

## **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**LCDA. ESTHELA DAMIÁN PERALTA.** Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 3 y 33 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 54 y 74 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 33 y 34 fracción I de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 129 sexto párrafo de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; 121 fracción I de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; 2 y 12 del Decreto por el que se crea un Organismo Descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio que se denomina Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México; 12 del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México; 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, he tenido a bien dar a conocer las siguientes:

### **REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA BECA DE ASISTENCIA, ATENCIÓN E INCLUSIÓN PARA NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES FAMILIARES DE LAS PERSONAS SENSIBLEMENTE AFECTADAS EN LA LÍNEA 12 DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (STC) METRO 2022**

#### **1. Nombre del Programa Social y Dependencia o Entidad Responsable**

El Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2022, cuenta con una ejecución conjunta entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México), el Fideicomiso Educación Garantizada de la Ciudad de México (FIDEGAR), La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAVI) y La Agencia Digital y de Innovación Pública (ADIP) es la instancia responsable de la generación del padrón de beneficiarios debido a un acuerdo de coordinación; cuyas responsabilidades son:

- a) El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México Organismo Público descentralizado de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A es la instancia encargada del control de entrega de tarjetas y otorgar los servicios integrales.
- b) El Fideicomiso Educación Garantizada de la Ciudad de México (FIDEGAR) es la entidad responsable de garantizar y dispersar el estímulo económico correspondiente, así como establecer de manera coordinada el control de entrega de tarjetas con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, reposiciones y renovaciones de las mismas, los reportes mensuales de los resultados de dispersión y de tarjetas no entregadas.
- c) La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAVI) es la instancia responsable de otorgar el registro a víctimas y la atención a los solicitantes para el ingreso al Programa.
- d) La Agencia Digital y de Innovación Pública (ADIP) es la instancia responsable de la generación del padrón de beneficiarios.

Conforme el acuerdo de coordinación, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México es la dependencia encargada de publicar las presentes Reglas de Operación.

#### **2. Alineación Programática**

##### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

##### **Artículo 1º Párrafo III.**

Los Estados Unidos Mexicanos reconoce y garantiza los derechos de las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos, estableciendo que es obligación del Estado promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, debiendo proporcionar los mecanismos para prevenir, investigar, sancionar y llevar a cabo la reparación del daño, sea de trate de delitos o por violaciones a derechos humanos, según corresponda.

##### **Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024**

##### **Apartado II. Política Social**

## **Construir un país con bienestar**

El objetivo más importante del gobierno de la Cuarta Transformación es que en 2024 la población de México esté viviendo en un entorno de bienestar

## **Constitución Política de la Ciudad de México**

### **Artículo 11. Ciudad Incluyente**

#### **A. Grupos de Atención prioritaria**

La Ciudad de México garantizará la atención prioritaria para el pleno ejercicio de los derechos de las personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.

## **Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024**

### **Eje 1. Igualdad y Derechos**

La construcción de la igualdad como eje articulador de la política de gobierno significa fortalecer y ampliar las garantías del acceso a los grandes derechos sociales y humanos.

#### **1.6 Derecho a la igualdad e inclusión**

##### **1.6.1 Niñas, niños y adolescentes**

La ciudad cuenta con diversos programas sociales que tienen el objetivo de apoyar a niñas, niños y adolescentes que pertenecen a grupos de población de escasos recursos económicos. La mayoría de estos programas se orientarán a la universalidad en las zonas territoriales de muy alta y alta marginación. Para este fin, en los primeros meses de gobierno se realizará un censo a los beneficiarios para reorientar y ampliar la cobertura en la medida que el presupuesto público lo permita.

#### **Objetivo general**

Ampliar los programas y acciones que avancen en la garantía de los derechos para los grupos de atención prioritaria, eliminando programas clientelares que se orientaban a la compra del voto.

#### **5.3 Protección civil**

##### **Objetivo general**

Construir una ciudad más segura, más humana, sostenible y resiliente ante el riesgo de desastres.

##### **5.3.4**

Responder de manera eficaz y eficiente ante siniestros, emergencias y desastres.

## **Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal**

**Artículo 4.** Los principios de la política de Desarrollo Social son:

- **Universalidad.** La política de desarrollo social está destinada para todos los habitantes de la ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes;
- **Igualdad.** Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales;
- **Equidad de Género.** La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo;
- **Equidad Social.** Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra;
- **Justicia Distributiva.** Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social.
- **Diversidad.** Reconocimiento de la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades;
- **Integralidad.** Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos;

- **Territorialidad.** Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socio-espacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano;
- **Exigibilidad.** Derecho de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente;
- **Participación.** Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello;
- **Transparencia.** La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información;
- **Efectividad.** Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes.

### **Ley de Víctimas para la Ciudad de México**

Artículos 3 fracción XXIV, 47,48, 49,50, 51, 52 y 54 relativos a las medidas de asistencia, atención e inclusión con enfoque diferencial. En apego a dicha estrategia, reconoce y garantiza los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial, el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia y la reparación integral

### **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.**

Objetivo 10. Reducción de las desigualdades

10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todos, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Objetivo 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

11.5 Reducir de forma significativa el número de muertes por desastres y reducir las pérdidas económicas en relación con el producto interno bruto causadas por desastres.

## **3. Diagnóstico y Prospectiva**

### **3.1. Antecedentes**

El 3 de mayo de 2021 aproximadamente a las 22:22 horas, en la Línea 12 del Sistema del Transporte Colectivo (STC) Metro, conocida como “Línea Dorada”, ocurrió un trágico evento en el tramo que corre de la estación los Olivos y Tezonco con dirección oriente hacia la terminal Tláhuac, del que resultaron personas fallecidas y lesionadas.

El 7 de mayo de 2021 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 591 bis el “Acuerdo por el que se emite la Resolución administrativa de carácter colectiva que emite la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, a efecto de determinar sobre la procedencia del otorgamiento del pago de medidas de ayuda extraordinarias y emergentes 2021, contempladas en los Títulos Segundo, Tercero y Cuarto de la Ley General de Víctimas, en relación con la Ley de Víctimas para la Ciudad de México”, mediante el cual se determinó la especial condición de vulnerabilidad de las personas afectadas, con la finalidad de ofrecer garantías especiales y diferenciadas de protección. Asimismo, se autorizaron los montos por concepto de ayuda inmediata con cargo al presupuesto asignado al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral de la Ciudad de México, a efecto de que a las víctimas no se les causen mayores cargas de comprobación, en observancia al principio de buena fe, debida diligencia y máxima protección.

### **3.2. Identificación del Problema Público Prioritario en Conjunto con la Ciudadanía**

El trágico evento sucedido en la Línea 12 del STC Metro evidenció que existen múltiples riesgos a los que está expuesto cada habitante de la Ciudad de México en su entorno, entendiendo por riesgo como el peligro multiplicado por el grado de exposición y por la vulnerabilidad (CENAPRED 2017), poniendo en fragilidad los derechos humanos y sociales de los ciudadanos, como lo son el derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo, a la identidad, a vivir en familia, a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral, a la protección de la salud, a la educación, al descanso,

al juego y al esparcimiento; las personas damnificadas en algún estado de vulnerabilidad (social, económica, educativa, alimentaria o de salud) evidencian aún más el limitado ejercicio de estos derechos.

Derivado de este trágico evento el Gobierno de la Ciudad de México ha establecido otorgar una beca para garantizar los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes a un futuro de autonomía y la construcción de un proyecto de vida a través de atenciones integrales proporcionadas por el DIF Ciudad de México.

### **3.2.4 Población Potencial**

Se refiere a todas las personas que se vieron afectadas por el trágico evento en la Línea 12 del STC Metro el cual asciende a (cifras preliminares) 91 heridos dados de altas, 13 hospitalizados y 26 fallecidos.

### **Población Objetivo**

Hasta 300 niñas, niños, adolescentes y jóvenes entre cero y hasta cumplir 30 años de edad, que cuenten con el registro de víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México asociado al trágico evento de la Línea 12 del STC Metro. Sea que lamentablemente perdieron un familiar y/o estuvieron hospitalizados como consecuencia del hecho.

### **3.2.5. Justificación**

El pasado 3 de mayo de 2021 cuando el tren del Metro de la Línea 12 circulaba en el viaducto elevado entre las estaciones Tezonco y Olivos con dirección oriente hacia la terminal Tláhuac. A unos 130 metros de la estación Olivos, una trabe metálica que sostiene las vías colapsó provocando la precipitación hacia el suelo desde una altura de 5 metros de los dos últimos vagones de la formación. El desplome alcanzó un automóvil que circulaba en la avenida Tláhuac provocando la muerte del conductor del mismo.

Ante esta situación, el Gobierno de la Ciudad, a través del DIF Ciudad de México, FIDEGAR y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, considera necesario contribuir con la restitución de los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del STC Metro, otorgando medidas de asistencia, atención e inclusión.

Derivado del trágico evento, el Gobierno de la Ciudad de México el 7 de mayo de 2021 publicó la Resolución administrativa de carácter colectiva que emite la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, a efecto de determinar sobre la procedencia del otorgamiento del pago de medidas de ayuda extraordinarias y emergentes 2021. Se determinó que las medidas de compensación deben partir de la premisa que son una medida complementaria de la reparación integral, consistente en el pago de una cantidad en dinero y/o entrega de bienes o prestación de servicios a las víctimas con recursos del Estado; pues, la finalidad última de la reparación integral del daño es lograr la redignificación y rehabilitación auténtica de las víctimas.

En términos de lo expuesto anteriormente, se autorizó mediante Acuerdo FAARICDMX-F/4113635/07/EXTRAORD/03/2021, como medidas de ayuda inmediata en conceptos de alimentación, transportación, alojamiento y de procuración e impartición de justicia a las personas lesionadas, el equivalente a 28 Unidades de Medida y Actualización (UMA), por cada concepto, para dar lugar a un monto total de 112 UMA que da una ayuda por la cantidad de \$10,037.44 (Diez mil treinta y siete pesos 44/100 M.N.), a cada núcleo familiar que tuvo personas hospitalizadas y/o para el caso de las personas víctimas fallecidas.

Por Acuerdo FAARICDMX- F/4113635/08/EXTRAORD/03/2021, se otorgó un apoyo equivalente a 447 UMA, dando un apoyo por gastos funerarios por la cantidad de \$40,060.14 (Cuarenta mil sesenta pesos 14/100 M.N.) para el caso de las 26 personas fallecidas.

Finalmente por Acuerdo FAARICDMX- F/4113635/09/EXTRAORD/05/2021, se autorizó una indemnización provisional y anticipada de manera parcial por la cantidad de \$30,112.32 (Treinta mil ciento doce pesos 32/100).

El Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de Personas Sensiblemente Afectadas en la L12 del STC Metro funciona como una beca económica y sistema de atención integral constante que permitirá elevar el nivel de vida a las personas que fueron víctimas y/o a sus familiares, por lo que resulta complementario a las acciones ya realizadas.

#### **4. Estrategia General, Objetivos y Eje de Acción**

##### **4.1. Estrategia General**

El propósito central que tiene el programa social es contribuir con la restitución de los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del STC Metro, otorgando medidas de asistencia, atención e inclusión, atendiendo lo que instruyó el Gobierno de la Ciudad, a través del DIF Ciudad de México, FIDEGAR y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, para lograr la redignificación y rehabilitación auténtica de las víctimas.

##### **4.2. Objetivo General**

Otorgar medidas de atención e inclusión que comprendan un apoyo económico hasta de 300 niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del STC Metro, que les permita el acceso a los derechos humanos a la alimentación, salud y educación, coadyuvando a su autonomía y la construcción de un proyecto de vida.

##### **4.3. Objetivos y Ejes de Acción Específicos**

- a) Otorgar apoyo económico hasta 300 niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro.
- b) Otorgar atención integral a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro la cual comprende:
  - Atenciones médicas y odontológicas de primer nivel
  - Atenciones psicológicas y talleres psicológicos
  - Asesoría jurídica en materia familiar
  - Servicio de educación inicial y preescolar
  - Actividades extraescolares (culturales, deportivas y recreativas)

#### **5. Definición de Población Objetivo y Beneficiaria**

##### **Población Objetivo**

Niñas, niños, adolescentes y jóvenes entre 0 y hasta cumplir 30 años de edad, familiares de las personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del STC Metro, sea que lamentablemente perdieron un familiar y/o estuvieron hospitalizados como consecuencia del hecho.

##### **Población Beneficiaria**

Hasta 300 Niñas, niños, adolescentes y jóvenes entre 0 y hasta cumplir 30 años de edad, que cuenten con el registro de víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI), familiares de personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del STC Metro. Sea que lamentablemente perdieron un familiar y/o estuvieron hospitalizados como consecuencia del hecho.

#### **6. Metas Físicas**

Para el ejercicio 2022 el DIF Ciudad de México otorgará una beca económica mensual a través del Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR); por grupos etarios de la siguiente manera:

##### **I. Apoyo de beneficiarios de familiares de víctimas fallecidas:**

- a) De 0 a 17 años 11 meses, se otorgarán 47.43 UMA\*, equivalente a \$4,250.68.
- b) De 18 y hasta cumplir los 30 años, mientras estudien, se otorgarán 71.15 UMA, equivalente a \$6,376.46.

##### **II. Apoyo de beneficiarios de víctimas hospitalizadas o sus familiares:**

- c) De 0 a 17 años 11 meses, se otorgarán 23.71 UMA\*, equivalente a \$2,124.89.
- d) De 18 y hasta cumplir los 30 años, mientras estudien, se otorgarán 47.43 UMA, equivalente a \$4,250.68.

\*UMA: Unidad de Medida y Actualización.

A través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, el DIF Ciudad de México brindará y canalizará de manera gratuita a los servicios integrales transversales, que son operados con recursos propios del DIF Ciudad de México (previstos en el presupuesto original). La población estimada a beneficiar es de hasta 300 niñas, niños, adolescentes y jóvenes entre 0 y hasta cumplir 30 años de edad.

## **7. Orientaciones y Programación Presupuestales**

Para el Ejercicio Fiscal 2022 este Programa tendrá un presupuesto de \$10,965,835.00 (DIEZ MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar un apoyo monetario mensual a cada beneficiario durante los primeros diez días hábiles del mes, a través de una tarjeta electrónica, por el periodo de enero a diciembre 2022. Asimismo, se proporcionarán de manera gratuita y con recursos ya previstos en el presupuesto original para la operación, los servicios integrales transversales a cargo del DIF Ciudad de México.

## **8. Requisitos y Procedimientos de Acceso**

### **8.1. Difusión**

- Este programa será publicado en la página de internet del DIF-Ciudad de México, <http://www.dif.cdmx.gob.mx>, para informar de los bienes y servicios que se otorgan a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes, así como a través de FIDEGAR.
- La difusión del programa se realizará mediante la publicación de las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en la página <http://www.dif.cdmx.gob.mx>.
- Portal de internet del Sistema de Información para el Bienestar (SIBIS): <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/>
- Portal de internet del SIDESO <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/>.
- Redes sociales institucionales.
- Portal de FIDEGAR y Portal de CEAVI.

Para solicitar información respecto al trámite de ingreso al Programa, podrán acudir a la CEAVI (o esta instancia podrá integrar el expediente) ubicado en República de Cuba No. 43 Colonia Centro, C.P. 06000, Alcaldía Cuauhtémoc Ciudad de México y al teléfono: 5591314694 en un horario de atención de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

### **8.2. Requisitos de Acceso**

#### **I. De la niña, niño o adolescente de 0 a 17 años 11 meses de edad:**

- a) Registro de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

#### **II. De las personas jóvenes entre 18 y hasta cumplir 30 años de edad:**

- a) Registro de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
- b) Manifestación de buena fe, en relación con que continúa sus estudios (en este caso, el documento se entregará al DIF Ciudad de México)

La Constancia de estudios o carta bajo protesta de decir verdad en donde se manifieste que continúa sus estudios se entrega por única ocasión al recoger su tarjeta electrónica en las oficinas de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A ubicada en prolongación Tajín No. 965 Segundo Piso Colonia Santa Cruz Atoyac C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, 5556040127 extensión 6139 en un horario de atención de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

### **8.3. Procedimientos de Acceso**

El procedimiento de acceso será implementado por la CEAVI.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Beneficiarios, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, será de carácter público, siendo 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 fin distinto al establecido en las Reglas de Operación del programa social.

#### 8.4 Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal Causales de Baja

1. Fallecimiento de la persona beneficiaria
2. Por voluntad de las y los tutores tratándose de niñas, niños y adolescentes.
3. Por voluntad propia tratándose de personas mayores de 18 años de edad
4. Si existiera falsedad en la información y/o documentación proporcionada por las o los tutores o por la persona beneficiaria mayor de 18 años de edad, para ingresar al Programa.

Para fines del programa se determina como baja, la detención permanente del apoyo económico debido a alguna de las causales anteriormente señaladas.

#### 9. Criterios de Selección de la Población Beneficiaria.

El Programa por la naturaleza y objetivos definidos, tiene plena cobertura y cuenta con los recursos suficientes para la atención de la población objetivo.

#### 10. Procedimientos de Instrumentación

##### 10.1. Operación

**Nombre:** Procedimiento de operación de entrega de tarjetas y dispersión

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Agencia Digital de Innovación Pública	Genera del padrón de beneficiarios.	Variable
2		Envía padrón de beneficiarios a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	Variable
3	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas	Emite registro de víctimas.	Variable
4		Remite la información respectiva del padrón de beneficiarios a la Dirección General del DIF Ciudad de México.	6 horas
5	Dirección General del DIF Ciudad de México	Envía a la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A" para la generación de solicitud de las tarjetas electrónicas.	6 horas
6	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A"	Recibe el padrón de beneficiarios.	5 minutos
7		Envía el padrón actualizado de los beneficiarios de solicitud de entrega de tarjetas electrónicas a la Dirección de Educación Garantizada y Aseguramiento del FIDEGAR.	1 hora
8		Genera cita con las y los beneficiarios para acudir a recoger la tarjeta electrónica.	2 días
9	Dirección de Educación Garantizada y Aseguramiento del FIDEGAR	Recibe el padrón de beneficiarios.	10 minutos
10		Coordina el control de la entrega de tarjetas a la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	Variable
11	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	Recibe las tarjetas para su entrega a los beneficiarios.	Variable
12		Entrega las tarjetas a los beneficiarios.	Variable
13	Persona beneficiaria	Acude a recoger tarjeta electrónica.	30 minutos

No.	Actor	Actividad	Tiempo
14	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A"	Envía informe de las tarjetas entregadas a la Dirección de Educación Garantizada y Aseguramiento del FIDEGAR.	Variable
15		Solicita la dispersión a las y los beneficiarios de la relación de las tarjetas entregadas a la Dirección de Educación Garantizada y Aseguramiento del FIDEGAR	2 horas
16	Dirección de Educación Garantizada y Aseguramiento del FIDEGAR	Realiza la dispersión a los beneficiarios del programa.	Variable
17		Envía informe final de los resultados de dispersión y de tarjetas no entregadas a la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A y CEA VI	Variable
18	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A"	Informa a la Dirección General del DIF de la Ciudad de México el resultado de la dispersión	2 horas
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución: 2 días, 17 horas, 45 minutos</b>			

En caso de que por alguna causa ajena al DIF de la Ciudad de México o al FIDEGAR, si en el mes de noviembre de 2022, se identifica que los recursos de enero a octubre no han sido retirados por las personas beneficiarias de este Programa Social, las tarjetas de pago serán bloqueadas por la empresa responsable de la dispersión de los apoyos económicos, procediendo el FIDEGAR a publicar un aviso en su portal institucional <https://www.fideicomisoed.cdmx.gob.mx/>, anunciando a los beneficiarios que tienen 30 días naturales para solicitar la devolución del saldo a favor que exista en la cuenta a su nombre. En caso de no hacerlo, el recurso será reintegrado al Fideicomiso Educación Garantizada de la Ciudad de México.

**Nombre:** Organización y programación de atenciones y canalizaciones psicológicas.

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Persona solicitante (madre, padre o tutor (a))	Solicita en el Módulo de Atención Ciudadana la atención integral para la persona beneficiaria del programa.	1 minuto
2	Jefatura de Unidad Departamental de Programas y Servicios para la Infancia Zona "A1" (Prestador (a) de servicios)	Atiende la solicitud de la persona beneficiaria.	1 día
		<b>¿La solicitud corresponde a una atención psicológica?</b>	
		<b>NO</b>	
3	Jefatura de Unidad Departamental de Programas y Servicios para la Infancia Zona "A1" (Prestador (a) de servicios)	Informa a la Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A" para su canalización.	10 minutos
4		Registra la canalización en el Sistema Único de Información (SUI).	1 minuto



No.	Actor	Actividad	Tiempo
5	Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A" (Personal Técnico Operativo)	Elabora oficio de canalización para su trámite ante el área correspondiente.	1 día
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		<b>SI</b>	
6	Jefatura de Unidad Departamental de Programas y Servicios para la Infancia Zona "A1" (Prestador (a) de servicios)	Identifica las atenciones psicológicas para su atención.	2 minutos
7		Envía la solicitud al área de atención integral de la Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A".	10 minutos
8	Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A" (Personal Técnico Operativo Prestador (a) de servicios Área de Atención Integral)	Recibe a la persona beneficiaria para su atención.	2 horas
9		Aplica entrevista al beneficiario.	1 hora
10		Proporciona las indicaciones al tutor (a) para su seguimiento.	10 minutos
11		Registra en la bitácora de atención: fecha, nombre de la persona atendida, razón de la atención, área a la cual se canalizó y quién atendió.	10 minutos
12		Registra en el SUI del programa las atenciones psicológicas otorgadas.	1 hora
13		Realiza informe mensual de las atenciones psicológicas.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución: 2 días, 5 horas, 44 minutos.</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Las atenciones integrales se refieren a las consultas psicológicas.
2. Las canalizaciones se refieren a las asesorías jurídicas, consultas de salud, área de comedores populares y aprende y crea DIFerente.
3. La atención psicológica se brinda en horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, adecuándose a los tiempos de la madre, padre o tutor (a) y de la persona beneficiaria, a fin de evitar afectar actividades de carácter laboral y escolar.
4. El tiempo de la atención psicológica puede variar de 1 a 30 sesiones, teniendo un periodo máximo de atención de un año y medio.
5. La solicitud de atención psicológica se realizará a través del Módulo de Atención Ciudadana ubicado en Prolongación Tajín 965, Colonia Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez.

**Nombre:** Atención a canalizaciones jurídicas, médica-dental de primer nivel, comedores populares, Aprende y crea DIFerente, CACDI y rehabilitación por discapacidad.

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Persona beneficiaria	Solicita atención integral del programa en el Módulo de Atención Ciudadana	1 minuto
	Jefatura de Unidad	Atiende la solicitud de la persona beneficiaria.	5

No.	Actor	Actividad	Tiempo
2	Departamental de Programas y Servicios para la Infancia Zona "A1" (Prestador (a) de servicios)		minutos
		<b>¿La solicitud corresponde a una atención jurídica, médica-dental de primer nivel o rehabilitación por discapacidad que proporciona el DIF Ciudad de México?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Orienta al beneficiario o en su caso elabora oficio para la canalización a la Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A".	1 día
4	Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A".(Personal Técnico Operativo Prestador (a) de servicios)	Elabora oficio de canalización para su trámite ante el área correspondiente.	10 minuto
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		<b>SI</b>	
5		Canaliza al área de atención correspondiente del DIF Ciudad de México.	2 minutos
6		Registra en la bitácora de atención: fecha, nombre de la persona atendida, razón de la atención, área a la cual se canalizó, quién atendió.	3 minutos
7		Realiza informe mensual de las canalizaciones.	1 hora
8		Registra en el SUI las canalizaciones realizadas.	1 hora
		<b>Fin del Procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución: 1 día, 2 horas y 21 minutos</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Las solicitudes en materia de derecho familiar se canalizarán a la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
2. Las solicitudes en materia de servicios médica-dental de primer nivel, comedores populares y rehabilitación por discapacidad, se canalizarán a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario.
3. Las solicitudes en materia de Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil (CACDI), se canalizarán a la Dirección Ejecutiva de Centros de Educación Inicial y Alimentación.
4. Las solicitudes en materia de Aprende y Crea DIFerente, se canalizarán a la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".
5. La solicitud de atención para los servicios jurídico, médica-dental de primer nivel, comedores populares, aprende y crea DIFerente y rehabilitación por discapacidad, se realizará en Módulo de Atención Ciudadana que se encuentra ubicado en: prolongación Tajín No. 965 Colonia Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez

**Nombre:** Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas.

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A" (Personal Técnico Operativo)	Contacta a las instituciones correspondientes, vía correo electrónico o al visitar el recinto, para establecer condiciones de gratuidad en las actividades culturales y recreativas, con la solicitud de un calendario de actividades.	1 día
2	Instituciones	Envía el calendario de actividades disponibles a la Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas, Niños y	variable

No.	Actor	Actividad	Tiempo
		Adolescentes Zona "A", para realizar la programación de las actividades.	
3	Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A1 y A2" (Personal Técnico Operativo)	Realiza la programación de las actividades culturales, recreativas, talleres y/o pláticas informativas.	2 días
4		Realiza la convocatoria vía telefónica o a través de la página del programa del DIF Ciudad de México, para la asistencia de las y los beneficiarios a las actividades culturales, recreativas, talleres y/o pláticas informativas.	3 días
5	Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A" (Personal Técnico Operativo)	Elabora lista de pre-registro de asistencia de las personas beneficiarias.	1 hora
6		Gestiona la logística para las actividades culturales, recreativas, talleres y/o pláticas informativas, así como eventos del DIF Ciudad de México.	4 días
7		Acompaña en la realización de las actividades culturales, recreativas, talleres y/o pláticas informativas en conjunto con las personas beneficiarias.	1 día
8	Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona "A" (Personal Técnico Operativo)	Confirma la asistencia de las personas beneficiarias.	10 minutos
9		Elabora bitácora al concluir las actividades culturales, recreativas, talleres y/o pláticas informativas, el cual incluye número de asistentes, descripción de la actividad y soporte fotográfico.	20 minutos
10		Registra en el Sistema Único de Información del programa, la asistencia de las y los beneficiarios a las actividades culturales, recreativas, talleres y/o pláticas informativas.	1 hora
11		Realiza informe mensual de las actividades culturales, recreativas, talleres y/o pláticas informativas, para conocimiento de la Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	3 horas
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo total de ejecución: 11 días, 5 horas, 30 minutos</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Las actividades culturales y recreativas consisten en visitas a recintos culturales, exposiciones, ferias de libros, funciones de cine, eventos culturales, parques de interacción infantil y recintos educativos.
2. Los talleres y pláticas informativas se llevarán a cabo dentro de alguno de los recintos culturales, así como en los Centros de Desarrollo Comunitario del DIF Ciudad de México, con temáticas de participación infantil, perspectiva de género, prevención de la violencia y cultura de la paz, inclusión social con enfoque de derechos humanos, entre otros.
3. La difusión para las actividades culturales y talleres se realizará en la página del DIF Ciudad de México. En los casos que la convocatoria requiera a una población con características específicas (edad, sexo, alcaldía, grado escolar, entre otros), se realizará la comunicación vía telefónica.
4. En caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, las actividades pueden variar entre presenciales y virtuales.

La persona titular de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI) con domicilio en República de Cuba No. 43 Colonia Centro, C.P. 06000, Alcaldía Cuauhtémoc Ciudad de México; es el Responsable del tratamiento de los datos personales que se proporcionen, los cuales serán protegidos en el Sistema de Datos Personales

“Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes de las personas sensiblemente afectadas en L12 del STC Metro”, con fundamento en el Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México.

Los datos personales que se recaben serán utilizados con la finalidad contribuir a la garantía del ejercicio de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas el accidente de la Línea 12 del Metro. Para las finalidades antes señaladas se solicitarán los siguientes datos personales: CURP, discapacidades, domicilio, edad, fecha de nacimiento, firma, fotografía, lugar de nacimiento, nombre y sexo. Para ejercer el beneficiario sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, de sus datos personales (derechos ARCO), así como la revocación del consentimiento, podrá acudir directamente ante la Unidad de Transparencia del Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI) con domicilio en República de Cuba No. 43 Colonia Centro, C.P. 06000, Alcaldía Cuauhtémoc Ciudad de México; 55 9131 4694 o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (<http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>), o en el correo electrónico [unidadtransparencia@dif.cdmx.gob.mx](mailto:unidadtransparencia@dif.cdmx.gob.mx).

Si el beneficiario desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse al TEL-INFO (56364636) Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, toda la promoción y difusión del “Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes de las personas sensiblemente afectadas en L12 del STC Metro”, así como la papelería oficial, volantes que se entreguen a las personas beneficiarias, deberán contener 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 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”.

Todos los trámites que realiza la persona solicitante o beneficiaria en el DIF de la Ciudad de México, son gratuitos.

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

La ejecución del programa social, se ajustará al objeto y reglas de operación establecidas, evitando su utilización con fines electorales distintos al desarrollo social, en el marco de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con algún partido político, coalición o candidatura particular.

Queda prohibida, en cualquier contexto y en particular durante procesos o campañas electorales, la utilización de programas sociales y de sus recursos- del ámbito federal, de la Ciudad y de las alcaldías- con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones y candidatos, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México. Durante las campañas los servidores públicos no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastres naturales y protección civil. Todos los ciudadanos tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones relacionadas con la utilización electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **10.2. Supervisión y Control**

La Coordinación de Planeación estará a cargo del monitoreo y seguimiento de manera trimestral de los Indicadores de la Matriz referida en el apartado 13.2 Indicadores de Gestión y Resultados. Los procesos para emprender la revisión del diseño, los procedimientos de intervención, los objetivos o los instrumentos se propondrán en las Evaluaciones Internas referidas en el apartado 13.1. Evaluación.

El Órgano Interno de Control de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México tendrá la supervisión y control de todos los programas que operen en la Ciudad de México, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

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

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Persona solicitante o beneficiario	Acude al Módulo de Atención de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A", para presentar mediante escrito su queja o inconformidad por la acción u omisión en la aplicación del programa social, o por presuntos actos discriminatorios cometidos en su contra.	1 día
2	Área de Atención del Programa (Personal Técnico Operativo o Prestador de Servicios)	Recibe la queja o inconformidad para ser turnada a la persona Responsable de Atención Ciudadana y brinde la atención correspondiente.	10 minutos
3		Turna la queja o inconformidad a la persona Responsable de Atención Ciudadana a efecto de brindar la atención correspondiente.	1 día
4	Persona Responsable Atención Ciudadana	Recibe la queja o inconformidad, para su análisis y atención correspondiente.	1 día
5		Programa cita con la persona solicitante o beneficiarios o madre, padre o tutor (a) de la o el beneficiario, para dar atención a la queja o inconformidad.	15 minutos
6	Persona solicitante o beneficiario	Acude a la Unidad Administrativa responsable del programa social para exponer los hechos de la queja o inconformidad.	1 día
		<b>¿Es procedente el reporte de queja o inconformidad?</b>	
		<b>No</b>	
7	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Brinda la orientación explicando los motivos por los que no procede la queja o inconformidad y/o canaliza ante la instancia competente.	30 minutos
8		Envía informe a la Unidad Administrativa responsable del programa social, comunicando los motivos por los que no procede la queja o inconformidad.	30 minutos
		<b>Si</b>	
9		Proporciona atención a la persona solicitante o beneficiarios o madre, padre o tutor (a) de la o el beneficiario, presentando alternativas para la solución de la queja o inconformidad.	1 hora
		<b>¿La queja o inconformidad tuvo como resultado la solución y el acuerdo entre las partes?</b>	
		<b>No</b>	
10	Persona solicitante o beneficiario	Acude a la Procuraduría Social de la Ciudad de México o al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, según sea el caso, a presentar su queja o inconformidad por la acción u omisión en la aplicación del programa social, o por presuntos actos discriminatorios cometidos en su contra.	1 día
11	Procuraduría Social de la Ciudad de México o Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México	Envía oficio a la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, solicitando se atiendan los requerimientos del ciudadano (a).	2 días
12	Director (a) General	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano (a).	10 minutos

No.	Actor	Actividad	Tiempo
13		Turna al Director (a) Ejecutivo (a) Jurídica y Normativa, oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano (a), para su seguimiento correspondiente.	1 día
14	Director (a) Ejecutivo (a) Jurídica y Normativa	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano (a), para ser turnada al Director (a) Ejecutivo(a) de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes para que brinde la atención correspondiente.	10 minutos
15	Director (a) Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes.	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano (a), y la turna a la persona responsable de Atención Ciudadana.	1 día
16	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Programa cita con la persona solicitante o beneficiarios o madre, padre o tutor (a) de la o el beneficiario, a efecto de celebrar reunión conciliatoria.	15 minutos
17	Persona solicitante o beneficiario	Acude a la reunión conciliatoria para la atención a la queja o inconformidad.	5 días
18	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Dialoga con la persona solicitante o beneficiario o madre, padre o tutor (a) de la o el beneficiario, a efecto de conciliar y convenir acuerdo entre las partes.	1 día
19		Informa a la Unidad Administrativa y al Director (a) Ejecutivo (a) Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes, la conclusión de la queja o inconformidad	1 día
20	Director (a) Ejecutivo (a) Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes	Informa mediante oficio al Director (a) Ejecutivo (a) Jurídica y Normativa la atención a los hechos y el acuerdo de conclusión manifestando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de atención</li> <li>• Hora de atención</li> <li>• Tipo de atención</li> </ul>	3 días
21	Director (a) Ejecutivo (a) Jurídica y Normativa	Envía oficio e informe dirigido a la Procuraduría Social de la Ciudad de México o al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, según sea el caso, así como al Órgano Interno de Control, manifestando la atención a los hechos y el acuerdo de conclusión manifestando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de atención</li> <li>• Hora de atención</li> <li>• Tipo de atención</li> </ul>	2 días
		<b>Si</b>	
22	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Envía informe a la Unidad Administrativa y al Director (a) Ejecutivo(a) de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes, comunicando la solución de la queja o inconformidad y el acuerdo entre las partes manifestando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de atención</li> <li>• Hora de atención</li> <li>• Tipo de atención</li> </ul>	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución: 22 días, 3 horas</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:
  - a. Dirigido a la persona Titular de la Dirección Ejecutiva Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes;
  - b. Nombre del solicitante o la madre, padre o persona responsable de la o el beneficiario, en caso de que la persona beneficiaria sea menor de edad o se encuentre en situación de discapacidad permanente;
  - c. Hechos que motivaron la queja o inconformidad en que se establezca la fecha y lugar, nombre del área administrativa y en su caso, de la persona servidora pública cuyo acto u omisión motiva la queja o inconformidad, y d. En su caso, las pruebas que pueda aportar.

2. Cuando el motivo de la queja o inconformidad presente deficiencias, se prevendrá a la persona solicitante o la madre, padre o persona responsable de la o el beneficiario, para que dentro del término de cinco días hábiles se subsane y en caso de no hacerlo se tendrá por concluida.
3. Cuando la persona Responsable de Atención Ciudadana no logró tener comunicación con la persona beneficiario o con la madre, padre o tutor (a) de la o el beneficiario, se tendrá por concluida la queja o inconformidad.
4. El acuerdo entre las partes puede incluir la canalización a otra instancia, falta de elementos o desistimiento.
5. La queja o inconformidad podrá ser presentada también al DIF Ciudad de México, a través del Sistema Unificado Atención Ciudadana, misma que tendrá su seguimiento conforme al procedimiento referido anteriormente: <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>
6. Cuando la Dirección Ejecutiva Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes no resuelva la queja o inconformidad, la persona solicitante o la madre, padre o tutor (a) de la o el beneficiario, podrá registrar también su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien la turnará a la Procuraduría Social de la Ciudad de México para su seguimiento correspondiente, así como a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.
7. El tiempo máximo de atención de este procedimiento puede variar de acuerdo a la naturaleza de la queja.

Se prohíbe cualquier acto 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; las personas beneficiarias podrán acudir al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), para su investigación Cualquier delito electoral referente a la operación del programa social, se podrá denunciar en la línea telefónica INETEL (01800 433 2000).

## **12. Mecanismos de Exigibilidad**

De acuerdo con el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la persona que se considere indebidamente excluida de este Programa Social podrá presentar la queja ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, ubicada en calle Vallarta número 13, colonia Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030.

Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes:

- a. Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho del Programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
- b. Cuando la persona beneficiaria del Programa 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 al Programa por restricción presupuestal y las personas que exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social, la persona que se considere indebidamente excluida de este programa social podrá presentar su denuncia en Avenida Arcos de Belén 2, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720 Ciudad de México, Ciudad de México.

Con base en el artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, “Las personas beneficiarios 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 las Leyes de Transparencia y de Protección de Datos Personales.
- d. A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable.
- e. Bajo ninguna circunstancia le será condicionado 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 beneficiarios o beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos

y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

- h. Toda persona derechohabiente o beneficiario, queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

### **13. Metas e Indicadores para el Seguimiento y Evaluación**

En términos del artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Las evaluaciones detectarán aciertos y fortalezas, identificará sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para la reorientación y fortalecimiento del programa social.

#### **13.1. Evaluación Interna y Externa**

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

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

- a. La evaluación interna será realizada anualmente por la Coordinación de Planeación del DIF Ciudad de México en coordinación con la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México. Tendrá como finalidad valorar su funcionamiento y mejorar su diseño, proceso, desempeño, resultados e impactos. Se basará en el Mecanismo de Monitoreo para ajustar, actualizar o modificar los programas. Para realizar la evaluación interna del Programa, la Coordinación de Planeación podrá solicitar la información necesaria de acuerdo con su Plan de Trabajo (estadísticas, informes mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, Padrón de Beneficiarios, entre otros). En cuanto a la información de campo, de conformidad con la suficiencia presupuestal, se realizarán encuestas a las personas beneficiarias. 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.
- b. La evaluación externa será la que realice el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México conforme a lo dispuesto por la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.

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

La evaluación interna del Programa 2021 estará a cargo de la Coordinación de Planeación del DIF Ciudad de México, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, para lo cual se recurrirá a la Metodología de Marco Lógico aprobada por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, Naciones Unidas) y los resultados de la evaluación serán compartidos por ambas instancias.

Las fuentes de información de gabinete son: INEGI, Encuesta Intercensal 2015; Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, 2012; Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud del INEGI (2014), SEP, Sistema Interactivo de Consulta de Estadísticas del Distrito Federal, Ciclo 2014-2015; Reporte mensual de metas; Reporte de



seguimiento a programas sociales. Las fuentes de información de campo son: encuesta para el seguimiento de la evaluación interna del ejercicio 2019, la cual se realizará con base en una muestra de las y los beneficiarios del programa.

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

La cultura de la Gestión para Resultados (GpR), se percibe como el modelo de cultura organizacional, directiva y de desempeño institucional, que enfatiza lo logrado y su impacto en la población, ha permeado en la Administración Pública en México. En el marco de la rendición de cuentas y de transparencia, la aplicación de la Metodología del Marco Lógico (MML) es el instrumento que permite la medición de resultados de los Programas Sociales, y la mejora de su diseño y lógica interna, todo ello con el fin de que las personas servidoras públicas puedan tomar decisiones pertinentes en torno a su diseño e implementación. Asimismo, facilita el seguimiento de los programas, ya que proporciona información sobre los avances observados, a través del cumplimiento de sus metas y de sus indicadores, así como sobre el ejercicio de los recursos asignados a los programas, lo que propicia la ejecución de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados. Para la construcción de los indicadores del presente programa social se siguió la metodología antes señalada.

Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa serán reportados por el DIF Ciudad de México, a través de la Coordinación de Planeación, de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores diseñados.

Se podrán generar indicadores de impacto adicionales y un mecanismo de evaluación durante el Ejercicio Fiscal 2022, que permitan conocer el funcionamiento del Programa, así como dar cumplimiento del mismo.

La Coordinación de Planeación en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, implementarán de forma periódica los mecanismos necesarios que permitan el desarrollo de esquemas de medición sobre registros administrativos y percepción de las personas beneficiarios, respecto al cumplimiento de los objetivos del Programa.

**Cuadro 1. Matriz de Indicadores de Programas Sociales**

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Meta programa da
<b>FIN</b>	Contribuir a la restitución de los Derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensibilmente afectadas de personas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro	Porcentaje de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensibilmente afectadas de personas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa	(Total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos a través del programa/ Total de las personas fallecidas u hospitalizadas en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México)*100	Impacto /eficacia	Beneficiarios/porcentaje	Diciembre	Base de datos del Programa	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes	Sin ningún cambio en la política pública en favor de las víctimas del accidentes de la Línea 12 del Metro	100%
<b>PROPÓSITO</b>	Otorgar medidas de asistencia, atención e inclusión que comprendan un apoyo económico a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensibilmente afectadas en la Línea 12 del STC Metro, que les permita el acceso a los derechos humanos a la alimentación, salud y educación, coadyuvando a su autonomía y la construcción de un proyecto de vida	Porcentaje de personas beneficiadas por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.	(Número total de personas beneficiarias que posterior a su incorporación al Programa obtienen asistencia, atención e inclusión psicoemocional, físico y de inclusión social /Número total de personas beneficiarias con seguimiento posterior a su ingreso que no muestra autonomía y avance en su proyecto de vida)*100	Resultados/ Eficacia calidad	Beneficiarios/porcentaje	Diciembre	Base de datos del Programa	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A	Las personas beneficiarias aplican lo aprendido en la atención integral	80% a 90% de aceptación del programa

COMPONENTE	Apoyo Monetario para resarcir la vulnerabilidad social entregada	Porcentaje de beneficiarios que reciben el apoyo monetario con relación al total de personas víctimas del accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México	(Total de beneficios que reciben el apoyo monetario/ Total de los beneficiarios víctimas del accidente en la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México)*100	Producto/Eficacia	Beneficiarios/porcentaje	Bimestral	Base de datos del Programa	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A	100%
	Servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México otorgadas	Porcentaje de beneficiarios que reciben los servicios integrales transversales con relación al total de personas víctimas del accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México	(Total de beneficiarios que reciben los servicios integrales transversales/ Total de beneficiarios registrados víctimas del accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México en el periodo t)*100	Servicios/Eficacia	Familiares/porcentaje	Bimestral	Base de datos del Programa	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A	100%
ACTIVIDADES	Programación de dispersiones a las o los beneficiarios	Porcentaje de cumplimiento de programación de dispersiones	(Dispersión programas / Dispersiones realizadas)*100	Gestión/Eficacia	Dispersiones	Mensual	Base de datos de FIDEGAR	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A /FIDEGAR	El encargado de la dispersión lo hace en tiempo y forma	100 %
	Programación de servicios integrales transversales	Porcentaje de cumplimiento de la programación de servicios integrales	(Servicios integrales transversales realizados/ servicios integrales programados )*100	Gestión/Eficacia	Servicios integrales transversales/porcentaje	Bimestral	Base de datos del Programa	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A	Los espacios donde se otorgan los servicios integrales se encuentran en las mejores condiciones	100%

## 15. Mecanismos y Formas de Participación Social

<b>Participante</b>	Personas beneficiaria
<b>Etapas de Participación</b>	Evaluación
<b>Formas de participación</b>	Opinión
<b>Modalidad</b>	Encuesta de satisfacción
<b>Alcance</b>	Impacto del programa social

## 16. Articulación con Políticas, Programas, Proyectos y Acciones Sociales

<b>Programa o Acción Social con el que se articula</b>	<b>Dependencia o Entidad responsable</b>	<b>Modalidad de la articulación</b>	<b>Acciones en las que colaboran</b>	<b>Etapas del Programa comprometidas</b>
Otorgamiento de Pago de Medidas de Ayuda Extraordinarias y Emergentes 2021-1	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas para la Ciudad de México	Apoyo	Apoyo económico a las víctimas de las personas lesionadas y fallecidas por el accidente de la Línea 12 del Metro	Instrumentación

## 17. Mecanismos de Fiscalización

Las Reglas de Operación del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes de las personas sensiblemente afectadas en L12 del STC Metro fueron aprobadas en la 17ª Sesión Extraordinaria del Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México, celebrada el 21 de diciembre de 2021.

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.

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

Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y/o el Órgano Interno de Control, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

Las personas designadas de la Red de Contralorías Ciudadanas que coordina y supervisa la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, vigilarán en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México y en los Lineamientos del programa de Contraloría Ciudadana, 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.

La Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa.

Se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo a la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso corresponda a la anterior institución.

## 18. Mecanismos de Rendición de Cuentas

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, el Comité Ejecutivo de Atención a Víctimas de Ciudad de México mantendrá la siguiente información impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y

bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia y en la página <https://ceavi.cdmx.gob.mx/>, conforme a lo que señala el artículo 122:

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

#### **19. Criterios para la Integración y Unificación del Padrón Universal de Personas Beneficiarias o Derechohabientes**

Con base a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se entenderá por padrón de beneficiarios a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente en las presentes Reglas de Operación.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México), 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 2022, el padrón de beneficiarios correspondiente, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial y demarcación territorial. Considerando que dichos padrones estarán ordenados alfabéticamente e incorporados en el “Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Programas Sociales de la Ciudad de México”, que para tal fin, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México ha diseñado. En donde, adicional a las variables de identificación: “nombre, edad, sexo, unidad territorial y demarcación territorial”, se precisará el número total de beneficiarios y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

A efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México, entregará el respectivo padrón de beneficiarios en medios magnético, óptico e impreso 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.

De igual forma el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-Ciudad de México), proporcionará lo que tiene a su cargo del programa social, cuando le sea solicitado, otorgará a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de 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 de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al órgano Legislativo de la Ciudad de México, salvaguardando siempre conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

En el sitio de internet <http://www.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/padrones> y en <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/>; así como, la Plataforma Nacional de Transparencia, se publicará en formato

y bases abiertas, de manera trimestral, la actualización de los avances de la integración de los padrones de beneficiarios de cada uno de sus programas sociales que sean operados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Ciudad de México, los cuales estarán conformados de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Demarcación Territorial, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México. Una vez emitidos los Lineamientos para la integración del padrón universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

### **Glosario de Términos**

**Cobertura del Programa.** Consiste en determinar hasta qué punto una acción o proyecto llega a la población objetivo del mismo. Sin embargo, ésta no debe de ser entendida únicamente como la proporción de las personas beneficiarias respecto de aquellas que pretende alcanzar el programa. Sino que además ésta debe de analizar la existencia de posibles sesgos en los alcances que ha tenido el programa, así como, la existencia de posibles barreras de acceso (AID SOCIAL, Análisis y Desarrollo Social Consultores, 2003, “Plan estratégico del tercer sector de acción social. Guía de evaluación de programas y proyectos sociales”. Madrid España, pág. 60).

**Beneficiarios.** Es la persona habitante de la Ciudad de México que dadas sus características sociales, económicas, demográficas o de vulnerabilidad tiene el derecho por Ley, a recibir de los programas sociales prestaciones en especie, en efectivo, servicios o subsidios. Entendiendo ésta acción no como un apoyo de atención a necesidades insatisfechas sino como una obligación del Estado para coadyuvar al pleno goce de los derechos sociales, económicos y culturales de sus habitantes. Se entenderá como beneficiario en el presente Programa social aquel integrante de la familia cuyo familiar fue víctima del accidente de la Línea 12 del Metro, quien recibirá el apoyo económico para beneficio de los integrantes de la familia conforme al objetivo de este Programa; por lo que puede variar en el texto del documento, la referencia al beneficiario o a los integrantes de la familiar quienes recibirán los beneficios de los servicios integrales que proporciona el DIF de la Ciudad de México.

**Igualdad.** Acceso al mismo trato y oportunidades, para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales (Art. 4 de la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal).

**Matriz de Marco Lógico.** Es una sencilla tabla (matriz) de cuatro filas por cuatro columnas en la cual se registra en forma resumida información sobre un programa. Las filas se refieren a los cuatro niveles que debe tener un programa: fin (a qué contribuye); propósito (qué resuelve); componente (qué bienes o servicios producen), y actividad (qué hace para producir esos bienes o servicios). Las columnas registran la información requerida para cada uno de los niveles mencionados: resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos. Véase, Curso-Taller Metodología del Marco Lógico para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social/Comisión Económica para América Latina, junio 2010.

**Metodología del Marco Lógico.** Herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad.

**Padrón de Beneficiarios.** Se entenderá como padrón de beneficiarios a la base de datos en la que están contenidos de manera estructurada y sistematizada los nombres y datos de las personas que, cubriendo los requisitos establecidos en las reglas de operación, han sido incorporadas como usuarios o beneficiarios a los programas sociales a cargo de las dependencias, delegaciones y entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México (Contraloría General-Evalúa-DF, 2010).

**Población Atendida.** Población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

**Población Objetivo.** Población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa.

**Población Potencial.** Población total que presenta la necesidad o el problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.

**Programa Social.** Las acciones de la Administración que promueven el respeto y garantía 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 XVII del Artículo 3 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 23 de mayo de 2000).

**STC:** Sistema de Transporte Colectivo Metro

**UMA:** La Unidad de Medida y Actualización (UMA) es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Las Reglas de Operación del “Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2022, son de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México y entrarán en vigor el día de la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, del Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultadas y descargadas.

**SEGUNDO.-** La Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, a través de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “A”, es la encargada de vigilar el cumplimiento de las presentes Reglas de Operación del “Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2022.

Ciudad de México, a 21 de diciembre de 2021

**DIRECTORA GENERAL**

**LCDA. ESTHELA DAMIÁN PERALTA**