

## SECRETARÍA DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**DRA. ALMUDENA OCEJO ROJO, TITULAR DE LA SECRETARÍA DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**, con fundamento en los artículos 1, 2, 3, 7 apartados B y F numeral 1, 12 y 13, 14, 15 apartados A y B, 25 apartados A y E y 56 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 20 fracciones II, VI, VII VIII y IX y 34 fracciones I, II, III, IV, V y VI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 10 fracción IV, 32, 33 y 39, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 50 y 63 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 123, 127 y 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; así como los Lineamientos para la Elaboración de la Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2020, emito el siguiente:

### **AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA “SERVIDORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SERCDMX) 2020”**

#### **1. Nombre del Programa Social, Dependencia y Entidades Responsables.**

La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, a través de la Dirección General de Participación Ciudadana es la dependencia responsable de implementar el Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2020**”, a través de la Dirección Territorial, el área responsable de la planeación, ejecución y seguimiento del Programa Social. Asimismo, las Coordinaciones de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México son responsables de la operación del mismo.

La Dirección General de Administración y Finanzas en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social es la responsable de la dispersión de los recursos para el Programa Social.

#### **2. Alineación programática.**

El Programa está alineado a los objetivos, estrategias, metas e indicadores que orientan la política social de la Ciudad de México. El documento rector es la Constitución Política de la Ciudad de México, se vincula con los derechos prescritos en los artículos 12, 13 apartados A, C, D y E, 14, 17 y 25 apartados A y E. Asimismo, se alinea al Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019–2024 dentro del eje: 2. Ciudad Sustentable, 2.2 Desarrollo urbano sustentable e incluyente.

El programa SERCDMX 2020 se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas plasmados en la Agenda 2030, en particular con el objetivo 11 Ciudades y Comunidades Sustentables, respecto a lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Referente a las metas de dicho objetivo en el punto 11.7, son las de proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres, los niños, personas mayores y las personas con discapacidad.

En materia de Derechos Humanos el Programa busca que las políticas públicas garanticen las condiciones necesarias para el respeto a la dignidad humana, y articularse con los objetivos del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021, fortalecer, ampliar los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana y promover la participación ciudadana en la vigilancia y control de la construcción social de riesgos de desastres.

#### **3. Diagnóstico.**

**3.1 Antecedentes.** Según datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017 (ENCIG), la calificación otorgada por la población a espacios públicos como parques, jardines, calles y avenidas, no supera la calificación de 5.4 en la escala del 1 al 10, por lo que este programa pretende resolver esa problemática, a través de la recuperación y mejora de estos espacios a partir de acciones y estrategias de cooperación entre ciudadanía y Gobierno, que generen sinergia e identidad con el Programa. Así mismo, el 84.1 por ciento de la población de 18 años y más considera que según su nivel de confianza en el Gobierno de la Ciudad de México se sitúa entre: “Algo o Mucha desconfianza”.

Según datos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2019 (ENVIPE) del INEGI, los habitantes de la Ciudad de México reconocen la existencia de una diversa gama de problemas en su comunidad (robos, baches o fugas de agua, falta de alumbrado, falta de agua, delincuencia cerca de escuelas, pandillerismo violento), algunos alcanzando un 77.8% de reconocimiento entre la población, lamentablemente tan solo entre un 25% y 46.5% dependiendo de la problemática, consideran que existe una condición de organización vecinal para resolverlo.

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

**3.2 Problema Social atendido por el Programa Social.** El Programa SERCDMX 2020 atiende la construcción de la cohesión e inclusión social, así como la convivencia ciudadana, bajo el eje de cultura de la paz, en las Unidades Territoriales (UT's), de la Ciudad de México preferentemente en las de Medio, Alto y Muy alto índice de marginalidad.

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

3.2.2 El programa SERCDMX 2020, es un mecanismo de inclusión y participación ciudadana, que genera espacios de deliberación y de expresión pública a través de asambleas, así como en proyectos colectivos para contribuir en la cohesión e inclusión social. Fomentar valores de convivencia, como la tolerancia ante la diversidad y la reciprocidad en el trato, así como la humanización dentro de los principales espacios de socialización: familia, vecindario, trabajo y escuela, así como el acceso y difusión a los productos culturales (CEPAL/AECI, Cohesión Social Inclusión y Sentido de Pertenencia en América Latina y el Caribe 2007).

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

3.2.4 La población potencial que atiende el Programa, es todas aquellas personas que viven en las 869 Unidades Territoriales registradas como Zonas de Media, Alta y Muy Alta marginalidad en la Ciudad de México.

Es tarea del Gobierno de la Ciudad de México implementar mecanismos innovadores de inclusión y acercamiento a las instituciones promoviendo la participación ciudadana en espacios de deliberación para que a través de asambleas se definan actividades de mejoramiento de la imagen urbana, entre otros.

Cabe destacar que, en la Ciudad de México, los programas sociales de cualquier nivel competencial, que persigan propósitos, objetivos, alcances y/o población beneficiaria son específicos por lo que se comprueba su imposibilidad de que este Programa, pueda duplicarse con cualquier otro.

#### **4. Objetivos.**

##### **4.1 Objetivo y estrategia general:**

Planear, organizar y llevar a cabo acciones sociales de participación en las comunidades (tequios, asambleas ciudadanas y actividades en el espacio público), con el apoyo de las y los 1,900 Facilitadores de servicios del Programa, para impulsar

procesos de organización y participación ciudadana que faciliten el vínculo entre ciudadanía y gobierno, lo anterior a partir de actualizar y continuar con la preparación del equipo vigente de personas facilitadores de servicios que ya han desarrollado las habilidades de coordinación de grupos de trabajo, atención ciudadana, actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación, y que fueron seleccionadas preferentemente de las UT's de Medio, Alto y Muy alto índice de marginalidad.

#### 4.2 Objetivos y acciones específicas:

- Actualizar y preparar al equipo de personas facilitadoras de servicios que operan como SERCDMX 2020 para continuar con las actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno.

- Organizar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades emergentes encaminadas al cuidado de los espacios públicos.

- Planear y difundir asambleas ciudadanas de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, así como de otras instituciones y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, como procesos de organización ciudadana que faciliten y promuevan el fortalecimiento del vínculo entre ciudadanía y gobierno.

#### 5. Definiciones de la Población Objetivo y Beneficiaria.

La población potencial está integrada por 6'478,327 habitantes mayores de 18 años (datos de la Encuesta Intercensal 2015 del INEGI) de las cuales fueron atendidas en el Programa 2019 de SERCDMX operado a través de las personas facilitadoras de servicios a 500,000 habitantes de la Ciudad de México, en las 869 UT de Medio, Alto y Muy alto índice de marginación. (Sistema de Información del Desarrollo Social, Programa integrado territorial para el desarrollo social 2001-2003).

Las personas facilitadoras de servicios que operan el programa denominado SERCDMX 2020, son las 1,900 personas mayores de 18 años que fueron seleccionadas en la convocatoria 2019, de las 869 Unidades Territoriales, preferentemente de las zonas de Medio, Alto y Muy Alto índice de marginación en la Ciudad de México y que darán continuidad al programa para el año 2020.

Se denominará facilitadores de servicios de la siguiente manera:

TIPO	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
"A"	Servidor de la Ciudad de México tipo "A"	Orientar, coordinar, apoyar, guiar, supervisar y llevar en conjunto con el Servidor de la Ciudad de México tipo "B", las actividades territoriales en el cumplimiento de las metas en el presente programa.
"B"	Servidor de la Ciudad de México tipo "B"	Realizar actividades de intervención, difusión, concertación, y vinculación comunitarias bajo la supervisión y el apoyo del Servidor de la Ciudad de México tipo "A" para el cumplimiento de las metas en el presente programa.

#### 6. Metas físicas.

- Organizar y difundir mil asambleas ciudadanas que formarán parte de la ejecución de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social del Gobierno de la Ciudad de México, así como de otras instituciones y dependencias del gobierno de la Ciudad de México.

- Organizar 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público.

- Actualizar y preparar al equipo de 1,900 personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México para realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno.

## **7. Programación Presupuestal.**

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2020 para cubrir la entrega del apoyo a las Personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México, es de: \$130'000,000.00 (ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.).

El Monto Unitario por Persona facilitadora de servicios se desglosa de la siguiente manera:

100 Personas facilitadoras de servicios del Programa Servidores de la Ciudad de México tipo "A" con monto de: \$91,158.43 (noventa y un mil ciento cincuenta y ocho pesos 43/100 M.N.) a cada uno, que se entregará en once ministraciones de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.) cada una, y que serán entregadas mensualmente de enero a noviembre de 2020.

1800 Personas facilitadoras de servicios del Programa Servidores de la Ciudad de México tipo "B" con monto de: \$67,157.86 (sesenta y siete mil ciento cincuenta y siete pesos 86/100 M.N.) a cada uno, que se entregará en once ministraciones de \$6,105.26 (seis mil ciento cinco pesos 26/100 M.N.) cada una, que serán entregadas mensualmente de enero a noviembre de 2020.

## **8. Requisitos y procedimiento de acceso**

Con la finalidad de continuar en el programa, todas las personas facilitadoras de servicios deberán cubrir los requisitos de actualización y preparación para realizar el Programa SERCDMX 2020, que estará a cargo de la Dirección General de Participación Ciudadana a través de la Dirección Territorial, para dar cumplimiento a las reglas de operación 2020, para la ejecución del Programa.

### **8.1 Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal**

Para permanecer en el programa las personas facilitadoras de servicios deberán suscribir el compromiso de cumplir con las actividades que le sean asignadas conforme a las necesidades, objetivos y metas establecidas, no tener informes pendientes o reportes insatisfactorios sobre su conducta derivados de emisiones anteriores del Programa Social, o no haber sido dado de baja por incumplimiento a la normativa vigente durante emisiones anteriores, o no haber cumplido satisfactoriamente con convocatorias de programas sociales similares promovidas por instituciones estatales, municipales o federales.

Las personas facilitadoras de servicios podrán causar baja del programa cuando:

- 1.- El facilitador de servicios solicite su baja por así convenir a sus intereses. (Carta de baja voluntaria).
- 2.- Incumplan con las actividades asignadas derivadas de los objetivos del programa.
- 3.- Se registren tres inasistencias acumuladas durante el mes corriente, sin justificación alguna a las actividades asignadas.
- 4.- Incurra en una falta prevista en el Código de Conducta Interna de los SERCDMX 2020,
- 5.- Si al solicitar una baja temporal (la cual no podrá exceder de un mes) la persona facilitadora de servicios no se reincorpore a la conclusión de ésta al Programa.

Otras Causales de baja:

- 1.- En caso de quejas en contra de alguna persona facilitadora de servicios relacionados por conductas de hostigamiento, acoso sexual, violencia de género y discriminación se turnará a la instancia correspondiente para revisión y en su caso proceder a la baja correspondiente.
- 2.- Acordar de manera unilateral cualquier actividad que involucre al Programa, con instituciones públicas o privadas, o cualquier otro actor comunitario, sin previa autorización de la Dirección Territorial.

- 3.- Cometer actos que limiten, interfieran o perjudiquen cualquier actividad del Programa Social.
- 4.- No acudir, sin causa justificada a un llamado a participar en actividades extraordinarias.
- 5.- Entregar de forma extemporánea documentos probatorios y/o la sistematización de las actividades programadas.
- 6.- Omitir el cumplimiento de alguno de los requisitos de permanencia señalados en las presentes ROP.
- 7.- Cualquier situación no prevista en las presentes reglas de operación, que afecten la ejecución del programa de SERCDMX 2020, será notificada a la Dirección Territorial, a través de un acta circunstanciada que especifique las causales de la falta de la o de las personas facilitadoras de servicios, involucradas en el hecho.

Las personas facilitadoras de servicios que causen baja podrán ser sustituidas en cualquier momento. Para tal efecto, se utilizará la lista de espera de las personas registradas en la Convocatoria de Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2019, que cumplan con los requisitos y hayan concluido su registro.

Una vez realizada la sustitución, las y los seleccionados que se conviertan en personas facilitadoras de servicios, recibirán la parte proporcional mensual del apoyo económico que corresponda a partir de su integración al programa social.

La Dirección General de Administración y Finanzas dará aviso a la Secretaría de Administración y Finanzas, sobre cualquier movimiento de alta o baja del padrón de persona beneficiaria del programa social para la actualización, registro o suspensión del beneficio correspondiente, previa solicitud de parte de la Dirección Territorial.

## **9. De la sustitución de Personas facilitadoras de servicios para el Programa Social SERCDMX 2020”.**

### **9.1 Mecanismo para sustituciones.**

Para el caso de que existan espacios disponibles de personas facilitadoras de servicios podrán ser sustituidas, para lo cual se seleccionarán de la lista de espera de aquellas personas que cumplieron con los requisitos y fueron registradas en la Convocatoria del Programa Social Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2019, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de enero de 2019.

El número de sustituciones corresponderá al mismo número de personas que por diversos motivos, señalados en estas reglas, hayan causado baja definitiva del Programa. El criterio de selección partirá de la prelación de la lista y que hayan cubierto los requisitos de elegibilidad descritos en la convocatoria respectiva. La selección se hará sin distinción de su condición sexo-genérica, apegados a las políticas de equidad de género. Además, se procurará que la selección sea paritaria, es decir, 50 por ciento de mujeres y 50 por ciento de hombres.

Para el caso de sustituciones de personas facilitadoras de servicios, los apoyos se cubrirán de manera proporcional a partir de su ingreso al Programa Social, respetando los montos asignados en la Programación Presupuestal aprobado para el Programa SERCDMX 2020.

### **Las Personas facilitadoras de servicios que sean seleccionadas para sustituir deberán llenar los formatos siguientes:**

- Formato de ingreso al Programa Social SERCDMX.
- Formato establecido de Curriculum.
- Carta compromiso al Programa Social de SERCDMX.

### **Además, deberán entregar:**

- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Tres fotografías tamaño infantil.

Y presentar copia simple y original para cotejo:

- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector, pasaporte, cédula profesional, cartilla del Servicio Militar Nacional).
- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses a partir del ingreso al Programa Social. (Agua, predial, servicio telefónico doméstico, gas, energía eléctrica o constancia de residencia).
- Comprobante de estudios del nivel básico como mínimo (Certificado, constancia o boleta de calificaciones validados por la institución que los emite).
- Acta de nacimiento.

Para su permanencia y continuidad, la Dirección General de Participación Ciudadana a través de la Dirección Territorial, corroborará que las personas facilitadoras de servicios cumplan con lo siguiente:

- Ser habitante y residente de alguna de las 16 alcaldías de la Ciudad de México.
- Tener 18 años en adelante.
- Contar con estudios mínimos de nivel básico.
- Tener disponibilidad de horario, incluyendo los fines de semana y días festivos.
- Conocer la demarcación territorial de la alcaldía en la que pretende participar.
- Llenar los instrumentos solicitados para el ingreso al programa social. (Currículum, carta compromiso y formato de ingreso al programa).
- Tener experiencia en coordinación de grupos, facilidad de trabajo en equipo, asertividad y experiencia en atención ciudadana.

Los casos no previstos o excepcionales, serán resueltos por la Dirección Territorial; así como la actualización de expedientes respectivos de los servidores que permanecerán y continuarán dentro del Programa Social.

En caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y documentación a presentar para la inclusión de las personas en el Programa Social, pueden variar, en cuyo caso, se emitirán lineamientos específicos.

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

El padrón total de las personas facilitadoras de servicios será publicado en internet a través de la página oficial del Gobierno de la Ciudad de México y en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de acuerdo con lo establecido en el Aviso por medio del cual se da a conocer la Actualización al Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales. En ningún caso las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

## **10. Procedimientos de Instrumentación**

### **10.1 Operación**

Las actividades que desarrollan las personas facilitadoras de servicios del Programa Social SERCDMX están bajo la supervisión de la Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana, a través de las Coordinaciones de Participación Ciudadana en las Alcaldías de la Ciudad de México.

En caso de que se presente alguna modificación a las reglas de operación del Programa Social, ésta se hará pública a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de SIDESO y en la página oficial de Internet del gobierno de la Ciudad de México ([www.cdmx.gob.mx](http://www.cdmx.gob.mx)).

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

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

Etapa	Unidad Administrativa Responsable	Plazos
Revisión y evaluación de desempeño de las personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad. (*)	Dirección Territorial de Participación Ciudadana	Enero 2020
Publicación de nombres de las personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad	Dirección Territorial de Participación Ciudadana	Enero 2020
Entrega de controles de asistencia por parte de los Servidores de la Ciudad	Dirección Territorial a través de las Coordinaciones de Participación Ciudadana en las Alcaldías	Enero a Noviembre 2020
Entrega de informes mensuales por parte de los Servidores de la Ciudad	Dirección Territorial a través de las Coordinaciones de Participación Ciudadana en las Alcaldías	Enero a Noviembre 2020
Entrega de reportes mensuales de metas por parte de los Servidores de la Ciudad	Dirección Territorial a través de las Coordinaciones de Participación Ciudadana en las Alcaldías	Enero a Noviembre 2020
Supervisión de actividades a los Servidores de la Ciudad.	Dirección Territorial a través de las Coordinaciones de Participación Ciudadana en las Alcaldías	Enero a Noviembre 2020
Movimientos, altas, bajas y sustituciones de Servidores de la Ciudad.	Dirección Territorial de Participación Ciudadana	Enero a Noviembre 2020
Validación para la entrega del apoyo a Servidores de la Ciudad.	Dirección Territorial de Participación Ciudadana	Enero a Noviembre 2020
Entrega de apoyo a los Servidores de la Ciudad	Dirección General de Administración y Finanzas de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.	Enero a Noviembre 2020

**\*Lista enviada mediante oficio a la Dirección Territorial por parte de las coordinaciones de participación ciudadana mediante la cual informan los nombres de las personas que cumplieron con los siguientes criterios: compromiso con el programa social en el cumplimiento de las metas y objetivos, capacidad de coordinación con sus coordinadores y con los otros servidores para el cumplimiento de las metas, comportamiento ético en el desempeño de sus actividades.**

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

La Dirección Territorial y la Dirección de Enlace Institucional organizarán un equipo de servidores de la Ciudad de México para la impartición de pláticas, talleres, cursos, encuentros, o foros de capacitación, los cuales replicarán a las Coordinaciones de Participación ciudadana en las 16 alcaldías de la Ciudad de México, sobre los diversos tipos y modalidades de violencia de género, derechos humanos, ciudadanía y legalidad, así como en materia de derechos de las

mujeres, y la información respecto a los lugares e instituciones a los cuales pueden tener acceso, para mayor información y atención, en caso necesario (art. 38 Bis, LDSDF).

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

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 entregadas en eventos masivos, o modalidades que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

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

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

## **10.2 Supervisión y Control.**

Las Coordinaciones de la Dirección General de Participación Ciudadana, serán las responsables de supervisar las actividades desarrolladas por los Servidores de la Ciudad de México, informando de manera mensual los avances en las metas establecidas para este Programa Social a la Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana, éstas serán las responsables de enviar la información y elaborar el informe mensual de actividades, avance mensual de metas del programa, validación para el otorgamiento del beneficio, así como la requisición de los controles de asistencia mensual, entre otras. La Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana será la encargada de recopilar, resguardar, analizar y procesar la información recibida por las Coordinaciones.

La Dirección Territorial será la responsable de la revisión del diseño, procedimientos de intervención, los objetivos y los instrumentos de aplicación adoptados, de acuerdo con la información que arroje el proceso de monitoreo, supervisión y control establecidos. Asimismo, será la encargada de la organización del equipo de Servidores de la Ciudad de México para la impartición de pláticas, talleres, cursos, encuentros o foros de capacitación.

La Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México tendrá a su cargo la supervisión y control de todos los Programas Sociales que operen en la Ciudad de México, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

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

La Dirección Territorial, tendrá la obligación de supervisar que los procesos sean públicos y expeditos, y será la responsable de recibir y resolver en primera instancia las quejas e inconformidades de parte de las personas facilitadoras de servicios, derechohabientes y/o ciudadanía en general, que se consideren perjudicados por la aplicación del Programa Social, por una acción u omisión del personal responsable del mismo, o bien suspendidos o dados de baja de este.

El término para presentar la queja o inconformidad, será dentro de los 15 días siguientes en que haya sucedido el acto u omisión que la motiva, por escrito ante la Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre, número 294, Col Obrera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06800, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 10:00 a 18:00 horas, y los viernes de 10:00 a 15:00 horas, lo anterior, de conformidad y con base en la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, título cuarto del Recurso de Inconformidad Capítulo Único.

En caso de que no se resuelva la queja o inconformidad, las personas facilitadoras de servicios, derechohabientes y/o ciudadanía en general, podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas o acciones o

por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas o acciones sociales ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, que deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación o a la instancia correspondiente.

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

## **12. Mecanismos de Exigibilidad**

La Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana, tendrá a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los derechohabientes y/o beneficiarios de servicios interesados puedan acceder al disfrute de los beneficios de este Programa Social.

El mecanismo para exigir el cumplimiento del beneficio será mediante un escrito ante la Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre, número 294, Col Obrera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06800, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas, y los viernes de 09:00 a 15:00 horas, en apego a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Se deberá exigir a la Dirección General de Participación Ciudadana a través de la Dirección Territorial el cumplimiento de lo establecido en las presentes reglas.

Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de estos pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:

- 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 de este.
- b) Cuando la persona derechohabiente, facilitadora de servicios y/o beneficiaria 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.

Las personas derechohabientes, facilitadoras de servicios o beneficiarias de los programas sociales tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) A recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- b) En cualquier momento podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos de la normativa aplicable;
- c) Acceder a la información de los programas sociales, reglas de operación, vigencia del Programa Social, cambios y ajustes; de conformidad con lo previsto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal;
- d) A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
- e) En ninguna circunstancia le será condicionada la permanencia o adhesión a cualquier Programa Social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia a los programas sociales;
- f) A solicitar de manera directa, el acceso a los programas sociales;

g) 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 la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación; y

h) Toda persona derechohabiente o beneficiario queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada Programa Social.

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

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

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

#### **13.1. Evaluación.**

Tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.

La Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana es el área responsable de la evaluación interna del Programa Social, esta evaluación se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los programas sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

Para la realización de la Evaluación Interna de este Programa Social, se empleará información generada en campo, tal como encuestas y/o entrevistas, además de información generada por el propio programa, para lo cual, se elaborará una encuesta de satisfacción entre los habitantes de las zonas de Medio, Alto y Muy Alto índice de marginalidad en la Ciudad de México, en donde se realicen las actividades, para conocer el impacto del Programa Social.

#### **13.2 Indicadores de Gestión y de Resultados.**

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

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



Propósito.	Los habitantes de las unidades territoriales de medio alto, y muy alto índice de marginalidad, mejoran su percepción de seguridad pública y participación en la resolución de problemas a través de la participación de las jornadas Tequio y Asamblea Ciudadana.	Coficiente de participación en la resolución de problemas.	(Número de personas convocadas para participar en Asambleas Ciudadanas)/(Número de personas que participan en Asambleas)*100.	Eficacia .	Coficiente .	Anual.	Alcaldía de la Ciudad de México.	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2019 (ENVIPE) del INEGI; base de datos de registro	Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana.	Los Servidores de la Ciudad de México promovieron las actividades del programa como medio para la resolución de los conflictos que identifican en sus comunidades.	Una mejora de la medición del coeficiente.
			(Espacios públicos intervenidos a través de las jornadas Tequio)/(Espacios públicos identificados con necesidades de intervención a través de las jornadas Tequio)*100								

			Medida de porcentaje de la Encuesta nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) del INEGI en la Ciudad de México.								
			Organización e = Promedio de Respuestas de la encuesta con valores del 1 al 5.								
Componente 1	Asambleas Ciudadanas realizadas en las Alcaldías de la Ciudad de México.	Porcentaje de asambleas realizadas.	(Número de asambleas instaladas al mes t en la Ciudad)/ Número de asambleas programadas al mes t en la Ciudad)*100.	Eficacia .	Porcentaje.	Mensual.	Alcaldía de la Ciudad de México.	Lista de asistencia a las asambleas.	Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana.	Se realizan las Asambleas Ciudadanas programadas de acuerdo a los lineamientos y necesidades identificadas en las Alcaldías de la Ciudad de México.	100%

Componente 2	Realización de actividades y jornadas encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público en la Ciudad (Tequio).	Porcentaje de Tequios Realizados.	(Número de tequios realizados al mes t en la Ciudad)/Número de Tequios programados en el mes t en la Ciudad)*100.	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Alcaldía de la Ciudad de México	Lista de tequios a realizar y reporte de actividades.	Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana.	Se cuanta con el material necesario para llevar a cabo el tequio, así como los insumos materiales y humanos	100%
Componente 3	Apoyo económico entregado a los beneficiarios del programa de Servidores de la Ciudad de México.	Porcentaje de personas beneficiarias	(Número de Servidores de la Ciudad que recibieron las ministraciones)/(Número de Servidores de la Ciudad Programados)*100	Eficacia	Porcentaje.	Mensual.	Alcaldía de la Ciudad de México.	Listas de Asistencia y Reporte de actividades.	Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana.	Los Servidores de la Ciudad de México cumplen con las actividades condicionadas para el beneficio del programa.	100%
Actividad 1.	Organización y difusión de asambleas ciudadanas de acuerdo a los objetivos y metas de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.	Porcentaje de difusión de asambleas.	(Número de acciones de difusión de asambleas realizadas en el periodo)/(Número de acciones de difusión de asambleas programadas)*100	Eficacia	Porcentaje.	Mensual	Alcaldías de la Ciudad de México.	Formato de visita domiciliaria //Reporte de actividades.	Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana.	Se dan las condiciones meteorológicas necesarias para la difusión de asambleas ciudadanas en las Unidades Territoriales.	100%

Actividad 2.	Aprobar lista de jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público.	Porcentaje de difusión de tequios	(Número de acciones de difusión de tequios realizados en el periodo)/(Número de acciones de difusión de tequio programados)*100.	Eficacia	Porcentaje.	Anual.	Sexo y Edad.	Base de datos de registro.	Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana.	Se cuenta con la cantidad suficiente de registros al programa que cumplen con el perfil.	100%
Actividad 3	Aprobar el listado de los perfiles de las y los servidores públicos del programa Servidores de la Ciudad de México verificando el cumplimiento de requisitos y actualización del expediente.	Porcentaje de los registros al programa.	(Número de personas que cumplen con el perfil y finalizan satisfactoriamente el proceso de selección)/(Limite de Servidores de la Ciudad que pueden ser aceptados)*100.	Eficacia	Porcentaje.	Anual.	Sexo y Edad.	Base de datos de registro.	Dirección Territorial de la Dirección General de Participación Ciudadana.	Se cuenta con la cantidad suficiente de registros al programa que cumplen con el perfil.	100%

#### 14. Formas de Participación Social.

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

La población participará en la planeación, programación, implementación y evaluación de este Programa Social, de manera individual y colectiva.

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

Participante	Etapas en la que participa	Forma de participación	Modalidad	Alcance
Público en general	Ejecución	Solicitud de la oferta social desarrollada por el programa para sus comunidades	Decisión y programación	Participación en las actividades a desarrollarse

#### 15. Articulación con otros programas y acciones sociales.

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

#### 16. 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.

16.1 El presente Programa Social fue aprobado en la sesión número COPLADE/SO/1/06/2020, correspondiente a la Primera Sesión Ordinaria del año 2020 realizada el lunes 7 de enero de 2020.

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

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

16.4 Se proporcionará la información que sea solicitada por Contraloría y/o los órganos internos de control, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

16.5 La Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México, vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del Programa Social y el ejercicio de los recursos públicos.

16.6 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.

16.7 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 la anterior institución.

#### **17. 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, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia y en el Portal de Cumplimiento de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social. Así mismo, se podrá disponer de esta información:

- De los criterios de planeación y ejecución del Programa Social, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello.
- También se podrá consultar la información del Programa Social que será actualizada mensualmente y constará:
- Nombre del Área que realiza el Programa Social,
- Denominación del Programa Social,
- Periodo de vigencia,
- Diseño, objetivos y alcances,
- Metas físicas,
- Población beneficiada,
- Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal,
- Requisitos y procedimientos de acceso,
- Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana,
- Mecanismos de exigibilidad,
- Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones,
- Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo,
- Formas de participación social,
- Articulación con otros programas sociales,
- Vínculo a las reglas de operación o documento equivalente,
- Informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas,
- Padrón de personas atendidas por el Programa Social, que deberá contener los siguientes datos: nombre de la persona física, denominación social de las personas morales, recursos y montos utilizados, beneficio o apoyo otorgado para cada una de ellas, distribución de los apoyos por unidad territorial y en su caso, edad y sexo, y
- Resultado de la evaluación del ejercicio y operación del Programa Social.

#### **18. Criterios para la integración y unificación del padrón universal de personas facilitadoras de servicios o derechohabientes.**

18.1 La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, a través de la Dirección General de Participación Ciudadana publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo de 2020, el Padrón de personas facilitadoras de servicios correspondiente, en donde adicional a los datos de identificación como, nombre, edad, sexo, unidad territorial y demarcación territorial, se precisará el número total de personas atendidas por los Servidores de la Ciudad de México y si cuentan con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo para el Distrito Federal.

18.2 Asimismo, a efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas de las Dependencias de la Administración Pública local, en el mismo periodo la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, a través de la Dirección General de Participación Ciudadana, entregará el respectivo padrón en medios magnético e impreso a la Comisión de Inclusión, Bienestar Social y Exigibilidad de Derechos Sociales del Congreso de la Ciudad de México. Asimismo, se incorporará al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) para el proceso de integración del padrón unificado de personas facilitadoras de servicios de la CDMX, de acuerdo con lo establecido en la fracción II del Artículo 34 de la Ley de Desarrollo para el Distrito Federal.

18.3 A efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas de las Dependencias de la Administración Pública local, en el mismo periodo la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Organismo Descentralizado, Alcaldía o Entidad de la Administración Pública local de que se trate y que tiene a su cargo el Programa Social en cuestión entregará el respectivo padrón de beneficiarios a la Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

18.4 La Dirección General de Participación Ciudadana, responsable del Programa Social, otorgará sí así lo solicita la Contraloría General de la Ciudad de México, toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de beneficiarios de programas sociales, diseñado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre conforme a la Ley los datos personales de los beneficiarios.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

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

#### **Glosario.**

COPLADE: Comité de Planeación del Desarrollo.

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

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

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

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

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

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

Persona facilitadora de servicios: las y los Servidores de la Ciudad de México.

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

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

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

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

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

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

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

SERCDMX - Servidores de la Ciudad de México.

UT's: Unidades Territoriales

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Aviso entrará en vigor a partir de la fecha de publicación.

**SEGUNDO.** Publíquense el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

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

**CUARTO.** Los apoyos que se otorgan a las personas facilitadoras de servicios del Programa Social se harán durante once meses consecutivos y al concluir cada mes. El apoyo se entregará a partir del mes de enero de 2020.

**Ciudad de México a 16 de enero de 2020.**

(Firma)

**DRA. ALMUDENA OCEJO ROJO**  
**SECRETARIA DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**