

## **FIDEICOMISO BIENESTAR EDUCATIVO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**ALEJANDRA IRENE MÁRQUEZ TORRE**, Directora General del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 1, 3, 4, 5 apartado A numerales 1 y 6, 8 apartado A, numerales 1, 2, 3, 4, 6, 9, y 10, apartado B numeral 3, 7 y 10, 9 apartado A y 17 numerales 1, 2 y 3 de la Constitución Política de la Ciudad de México; Decreto por el que se reforma el Párrafo Primero y se adicionan dos Párrafos al numeral 6 del apartado A del Artículo 8 de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículos 1, 2, 3 fracciones I, III y XII, 11 fracción II, 14, 44 fracción III, 45, 47, 49, 50, 51 párrafo primero, 52, 64, 65, 67, 68, 70, 71, 72, 73 y 74 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 3 Fracciones XXIII y XXIV, 32, 33, 34 fracción I y 35 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 5, 47, 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 4, 10, 28 y 31 del Reglamento para Someter a la Aprobación del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal; 11 y 12 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2024, y;

### **CONSIDERANDO**

Que el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, tiene como fines la creación de un fondo para proporcionar un apoyo económico a los beneficiarios en términos de la Cláusula QUINTA primer párrafo de su Contrato de Constitución, que beneficia a la comunidad estudiantil de las escuelas públicas dentro de la Ciudad de México.

Que el 08 de enero de 2020, la entonces Jefa de Gobierno de la Ciudad de México, instruyó incorporar a los fines del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, el programa social de Social "*Servidores de la Educación*", para que sea la entidad responsable de su ejecución.

Que el 15 de enero del 2020, el Comité Técnico de esta entidad celebró la Primera Sesión Extraordinaria del 2020, en la que mediante Acuerdo SE/01/008/2020, autorizó la incorporación del programa social denominado Programa Social de "Servidores de la Educación".

Que el 06 de agosto de 2021, el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), celebró la Onceava Sesión Extraordinaria 2021, en la cual mediante Acuerdo COPLADE/SE/XI/06/2021, aprobó la modificación a la denominación del programa social de "Servidores de la Educación" por el de "Servidores de la Ciudad. Educación".

Que el 14 de diciembre de 2023, el Comité Técnico del Fideicomiso, celebró la Cuarta Sesión Ordinaria, en la cual mediante Acuerdo número SO/04/009/2023, aprobó las Reglas de Operación del Programa Social "Servidores de la Ciudad. Educación", para el ejercicio 2024.

Que el 22 de diciembre de 2023, la Secretaria de las Mujeres de la Ciudad de México, emitió la opinión técnica SEMUJERES-OT-PEG-ROP-2024-103 sobre la incorporación de perspectiva de género de las Reglas de Operación del Programa Social "Servidores de la Ciudad. Educación", para el ejercicio 2024.

Que el 27 de diciembre de 2023, el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), celebró la Sexta Sesión Extraordinaria 2023, en la cual mediante Acuerdo número COPLADE/SE/VI/08/2023, aprobó las Reglas de Operación del Programa Social "Servidores de la Ciudad. Educación", para el ejercicio 2024, por lo que tengo a bien emitir el siguiente:

### **ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL, "SERVIDORES DE LA CIUDAD. EDUCACIÓN", PARA EL EJERCICIO FISCAL 2024**

#### **1. Nombre del Programa Social de la Entidad responsable.**

**1.1.** "Servidores de la Ciudad. Educación".

**1.2.** Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México (FIBIEN).

**1.3.** Las unidades administrativas involucradas en la operación del presente Programa son: la Dirección Operativa de

Programas para la Ciudad (DOPC), Subdirección Zona Norte, Subdirección Zona Sur, Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Institucional, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Norte “A”, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Norte “B”, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Sur “A”, y Líder Coordinador de Proyectos de Zona Sur “B”.

1.4. No aplica

1.5. No aplica

1.6. El programa ha sido registrado en la plataforma digital denominada Sistema de Información para el Bienestar (SIBIS) en la url <https://tubienestar.cdmx.gob.mx> <https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx/>

1.7. En su oportunidad se solicitó a la Secretaría de las Mujeres la opinión técnica sobre la incorporación de perspectiva de género.

## 2. Alineación programática

El Programa se alinea a objetivos, estrategias, metas e indicadores de los Programas que orientan la política social de la Ciudad de México, teniendo como eje rector la Constitución Política de la Ciudad de México que contiene las directrices generales del desarrollo social, del desarrollo económico, del desarrollo sustentable, protección civil y ordenamiento territorial, respeto a los Derechos Humanos y perspectiva de género de la entidad.

A partir de que el Gobierno de la Ciudad de México impulsa una visión de garantía y pleno respeto a los derechos humanos, la perspectiva de género, la no discriminación e igualdad y la articulación de la política local con la global, este Programa Social también se alinea a otros documentos como el Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

Lo que se alinea con el artículo 13 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de México.

2.1 Alineación al Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México y al Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024.

### Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México

Eje	Objetivo Estratégico	Líneas Estratégicas	Metas
1.-Ciudad Igualitaria y de derechos, educadora y de bienestar.	Educación de calidad, laica y gratuita.	El 100% de las niñas, niños y adolescentes tienen garantizada la educación gratuita desde el nivel inicial hasta bachillerato, de acuerdo con la edad que les corresponde.	1.- Erradicar el rezago educativo en los menores de edad y reducirlo a la mitad en los demás grupos poblacionales, lo que significa que todas las personas en la Ciudad de México tengan garantizado su derecho a la educación a lo largo de la vida y a una educación gratuita, laica, de calidad, incluyente, equitativa, con enfoque intercultural y perspectiva de género.

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

<b>EJE</b>	<b>SUBEJE</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACCIONES</b>
1. Igualdad y derechos.	1.1.- Derecho a la Educación	1.1.2. Apoyar a la Secretaría de Educación Pública Federal en la mejora integral de la educación básica en la Ciudad de México	Entregar recursos económicos a padres y madres de familia, a partir de opciones acordadas en asambleas, para el mantenimiento menor de las escuelas, a través del Programa “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela 2024”.

**2.2.** Alineación con los grandes Derechos Sociales Universales del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2024.

<b>TOMO</b>	<b>CAPÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
3.- Núcleo y seguridad humana.	9.- Derecho a la Educación.	Respetar, proteger, promover y garantizar, bajo los principios de igualdad y no discriminación, el derecho a la educación y el acceso a la educación en derechos humanos a todas las personas que habitan y transitan la Ciudad de México.	137. Continuar la operación y ampliar la cobertura de los Programas Sociales de apoyo a la educación, como los de entrega de útiles y uniformes escolares, becas y otros programas que promuevan el acceso y permanencia del alumnado en los diferentes niveles educativos.
2.-Democracia y Derechos Humanos.	3.- Derecho a la igualdad y no discriminación.	Respetar, proteger, garantizar y promover el derecho a la igualdad y a la no discriminación de las personas que habitan y transitan en la Ciudad de México.	29. Ampliar la cobertura de los Programas Sociales (salud, educación, trabajo, vivienda, alimentación) para avanzar progresivamente y atendiendo el principio de no regresividad en los programas de reducción de la pobreza de los grupos en desventaja social.

**Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.**

<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>
4 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso igualitario de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.

El Programa pretende asignar un papel central a la comunidad educativa, a través de instrumentos de información, consulta y deliberación que permitan compartir con ellos aspectos esenciales de los asuntos públicos y considerar la opinión ciudadana sobre las acciones de los programas.

De igual manera el programa fomenta la participación en asuntos públicos tanto de las personas beneficiarias que fungen como referentes en sus comunidades distribuidas en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México, fungiendo como enlaces entre madres, padres de familia y personal directivo de las escuelas públicas de educación básica en esta Entidad Federativa.

Asimismo, sobre Igualdad de Género, el Programa contempla la idea central de que tanto mujeres y hombres desempeñarán un papel relevante en las soluciones de la problemática social, y que ello deberá reflejarse en todas las políticas y

programas, a todos los niveles y en todos los momentos de la acción política: diagnóstico, formulación, diseño, implementación, presupuestarían y evaluación.

### 3. Diagnóstico

#### 3.1. Antecedentes

La política Social del Gobierno de la Ciudad de México, deja de manifiesto que garantizar el derecho a la educación es una prioridad, por ello, 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 Social denominado “Servidores de la Educación”, que en 2021 cambia a su denominación actual “Servidores de la Ciudad. Educación”, siendo un programa estratégico que busca fortalecer la cohesión social, incluir a las madres, padres, tutores y personal educativo en dinámicas de participación social en el espacio educativo.

De acuerdo con Coneval, la cohesión social se refiere a la existencia de una estructura de vínculos sociales y la disposición de los individuos a mantener y renovar dichos lazos sociales, la identificación de los individuos con la colectividad y la presencia de valores compartidos<sup>1</sup>. En cuanto a la Participación Social en la Educación, la Autoridad Educativa Federal apunta que es un modo de organización en donde la comunidad escolar y las autoridades educativas contribuyen a la construcción de una cultura de colaboración que propicie una educación de mayor calidad. Por lo que es necesario plantear dentro de los nuevos retos educativos, la colaboración coordinada y el desarrollo de relaciones de confianza en la comunidad educativa, en este sentido es fundamental la participación de las autoridades educativas, directivas y directivos escolares; maestras y maestros; y madres y padres de familia para consolidar una gestión escolar basada en la Participación Social. La presencia ciudadana, es un puente entre la planeación educativa y el entorno a la que está atendiendo<sup>2</sup>.

El Fideicomiso Bienestar Educativo, con el objetivo de garantizar el Derecho a la Educación por medio de sus programas sociales, persigue fomentar la cultura democrática, propiciar cohesión e inclusión en el tejido social con la participación de la ciudadanía y la comunidad escolar en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México. La formación de un grupo de Servidoras y Servidores de la Educación, responde a la necesidad de integrar dichas acciones sociales encaminadas a involucrar a la ciudadanía, en la participación comunitaria dentro de espacios escolares que mejoren las relaciones sociales, a la vez que el Gobierno de la Ciudad de México garantiza el Derecho a la Educación.

Es importante destacar que desde el arranque del presente programa social en el año 2019 y hasta el presente ejercicio fiscal, en la búsqueda de igualdad de oportunidades la población objetivo ha considerado a hombres, mujeres, personas de identidad indígena, jóvenes, adultos, personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTTTTIQA+, sin discriminación alguna, como beneficiarias del mismo, durante este mismo periodo, se ha beneficiado a personas habitantes de la Ciudad de México, mayores de 18 años, en un porcentaje de 23.8% de hombres y 76.2% de mujeres, lo que evidencia la equidad de género, igualdad de oportunidades que conlleva a la mayor participación de mujeres dentro de este programa social.

Las Servidoras y Servidores de la Educación, en adelante denominadas personas beneficiarias prestadoras de servicios son la población objetivo que integra este programa social. Asimismo, se considera como población potencial a todas aquellas personas en las que recae el impacto de las acciones sociales que se realicen dentro de la operación de este Programa.

El Programa a lo largo de sus años de operación ha tenido un impacto positivo en el desarrollo de la cultura de participación en la comunidad escolar, ya que han desempeñado sus funciones en hasta 2, 798 planteles educativos de educación pública básica en la Ciudad de México, de los cuales, de acuerdo a las estadísticas de Gestión Educativa de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para el ciclo escolar 2023-2024, la población potencial será de hasta aproximadamente 1,250,000 personas estudiantes inscritas en educación básica pública en la Ciudad de México.

Con base en la siguiente Tabla, se presenta una matrícula total de 1,112,680 personas estudiantes registradas en la etapa inicial del ciclo escolar 2022-2023. Asimismo, se desagrega la población por nivel educativo y alcaldía de acuerdo a las estadísticas emitidas por la Autoridad Educativa Federal de la Ciudad de México.

---

<sup>1</sup> Coneval, 2015, *Cohesión social: balance conceptual y propuesta teórico metodológica* en: [https://www.coneval.org.mx/infomrespublicaciones/infomrespublicaciones/documentos/cohesion\\_social\\_balance\\_conceptual.pdf](https://www.coneval.org.mx/infomrespublicaciones/infomrespublicaciones/documentos/cohesion_social_balance_conceptual.pdf)

<sup>2</sup> Secretaría de Educación Pública en: [Consejos Escolares de Participación Social | Secretaría de Educación Pública | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](https://www.gob.mx)

**Matrícula en el ciclo escolar 2022-2023, emitidas por la Autoridad Educativa Federal, en el nivel básico, con población y sector.**

*CICLO ESCOLAR 2022-2023							
ALCALDÍA	EDUCACIÓN ESPECIAL	PREESCOLAR	PRIMARIA GENERAL	PRIMARIA ADULTOS	SECUNDARIA GENERAL	SECUNADRIA ADULTOS	TOTAL NIVEL EDUCATIVO POR ALCALDÍA
ÁLVARO OBREGÓN	480	10,703	42,462	40	20,242	230	74,157
AZCAPOTZALCO	334	7,434	25,324	151	14,787	183	48,213
BENITO JUÁREZ	441	2,971	12,571	17	8,756	119	24,875
COYOACÁN	871	7,577	31,910	30	20,233	88	60,709
CUAJIMALPA DE MORELOS	140	4,146	15,270	15	8,916	16	28,503
CUAUHTÉMOC	564	6,995	29,696	75	17,485	196	55,011
GUSTAVO A. MADERO	1,177	21,571	88,188	108	55,455	384	166,883
IZTACALCO	528	7,087	26,853	48	16,444	89	51,049
IZTAPALAPA	1,515	30,584	142,393	314	74,247	429	249,482
LA MAGDALENA CONTRERAS	103	4,644	16,318	28	9,542	36	30,671
MIGUEL HIDALGO	1,290	4,162	19,421	4	13,172	10	38,059
MILPA ALTA	117	3,550	14,823	10	7,747	21	26,268
TLÁHUAC	286	8,916	34,672	31	19,135	38	63,078
TLALPAN	646	11,881	45,661	46	22,227	104	80,565
VENUSTIANO CARRANZA	479	6,023	28,307	57	16,414	117	51,397
XOCHIMÍLCO	448	9,382	34,214	49	19,448	219	63,760
TOTAL	9,419	147,626	608,083	1,023	344,250	2,279	1,112,680

En la actualidad el Programa Social ha logrado impactar en el 100% de los planteles de educación básica pública en la Ciudad de México a través de las 9,435 acciones realizadas y de la vinculación comunitaria; esto se debe a que la comunidad escolar, la Autoridad Educativa y las personas beneficiarias facilitadoras de servicios por medio de las asambleas realizadas, han conseguido democráticamente resultados positivos, por ejemplo; en la infraestructura de los planteles educativos, haciendo un espacio digno, seguro, y con calidad educativa.

A continuación, se mencionan algunos datos estadísticos obtenidos y el resultado de las Evaluaciones Internas realizadas en el año 2023 a los programas sociales del fideicomiso:

Gráfica1. Número total planteles educativos beneficiados por año.

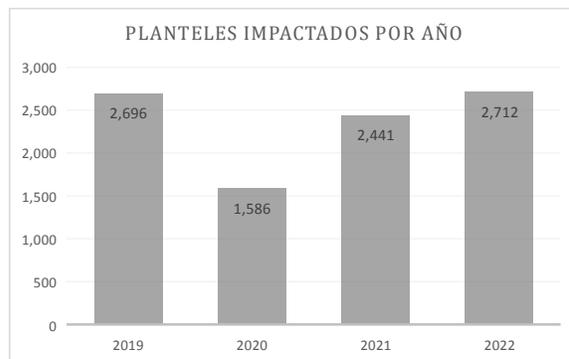


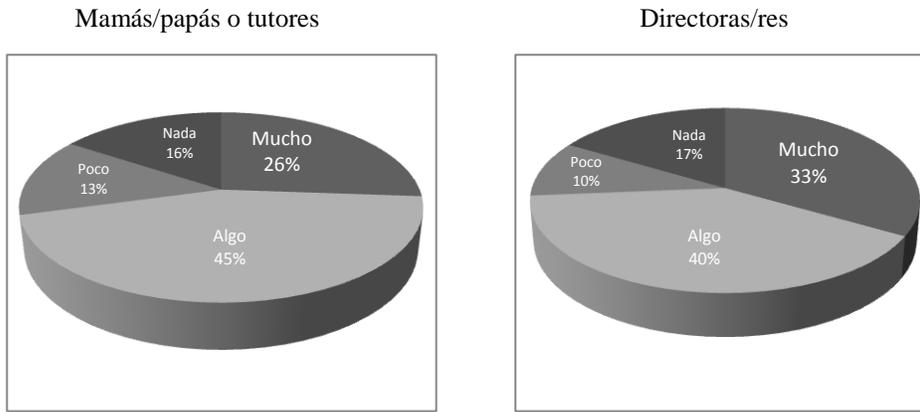
Tabla1. Participación de Mujeres y Hombres en las Asambleas Escolares

Mujeres	18,772	91%
Hombres	1,873	9%

En el ejercicio fiscal 2023 la participación de la comunidad educativa en las escuelas públicas del nivel básico en la Ciudad de México nos indican que con un mayor porcentaje, son las mujeres que más han colaborado con las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en las asambleas realizadas para llevar a cabo acciones que favorecen en educación.

## Participación y cohesión social.

¿Tu interés por asuntos públicos y de la comunidad educativa ha cambiado al participar en el programa?



La participación social en la comunidad educativa muestra favorablemente interés por asuntos públicos que se ve reflejado con un promedio del 72%.

**3.2.** La falta de vinculación plena entre los programas sociales y la comunidad escolar, afecta al bienestar social y el acceso de los derechos de la ciudadanía; por lo que se persigue una construcción de cohesión e inclusión social entre la comunidad educativa, así como entre mujeres y hombres, trabajando bajo la perspectiva de cultura de paz, reducción de las brechas de desigualdad (por género, económicas, culturales, etcétera) en las escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México, además de apoyar en las acciones emergentes que puedan surgir como desastres naturales y emergencias sanitarias en el entendido de considerar las diferencias territoriales, sociales, económicas, etcétera.

**3.2.1.** El programa busca contribuir a la vida democrática de la Ciudad de México y generar lazos de cohesión social, ante la falta de espacios que promuevan la interacción social, debido a la baja participación ciudadana dentro de la comunidad educativa.

**3.2.2.** Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios serán agentes sociales activos que impulsan la vida democrática de la Ciudad de México, siendo el vínculo para el bienestar y desarrollo social en la comunidad escolar.

**3.2.3.** La inequidad y la baja cohesión e integración de la comunidad escolar, vulneran el derecho humano a la educación, a la igualdad y a la no discriminación, así como el derecho económico, social y cultural de acceso a un nivel de vida adecuado y a la equidad, enmarcado en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento.

Por lo que la intervención del Gobierno a través del presente programa social responde a la convivencia entre la comunidad escolar y todas aquellas situaciones emergentes que desgasten el tejido social, lo que contribuye a resolver el deterioro que presentaban los espacios educativos públicos de la Ciudad de México, mediante asambleas de carácter informativo, electivo o de rendición de cuentas que garanticen el derecho humano a la educación, objetivo principal de todos los programas sociales del Fideicomiso.

**3.2.4.** La población potencial de atención es de hasta 1 millón 250 mil personas estudiantes inscritas en 2 mil 798 planteles de educación pública de nivel básico en la Ciudad de México, por lo que se requieren al menos 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que realicen actividades de acuerdo al numeral 10.1 de las presentes reglas y siendo esta la población objetivo del Programa Social.

**3.2.5.** Para garantizar el derecho social a la educación, el gobierno debe fomentar una cultura democrática al interior de la comunidad escolar que integre a diversos sectores en la participación de la población de la Ciudad de México, para generar espacios seguros y adecuados contribuyendo en una mayor calidad educativa.

**3.2.6.** El programa social contribuye a la difusión de los Programas Sociales que opera el FIBIEN, con el objetivo de impulsar la vida democrática en la comunidad escolar, por lo que guarda similitud con el programa de “Servidores de la Ciudad” que opera la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, el cual consiste en la participación ciudadana que genera espacios de deliberación y expresión pública en general.

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

##### **4.1. Objetivo general.**

El programa tiene como objetivo fortalecer la cohesión y tejido social en la comunidad escolar de educación pública de nivel básico en la Ciudad de México, incorporando a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de las cuales deberán ser mínimamente 50% mujeres para el desarrollo de actividades de apoyo y difusión de los programas sociales del Fideicomiso.

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

Organizar y llevar a cabo acciones sociales de participación ciudadana por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios dentro de la comunidad educativa de escuelas públicas de nivel básico en la Ciudad de México.

Fortalecer la economía de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, llevado a cabo actividades de participación ciudadana hasta en 2 798 planteles de educación pública básica de la Ciudad de México, por medio del desarrollo de actividades de difusión, planeación, operación, organización del programa.

Llevar capacitación continua de las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para el desarrollo, fortalecimiento de habilidades, perspectiva de género dentro de su entorno y actividades territoriales, de coordinación de grupos de trabajo, atención ciudadana, actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación.

**4.2.1.** El programa se ejecuta en una sola etapa, durante el ejercicio fiscal 2024.

**4.2.2.** Convocar, seleccionar, ratificar, capacitar y supervisar a las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que ingresan al presente programa.

**4.2.3.** La meta a cubrir durante el ejercicio fiscal 2024 por el programa social, es beneficiar hasta 200 personas para realizar actividades de difusión, orientación, asesoría y seguimiento a los programas sociales.

El programa social, contribuye a mejorar la calidad en la educación al atender de manera universal a la comunidad estudiantil de escuelas públicas de nivel básico en la Ciudad de México.

El FIBIEN a través de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, establece una continua comunicación entre toda la comunidad escolar y el Gobierno de la Ciudad de México mediante visitas, asesoría y Asambleas.

Fomentar entre toda la comunidad escolar de las escuelas públicas de nivel básico de la Ciudad de México, la cultura de la paz, la no violencia y la salud integral de las personas estudiantes.

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

**5.1.** La población potencial es de hasta 1 millón 250 mil personas estudiantes, que de acuerdo con la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México, se encuentran inscritas en 2 mil 798 planteles públicos de educación básica, a las cuales se busca impactar mediante las actividades que se realizan en el programa social, por lo que derivado del número de escuelas y la extensión territorial que se encuentran en la Ciudad de México, es necesario contar con personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

**5.2.** Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que operan el programa social son al menos 200, que serán mayores de 18 años, procurando la equidad de género, evitando discriminación alguna, siendo habitantes de alguna de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México.

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios, atienden hasta 1 millón 250 mil personas estudiantes de escuelas públicas de educación básica inscritas en los 2 mil 798 planteles públicos de educación básica en la Ciudad de México.

**5.3.** No aplica.

**5.4.** Actividades de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

1. Visitar escuelas públicas de nivel básico de la Ciudad de México.
2. Difundir los programas sociales que opera el FIBIEN a través de materiales impresos y/o en redes sociales.
3. Entregar cheques, vales electrónicos o cualquier forma de entrega existente del apoyo económico de los programas sociales que opera el Fideicomiso, con las medidas de seguridad que determine el propio FIBIEN.
4. Coadyuvar en el desarrollo de las asambleas y la integración de Comités.
5. Realizar las encuestas de satisfacción de los diversos programas sociales que opera el Fideicomiso.
6. Coadyuvar en la integración de expedientes de los programas sociales que opera el Fideicomiso.
7. Aquellas actividades sociales que sean convocadas por el Fideicomiso y/o el Gobierno de la Ciudad de México.
8. Todas las acciones que el gobierno de la Ciudad de México implemente para apoyar a la Ciudadanía.
9. Realizar de manera mensual un informe pormenorizado de las actividades y acciones realizadas del mes inmediato anterior.

## **6. Metas físicas**

**6.1.** Para el ejercicio fiscal 2024, se atenderá hasta 1 millón 250 mil de alumnas y alumnos de escuelas públicas de educación básica de la Ciudad de México, a través de 200 personas, que cumplan con lo establecido en el numeral 8. Requisitos y procedimiento de acceso de las presentes Reglas de Operación.

**6.2.** Con el propósito de asegurar la equidad y eficacia del presente programa social, se integrará el Padrón de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios con el que se apoyarán hasta 1,250,000 personas estudiantes, que se encuentren inscritas o matriculadas en escuelas públicas de nivel básico de la Ciudad de México, procurando que al menos el 50% sean mujeres

**6.3.** Las metas físicas garantizarán el acceso a las Escuelas Públicas de Educación Básica de la Ciudad de México, mediante la persona facilitadora de servicios quien realizará una visita por escuela pública para la difusión, en colaboración con la AEFCM. Fomentando la participación de la comunidad educativa a través de Asambleas Escolares hasta en 2 mil 798 inmuebles de las Escuelas Públicas de Educación Básica de la Ciudad de México a través de las siguientes acciones:

Impulsar la participación activa en la definición de las necesidades prioritarias a través de la emisión de hasta 2 mil 798 proyectos votados por los Comités, actividades de difusión, planeación, operación, organización y seguimiento.

**6.4.** La entrega de 12 ministraciones a las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social, para el desarrollo de las actividades tales como: planear, difundir, organizar y dar seguimiento a los Programas Sociales del FIBIEN y demás acciones que impulsen la participación ciudadana en la comunidad.

**6.5.** Se incremente la participación de la comunidad escolar en los programas sociales con un mayor conocimiento de los mismos. Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios para recibir el apoyo económico deberán entregar mensualmente un reporte de actividades, validado por la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, con apoyo de las unidades técnico operativo.

El Fideicomiso desarrollará una Encuesta de Percepción a las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, instrumentos de evaluación cualitativa que permitirá conocer el impacto del Programa Social.

**6.6.** Para el cálculo de las metas físicas, se utilizará el padrón digital de este Programa Social, a fin de acreditar fehacientemente el ejercicio de los recursos asociados a la intervención.

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

**7.1** El presupuesto para el ejercicio fiscal 2024, es de \$18,945,456.00 (DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS

CUARENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al Capítulo 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas”, destinado a la entrega de apoyos económicos a 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

7.2. El presupuesto se erogará de acuerdo al calendario presupuestal autorizado por la Dirección de Administración y Finanzas del FIBIEN, y su forma de erogación del presupuesto será a través de 12 ministraciones de enero a diciembre por persona del ejercicio fiscal 2024.

7.3. Orientación y Programación Presupuestal.

Concepto	Monto de apoyo a través de ministración mensual	Número de ministraciones máximas mensuales por persona en 2024	Total anual por facilitador	Número de personas facilitadoras	Total anual del programa
Facilitador de Servicio del programa	\$7,893.94	12	\$94,727.28	200	\$18,945,456.00

7.4. El presente Programa Social no tiene costo financiero, la totalidad de los recursos presupuestados son destinados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

## 8. Requisitos y procedimientos de acceso.

### 8.1. Difusión

8.1.1. Este Programa Social se dará a conocer a través de:

- Gaceta Oficial de la Ciudad de México.
- Portal de internet del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México <https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx/>
- Portal de internet de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación <https://www.sectei.cdmx.gob.mx/>
- Portal de internet del Gobierno de la Ciudad de México <https://cdmx.gob.mx/>

8.1.2. El Programa Social, se difundirá por medios impresos que se instalarán en espacios públicos de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México y en las instalaciones del Fideicomiso Bienestar Educativo.

8.1.3. Las personas solicitantes del Programa podrán solicitar información a través de la página web <https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx/>, y en redes sociales oficiales o bien comunicándose al Call center 551102 1750 y/o al número 551102 1730 ext. 4088 o podrá acudir personalmente a las oficinas del Fideicomiso, ubicadas en la avenida Bucarelí número 134, colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06040, Ciudad de México, piso 3, en la Dirección de Operación de Programas para la Ciudad, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas.

8.1.4. La difusión de este Programa Social no contará con identificación de ningún tipo, ni personal, simbólico, semiótico ni intervención institucional con partidos políticos, asociaciones, sindicatos o cualquier otro grupo ajeno al marco institucional.

### 8.2. Requisitos de acceso.

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que fueron beneficiarias del Programa Social durante el ejercicio fiscal 2023, podrán acceder al programa 2024, siempre y cuando sean ratificadas previa evaluación de su desempeño por la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, en cuyo caso, se le comunicará mediante oficio la continuidad de sus actividades.

En el supuesto de que existan posiciones disponibles, se atenderá a las personas que se hayan postulado conforme a la Convocatoria emitida, no presenten falsedad en su documentación y cumplan con el proceso de selección establecido en la misma.

**8.2.1.** Las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios ratificadas y/o seleccionadas, deberán cubrir los requisitos de actualización y capacitación que realizará la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, a través de las Subdirecciones de Zona Norte y Zona Sur, para llevar a cabo el Programa Social para el ejercicio fiscal 2024 y cumplir con lo siguiente:

- Ser habitante de alguna de las 16 alcaldías de la Ciudad de México.
- Tener 18 años en adelante.
- Disponibilidad de horario, incluyendo los fines de semana y días festivos.
- Tener facilidad de trabajo en equipo y asertividad para la atención ciudadana.

**8.2.2.** Las personas interesadas en ser parte del Programa Social deberán cubrir los siguientes requisitos:

- Identificación Oficial vigente (Credencial para votar, pasaporte, Cartilla Militar).
- CURP verificada.
- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad (luz, agua, predial, gas, teléfono)
- Curriculum Vitae básico, con fotografía a color.
- Requisar y firmar la Carta Compromiso de disponibilidad de horario, incluyendo los fines de semana y días festivos, así como cumplir con los requisitos de acceso, objetivos y acciones que marca el programa.
- Cumplir con la entrevista de evaluación realizada por la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través de las Subdirecciones Zona Norte o Zona Sur.

**8.2.3.** No podrán establecerse requisitos de acceso adicionales a los establecidos por estas Reglas de Operación.

**8.2.4.** No aplica.

**8.2.5.** Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán entregar copia actualizada y verificada de su CURP.

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

**8.3.1.** El procedimiento para que las personas interesadas presenten su solicitud de acceso se efectuará conforme a lo siguiente:

- a) Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que fueron parte del Programa Social durante el ejercicio fiscal 2023 podrán solicitar la evaluación de su desempeño.
- b) En el caso de no haber formado parte del Programa durante el ejercicio fiscal 2023, podrá postularse conforme a la Convocatoria emitida y cumplir con lo establecido en el Numeral 8.2.2.

**8.3.2.** Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que fueron beneficiarias del Programa Social durante el ejercicio fiscal 2023, podrán acceder al Programa 2024, siempre y cuando sean ratificadas previa evaluación de su desempeño por la Dirección Operativa de Programas de la Ciudad, en cuyo caso, se le comunicará mediante oficio la continuidad de sus actividades.

En el caso de existir disponibilidad, se atenderá a las personas que se hayan postulado conforme a la Convocatoria emitida y cumplan con lo establecido en el Numeral 8.2.2.

**8.3.3.** La Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, a través de las Subdirecciones Zona Norte y Zona Sur serán las responsables de asesorar, acompañar y subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso al Programa Social que presente algún problema, fallo u omisión.

**8.3.4.** La persona interesada que haya recibido oficio de continuidad del Programa Social para el ejercicio fiscal 2024, deberá presentarse en el plazo que se le indique en las instalaciones del Fideicomiso ubicadas en avenida Bucareli número 134, colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06040, Ciudad de México, piso 3, en la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas, con la documentación prevista en el Numeral 8.2.2 de las presentes Reglas de Operación en original para cotejo y copia.

En el caso de existir disponibilidad, se atenderá a las personas que se hayan postulado conforme a la Convocatoria emitida, quienes deberán presentarse en el plazo que se le indique en las instalaciones del Fideicomiso ubicadas en avenida Bucareli número 134, colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06040, Ciudad de México, piso 3, en la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas, con la documentación prevista en el Numeral 8.2.2 de las presentes Reglas de Operación en original para cotejo y copia.

**8.3.5.** El tiempo máximo de respuesta de integración al programa, será de 30 días hábiles.

**8.3.6.** En caso de que la solicitud resulte afirmativa, se tomará en cuenta la igualdad de oportunidades en términos de género, poblaciones étnicas o discapacidad.

**8.3.7.** En el caso de que se presente una situación coyuntural de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los procedimientos de acceso al Programa Social, pueden variar, en cuyo caso, el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, emitirá los Lineamientos específicos para tal coyuntura, en colaboración con la Autoridad Educativa Federal de la Ciudad de México, los cuales serán en apego a los emitidos por la autoridad declarante.

**8.3.8.** No aplica.

**8.3.9.** En todos los casos, criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción de estas Reglas de Operación se cuidará, en todo momento, la no revictimización de la población en situación de vulnerabilidad.

**8.3.10.** Las personas solicitantes del programa, podrán conocer el estado de su trámite, para lo cual deberán acudir a las oficinas del Fideicomiso, ubicadas en la avenida Bucareli número 134, colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06040, Ciudad de México, piso 3, en la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas.

Los motivos para no aceptar alguna solicitud de acceso al Programa Social se basa en la disponibilidad de posiciones disponibles.

**8.3.11.** Una vez concluido el trámite de solicitud de acceso al programa, la Dirección Operativa de Programas de la Ciudad emitirá al solicitante un comprobante de haber completado su registro.

**8.3.12.** El Fideicomiso, a través de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, no podrá adicionar en otros instrumentos normativos o convocatorias del programa, cualquier otro procedimiento o requisito de acceso no previsto en las presentes Reglas de Operación.

**8.3.13.** Queda prohibido a las autoridades de la Ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos o partidistas, las políticas y programas sociales. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México.

**8.3.14.** Una vez que las personas facilitadoras de servicio sean incorporadas al Programa, formarán parte de un Padrón de Beneficiarios, que conforme a la Ley de Desarrollo Social será de carácter público, siendo reservados los datos personales que se contengan de acuerdo a la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para un fin distinto al establecido en las presentes Reglas de Operación. Tratándose de las actualizaciones de los Padrones de beneficiarios deberá realizarse en la url: <https://tubienestar.cdmx.gob.mx/loginDependencia> bajo el Módulo de Actualizar Beneficiarios.

**8.3.15.** Ningún servidor público, podrá proceder o solicitar documentación que no esté establecida en las presentes Reglas de Operación.

**8.3.16.** En caso de que la solicitud de recibir el apoyo económico de este Programa Social sea negada, se procederá conforme a lo que establece el Numeral 11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

**8.3.17.** La Dirección Operativa de Programas para la Ciudad promoverá la simplicidad administrativa a fin de que los procesos sean comprensibles, claros y sencillos.

**8.3.18.** El FIBIEN a través de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad promoverá la digitalización de trámites y procedimientos con la finalidad de que los procesos sean más ágiles y sencillos.

#### **8.4. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal.**

**8.4.1.** Para permanecer en el programa las personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán suscribir una Carta Compromiso para el cumplimiento de las actividades señaladas en estas Reglas de Operación y las que sean asignadas conforme a las necesidades, objetivos y metas establecidas, así como no tener informes pendientes o reportes insatisfactorios sobre su conducta derivados de emisiones anteriores del programa social.

**8.4.2.** Para su permanencia y continuidad, la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, través de las Subdirecciones Zona Norte y Zona Sur, corroborará que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios se encuentre cumplan con lo establecido en el Numeral 8.3.4.

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

- a) El facilitador de servicios solicite su baja por así convenir a sus intereses. (Carta de baja voluntaria).
- b) Incumplan con las actividades asignadas derivadas de los objetivos del programa.
- c) Cuando el facilitador de servicios dentro de un periodo de 30 días acumule más de tres ausencias en las actividades asignadas, ordinarias o extraordinarias.
- d) Falsedad en la documentación presentada.
- e) Acumulación de tres observaciones registradas por su desempeño, mismas que son hechas de su conocimiento en forma presencial y por escrito, por parte de la Subdirección Zona Norte o Subdirección Zona Sur que corresponda a su adscripción.
- d) Sugerir, intervenir y/o participar en la selección de proveedores y/o prestadores de servicios para realizar los trabajos de mantenimiento y/o compra de bienes en el marco del Programa Social “La Escuela es Nuestra - Mejor Escuela”.
- e) Exista inobservancia y/o falsedad de actividades planteadas en su informe (Bitácora General de Actividades, Informe de Actividades)
- f) 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.
- g) 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 Operativa de Programas para la Ciudad.
- h) Cometer actos que limiten, interfieran o perjudiquen cualquier actividad del Programa Social.
- i) Entregar de forma extemporánea documentos probatorios y/o para la sistematización de las actividades programadas.

La Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través de las Subdirecciones Zona Sur y Zona Norte actualizarán cualquier movimiento de alta o baja del padrón de beneficiarios del programa y para el otorgamiento o suspensión del apoyo correspondiente.

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que por alguna razón hayan sido excluidos, suspendidos, o dados de baja del Programa Social, podrán manifestar su inconformidad mediante los mecanismos que se establecen en el Numeral 11 de las presentes Reglas de Operación.

**9.** En el caso que exista disponibilidad y se haya presentado previamente una solicitud de acceso al programa social, las personas interesadas podrán permanecer en lista de espera, y cuando sea procedente la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través de las subdirecciones de Zona Sur y Zonta norte le notificaran los requisitos de acceso.

**9.1.** No aplica.

**9.2.** No aplica.

**9.3.** No aplica.

9.4. No aplica.

#### 10. Procedimiento de instrumentación.

La Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, gestionará ante la Dirección de Administración y Finanzas del FIDEICOMISO el apoyo económico, misma que garantizará, de conformidad con la normatividad aplicable, la suficiencia presupuestal, con la finalidad de que cada una de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios cuente con el apoyo económico.

#### 10.1 Operación.

Actividades de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

1. Visitar escuelas públicas de nivel básico de la Ciudad de México.
2. Difundir los programas sociales que opera el FIBIEN a través de materiales impresos y/o en redes sociales.
3. Entregar cheques, vales electrónicos o cualquier forma de entrega existente del apoyo económico de los programas sociales que opera el Fideicomiso, con las medidas de seguridad que determine el propio FIBIEN.
4. Coadyuvar en el desarrollo de las asambleas y la integración de Comités.
5. Realizar las encuestas de satisfacción de los diversos programas sociales que opera el Fideicomiso.
6. Coadyuvar en la integración de expedientes de los programas sociales que opera el Fideicomiso.
7. Aquellas actividades sociales que sean convocadas por el Fideicomiso y/o el Gobierno de la Ciudad de México.
8. Todas las acciones que el gobierno de la Ciudad de México implemente para apoyar a la Ciudadanía.
9. Realizar de manera mensual un informe pormenorizado de las actividades y acciones realizadas del mes inmediato anterior.

10.1.1. Unidades administrativas responsables de la implementación del Programa Social y los tiempos de operatividad del programa:

Unidad Administrativa Responsable	Etapas	Plazos
Dirección Operativa de Programas para la Ciudad y la Coordinación de Comunicación, Difusión e Informática.	Difusión del Programa Social.	Enero a Diciembre 2024.
Dirección Operativa de Programas para la Ciudad	Integración de Padrón de Beneficiarios	Enero a Diciembre 2024
Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través de las Subdirecciones Zona Norte y Zona Sur	Supervisión de actividades de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Enero a Diciembre 2024
Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través de las Subdirecciones Zona Norte y Zona Sur	Movimientos, altas, bajas y Sustituciones de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Enero a Diciembre 2024
Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través de las Subdirecciones Zona Norte y Zona Sur	Validación y Autorización para la entrega del apoyo a personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Enero a Diciembre 2024
Dirección de Administración y Finanzas	Entrega de apoyo económico a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Enero a Diciembre 2024

10.1.2. Los datos personales de las personas beneficiarias 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.

10.1.3. En cumplimiento a los artículos 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y 60 de su Reglamento,

toda la promoción y difusión del Programa, así como los Convenios de Colaboración, los formatos y papelería oficial que se entregue a las y los beneficiarios deberá contener la siguiente leyenda:

*“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 esta acción social en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.*

**10.1.4.** Los formatos y trámites que se realizan en el marco de este Programa Social son gratuitos.

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

**10.1.6.** La ejecución del Programa Social se ajustará al objeto y a las presentes Reglas de Operación. 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.

**10.1.7.** Queda prohibida, en cualquier contexto y en particular durante procesos o campañas electorales, la utilización de programas sociales y de sus recursos del ámbito Federal, de la Ciudad y de las Alcaldías con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones, personas candidatas o funcionarias públicas, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México y otras disposiciones legales. Las personas servidoras públicas no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastres ocasionados por fenómenos naturales y protección civil. Las personas ciudadanas tendrán derecho a presentar denuncias relacionadas con la utilización inadecuada o electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **10.2. Supervisión y Control.**

La Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través de las Subdirecciones Zona Norte y Zona Sur se encargarán de las actividades, procedimientos internos de supervisión, control y medición de cada una de las actividades del Programa Social, para lo cual la Subdirección de Evaluación de Programas dará seguimiento a los indicadores por medio de la integración de la información de forma trimestral y anual para el análisis de su desempeño, así como de la aplicación de encuestas a las personas beneficiarias para conocer el grado de satisfacción del programa.

**10.2.1.** El Fideicomiso Bienestar Educativo a través de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad por conducto de la Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Institucional, llevará a cabo la supervisión de las dispersiones realizadas mediante informes mensuales, trimestrales y anuales de la operación del Programa, referente a las metas programáticas alcanzadas.

**10.2.2.** La Dirección Operativa de Programas para la Ciudad a través Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Institucional realizará, la supervisión de la operatividad del Programa, y mediante los informes correspondientes, la supervisión servirá para el análisis del desempeño, eficiencia y efectividad en la aplicación del Programa.

**10.2.3.** El Órgano Interno de Control en el Fideicomiso Bienestar Educativo podrá supervisar la ejecución del Programa Social, conforme a sus atribuciones a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

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

**11.1.** Las personas interesadas podrán presentar Quejas sobre la operatividad del programa social, para lo cual deberán proporcionar nombre de la persona beneficiaria, un medio de contacto, comprobante que acredite su derecho al programa, y describir los motivos de la queja, lo que deberá hacer en un término de hasta quince días hábiles contados a partir del día en

que se haya generado el hecho que la motivó o haya tenido conocimiento, a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico [direccion.operativa@bienestaredu.cdmx.gob.mx](mailto:direccion.operativa@bienestaredu.cdmx.gob.mx),
- Vía telefónica al número 55 11 02 17 39, extensión 4088,
- \*0311 LOCATEL o Sistema Unificado de Atención Ciudadana <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx>
- Sistema de Atención Ciudadana en la liga <http://www.sac.cdmx.gob.mx>
- Presencial, en las oficinas de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, ubicadas en avenida Bucareli número 134, piso 7, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06040, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 10:00 horas a 14:00 horas y de 16:00 horas a 18:00 horas, y viernes de 10:00 horas a 14:00 horas.

La Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, a través de las Subdirecciones Zona Norte o Zona Sur llevará el registro y atención de las quejas a que se refiere este numeral hasta su conclusión y emitirá la respuesta correspondiente en un plazo no mayor a 30 días hábiles, a través del medio por el que se presentó.

**11.2.** En caso de persistir la inconformidad derivada de los actos y/o resoluciones administrativas de las autoridades del Fideicomiso, podrán interponer el Recurso de Inconformidad ante el superior jerárquico de la autoridad que emitió dicho acto conforme a lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.

El término para interponer el Recurso de Inconformidad ante la autoridad correspondiente será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación de la resolución que se recurra o que el recurrente tenga conocimiento de dicha resolución.

**11.3.** La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia, podrá conocer de denuncias derivadas de presuntos actos que pudiesen constituir faltas cometidas por personas servidoras públicas en materia de responsabilidad administrativa.

Las denuncias se podrán presentar ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, ubicada en Avenida Arcos de Belén número 2, colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06720, en la Ciudad de México, o en su página oficial <http://www.contraloria.cdmx.gob.mx>, o bien ante el Órgano Interno de Control del Fideicomiso ubicado en Avenida Bucareli número 134, piso 7 Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc C.P. 06040, Ciudad de México.

**11.4.** El Programa brinda la posibilidad de realizar trámites de queja o inconformidad ciudadana a través de correo electrónico, vía telefónica o de forma presencial conforme a lo señalado en el numeral 11.1 de estas Reglas de Operación.

Las quejas presentadas a través de medios tecnológicos de información, surtirán los mismos efectos y tendrán el puntual seguimiento de aquellas presentadas en forma personal.

**11.5.** El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica FEDETEL (800 833 7233), así mismo podrán presentar denuncias en materia electoral en la siguiente liga electrónica <https://denuncias-oic.ine.mx/utce.aspx>.

## **12. Mecanismos de exigibilidad**

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 5, apartado B de la Constitución de la Ciudad de México, toda persona, grupo o comunidad podrá denunciar la violación a los derechos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución, mediante las vías judiciales y administrativas para su exigibilidad y justificación ante la autoridad competente.

La Ley de Desarrollo Social establece que la exigibilidad, es el derecho de las y los habitantes 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 del Gobierno de la Ciudad de México y de la disponibilidad presupuestal con que se cuente; por lo que las y los derechohabientes y aspirantes a formar parte de los programas pueden hacer efectivos sus derechos y exigir el acceso a los servicios garantizados.

En el Artículo 3, Numeral 18 de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México, establece los mecanismos de exigibilidad como aquellas garantías y procedimientos que pueden utilizar las personas y los colectivos, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones de las autoridades para la satisfacción y garantía de los

derechos.

**12.1.** El FIBIEN tendrá a la vista de la ciudadanía los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de este Programa Social en los siguientes domicilios:

Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México	Avenida Bucareli N° 134, Colonia Centro, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06040, Ciudad de México, Piso 3, Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.
Página oficial de internet	<a href="https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx/">https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx/</a>

**12.2.** En caso de queja derivada de la ejecución del programa, la persona interesada procederá de conformidad con el Numeral 11 de las presentes Reglas de Operación.

**12.3.** En caso de incumplimiento o violación de los derechos sociales se estará a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México y demás normatividad aplicable.

**12.4.** En términos del artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social, las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales, tienen los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- b) Ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), en los términos de la normatividad aplicable;
- c) Acceder a la información del Programa Social, 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 en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México;
- d) Interponer quejas, inconformidades, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
- e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionada la permanencia o adhesión a cualquier Programa Social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia al Programa Social;
- f) Solicitar de manera directa, el acceso al Programa Social;
- g) Toda persona beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normatividad aplicable al Programa Social.

**12.5.** La Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

**12.6.** Toda persona derechohabiente o beneficiaria será sujeta de un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para el caso de suspensión o baja del Programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

**12.7.** Una vez concluida la vigencia y el objetivo del Programa Social, y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos del Fideicomiso Bienestar Educativo 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.

### **13. 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 al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para reorientación y mejora del Programa Social.

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

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

a) La evaluación interna del programa se realizará anualmente por el mismo Fideicomiso Bienestar Educativo a través de la Unidad Técnico-Operativa denominada Subdirección de Evaluación de Programas conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México. Teniendo como finalidad valorar su funcionamiento y mejorar su diseño, proceso, desempeño, resultados e impactos. Basada en el Mecanismo de Monitoreo para ajustar, actualizar o modificar el programa.

Como parte del ejercicio de evaluación interna, el Fideicomiso a través de la Subdirección de Evaluación de Programas, implementará encuestas de satisfacción a las madres, padres, tutores y/o personas beneficiarias, con el objetivo de conocer la valoración de los componentes otorgados y su significancia en la población atendida.

b) La evaluación externa del programa 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.**

a) Respecto de la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

1. La Unidad Técnico-Operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa Social es la Subdirección de Evaluación de Programas con los recursos descritos en el número 2 de este inciso.

2. Para el cumplimiento de los objetivos de la evaluación interna se utilizará información estadística que se generará, por un lado, a través de la investigación documental o de gabinete y, por el otro lado, mediante información de campo proporcionada por los sujetos de derecho y operadores del Programa.

Lo anterior mediante el análisis de:

- Referencias académicas, estadísticas y documentos especializados en temas educativos de la Secretaría de Educación Pública, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social y del Instituto Nacional de Estadística y Geografía; y
- Análisis de la información interna proporcionada por el área responsable del programa: padrón de beneficiarios, avance programático y cobertura de dispersiones, así como la encuesta de satisfacción de los sujetos de derecho del programa, misma que se realiza mediante muestreo.

b) Respecto de la Evaluación Externa se realizará de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en términos de los artículos 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 8, fracción I y 27 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.

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

La evaluación del Programa se ajusta a la metodología del Presupuesto Basado en Resultados, empleada por el Gobierno de la Ciudad de México y por el Gobierno de México para mejorar la calidad del gasto público y promover una adecuada rendición de cuentas.

El diseño de la Matriz de Indicadores, tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico (MML), integra los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, es decir, la información que permite la evaluación del cumplimiento, desempeño o impacto en la población beneficiaria; de perspectiva de género, que permite propiciar y fortalecer la inclusión en el programa; y el costo administrativo de su operación, con recomendaciones dirigidas a mejorar el Programa Social.

**Cuadro 1. Matriz de Indicadores del Programa Social**

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medición	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
FIN	Promover la interacción social e incrementar la participación ciudadana dentro de la comunidad escolar de educación básica en las escuelas públicas de la Ciudad de México, por medio de 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Porcentaje de población potencial atendida	(Número total de escuelas de educación básica pública atendidas de la ciudad de México / Número total de escuelas de educación básica públicas programadas de la ciudad de México ) *100	Impacto	%	Trimestral, Anual	Alcaldía, Sexo, Grupo Etario	Padrón de beneficiarios del programa “Servidores de la Ciudad. Educación”	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad	Se generan los espacios de acceso al programa “Servidores de la Ciudad. Educación”	100% de escuelas atendidas
PROPÓSITO	Desarrollar actividades de difusión, planeación, organización y operación en el programa que promuevan la participación ciudadana en la comunidad escolar, en las 2,798 escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México	Promoción de la Participación Ciudadana en la comunidad escolar	(Acciones de difusión, planeación, organización y operación realizadas en el ejercicio fiscal 2024/ Acciones de difusión, planeación, organización y operación programadas en el ejercicio fiscal 2024) *100	Eficiencia	%	Trimestral, Anual	Alcaldía, Nivel Educativo	Informes y/o Reportes	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad	Se lleva a cabo la promoción de la Participación Ciudadana en la comunidad escolar	Realizar el 100% de acciones programadas en las 2,798 escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México
COMPONENTE	C. Entregar el apoyo económico mensual a las personas beneficiarias del programa social	Personas beneficiarias que reciben el apoyo económico del programa en el ejercicio fiscal 2024	(Número de personas beneficiarias que reciben el apoyo económico/Número de personas beneficiarias que entregan su informe mensual) *100	Eficiencia	%	Mensual	Alcaldía, Sexo, Grupo etario,	Solicitud de dispersión	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Dirección de Administración y Finanzas	Se entrega el apoyo económico a las personas beneficiarias del Programa	100% de entrega de apoyo económico

**Cuadro 1. Matriz de Indicadores del Programa Social**

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medición	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
COMPONENTE	C1. Dar acceso al programa en razón de género de acuerdo a las condiciones que establece la totalidad de la población beneficiaria	Equidad en razón de género de la población beneficiaria del Programa	(Total de personas beneficiarias del Programa del género femenino en el ejercicio fiscal 2024/ Total de personas beneficiarias del Programa del género masculino en el ejercicio fiscal 2024) *100	Eficiencia	%	Trimestral, Anual	Sexo	Reportes	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad	Se cuenta con inclusión en razón de género en el padrón de la población beneficiaria	Conocer el porcentaje en razón de género
	C2. Participación de la comunidad educativa en razón de género de acuerdo a las condiciones que establece la totalidad de la población	Equidad en razón de género de la población escolar	(Total de personas de la comunidad escolar del género femenino que participan en las asambleas educativas el ejercicio fiscal 2024/ Total de personas de la comunidad escolar del género masculino que participan en las asambleas educativas en el ejercicio fiscal 2024) *100	Eficiencia	%	Trimestral, Anual	Sexo	Reportes	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad	Se cuenta con inclusión en razón de género en el padrón de la población beneficiaria	Conocer el porcentaje en razón de género
ACTIVIDAD	A1. Capacitar a las personas beneficiarias del Programa en el ejercicio fiscal 2024	Capacitación de las personas beneficiarias del Programa	(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100	Eficiencia	%	Anual	Alcaldía, Sexo, Grupo Etario	Informes y/o Reportes de Capacitación	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Subdirección Zona Norte Subdirección Zona Sur	Se tienen las condiciones adecuadas para realizar la capacitación de las personas beneficiarias del Programa	100% de capacitaciones realizadas

**Cuadro 1. Matriz de Indicadores del Programa Social**

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medición	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
ACTIVIDAD	A2. Capacitar a las personas beneficiarias del Programa en perspectiva de género en el ejercicio fiscal 2024	Integrar la perspectiva de género en las personas beneficiarias del Programa	(Número de personas beneficiarias capacitadas / las 200 personas beneficiarias del programadas) *100	Eficiencia	%	Anual	Alcaldía, Sexo, Grupo Etario	Informes y/o Reportes de Capacitación	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Subdirección Zona Norte Subdirección Zona Sur	Se dan las condiciones para la integración de la perspectiva de género en las personas beneficiarias del programa	El 100% de personas beneficiarias del programa capacitadas con perspectiva de género
	A3. Promover la participación ciudadana en la comunidad escolar por medio de la difusión de los programas sociales que tiene a su cargo el Fideicomiso Bienestar Educativo	Actividades de Difusión	(Número de escuelas públicas de educación básica que reciben la difusión / Total de escuelas públicas de educación básica) * 100	Eficiencia	%	Trimestral, Anual	Alcaldía, Nivel Educativo, Escuela	Informes y/o Reportes de difusión	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Subdirección Zona Norte Subdirección Zona Sur	Acciones de difusión realizadas en las escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México	100% de acciones de difusión realizadas

**Cuadro 1. Matriz de Indicadores del Programa Social**

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medición	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
ACTIVIDAD	A4. Fortalecer la cohesión y tejido social en la comunidad escolar por medio de la organización y realización de asambleas para la integración de comités del programa “La escuela es Nuestra-Mejor Escuela” en las escuelas públicas de educación básica de la Ciudad de México	Integración de comités	(Número de comités integrados / Número de asambleas programadas para la integración de comités) *100	Eficiencia	%	Anual	Alcaldía, Nivel Educativo, Escuela	Informes y/o reportes de integración de comités	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Subdirección Zona Norte Subdirección Zona Sur	Se realizan las asambleas para la integración de comités	Integrar el 100% de comités programados
	A5. Dar seguimiento al proceso operativo y/o administrativo del programa “La escuela es Nuestra-Mejor Escuela”	Seguimiento al programa “La escuela es Nuestra-Mejor Escuela”	(Acciones de seguimiento al programa “La escuela es Nuestra-Mejor Escuela” / Acciones programadas de seguimiento al Programa) *100	Eficiencia	%	Trimestral, Anual	Alcaldía, Nivel Educativo, Escuela	Informes y/o reportes	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Subdirección Zona Norte Subdirección Zona Sur	Se da el seguimiento al programa “La escuela es Nuestra-Mejor Escuela”	100% de acciones de seguimiento programadas
	A6. Conocer el Grado de Satisfacción de las personas beneficiarias del programa social	Grado de Satisfacción	Número absoluto de personas beneficiarias del Programa	Calidad	%	Anual	Sexo, Grupo Etario, Alcaldía	Encuesta de Satisfacción de personas beneficiarias del Programa	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Subdirección de Evaluación de Programas	Se dan las condiciones necesarias para la aplicación de la encuesta de satisfacción	Conocer el porcentaje de satisfacción de las personas beneficiarias del programa

#### 14.1. Objetivo.

La información contenida en el Cuadro 1. Matriz de Indicadores del Programa Social se alinea con los aspectos específicos a continuación descritos.

- a) **Fin:** Es el Objetivo que se aporta a la resolución del problema. Es la descripción de cómo el Programa contribuye en el mediano o largo plazo a la solución del problema de desarrollo y/o en la consecución de los objetivos estratégicos.
- b) **Propósito:** Se refiere a la situación del “problema resuelto”. Es el resultado directo logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes o servicios) otorgados por el Programa.
- c) **Componentes:** Son los productos o servicios que el Programa entrega para resolver el problema, es decir para cumplir con su propósito.
- d) **Actividades:** Son todas las acciones necesarias para generar los productos que entrega el Programa (es decir para generar los componentes).

#### 14.2. Nombre del indicador:

Se construyen a partir de los conceptos relevantes a medir de cada uno de los cuatro niveles de objetivos en forma de indicadores. Se describe el instrumento que mide el logro de los objetivos del Programa y es un referente para el seguimiento de los avances para la evaluación de los resultados alcanzados. Los indicadores planteados tienen relación directa con el nivel en que se encuentra el objetivo; siendo relevantes para los propósitos que busca el Programa, para evitar ambigüedades y están basados en información confiable, oportuna y verificable.

#### 14.3. Fórmula de cálculo.

Describe la fórmula en que se calcula cada indicador propuesto, es decir, es la expresión matemática del indicador. Los tipos de fórmulas toman como referencia los parámetros de porcentajes, proporciones, tasas de variación, números absolutos, promedios e índices.

#### 14.4. Tipo de indicador.

Según el aspecto del logro de los objetivos que miden se distinguen los siguientes tipos de indicadores:

- a) **Suficiencia:** Establece la relación entre los recursos del Programa otorgados directamente a la población (en forma de becas, transferencias, subsidios o productos) y los requeridos para cubrir la población objetivo.
- b) **Eficacia:** Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.
- c) **Eficiencia:** Mide los recursos utilizados en la producción de los resultados. Para ello, se establece una relación entre los productos o servicios generados por el Programa y el costo incurrido o los insumos utilizados, la población objetivo cubierta y el total de personas beneficiarias.
- d) **Calidad:** Evalúa los atributos de los bienes o servicios producidos por el Programa respecto a normas o referencias externas. Se utiliza en programas que entregan servicios a las personas beneficiarias, midiendo el nivel de satisfacción de éstos según los resultados de las encuestas que se les realizan.
- e) **Sostenibilidad financiera:** Mide la capacidad del Programa o del Fideicomiso para recuperar los costos incurridos, ya sea de inversión o de operación. Dicha recuperación puede ser vía aportes de los usuarios, las contribuciones de otras entidades, venta de servicios.
- f) **Cobertura:** Mide la capacidad efectiva del Programa para atender a la población objetivo delimitada a raíz del diseño del diagnóstico y del problema social.
- g) **Universalidad:** Valora y evalúa en qué medida el Programa tiende a segmentar, fragmentar, limitar o condicionar los apoyos de acuerdo a requisitos, características o especificaciones que tendrá que cumplir la población objetivo.
- h) **Resultados:** Evalúa la incidencia del Programa en el abatimiento de rezagos, carencias y en el mejoramiento del bienestar de la población beneficiaria.
- i) **Impacto:** Mide la contribución del Programa a la transformación de estructuras sociales de largo recorrido asociadas a la pobreza, la desigualdad, los derechos sociales, la justicia social o la brecha territorial o de género, es decir, se genera un indicador basado en derechos humanos.

**14.5. Unidad de medida.**

Se refiere a la unidad en la que está calculado el indicador, (porcentajes, pesos, tasas, promedios, números absolutos, entre otros), considerando que pueden expresarse en términos cualitativos y cuantitativos.

**14.6. Frecuencia de medición.**

Se refiere a la periodicidad con la que se actualizará la información de las variables de los indicadores y se generará información al respecto.

**14.7. Desagregación.**

Se refiere a si el cálculo del indicador se desagregará por sexo, Alcaldías, grupo etario, entre otros.

**14.8. Medios de verificación.**

Son las fuentes de información disponible, ya sean públicas como lo son las Estadísticas de la Autoridad Educativa Federal de la Ciudad de México; o internas al Fideicomiso como lo son el Padrón de Beneficiarios, las conciliaciones de dispersión de pagos, reportes trimestrales, y cualquier informe, expediente y/o reporte relacionado con la operación del Programa, así como los resultados de las Encuestas de Satisfacción.

**14.9. Unidad responsable.**

Se refiere a la Unidad Administrativa del Fideicomiso responsable del Programa que se encarga de dar seguimiento a la medición de cada indicador especificado en la Matriz.

**14.10. Supuestos.**

Se refiere a los factores externos que están fuera del control del Fideicomiso, pero que inciden en su éxito o fracaso, tales como: riesgos ambientales, financieros, institucionales, climatológicos, sociales u otros que pueden hacer que el mismo fracase. El riesgo se expresa en la Matriz de Indicadores de Programas Sociales como un supuesto que debe ser cumplido para lograr los objetivos a cada nivel, es decir, como una condición que tiene que darse para que se cumpla la relación causal esperada en la jerarquía de objetivos.

**14.11. Meta.**

Es el nivel de logro del objetivo del Programa que se espera alcanzar al final del ejercicio fiscal.

**15. Mecanismos y Formas de Participación Social.**

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

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

<b>Participante</b>	<b>Etapas en la que participa</b>	<b>Forma de participación</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Alcance</b>
Público en general	Ejecución	Solicitud de la oferta social desarrollada por el programa para sus comunidades	Decisión y programación	Selección de 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios
Persona beneficiaria facilitadora de servicios	Operación	Individual	Difusión y operación	Operación de los programas a cargo del Fideicomiso en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México

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

**16.1.** Este Programa Social se articula con otros programas en favor de la educación, y la convivencia ciudadanas pertenecientes al Fideicomiso Bienestar Educativo, los cuales abonan en la promoción de los derechos de las niñas y niños de la Ciudad de México.

**16.2.** Desde el diseño y en la fase de implementación, se busca la generación de complementariedades y sinergias entre los programas, en cuanto a su contribución a los derechos sociales de la infancia.

### 16.3. Mecanismos de identificación

Programa o Acción Social con el que se articula	Dependencia o entidad responsable	Acciones en las que colaboran	Etapas del programa comprometidas
La Escuela es Nuestra - Mejor Escuela	FIBIEN	Difusión, Vinculación con las personas beneficiarias y participación ciudadana	Operación
Bienestar para Niñas y Niños. Mi Beca para Empezar	FIBIEN	Difusión, promoción y participación ciudadana	Operación
Útiles y Uniformes Escolares	FIBIEN	Difusión, promoción y participación ciudadana	Difusión
Va Segur@	FIBIEN	Difusión, promoción y participación ciudadana	Difusión
Alimentos Escolares	DIF	Difusión, promoción y participación ciudadana	Difusión
Beca Leona Vicario	DIF	Difusión, promoción y participación ciudadana	Difusión

## 17. Mecanismos de fiscalización.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de las presentes Reglas de Operación.

**17.1.** Estas Reglas de Operación del Programa Social fueron aprobadas el 27 de diciembre de 2023, por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México, COPLADE, en la Sexta Sesión Extraordinaria 2023, mediante acuerdo COPLADE/SE/VI/8/2023, e instruyó realizar los trámites administrativos ante las instancias correspondientes, a fin de que se presenten para su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**17.2.** Como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del Programa Social, las personas beneficiadas, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por alcaldía y colonia.

**17.3.** 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.

**17.4.** Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y el Órgano Interno de Control en el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, a fin de que estas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

**17.5.** El Órgano Interno de Control en el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, vigilará en el cumplimiento de las presentes reglas de operación que se emitan, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del Programa Social y el ejercicio de los recursos públicos.

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

**17.7** 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 emprenda dicha institución.

**17.8.** La Secretaria de las Mujeres, respecto a la incorporación de la perspectiva de género en las Presentes Reglas con fecha 22 de diciembre de 2023 emitió su opinión técnica con el número SEMUJERES-OT-PEG-ROP-2024-103.

### **18. Mecanismo 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, la información del Programa se mantendrá impresa para consulta directa de los particulares, de la misma forma se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia alojada en la liga electrónica <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/> y en la página web del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México que se encuentra alojada en la liga electrónica <https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx>.

**18.1** La información que deberá estar disponible son los criterios de planeación y ejecución del Programa, específicamente las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello.

**18.2.** En tanto la siguiente información del Programa Social será actualizada mensualmente:

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

### **19. Criterios para la integración y unificación del padrón universal de personas beneficiarias o derechohabientes**

El Fideicomiso Bienestar Educativo, tiene a su cargo el Programa Social, 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 2024, el padrón de beneficiarios correspondiente en los plazos señalados en el artículo 34 de la LDS para el Distrito Federal, indicando nombre del beneficiario, edad, sexo, apoyo otorgado, unidad territorial y demarcación territorial. Considerando que dicho padrón estará ordenado alfabéticamente e incorporado 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 diseña en donde, adicional a las variables de identificación: “nombre, edad, sexo, unidad territorial y alcaldía”, se precisará el número total de personas beneficiarias y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

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 el Fideicomiso Bienestar Educativo, a través de la

Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, entregará el respectivo padrón en medios magnético e impreso a la Comisión de Vigilancia y Evaluación de Políticas y Programas Sociales 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.

Asimismo, se incorporará al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) para el proceso de integración del padrón unificado de beneficiarios de la CDMX, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del Artículo 34 de la Ley de Desarrollo para el Distrito Federal.

En el sitio de internet: [www.fideicomisoed.cdmx.gob.mx](http://www.fideicomisoed.cdmx.gob.mx) y en el de la Plataforma Nacional de Transparencia <https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#sujetosObligados> se publicará el formato y bases abiertas, la actualización de los avances de la integración de los padrones de beneficiarios de cada número de los programas sociales que opera el Fideicomiso Bienestar Educativo, el cual estará conformado de manera homogénea y contendrá las variables: nombre, edad, sexo, distribución por unidad territorial, alcaldía, beneficio o apoyo otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

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

#### **19.1. NO APLICA.**

**19.2.** A efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas de las Dependencias, órganos desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Local, en el mismo periodo el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, que tiene a cargo el Programa Social entregará el respectivo padrón de beneficiarios en archivo electrónico e impreso a la Comisión de Rendición de Cuentas y Vigilancia del Congreso de la Ciudad México, así como la versión electrónica de los mismos a la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México a efecto de incorporarlos al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) e iniciar el proceso de integración del padrón unificado de beneficiarios de la Ciudad de México, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

**19.3.** Cuando al Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México 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, que emita el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligado de la Ciudad de México.

**19.4.** El Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México tiene a su cargo el Programa Social, a través de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, publicará en formatos y bases abiertas, de acuerdo con la normatividad vigente, la actualización de los avances de la integración del padrón de beneficiarios del Programa Social en la página oficial del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México <https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx> y en la Plataforma Nacional de Transparencia [www.plataformadetransparencia.org.mx](http://www.plataformadetransparencia.org.mx), el cual estará conformado de manera homogénea y contendrá las variables: nombre, edad, sexo, distribución por unidad territorial, alcaldía, beneficio o apoyo otorgado y monto del mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

**19.5.** 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 Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.

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

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

**19.8.** Se diseñarán, establecerán e implementarán mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y evitar cualquier

utilización discrecional, política o comercial de los datos personales contenidos en los padrones de personas beneficiarias.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Actividades:** Las acciones necesarias para generar los productos que integran el proyecto o programa (es decir para generar los componentes).

**Comunidad Escolar:** Es la base orgánica del Sistema Educativo, estará conformada por las y los estudiantes, las y los docentes, padres y madres de familia y/o personas tutoras así como las autoridades escolares. Su labor principal será contribuir a mejorar el funcionamiento de las instituciones educativas y de los servicios educativos, en el diseño y ejecución de los mismos, conforme los derechos y obligaciones establecidos en las leyes en la materia. En todo momento se deberá respetar la libertad, la dignidad e integridad de todos los miembros de la Comunidad Escolar. (Artículo 8 de la Constitución Política de la Ciudad de México).

**Desarrollo Social:** Proceso de realización de los derechos de la población mediante el cual se fomenta el mejoramiento integral de las condiciones y calidad de vida (Fracción VI del Artículo 3 de la LDS).

**Equidad de Género:** Principio conforme al cual mujeres y hombres acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar (Artículo 4 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal (LEPDDF)).

**Educación básica:** Comprende los CCT de conformidad con la Autoridad Educativa Federal de nivel preescolar, primaria, secundaria, Centros de Atención Múltiple y Escuelas de Educación Especial de la Ciudad de México.

**FIBIEN o FIDEICOMISO:** Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México.

**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).

**Metodología de Marco Lógico:** Contempla el análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología analítica es la Matriz (el marco lógico), la cual resume lo que el proyecto pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados. (The Logical Framework Approach. AusGUIDELines, AusAID, Página 1; citado en Ortégón, Edgar; Pacheco Juan Francisco y Prieto Adriana (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y Programas. ILPES-CEPAL). Resumen de un programa en una estructura de una matriz en cuatro filas por cuatro columnas mediante la cual se describe el fin, el propósito, los componentes y las actividades, así como los indicadores, las metas, los medios de verificación y supuestos para cada uno de los objetivos (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, Informe de pobreza y evaluación. Ciudad de México, 2012-2013. México, DF CONEVAL 2013).

**Fin:** El objetivo al cual aporta la resolución del problema.

**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. Paris: OCDE, pág. 31).

**Padrón de Beneficiarios:** 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, alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

**Participación Ciudadana:** Derecho de los ciudadanos y habitantes de la Ciudad de México a intervenir y participar, individual o colectivamente, en las decisiones públicas, en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y actos de gobierno. La participación ciudadana contribuirá a la solución de problemas de interés general y al mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad, para lo que deberá considerarse la utilización de

los medios de comunicación para la información, difusión, capacitación y educación, para el desarrollo de una cultura democrática de la participación ciudadana; así como su capacitación en el proceso de una mejor gobernanza de la Ciudad Capital. (Artículo 2 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal).

**Persona Beneficiaria:** Es la parte de la población objetivo que recibe los productos o beneficios del programa.

**Persona beneficiaria facilitadora de servicios:** Enlace institucional entre el FIBIEN y la Comunidad Escolar.

**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.8).

**Población Beneficiaria:** Es la parte de población objetivo que recibe los productos del Proyecto (acierto de inclusión). (Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, pág.10).

**Programa Social:** “Servidores de la Ciudad. Educación”

**Propósito:** La situación del “problema resuelto”.

**Reglas de Operación:** El conjunto de normas que rigen a cada uno de los programas sociales. (Fracción XVIII del Artículo 3 LDS, Gaceta Oficial de la Ciudad de México 23 de mayo de 2000). Conjunto de disposiciones que precisan la forma de operar un programa, y cuyo propósito es lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia. (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, Informe de pobreza y evaluación. Ciudad de México, 2012-2013. México, DF CONEVAL 2013).

**SERVIDORES DE LA CIUDAD. EDUCACIÓN:** Nombre del Programa “Servidores de la Ciudad. Educación”

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Las presentes Reglas de Operación del Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación”, para el ejercicio 2024, entrarán en vigor el día 01 de enero de 2024, previa publicación del Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico para su consulta, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.** Cualquier situación no contemplada en estas Reglas de Operación, será resuelta por la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, mediante el procedimiento administrativo correspondiente y/o a petición de parte del área responsable.

**TERCERO.** Ninguna persona servidora pública o unidad administrativa podrán establecer requisitos o trámites adicionales a los establecidos en las presentes Reglas de Operación.

Ciudad de México a 27 de diciembre de 2023.

[Firma]

**ALEJANDRA IRENE MÁRQUEZ TORRE,  
DIRECTORA GENERAL DEL FIDEICOMISO BIENESTAR  
EDUCATIVO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**