacionales, la prevención del delito, el fortalecimiento de la identidad de los pueblos originarios y la colaboración con las organizaciones civiles.

**2.7.** Dadas las características descritas, la presente actividad institucional combinará las siguientes acciones: transferencias monetarias; prestación de servicios, así como la construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social.

## **III. Metas Físicas**

**3.1.** Meta de operación: 217 apoyos económicos a habitantes de la Delegación Tlalpan, preferentemente.

**3.2.** Meta de cobertura de población: 174,352 habitantes, a los que mínimamente se brindará información de los programas sociales y acciones de gobierno.

**3.3.** Por razones presupuestarias, la presente actividad institucional no tendrá universalidad. La estrategia de focalización que se adoptará consiste en concentrar la promoción de la participación ciudadana en los 174,352 habitantes en situación de pobreza en la Delegación.

**3.4.** Metas físicas cualitativas. Desarrollar mensualmente al menos una acción de enlace ciudadano (difusión de programas y servicios delegacionales y captación de demanda ciudadana) en cada zona en que se divide la Delegación Tlalpan.

#### IV. Programación Presupuestal

**4.1.** Monto total del presupuesto autorizado: \$10,214,550.00 (diez millones doscientos catorce mil quinientos cincuenta pesos 00/100 M.N.).

**4.2.** Monto unitario y frecuencia o periodicidad de apoyo económico:

217 apoyos económicos de la siguiente manera:

- 15 apoyos económicos de \$7,260.00 (siete mil doscientos sesenta pesos 00/100 M.N.), que serán entregados mensualmente de abril a diciembre de 2016.
- 180 apoyos económicos de \$5,300.00 (cinco mil trescientos pesos 00/100 M.N.), que serán entregados mensualmente de abril a diciembre de 2016
- 22 apoyos económicos de \$3,275.00 (tres mil doscientos setenta y cinco pesos 00/100 M.N.), que serán entregados mensualmente de abril a diciembre de 2016

**Costo Total del Proyecto:** \$10,214,550.00 (diez millones doscientos catorce mil quinientos cincuenta pesos 00/100 M.N.).

#### CALENDARIO DEL GASTO

| No. Apoyos | Periodo         | Ministraciones mensuales | Monto total mensual | Monto total anual |
|------------|-----------------|--------------------------|---------------------|-------------------|
| 15         | Abril-Diciembre | 9                        | \$108,900.00        | \$980,100.00      |
| 180        | Abril-Diciembre | 9                        | \$954,000.00        | \$8,586,000.00    |
| 22         | Abril-Diciembre | 9                        | \$72,050.00         | \$648,450.00      |

#### Calendario de Gasto por mes

| APOYO UNITARIO MENSUAL | ABRIL          | MAYO           | JUNIO          | JULIO          | AGOSTO         | SEPTIEMBRE     | OCTUBRE        | NOVIEMBRE      | DICIEMBRE      |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| \$7,260.00             | \$108,900.00   | \$108,900.00   | \$108,900.00   | \$108,900.00   | \$108,900.00   | \$108,900.00   | \$108,900.00   | \$108,900.00   | \$108,900.00   |
| \$5,300.00             | \$954,000.00   | \$954,000.00   | \$954,000.00   | \$954,000.00   | \$954,000.00   | \$954,000.00   | \$954,000.00   | \$954,000.00   | \$954,000.00   |
| \$3,275.00             | \$72,050.00    | \$72,050.00    | \$72,050.00    | \$72,050.00    | \$72,050.00    | \$72,050.00    | \$72,050.00    | \$72,050.00    | \$72,050.00    |
| TOTAL                  | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 | \$1,134,950.00 |

#### V. Requisitos y Procedimientos de Acceso

##### V.1. Difusión

**5.1. Forma como la actividad institucional se dará a conocer a la población:** La convocatoria para acceder al apoyo económico previsto en la actividad institucional se publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en la página oficial de Internet de la Delegación Tlalpan y en las redes sociales de la Delegación.

**5.2. Por medio de acciones en territorio:** La Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana, a partir de la fecha de publicación de la convocatoria en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, diseñará y elaborará un extracto que contendrá los requisitos, documentación, lugares, fechas de registro y criterios de selección de las personas beneficiarias de la actividad institucional.

La Dirección de Concertación Política y Atención Social entregará los extractos de la convocatoria por medio de acciones en territorio, a través de difusión de folletos informativos, a efecto de enterar a la población sobre la implementación de la actividad institucional, en cuanto a las diferentes acciones de participación ciudadana a promoverse durante el año.

**5.3. Cambios:** En caso de que se presente alguna modificación a las reglas de operación de esta actividad institucional, se hará pública a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

## **V.2. Requisitos de Acceso**

**5.4.** Requerimientos a cumplir para ser beneficiario del apoyo económico:

- Ciudadanos preferentemente tlalpenses, mayores de edad, sin distinción étnica, condición social, religiosa, género o política, entre otras.
- Tener disponibilidad de horario, incluso fines de semana y días festivos.
- Tener facilidad de palabra y de vinculación con la gente.
- Conocer el ámbito territorial de la Delegación Tlalpan y dominar su ubicación.
- Poseer dominio en la coordinación de grupos.
- Aprobar satisfactoriamente examen de conocimientos básicos de acuerdo con las actividades a realizar.
- Acudir a entrevista.

**5.5.** Documentación a presentar, forma y tiempos, áreas técnico operativas, lugar y horarios de atención:

Apoyos económicos unitarios mensuales de \$7,260.00 (siete mil doscientos sesenta pesos 00/100 M.N.) y \$5,300.00 (cinco mil trescientos pesos 00/100 M.N.):

- Solicitud
- Carta compromiso
- Currículum vitae
- Una fotografía tamaño infantil
- Copia de comprobante de estudios (mínimo, preparatoria trunca), con original para cotejo
- Copia de acta de nacimiento o Forma FM3, con original para cotejo
- Copia de Clave Única de Registro de Población (CURP), con original para cotejo
- Copia de credencial de elector, con original para cotejo
- Copia de comprobante de domicilio actual, no mayor a dos meses de antigüedad (no de bancos, afores, ni telefonía celular)

Apoyos económicos unitarios mensuales de \$3,275.00 (tres mil doscientos setenta y cinco pesos 00/100 M.N.):

- Solicitud
- Carta compromiso
- Currículum vitae
- Una fotografía tamaño infantil
- Copia de comprobante de estudios desde nivel superior con original para cotejo
- Copia de acta de nacimiento o Forma FM3, con original para cotejo
- Copia de Clave Única de Registro de Población (CURP), con original para cotejo
- Copia de credencial de elector, con original para cotejo
- Copia de comprobante de domicilio actual, no mayor a dos meses de antigüedad (no de bancos, afores, ni telefonía celular)

### **V.3. Procedimientos de Acceso**

**5.7.** De acuerdo con lo estipulado en los artículos 33 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y 50 de su Reglamento, el acceso a la actividad institucional será a través de convocatoria, la cual será publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en la página oficial de Internet y en redes sociales de la Delegación Tlalpan.

Sólo podrán ser beneficiarias, las personas que cumplan con los requisitos y aporten la documentación completa solicitada.

### **CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **5.8. Criterios de inclusión de beneficiarios o derechohabientes**

Los exámenes tendrán un valor del 40 % del total de la puntuación y la entrevista el 60%.

Se abrirá un periodo de entrevistas que iniciará a más tardar tres días hábiles después de la fecha en que sea dada a conocer la convocatoria, durante el cual los solicitantes serán programados para su aplicación, en la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana, en un horario de 9:00 a 13:00, en la cual se aplicará un cuestionario de selección para conocer si las y los aspirantes poseen conocimientos del territorio tlalpense, así como los servicios públicos que brindan las Direcciones Generales y la Jefatura Delegacional; de igual modo, considerará su facilidad de palabra, empatía, vinculación y respeto con la ciudadanía, así como su disponibilidad de horario, vitalidad y capacidad para trabajar bajo presión y seguir instrucciones.

En esa misma ocasión, se aplicará un examen de conocimientos básicos.

#### **5.9. Criterios y procedimientos de acceso para poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o discriminación:**

- En los procesos de registro, selección y aceptación como beneficiarios, no habrá discriminación por motivo alguno.
- Se elegirá a quienes tengan las mejores competencias sin distinción de su condición sexo-genérica, pero, en congruencia a las políticas de equidad de género, se procurará que la selección corresponda o se aproxime a un 50% de mujeres y un 50% de hombres.
- Toda persona que llegase a ser incluida como beneficiaria del programa deberá acreditar un curso de sensibilización sobre equidad de género. Si no lo hiciere, será separada del programa y sustituida.

#### **5.10. Mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de solicitantes; unidades responsables:**

Las personas interesadas en recibir información sobre cualquier aspecto relacionado con la implementación de la actividad institucional podrán acudir de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 18:00 horas, a la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana, Edificio Delegacional sita en Plaza de la Constitución N° 1, Colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, o comunicarse al número telefónico: 55738970.

**5.11.** Formas como los solicitantes podrán conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no a la actividad institucional. Se notificará a las y los aspirantes que hayan sido seleccionadas o no seleccionadas, durante los primeros tres días hábiles después del proceso de selección, por cualquiera de las siguientes formas: personal, vía telefónica, correo electrónico, por medio de la página de internet o por las redes sociales oficiales de la Delegación.

**5.12.** La Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana entregará a los solicitantes su respectivo comprobante de solicitud de registro a la actividad institucional, que contendrá un número de folio con el cual pueden dar seguimiento a su trámite.

**5.13.** Los solicitantes incorporados a la actividad institucional formarán parte del Padrón de beneficiarios económicos que, conforme a Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, deberá ser público, reservando sus datos personales, según la normatividad vigente, los cuales no podrán emplearse para proselitismo político, religioso o comercial, ni fin distinto al establecido en las presentes Reglas de Operación.

**5.14.** En ningún caso los servidores públicos responsables de la actividad institucional podrán solicitar o proceder de modo diferente a lo establecido en las presentes reglas de operación.

#### **V.4. Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal**

**5.15.** Requerimientos para permanecer en la actividad institucional: Acreditar los cursos de capacitación que se llevarán a cabo de manera permanente. Realizar las actividades que se le encomienden y presentar los informes de labores en tiempo y forma, de acuerdo con las bitácoras personales.

Causales de baja o suspensión de beneficiarios: Se cancelará el apoyo social por tres inasistencias injustificadas, por deficiente desempeño de sus actividades o por así convenir a la actividad institucional, la cual realizará la reasignación de dicho apoyo como lo considere pertinente. La o el involucrado en una baja o suspensión temporal no podrá participar en el siguiente ejercicio de la actividad institucional "Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan 2016".

**5.16.** La Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana será la encargada de conducir el registro de las actividades y las cancelaciones de apoyos que eventualmente se presenten.

### **VI. Procedimientos de Instrumentación**

#### **VI.1. Operación**

**6.1.** Actividades, acciones y gestiones para entregar al beneficiario económico, quien deberá dedicar el tiempo que considere necesario la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana para las actividades de promoción social, concertación y participación ciudadana diseñadas por el órgano político-administrativo. Estas actividades serán acreditadas mediante el registro de asistencia interno e informes mensuales de actividades.

**6.2.** Unidades responsables de implementación de la Actividad Institucional y tiempos de cada etapa:

Las beneficiarias y los beneficiarios económicos de la actividad institucional "Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan 2016" estarán a cargo de la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana, tomarán y aprobarán los cursos de capacitación encaminados a reforzar sus conocimientos para la atención y seguimiento en los diferentes procesos en los que se involucrará esta Dirección General.

**6.3.** Los datos personales de quienes soliciten incorporación a la actividad institucional, así como la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

**6.4.** De acuerdo con lo estipulado en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, todos los formatos utilizados en la implementación actividad institucional “Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan 2016”, llevarán 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”.

**6.5.** Todos los trámites a realizar y los formatos creados para la implementación de la Actividad Institucional “Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan 2016” son gratuitos.

## **VI.2. Supervisión y Control**

**6.6.** Supervisión interna: La Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana llevará un registro diario de las asistencias y del desempeño mensual de los promotores.

**6.7.** La Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana será la unidad administrativa interna responsable de supervisión y control de la actividad institucional.

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

**7.1.** Si alguna persona considera que ha sido perjudicada en la aplicación de la actividad institucional, ya sea por una acción u omisión de una o un servidor público podrá, en primera instancia, presentar una queja o inconformidad, ya sea de manera verbal o por escrito, ante la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana, sita en calle Plaza de la Constitución No. 1, Col. Tlalpan Centro C. P. 14000 de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 18:00 horas, donde será atendida personalmente. Se emitirá respuesta por escrito en un plazo máximo de diez días hábiles.

**7.2.** En caso de que la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana no resuelva con base en las pretensiones del quejoso, la persona interesada podrá presentar una queja ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, sita en Calle Vallarta, Número 13, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc; y/o ante el Órgano de Control Interno de la Delegación Tlalpan, sito en calle Av. San Fernando N° 84 Col. Centro del Tlalpan, C.P. 14000.

**7.3.** También podrá registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica-LOCATEL, que deberá turnarla a la Procuraduría Social de la Ciudad de México y en su caso a la instancia correspondiente para su debida investigación.

## **VIII. Mecanismos de Exigibilidad**

**8.1.** Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que beneficiarios puedan acceder al disfrute de los apoyos de la presente actividad institucional estarán a la vista del público en la oficina de la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana.

**8.2.** Cualquier persona podrá exigir a la Delegación Tlalpan que en todo momento sean respetadas las reglas de operación de la actividad institucional. Cualquier persona beneficiaria podrá exigir a la Delegación Tlalpan sean cumplidos, en tiempo y forma, los plazos establecidos para la entrega de los apoyos económicos y materiales.

Se garantiza que todas las personas que cumplan con los requisitos y presenten la documentación completa a que hacen referencia las reglas de operación de la actividad institucional podrán solicitar el registro. Para la elaboración del padrón de personas beneficiarias, no se aplicarán favoritismos, ni discriminación. Las condiciones serán claras, transparentes, equitativas y calendarizadas. Con los mecanismos implementados para la elaboración del padrón se fomenta la equidad social, de género, logrando trato igualitario en la diversidad. Cualquier persona que cumpla con los requisitos y criterios de selección dispuestos en las reglas de operación de la actividad institucional podrá ser incorporada como beneficiaria del mismo.



**8.3.** “Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos pueden ocurrir en al menos los siguientes supuestos:

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

**8.4.** La Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México es órgano competente para conocer denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. Se ubica en avenida Tlaxcoaque número 8, edificio Juana de Arco, colonia Centro, teléfono 5627-9700.

## **IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores**

### **IX.1. Evaluación**

**9.1.** Como establece artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, la Evaluación Externa del programa será realizada de manera exclusiva e independiente por Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.

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

**9.3.** La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo evaluación interna del programa es la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana.

### **IX.2. Indicadores**

**9.5.** Para construcción de indicadores de desempeño, se ha seguido la Metodología de Marco Lógico e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa complementarios pertinentes, según necesidades y características de la actividad institucional.

**9.6.** La Dirección General de Participación y Concertación Ciudadana resguardará y analizará los reportes de actividades mensuales y lista de asistencia de control interno, dando seguimiento al desempeño de los promotores y los programas institucionales, que permitan evaluación del cumplimiento de objetivos, desempeño e impacto en población beneficiaria, así como costo administrativo de operación, como se muestra en la siguiente Matriz de Indicadores:

| NIVEL | OBJETIVO  | INDICADOR                                   | FORMULA   | TIPO DE INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | MEDIOS DE VERIFICACION  | UNIDAD RESPONSABLE                                     | SUPUESTOS   |
|-------|---|---|---|-------------------|------------------|---|--|---|
| FIN   | Contribuir al mejoramiento de los niveles de bienestar de la Delegación Tlalpan, mediante la participación ciudadana. | Participación ciudadana en zonas marginales | Número de AGEB calificados con un nivel de alta y muy alta marginalidad en el periodo N/<br>Número de AGEB calificados con un nivel de alta y muy alta marginalidad en el periodo N-1 | Acciones          | Acción en AGEB   | Reportes de actividades mensuales, desempeño de los promotores y de los programas sociales de la Delegación | Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana | Realización de acciones de participación ciudadana con población en situación de pobreza. |

| NIVEL       | OBJETIVO   | INDICADOR                        | FORMULA  | TIPO DE INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA               | MEDIOS DE VERIFICACION   | UNIDAD RESPONSABLE                                     | SUPUESTOS  |
|-------------|--|----------------------------------|--|-------------------|--------------------------------|--|--|--|
| PROPOSITO   | Atender efectivamente la demanda propuesta y gestión de la ciudadanía de Tlalpan | Atención de la demanda ciudadana | (Número de demandas y gestiones solicitadas a la Delegación en el año n/ Número de demandas y gestiones solicitadas a la Delegación atendidas en el año n)*100 | Calidad           | Solicitud de Demanda Ciudadana | Reportes de actividades mensuales, desempeño de los promotores y de los programas institucionales de la Delegación | Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana | Que la suficiencia presupuestal favorezca la efectiva prestación de servicios y programas Delegacionales |
| COMPONENTE  | Consolidar la cobertura territorial de las acciones de gobierno                  | Cobertura territorial            | (Número de acciones sociales por zona territorial delegacional en el año n/ Número de acciones sociales por zona territorial delegacional en el año n-1)*100   | Calidad           | Acción Social                  | Reportes de actividades mensuales, desempeño de los promotores y de los programas sociales de la Delegación        | Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana | Que la suficiencia presupuestal favorezca la efectiva prestación de servicios y programas Delegacionales |
| ACTIVIDADES | Cuantificar las acciones de interacción gobierno delegacional ciudadanía         | Acciones sociales                | (Número de acciones sociales del año n/número de acciones sociales de año n-1) *100  | Calidad           | Acción Social                  | Reportes de actividades mensuales, desempeño de los promotores y de los programas institucionales de la Delegación | Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana | Que la suficiencia presupuestal favorezca la efectiva prestación de servicios y programas Delegacionales |

**9.7.** Los avances trimestrales de Matriz de Indicadores de la actividad institucional serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, de acuerdo con periodicidad y características de indicadores diseñados, señalando unidad responsable de realizarlo.

## X. Formas de Participación Social

**10.1.** Con base en lo dispuesto por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en esta actividad institucional.

**10.2.** También podrán participar en la modalidad de información, consulta y evaluación, ya sea de manera individual y/o colectiva, a través de algún órgano de representación ciudadana. La participación se hará efectiva en cualquier momento, a petición de la persona interesada; las propuestas realizadas serán tomadas en cuenta por la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana, que determinará la forma en la que han de aplicarse en la implementación de la actividad institucional, siempre y cuando no contravengan lo dispuesto en las reglas de operación de la actividad institucional.

| Participante   | Etapas en la que participa   | Formas de participación                                | Modalidad              |
|--|--|--|------------------------|
| Ciudadano solicitante de apoyo económico                 | Convocatoria   | Acciones de ejecución.                                 | Información, consulta. |
| Ciudadano interesado en participar en programas sociales | Información sobre los programas, inscripción en su caso, ejecución en su caso, control en su caso. | Información, solicitud, acciones de ejecución, quejas. | Información, consulta. |

## XI. Articulación con Otros Programas y Acciones Sociales

| Programa o Acción social con el que se articula  | Dependencia o entidad responsable          | Acciones en las que colaboran                 | Etapas del Programa comprometidas |
|--|--|---|-----------------------------------|
| “Promotores Culturales Tlalpan 2016”, “Asesorías para el Examen de Ingreso a la Educación Media Superior Tlalpan 2016”, “Deporte Comunitario Tlalpan 2016”, “Cultura Comunitaria Tlalpan 2016”, “Colectivos Culturales Tlalpan 2016”, “Asesorías Educativas Presenciales y en Línea en Cibercentros de Aprendizaje con Jóvenes Tlalpan 2016”, “Centros Comunitarios Tlalpan 2016 - Juntos de la Mano”, “Apoyos Productivos Tlalpan 2016”, “Apoyo Económico para Inicio de Ciclo Escolar en Secundarias Tlalpan 2016”, “Entrega de Estímulos Económicos | Delegación Tlalpan y Direcciones Generales | Difusión y captación de la demanda ciudadana. | Ejecución y evaluación            |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| a Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social y/o Económica”, “Apoyo a Colectivos de Personas Adultas Mayores Tlalpan 2016”, “Centros Para Atención y Cuidado Infantil en Zonas Marginales Tlalpan 2016”, “Desarrollo Rural, Conservación y Manejo Equitativo y Sustentable de los Recursos Naturales del Suelo de Conservación Tlalpan 2016”, “#TlalpanProAnimal”, “Uniformes Deportivos Escolares Tlalpan 2016”, “Iniciativas Sociales para la Prevención de la Violencia Contra Mujeres y Niñas Tlalpan 2016” y “Programa Operativo Prevención del Delito Tlalpan 2016”. |  |  |  |
|---|--|--|--|

### **XI. Consideraciones Finales:**

La Delegación Tlalpan, a través de la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana, es la instancia competente para resolver lo no previsto en las presentes Reglas de Operación, así como los aspectos relacionados con su operación.

La instrumentación de la actividad se encuentra sujeta a la suficiencia presupuestal que determine la Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México, y puede ser suspendido en cualquier momento por la Delegación Tlalpan sin incurrir en responsabilidad alguna.

Para mayores informes, dirigirse a las oficinas de la Dirección General de Participación y Gestión Ciudadana de la Delegación Tlalpan, ubicada en Plaza de la Constitución No. 1, colonia Centro de Tlalpan.

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Publíquense las presentes reglas de operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México; y

**SEGUNDO.** Remítanse las presentes reglas de operación a la Secretaría de Desarrollo Social, a efecto de que sean publicadas en el Sistema de Información del Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Ciudad de México, a treinta y uno de marzo de dos mil dieciséis.

(Firma)

**Dra. Claudia Sheinbaum Pardo**  
**Jefa Delegacional en Tlalpan**