



**ALCALDÍA TLALPAN**  
Cultivando Comunidad

PROGRAMA SOCIAL

# EDUCARNOS EN COMUNIDAD PARA EL BIENESTAR SOCIAL



Para mayores informes, visita la página:  
[www.tlalpan.cdmx.gob.mx/convocatorias/](http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/convocatorias/)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social"



Alcaldía Tlalpan

[tlalpan.cdmx.gob.mx](http://tlalpan.cdmx.gob.mx)



@tlalpanal



@tlalpanal

## ALCALDÍA DE TLALPAN

**Dra. Patricia Elena Aceves Pastrana**, Alcaldesa de Tlalpan, con fundamento en los artículos 122, Apartado A, Fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 52 numerales 1 y 4, 53, Apartado A, numerales 1 y 2, 53 Apartado B numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 6 Fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 9, 16, 20, 21, 29, 31, 35, Fracción I, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 1, 2, 3, 4, 5, 8, 51 de la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México; 32, 33 y 38, de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; así como en los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2021, publicados el 19 de octubre de 2020 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, emito el siguiente:

### **AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL “EDUCARNOS EN COMUNIDAD PARA EL BIENESTAR SOCIAL”**

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

**1.1** Nombre del programa social: Educarnos en comunidad para el bienestar social.

**1.2** La Alcaldía de Tlalpan es la responsable de la ejecución del programa social.

**1.3** Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos y Coordinación de Educación (seguimiento, verificación, supervisión y control); Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación (operación); Dirección de Comunicación Social (difusión).

**1.4** Este programa social no se ejecuta de manera conjunta con ninguna dependencia, órgano desconcentrado, organismo descentralizado, alcaldía o entidad.

**1.5** Este programa social no se ejecuta de forma simultánea con ninguna dependencia, órgano desconcentrado, organismo descentralizado, alcaldía o entidad.

#### **2. Alineación programática**

**2.1** Este programa social se alinea con el siguiente eje, derecho y línea de acción del Programa de Gobierno de la Ciudad de México:

Eje 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.

**2.2** Este programa social:

**a)** Contribuye a cumplir con los siguientes objetivos de la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas: educación de calidad e igualdad de género.

**b)** Contribuye a hacer valer los siguientes derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: a la no discriminación, a la educación, a la igualdad y a la libertad.

**c)** Contribuye a cumplir los principios rectores consagrados en la Constitución Política de la Ciudad de México: ciudad garantista, ciudad de libertades y derechos, ciudad educadora y del conocimiento, ciudad incluyente.

d) Contribuye a cumplir con los siguientes principios de la política de desarrollo social de la Ciudad de México: universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social.

e) Está alineado y contribuye a cumplir con el siguiente eje, objetivos y metas del Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía de Tlalpan:

Eje 3. Tlalpan desarrollo social incluyente con igualdad de oportunidades.

Objetivo 3.2 Fomento del desarrollo de la niñez, juventud y de la atención de los adultos mayores y personas con discapacidad.

Meta 3.2 Diseñar e instrumentar políticas públicas que promuevan la educación, la ciencia, la innovación tecnológica, el conocimiento y la cultura dentro de la demarcación; así como desarrollar programas dirigidos al fortalecimiento de los derechos humanos en la demarcación territorial, con un enfoque transversal de género e inclusión social; a través de transferencias económicas, apoyos a la salud, fomento de actividades deportivas, recreativas y culturales; que propicien la participación efectiva de niñas, niños y personas jóvenes, personas con discapacidad y personas adultas mayores, en la vida en comunidad.

Objetivo 3.5 Educación de calidad y acceso universal a la educación de niñas, niños y jóvenes.

Meta 3.5 Promover una estrategia que contribuya al fortalecimiento de la educación de calidad en la demarcación, priorizando la rehabilitación y mantenimiento de escuelas, con la finalidad de contribuir con el pleno ejercicio del derecho de las niñas y de los niños a recibir educación, garantizando su acceso y respetando su pleno cumplimiento. Adicionalmente, entregar apoyos en especie a estudiantes de escuelas públicas ubicadas dentro de la demarcación.

### 3. Diagnóstico

La Ciudad de México se encuentra entre las entidades con mayor nivel educativo del país, alcanzando 11.1 grados de escolaridad (INEGI 2015), sin embargo, aún existen tareas pendientes, esencialmente las relacionadas con la eficiencia terminal en la educación secundaria y educación media superior, así como la cobertura en educación preescolar. A pesar de que desde 2004, la educación preescolar es obligatoria, las y los niños de 3 a 5 años aún no ejercen el derecho a asistir a la escuela, lo mismo pasa entre la población de 12 a 17 años, existiendo variables importantes que influyen en la asistencia a la escuela de las personas, por ejemplo, la población de zonas rurales, indígena, con padres de reducida escolaridad y población en situación de pobreza.

En la Alcaldía de Tlalpan habitan 90,231 niñas y niños de 6 a 14 años, de los cuales el 5.75 % no saben leer ni escribir, lo cual es un indicativo del nivel académico de la población. El grado de escolaridad en la Alcaldía de Tlalpan, se encuentra ligeramente por arriba de la media de la Ciudad de México, siendo de 11.2 años de escolaridad promedio; para el caso de los hombres es de 11.46 y en las mujeres 11.02. En Tlalpan la población de 15 años y más que no ha concluido la educación básica, es decir, con rezago educativo, son 114,897 personas.

Como se observa en la siguiente tabla, si bien la población en situación de analfabetismo se redujo de 2005 a 2015, también es cierto que la población que no ha concluido su educación básica se incrementó en el mismo periodo, por lo cual este programa social pretende coadyuvar a reducir este indicador.

**Tabla 2. Comparativo de Población de 15 años y más en Rezago Educativo entre 2005 y 2015 en la Ciudad de México y Tlalpan**

Demarcación	Total 2005	En situación de analfabetismo 2005		Total 2015	En situación de analfabetismo 2015		Que no ha concluido la Educación Básica 2005		Que no ha concluido la Educación Básica 2015		Diferencia % Rezago
		Nº	%		Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Ciudad de México	6,418,438	165,948	2.6	7,128,836	105,506.77	1.48	1,707,907	26.6	1,497,363.6	21.0	-5.6%
Tlalpan	441,328	12,372	2.8	533,682	9,286	1.74	113,376	25.7	114,897.5	<b>21.5</b>	<b>-4.2%</b>

FUENTE: Elaborado con información del Censo de Población y Vivienda 2005 y Encuesta Intercensal 2015 (INEGI).

### **3.1 Antecedentes**

En el 2004 la demarcación puso en marcha una red de 22 centros informativos denominados Cyber Tlalpan, con el propósito de facilitar a la población el acceso a internet en espacios equipados con computadoras. En 2015 de los 22 Cyber Tlalpan que operaban, ya sólo se mantenían operando cuatro, todos con equipo obsoleto. En 2016 surgió el programa social denominado “Asesorías Educativas Presenciales y en Línea en Cibercentros de Aprendizaje con Jóvenes Tlalpan 2016” en el cual se inscribieron 3,600 estudiantes en 18 centros.

En 2017 el programa social cambió de denominación a: “Ciberescuelas 2017”, a través del cual se instalaron 24 ciberescuelas a las cuales se inscribieron 5,800 estudiantes, de ellos el 48 % eran personas jóvenes entre 15 y 29 años de edad, 28 % eran personas adultas de 30 a 59 años de edad, 21 % eran niñas y niños entre 0 y 14 años de edad y 3 % eran personas adultas mayores de 60 años.

En 2018 el programa social continuó operando y se incrementó el número a 32 centros, con asesorías de alfabetización, primaria, secundaria y preparatoria; se inscribieron 7,437 estudiantes, de los cuales el 59 % eran mujeres y 41 % hombres, presentando un mayor número de estudiantes inscritos en la modalidad de educación media superior, siendo representados por el 42 % de la población inscrita.

En 2019 el programa social evolucionó y el nombre de ciberescuelas cambió a Centros de Aprendizaje Virtual (CAV); con ello se amplió su enfoque, cobertura y población objetivo, atendiendo a 10,987 usuarios, de los cuales 6,636 son mujeres con el 60.40 %, mientras que se atendieron a 4,351 hombres representando el 39.60 % de la población total, la cual estaba formada principalmente por personas de 15 años en adelante en rezago educativo.

En 2020 el programa social continuó su operación, a pesar de la pandemia a causa del COVID-19, modificando el esquema presencial que inicialmente se planteó operar en los 30 Centros de Aprendizaje Virtual (CAV) de la alcaldía, por una estrategia de asesoramiento a distancia, manteniendo sus actividades a través del contacto en línea con los beneficiarios, primordialmente a través de videoconferencias de distintas plataformas libres como *Hangouts*, *Zoom*, *Meet* y *Skype*, con el objetivo de dar continuidad a las actividades, objetivos y metas planteadas por el programa social aún en esta complicada situación, para hacer valer el derecho a la educación universal al no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera, garantizando una educación inclusiva y equitativa de calidad promoviendo la oportunidad de aprendizaje permanente para todos.

### **3.2 Problema social atendido por el programa social**

El programa social busca apoyar a niñas y niños de 6 a 14 años de edad que no sepan leer ni escribir, así como coadyuvar a que la población de 15 años y más que habita en la Alcaldía de Tlalpan concluya su educación formal en los distintos niveles académicos en los que tenga rezago educativo.

#### **3.2.1 Causas centrales del problema público**

Entre las causas centrales de este fenómeno destacan: la falta de ingresos monetarios, la incorporación temprana al mercado laboral para cubrir necesidades apremiantes, la agudización de problemas familiares, la asignación de instituciones de educación no deseadas, la desmotivación en cuanto a los programas de estudio oficiales, los conflictos de salud, embarazos no deseados en adolescentes, la reprobación en los respectivos grados de estudio, así como la actual pandemia de salud derivada por el virus Coronavirus SARS-CoV-2.

Además, la falta de infraestructura tecnológica adecuada en los espacios educativos públicos, el escaso acceso a computadoras con servicio de internet con alcance de banda ancha para hacer uso de las herramientas y los medios digitales, obstaculizan el desarrollo óptimo del educando, dificultando la vinculación con los objetivos y metas individuales del trayecto educativo de los alumnos incrementando aún más la brecha de alfabetización digital.

### **3.2.2 Efectos centrales del problema público**

Algunos de los efectos importantes que esta situación provoca, consisten en el incremento de la vulnerabilidad social, afectando los derechos sociales fundamentales de la población en edad escolar y orillando a aquellos con formación académica deficiente o carente de ella a aceptar laborar en trabajos precarios con remuneraciones insuficientes. Este hecho provoca un círculo vicioso que consiste en que, a mayor profundización de estos conflictos, se cuenta con menor posibilidad de ingresar al sistema oficial escolarizado, el cual impone requisitos específicos, que las personas en situaciones adversas no alcanzan a cubrir.

### **3.2.3 Derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema social**

Se afecta el derecho a la educación, toda vez que el Estado está obligado a garantizar el acceso a toda la población que la demande, por el simple hecho de ser humanos.

### **3.2.4 Población potencial**

La población potencial es de 623,913 personas que habitan en la Alcaldía de Tlalpan, conformada por 90,231 niñas y niños de 6 a 14 años, y 533,682 personas de 15 años en adelante.

### **3.3 Justificación de porqué es un problema público**

El artículo 3º Constitucional establece que “Toda persona tiene derecho a la educación. El Estado - Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios- impartirá y garantizará la educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, media superior y superior”. Por el simple hecho de que el derecho a la educación es una obligación del Estado, la Alcaldía Tlalpan se ve en la necesidad de intervenir en la problemática pública, mediante acciones concretas que ayuden a la población en riesgo de rezago educativo a no abandonar sus estudios, así como aquella que se encuentra en rezago educativo a continuar con los mismos.

### **3.4 Programas sociales de cualquier nivel de competencia (federal, estatal o municipal) que persigan propósitos, objetivos, alcances y/o población beneficiaria similar o análoga**

En 2020, la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México implementó el programa social denominado “Ciberescuelas en PILARES, 2020” cuyo objetivo es que las personas jóvenes de entre 15 y 29 años inicien, continúen o concluyan sus estudios. Por su parte en la Alcaldía de Tlalpan existe el programa social “Apoyo profesional a la población en sus tareas educativas en las bibliotecas públicas”, a través del cual se brindan asesorías para resolver tareas educativas de los estudiantes que cursan la educación primaria y secundaria en escuelas públicas ubicadas en la demarcación.

Dichos programas sociales no tienen los mismos alcances y no atienden a población beneficiaria similar a la del presente programa social, debido a que “Educarnos en comunidad para el bienestar social” se enfoca en brindar servicios de educación no formal y de acompañamiento a través de asesorías educativas presenciales y/o a distancia con la utilización de herramientas tecnológicas, a partir de los 6 años, lo que resulta necesario para atender las necesidades de la población que se encuentra en condición de riesgo o rezago educativo, lo que permite fortalecer la continuidad de la trayectoria académica de las personas, impulsando su desarrollo cultural y educativo.

## **4. Objetivos**

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

Brindar asesorías educativas virtuales y/o presenciales en los Centros de Aprendizaje Virtual (CAV) de la alcaldía a la población de 6 años en adelante, con la finalidad de coadyuvar a que inicien, continúen, o concluyan sus estudios a través de las múltiples opciones que brindan las autoridades educativas.

## **4.2 Objetivos y acciones específicas**

### **4.2.1 Objetivos correspondientes a cada etapa del programa social**

1. Planeación: coordinar los trabajos de planeación, para iniciar las asesorías educativas virtuales y/o presenciales en los diferentes Centros de Aprendizaje Virtual y/o a distancia.

2. Implementación:

- Población escolarizada: impartir asesorías educativas presenciales y/o a distancia en los Centros de Aprendizaje Virtual mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

- Población en rezago educativo: brindar asesorías de primaria, secundaria, educación media superior y superior, según lo demande la población.

- Alfabetización digital: facilitar a la población a partir de los 6 años de edad, el uso de equipo de cómputo, mobiliario, infraestructura y acceso gratuito a internet, y capacitar a las personas que así lo requieran en el uso y manejo de herramientas y plataformas digitales de educación a distancia.

- Idiomas: impartir cursos de idiomas extranjeros y de lenguas indígenas de México.

- Habilidades: brindar herramientas de contenido psicopedagógico, socioemocional y de fortalecimiento de la identidad.

3. Seguimiento: registrar el seguimiento y avance de cada uno de los usuarios, por medio de las asesorías presenciales y/o a distancia por modalidad educativa, con el fin de evaluar el logro de los objetivos de cada asesoría educativa presencial y/o a distancia.

4. Cierre: realizar un informe general de cierre al concluir el año sobre las fortalezas y oportunidades académicas de las asesorías educativas presenciales y/o a distancia.

**4.2.2** Este programa social contribuye a la eliminación de factores de exclusión y discriminación, cerrando las brechas de desigualdad a las personas que están en desventaja social a través del fomento a la equidad social y de género, así como a la igualdad y la diversidad, garantizando que la población que se atiende pertenezca a cualquier grupo social, de género y de origen étnico y/o se localice, en zonas de muy bajo y bajo nivel de desarrollo social de la Alcaldía.

**4.2.3** El objetivo a corto plazo de este programa social es brindar asesorías educativas presenciales y/o a distancia a la población que demande estos servicios, mientras que el objetivo a largo plazo es coadyuvar a disminuir del rezago educativo en la población de Tlalpan para acortar la brecha de desigualdad social, ejerciendo el derecho a una educación de calidad.

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

**5.1** La población objetivo son 120,085 personas, de las cuales 5,188 son niñas y niños de 6 a 14 años que no saben leer y escribir, y 114,897 personas de 15 años y más que no ha concluido la educación básica.

**5.2** La población beneficiaria son hasta 6,000 personas (niñas y niños que no saben leer y escribir y personas de 15 años o más) de la Alcaldía de Tlalpan que solicitan acompañamiento para iniciar, continuar o concluir sus estudios de nivel primaria, secundaria, educación media superior o superior, y que habitan preferentemente en las colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social.

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

**5.4** Este programa social contempla la participación de 180 facilitadores de servicios. Los requisitos de acceso, la documentación, así como las actividades, atribuciones, tareas y responsabilidades, se detallan en los numerales 8.2, 8.2.4, 8.3.4, 9, 10 y 10.1 de las presentes reglas de operación.

## 6. Metas físicas

6.1 La meta de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2021 es de hasta 6,000 personas, logrando una cobertura del 5.0 %.

6.2 Por razones presupuestales, este programa social no está en condiciones de alcanzar la universalidad; es decir, no garantiza el apoyo a la totalidad de los habitantes de la demarcación. Por lo tanto, de conformidad con los artículos 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y 47 de su Reglamento, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social se dirigirá hasta 6,000 personas quienes serán beneficiarios directos y a 180 personas quienes serán facilitadores de servicios.

6.3 Las metas físicas que se pretenden alcanzar para el ejercicio fiscal 2021 son:

- Atender hasta 6,000 usuarios a través de asesorías educativas presenciales y/o a distancia en los Centros de Aprendizaje Virtual de la Alcaldía de Tlalpan.
- Seleccionar a 180 facilitadores de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.

## 7. Programación presupuestal

7.1 El presupuesto autorizado para el ejercicio 2021 es de máximo \$10,000,000.00 (diez millones de pesos 00/100 m.n.).

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

### PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL PARA FACILITADORES DE SERVICIOS

Denominación	Número de facilitadores	Calendarización	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	% del presupuesto total
Coordinador de zona	7	Febrero - septiembre	8	\$10,000.00	\$80,000.00	\$560,000.00	5.60 %
Asesores Informático	83	Febrero - septiembre	8	\$7,500.00	\$60,000.00	\$4,980,000.00	49.80 %
Profesor	60	Febrero - septiembre	8	\$6,789.00	\$54,312.00	\$3,258,720.00	32.59 %
Monitor	30	Febrero - septiembre	8	\$5,005.00	\$40,040.00	\$1,201,200.00	12.01 %
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>Febrero - septiembre</b>	<b>32</b>	<b>\$29,294.00</b>	<b>\$234,352.00</b>	<b>\$9,999,920.00</b>	<b>100.00 %</b>

### CALENDARIO PRESUPUESTAL

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
\$0	\$1,249,990.00	\$1,249,990.00	\$1,249,990.00
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
\$1,249,990.00	\$1,249,990.00	\$1,249,990.00	\$1,249,990.00
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$1,249,990.00	\$0	\$0	\$0
			<b>TOTAL</b>
			<b>\$9,999,920.00</b>

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

### **8.1 Difusión**

Las presentes reglas de operación se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México; asimismo, se podrán consultar en la página web <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> y en las redes sociales de la Alcaldía de Tlalpan. La convocatoria para acceder al presente programa social se publicará en la página web <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> a más tardar un mes después de que se publiquen las reglas de operación.

Las personas interesadas podrán consultar y/o solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación, de lunes a viernes, en un horario de 09:00 a las 15:00 hrs., en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, únicamente con previa cita, de manera telefónica en el número 55 54831500, extensión 5906, o a los correos electrónicos [educarnoscomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:educarnoscomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judeduccionadistancia2021@gmail.com](mailto:judeduccionadistancia2021@gmail.com) en donde podrán aclarar sus dudas o agendar una cita.

### **8.2 Requisitos de acceso**

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

#### Beneficiarios

1. Realizar la solicitud de ingreso al programa social.
2. Contar con la documentación completa.
3. Ser habitante de Tlalpan.
4. Tener 6 años de edad en adelante (en caso de ser menores de edad, deberán estar acompañados en todo momento por un adulto).
5. Contar con un correo electrónico (Gmail preferentemente).
6. Contar con acceso a computadora o teléfono celular inteligente y conexión a internet, que le permita acceder a las actividades del programa.

Se atenderá al principio de equidad para contemplar el mismo número de mujeres y hombres con la finalidad de no ser excluyentes, de acuerdo con las necesidades académicas que se requieran por los CAV, dejando la última consideración al titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.

#### Facilitadores de servicios

##### a) Coordinador de Zona

1. Contar con disponibilidad de horario (tiempo completo) de al menos 40 horas semanales de lunes a sábado, el cual será distribuido conforme a las necesidades del programa establecidas por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
2. Presentar propuesta de plan de trabajo innovadora, enfocada a la enseñanza a través de las tecnologías de la información y la comunicación y considerar su desarrollo de manera presencial y/o a distancia.
3. Tener acreditado el 100 % de los créditos académicos de educación superior.
4. Contar con experiencia en coordinación de personal y docente comprobable o haber participado en programas sociales similares.
5. Contar con conocimiento de uso de plataformas y herramientas digitales, además de paquetería básica en Microsoft Office.
6. Asistir a las reuniones, capacitaciones o cursos convocados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
7. Contar con herramientas de comunicación en línea propias como correo electrónico activo (de Gmail preferentemente), dispositivo móvil de comunicación (teléfono con internet o tableta) y de preferencia (computadora portátil tipo laptop).
8. En caso de haber participado en programas sociales o actividades institucionales implementadas por

la alcaldía en ejercicios anteriores al 2021, haber entregado satisfactoriamente los informes e información que en su caso se le haya requerido y no haber sido dado de baja por causa grave.

#### b) Asesor Informático

1. Contar con disponibilidad de horario de al menos 30 horas semanales de lunes a sábado, el cual será distribuido de acuerdo con las necesidades del programa establecidas por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
2. Presentar la propuesta del plan de trabajo y temario que cumpla con los contenidos y temáticas establecidas para cada asesoría informática a impartir, la cual deberá ser innovadora, enfocada a la enseñanza a través de las tecnologías de la información y la comunicación y considerar su desarrollo de manera presencial y/o a distancia.
3. Tener acreditados al menos el 50 % de créditos académicos de nivel de educación superior.
4. Acreditar experiencia para impartir asesorías informáticas presenciales y/o a distancia o haber participado en programas sociales similares.
5. Contar con conocimiento de uso de plataformas y herramientas digitales, además de paquetería básica en Microsoft Office.
6. Asistir a las reuniones, capacitaciones o cursos convocados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
7. Contar con herramientas de comunicación en línea propias como correo electrónico activo (de Gmail preferentemente), dispositivo móvil de comunicación (teléfono con internet o tableta) y de preferencia (computadora portátil tipo laptop).
8. En caso de haber participado en programas sociales o actividades institucionales implementadas por la alcaldía en ejercicios anteriores al 2021, haber entregado satisfactoriamente los informes e información que en su caso se le haya requerido y no haber sido dado de baja por causa grave.

#### c) Profesor

1. Contar con disponibilidad de horario de al menos 20 horas semanales de lunes a sábado, el cual será distribuido de acuerdo con las necesidades del programa establecidas por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
2. Presentar la propuesta del plan de trabajo y temario que cumpla con los contenidos y temáticas establecidas para cada asesoría, curso, taller y/o clase educativa de carácter pedagógico, en la modalidad educativa correspondiente a impartir, la cual deberá ser innovadora, enfocada a la enseñanza a través de las tecnologías de la información y la comunicación y considerar su desarrollo de manera presencial y/o a distancia.
3. Tener acreditados al menos el 30 % de créditos académicos de nivel de educación superior.
4. Acreditar experiencia docente o para impartir asesorías, cursos, talleres y/o clases educativas de carácter pedagógico, en la modalidad educativa correspondiente a impartir, de manera presencial y/o a distancia o haber participado en programas sociales similares.
5. Contar con conocimiento de uso de plataformas y herramientas digitales, además de paquetería básica en Microsoft Office.
6. Asistir a las reuniones, capacitaciones o cursos convocados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
7. Contar con herramientas de comunicación en línea propias como correo electrónico activo (de Gmail preferentemente), dispositivo móvil de comunicación (teléfono con internet o tableta) y de preferencia (computadora portátil tipo laptop).
8. En caso de haber participado en programas sociales o actividades institucionales implementadas por la alcaldía en ejercicios anteriores al 2021, haber entregado satisfactoriamente los informes e información que en su caso se le haya requerido y no haber sido dado de baja por causa grave.

#### d) Monitor

1. Contar con disponibilidad de horario de al menos 20 horas semanales de lunes a sábado, el cual será distribuido de acuerdo con las necesidades del programa establecidas por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
2. Comprobar haber cursado o estar cursando algún grado académico de nivel de educación media superior.
3. Contar con conocimiento de uso de plataformas y herramientas digitales, además de paquetería básica en

Microsoft Office.

4. Asistir a las reuniones, capacitaciones o cursos convocados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.

5. Contar con herramientas de comunicación en línea propias como correo electrónico activo (de Gmail preferentemente), dispositivo móvil de comunicación (teléfono con internet o tableta) y de preferencia (computadora portátil tipo laptop).

6. En caso de haber participado en programas sociales o actividades institucionales implementadas por la alcaldía en ejercicios anteriores al 2021, haber entregado satisfactoriamente los informes e información que en su caso se le haya requerido y no haber sido dado de baja por causa grave.

**8.2.1** Los requisitos de acceso a este programa social son transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos y la población beneficiaria definida por el diseño programático, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de la universalidad.

**8.2.2** Dada la contingencia sanitaria se privilegiará el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información para evitar aglomeraciones de personas.

**8.2.3** Los requisitos de acceso serán congruentes con la definición de la población objetivo. No podrán establecerse requisitos de acceso adicionales a los establecidos en estas reglas de operación.

**8.2.4** Los requisitos para incorporarse al programa como facilitador de servicios se encuentran desglosados en el numeral 8.2 de las presentes reglas de operación.

**8.2.5** Toda la población beneficiaria de este programa social deberá presentar copia simple de la Clave Única de Registro de Población (CURP), salvo en los casos que por la propia naturaleza del programa no sea procedente (grupos de migrantes, poblaciones callejeras, organizaciones civiles y sociales, entre otras).

### **8.3 Procedimiento de acceso**

Con el propósito de controlar, mitigar y evitar la propagación del virus SARS-CoV-2, se ha dispuesto la atención de los usuarios a distancia, a través de los trámites en línea a los correos electrónicos [educarnoscomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:educarnoscomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judeduccionadistancia2021@gmail.com](mailto:judeduccionadistancia2021@gmail.com) o bien, vía telefónica al número 55 5483 1500 extensión 5906, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 15:00 hrs. Cuando se desee asistir de manera presencial, se deberá realizar previa cita y con todas las medidas sanitarias, tales como uso de cubrebocas en todo momento, uso de goggles, caretas y/ o lentes de protección, sana distancia de 1.5 metros, estornudo de etiqueta, gel antibacterial al 70 % de alcohol, evitando de esta forma la presencia de grupos de personas en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.

Es por ello que, para acceder a este programa social, los interesados deberán consultar la convocatoria que se publicará en la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, y en el Sistema de Información del Bienestar Social, la cual contendrá una síntesis de las reglas de operación.

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

**8.3.2** Las personas interesadas en ser facilitadores de servicios, deberán cumplir con lo establecido en los numerales 8.2, 8.2.4, 8.3.4, 9, 10 y 10.1 de las presentes reglas de operación.

**8.3.3** Las personas interesadas en formar parte de este programa social como beneficiarios y como facilitadores de servicios, deberán de presentar la documentación referida en el siguiente numeral.

**8.3.4** Las personas interesadas en formar parte de este programa social como beneficiarios y facilitadores de servicios deberán entregar copia simple de la siguiente documentación, en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación, ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de las 09:00 a las 15:00 hrs., solamente

con previa cita, para lo cual deberán de comunicarse vía telefónica al número 55 54831500 extensión 5906 en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 15:00 hrs., o bien, podrán enviar la documentación escaneada en formato .pdf a los correos electrónicos [educarnosencomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:educarnosencomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judeduccionadistancia2021@gmail.com](mailto:judeduccionadistancia2021@gmail.com) solamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras y/o enmendaduras, la cual podrá ser cotejada contra el original en cualquier momento:

### Beneficiarios

1. Clave Única de Registro de Población (CURP).
2. Registro de inscripción al programa social.

Se atenderá al principio de equidad para contemplar el mismo número de mujeres y hombres con la finalidad de no ser excluyentes, de acuerdo con las necesidades académicas que se requieran por los CAV, dejando la última consideración al titular de la Jefatura de Unidad de Educación y Capacitación.

### Facilitadores de servicios

1. Clave Única de Registro de Población (CURP).
2. Comprobante de domicilio expedido dentro de los tres meses inmediatos anteriores a la fecha de solicitud de incorporación al programa social (pueden ser algunos de los siguientes: boletas de cobro de derechos por el suministro de agua o de energía eléctrica, impuesto predial, servicios de telefonía, estado de cuenta bancario, recibos de gas doméstico, contrato de arrendamiento vigente o certificado de residencia vigente expedida por la alcaldía).
3. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública, cartilla del Servicio Militar Nacional expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional o pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores).
4. Currículum Vitae actualizado con fotografía y con documentos probatorios.
5. Propuesta de plan de trabajo innovador y temario correspondiente a cada facilitador de servicio.

Una vez seleccionadas, las personas elegidas para participar en el programa deberán firmar los siguientes documentos:

6. Solicitud de acceso al programa.
7. Cédula única de beneficiarios-facilitadores de servicios.
8. Carta manifiesto bajo protesta de decir verdad en la que se expresa de que no recibe apoyo económico en el marco de algún programa social.
9. Carta de aceptación de las reglas de operación del programa social.
10. Carta de exposición de motivos para ingresar al programa de una cuartilla como máximo.

Documentos específicos conforme a las actividades a desarrollar (copia y original para cotejo):

#### a) Coordinador de Zona

1. Clave Única de Registro de Población (CURP).
2. Comprobante de domicilio expedido dentro de los tres meses inmediatos anteriores a la fecha de solicitud de incorporación al programa social (pueden ser algunos de los siguientes: boletas de cobro de derechos por el suministro de agua o de energía eléctrica, impuesto predial, servicios de telefonía, estado de cuenta bancario, recibos de gas doméstico, contrato de arrendamiento vigente o certificado de residencia vigente expedida por la alcaldía).
3. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, Cédula profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública, Cartilla del Servicio Militar Nacional expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional o pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores).
4. Currículum Vitae actualizado con fotografía y con copia fotostática de documentos probatorios.
5. Documento que acredite contar con el 100 % de los créditos académicos de Educación Superior.
6. Documento que acredite contar con experiencia en coordinación de personal y docente (ordenes de

adscripción, talón de pago o credencial de trabajo), o la participación en la implementación de algún programa social similar (constancias, reconocimientos, etc.).

#### b) Asesor Informático

1. Clave Única de Registro de Población (CURP).
2. Comprobante de domicilio expedido dentro de los tres meses inmediatos anteriores a la fecha de solicitud de incorporación al programa social (pueden ser algunos de los siguientes: boletas de cobro de derechos por el suministro de agua o de energía eléctrica, impuesto predial, servicios de telefonía, estado de cuenta bancario, recibos de gas doméstico, contrato de arrendamiento vigente o certificado de residencia vigente expedida por la alcaldía).
3. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública, cartilla del Servicio Militar Nacional expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional o pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores).
4. Currículum Vitae actualizado con fotografía y con copia fotostática de documentos probatorios.
5. Documento que acredite contar con al menos el 50 % de los créditos académicos aprobados de estudios de nivel de educación superior.
6. Documento que acredite contar con experiencia impartiendo asesorías, presenciales y/o a distancia (orden de adscripción, talón de pago, credencial de trabajo), o la participación en la implementación de algún programa social similar (constancias, reconocimientos, etc.).

#### c) Profesor

1. Clave Única de Registro de Población (CURP).
2. Comprobante de domicilio expedido dentro de los tres meses inmediatos anteriores a la fecha de solicitud de incorporación al programa social (pueden ser algunos de los siguientes: boletas de cobro de derechos por el suministro de agua o de energía eléctrica, impuesto predial, servicios de telefonía, estado de cuenta bancario, recibos de gas doméstico, contrato de arrendamiento vigente o certificado de residencia vigente expedida por la alcaldía).
3. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública, Cartilla del Servicio Militar Nacional expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional o pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores).
4. Currículum Vitae actualizado con fotografía y con copia fotostática de documentos probatorios.
5. Documento que acredite al menos el 30 % de créditos académicos de nivel de educación superior. Para poder impartir asesorías de educación superior, deberá estar titulado.
6. Documento que acredite contar con experiencia docente o para impartir asesorías, cursos, talleres y/o clases educativas de carácter pedagógico, en la modalidad educativa correspondiente a impartir, de manera presencial y/o a distancia (orden de adscripción, talón de pago, credencial de trabajo), o la participación en la implementación de algún programa social similar (constancias, reconocimientos, etc.).

#### d) Monitor

1. Clave Única de Registro de Población (CURP).
2. Comprobante de domicilio expedido dentro de los tres meses inmediatos anteriores a la fecha de solicitud de incorporación al programa social (pueden ser algunos de los siguientes: boletas de cobro de derechos por el suministro de agua o de energía eléctrica, impuesto predial, servicios de telefonía, estado de cuenta bancario, recibos de gas doméstico, contrato de arrendamiento vigente o certificado de residencia vigente expedida por la alcaldía).
3. Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, cédula profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública, Cartilla del Servicio Militar Nacional expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional o pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores).
4. Currículum Vitae actualizado con fotografía y con copia fotostática de documentos probatorios.
5. Documento que acredite haber o estar cursando algún grado académico de nivel de educación media superior.

Se atenderá al principio de equidad para contemplar el mismo número de mujeres y hombres con la finalidad de no ser excluyentes, de acuerdo con las necesidades académicas que se requieran en los Centros de Atención Virtual, dejando la última consideración al titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.

**8.3.5** El área responsable de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a este programa social que presente algún problema, falla u omisión es la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación. La persona servidora pública encargada de esta cuestión realizará los esfuerzos necesarios para que los potenciales beneficiarios y facilitadores de servicios completen de forma válida y adecuadas sus solicitudes.

**8.3.6** El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a este programa social no podrá exceder de 30 días hábiles. Todas las solicitudes de incorporación tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.

**8.3.7** En caso de que proceda, se deben incluir acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres a las mismas oportunidades.

**8.3.8** En caso de que se presente alguna situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y la documentación a presentar, además de los procedimientos de acceso, para la inclusión de las personas en el programa social, pueden variar, en cuyo caso se emitirán lineamientos específicos.

**8.3.9** En caso de que se presente una situación coyuntural, de contingencia, desastre o emergencia para el caso de la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios, para lo cual el programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

**8.3.10** En los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situaciones de vulnerabilidad y/o discriminación, se cuidará en todo momento la no re-victimización de las poblaciones vulnerables.

**8.3.11** La persona solicitante podrá conocer su trámite, y su aceptación o no al programa social a través de la lista de personas aceptadas que se publicará en la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, de acuerdo a las fechas indicadas en la convocatoria que para tal fin se emita. En caso de que la persona no sea aceptada, la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos en una carta indicará los motivos para la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 30 días hábiles, de acuerdo a lo indicado en el numeral 8.3.6. de las presentes reglas de operación.

**8.3.12** En caso de que la documentación se haya entregado de manera presencial, la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación entregará un comprobante de recepción de documentación. En caso de que la documentación se haya entregado vía electrónica, se enviará un correo electrónico de acuse de recibido. Bajo ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social, ya sea como beneficiario o como facilitador de servicios.

**8.3.13** Ningún procedimiento o requisito de acceso no previsto en las reglas de operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o en la convocatoria del programa.

**8.3.14** Se prohíbe a las autoridades de la ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos, partidistas el presente programa social. Las leyes correspondientes, establecerán las sanciones a las que haya lugar.

**8.3.15** Una vez que las personas solicitantes a ser beneficiarias y facilitadores de servicios son incorporadas al programa social, formarán parte de un padrón, que conforme a lo establecido por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente, los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las reglas de operación del programa social.

**8.3.16** En ningún caso las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

**8.3.17** En caso de que la solicitud de acceso al presente programa social haya sido denegada, podrá acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación, ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 15:00 hrs., para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

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

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

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

**8.4.1** Para permanecer en el programa social, los beneficiarios y facilitadores de servicios deberán:

### Beneficiarios

1. Contar con registro y tener un número de identificación (ID), proporcionado por los facilitadores de servicios.
2. Asistir a las actividades en forma presencial y/o virtual.

### Facilitadores de servicios

1. Asistir a las reuniones, capacitaciones o cursos convocados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación a Distancia y/o Coordinadores de zona.
2. Entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y/o Coordinadores de zona.
3. Abstenerse de proporcionar en cualquier momento del desarrollo de este programa social, datos falsos o documentos apócrifos.
4. Dar un trato digno a la ciudadanía, a los usuarios del programa, a los compañeros facilitadores de servicio, a los empleados de la alcaldía, a las autoridades ejecutoras y/o responsables del programa.
5. Cumplir con las obligaciones establecidas en los documentos de registro del programa, implementados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
6. Cumplir en tiempo y forma con el desarrollo de las actividades de los Centros de Aprendizaje Virtual y las demás que establezca la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y que sean necesarias para la comprobación del ejercicio de los recursos.

Las causales de suspensión temporal de los beneficiarios y facilitadores de servicios son:

### Beneficiarios

1. Hacer mal uso de las instalaciones o espacios brindados por la alcaldía en las asesorías presenciales.
2. Incumplir con los códigos de conducta establecidos y/o a distancia.
3. Dejar de asistir a las asesorías virtuales y/o presenciales.

### Facilitadores de servicios

1. No asistir a las reuniones presenciales y/o a distancia de coordinación que convoque la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y/o Coordinadores asignados.
2. No entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación por medio de la Coordinación de zona.
3. No cumplir con las obligaciones establecidas en los documentos de registro del programa social, implementados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.

4. No cumplir en tiempo y forma con el desarrollo de las actividades presenciales en los Centros de Aprendizaje Virtual y/o a distancia y las demás que establezca la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y que sean necesarias para cumplir con los objetivos del programa social.
5. Por falta de demanda ciudadana a la actividad o taller.

Las causales de baja definitiva de los beneficiarios y facilitadores de servicios son:

#### Beneficiarios

1. No concluir con las actividades programadas para cada asesoría.
2. Agredir física o verbalmente a algún facilitador de servicio.

#### Facilitadores de servicios

1. Presentar faltas reiteradas (máximo tres) a reuniones presenciales y/o a distancia de coordinación que convoque la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos, Coordinación de Educación y/o la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y/o la Coordinación de zona, que serán reportadas por medio de notas informativas.
2. No entregar en tiempo y forma los documentos e informes que le sean requeridos por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación, por medio de la Coordinación de zona, mismas que serán reportadas a través de notas informativas.
3. Por queja ciudadana sobre el servicio proporcionado.
4. No cumplir con las obligaciones establecidas en los documentos de registro del programa social, implementados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.
5. No cumplir en tiempo y forma con el desarrollo de las actividades presenciales y/o a distancia de los Centros de Aprendizaje Virtual y las demás que establezca la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y que sean necesarias para cumplir con los objetivos del programa social.
6. Por renuncia voluntaria en cuyo caso deberá firmar la carta de baja voluntaria.
7. No brindar un trato digno a la ciudadanía, a los usuarios del programa, a los compañeros facilitadores de servicio, a los empleados de la alcaldía, a las autoridades ejecutoras y/o responsables del programa social. Se considerarán faltas de respeto a cualquier situación que a criterio de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación refleje actos de omisión, acción, coacción o cualquier manifestación de violencia que altere la paz y la armonía del equipo de trabajo en los espacios físicos o virtuales que contemple la consecución de objetivos del presente programa social.

En caso de realizarse sustituciones, consecuencia de baja definitiva del programa social de algún facilitador/a de servicios, la persona que sea seleccionada para colaborar con la implementación del programa social, recibirá la parte proporcional del apoyo económico que corresponda según sea el caso, de acuerdo con la cantidad de dinero que haya sido entregada a la persona facilitadora de servicios dada de baja.

La Dirección General de Derechos Culturales y Educativos dará aviso por escrito a la Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales, sobre cualquier alta o baja de la lista de personas beneficiarias del programa y que reciben el apoyo económico, a efecto de que la misma sea actualizada, motivo de la implementación del programa social.

La Coordinación de Educación será la facultada para analizar y aprobar la baja definitiva de las personas facilitadoras de servicios que hayan incumplido con las presentes reglas de operación. Asimismo, la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación será la facultada para seleccionar a una nueva persona facilitadora de servicios que se encuentre en lista de espera y que haya cumplido en tiempo y forma con todos los requisitos solicitados en las reglas de operación, por lo que la persona que sea seleccionada recibirá únicamente el porcentaje de las ministraciones que no le hayan sido entregadas a la persona facilitadora de servicios dada de baja.

Cuando se compruebe fehacientemente la presencia de cualquiera de las conductas, motivo de la baja definitiva del programa social, la Alcaldía de Tlalpan suspenderá la entrega del apoyo económico y de acuerdo con las características y momento en que suceda, la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación definirá si entra otra persona a concluir las asesorías.

**8.4.2** En caso de que la persona haya sido suspendida de manera temporal, para su reincorporación deberá cumplir con lo siguiente:

#### Beneficiarios

Acudir a las instalaciones de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación para subsanar las causas que dieron motivo a su baja o suspensión dentro de los primeros cinco días hábiles después de haber sido notificados del hecho y presentar la documentación aclaratoria por escrito que lo justifique. Una vez presentada dicha documentación, la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación tomará la decisión de revocar la baja definitiva o suspensión temporal.

#### Facilitadores de servicios

Acudir a las instalaciones de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación para subsanar las causas que dieron motivo a su baja o suspensión dentro de los primeros cinco días hábiles después de haber sido notificados del hecho y presentar la documentación aclaratoria por escrito que lo justifique. Una vez presentada dicha documentación, la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación tomará la decisión de revocar la baja definitiva o suspensión temporal.

**8.4.3** En caso de que el participante haya sido suspendido de manera temporal o dado de baja de manera definitiva y quiera inconformarse, podrá acudir a las oficinas de la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos, ubicadas en Plaza de la Constitución 10, Colonia Tlalpan Centro I, C.P. 14000, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 15:00 hrs., para solicitar la información y/o aclaración correspondiente.

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

La población que será usuaria es menor a la población objetivo, por lo cual se garantizará la atención prioritaria para el pleno ejercicio de los derechos de las personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.

Se reconoce como grupos de atención prioritaria, al menos y de manera enunciativa a: las mujeres, las niñas, niños y adolescentes, las personas jóvenes, personas de identidad indígena, personas mayores, personas con discapacidad, personas LGBTTTI, personas migrantes, víctimas de violaciones a los derechos humanos, o de la comisión de delitos, personas en situación de calle, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social y personas afrodescendientes.

Esto se realizará a través de la supervisión de la Coordinación de Educación y de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación, en todas las etapas de la operación del presente programa social priorizando la determinación final del equipo de facilitadores de servicio y realizando seguimiento de la difusión de las asesorías educativas presenciales y/o a distancia para los usuarios finales.

Los criterios, que se utilizarán para la selección de la población beneficiaria del programa social, consistirán en la revisión y valoración de los siguientes aspectos fundamentales:

#### Beneficiarios de servicios

Se dará preferencia a habitantes de pueblos, barrios y colonias unidades con menor índice de desarrollo social, así como a las personas que cumplan con los requisitos y documentación correspondiente de acuerdo con las materias que solicitan.

#### Facilitadores de servicios

1. Ser habitante de la Alcaldía de Tlalpan.
2. Personas que se encuentren dentro de algún supuesto establecido en el artículo 11 de la Constitución Política de la Ciudad de México (personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación,

exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales).

3. Cumplir con el perfil solicitado.

4. Solicitud que haya cumplido en tiempo y forma con los requisitos establecidos en las presentes reglas de operación.

En caso de que las solicitudes para fungir como persona facilitadora de servicios en la implementación del presente programa social sean mayores al número de facilitadores presupuestados, se priorizará la selección de los interesados de aquellos que tengan mayor nivel académico y de preparación, así como experiencia en el ramo acreditable con los documentos presentados. En caso de existir un empate en los criterios de selección, se aplicará la insaculación.

- Una vez que los facilitadores de servicios hayan sido seleccionados por la unidad administrativa responsable del programa social, el expediente documental se deberá de enviar al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) para que se le asigne un número de folio. El CESAC únicamente asignará un número de folio a los expedientes que tengan toda la documentación referida en el numeral 8.3.4. de las presentes reglas de operación.

Debido a que no es posible la universalización, tanto para los beneficiarios como para los facilitadores de servicios se establecerá un mecanismo transparente aleatorio o de sorteo para el otorgamiento de apoyos y beneficios que permitan llevar a cabo la selección.

## **10. Procedimientos de instrumentación**

Se describen las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar a las personas usuarias los servicios del programa.

La Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación, operará el programa bajo un proceso que incluye la planeación, ejecución, monitoreo, evaluación y mejora continua. Entre las actividades a realizar se contemplan de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

- Población escolarizada: impartir asesorías educativas presenciales y/o a distancia en los Centros de Aprendizaje Virtual mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- Población en rezago educativo: brindar asesorías de primaria, secundaria, educación media superior y superior, según lo demande la población.
- Alfabetización digital: facilitar a la población a partir de los 6 años de edad, el uso de equipo de cómputo, mobiliario, infraestructura y acceso gratuito a internet, y capacitar a las personas que así lo requieran en el uso y manejo de herramientas y plataformas digitales de educación a distancia.
- Idiomas: impartir cursos de idiomas extranjeros y de lenguas indígenas de México.
- Habilidades: brindar herramientas de contenido psicopedagógico, socioemocional y de fortalecimiento de la identidad.
- Realizar un reporte mensual de las actividades realizadas por los facilitadores de servicios.

Los usuarios del programa social decidirán de acuerdo a sus necesidades, las asesorías que requieran con el acompañamiento de los facilitadores de servicios, los cuales darán respuesta a sus peticiones y brindarán orientación educativa, realizando un plan de trabajo secuencial con la finalidad de que los objetivos trazados por cada beneficiario se cumplan.

Para brindar las asesorías educativas presenciales, la operación del presente programa se realizará en los siguientes 29 Centros de Aprendizaje Virtual de la Alcaldía de Tlalpan:

<b>Directorio de Centros de Aprendizaje Virtual (CAV)</b>		
<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>
1	ACANCEH	Acanceh esquina Izamal, Col. Lomas de Padierna
2	BELVEDERE	Prolongación Bekal esquina Peloponeso, Col. Belvedere
3	BIBLIOTECA CENTRAL	Allende 418, entre Benito Juárez y Madero, Col, Tlalpan Centro
4	BOSQUES	Sauce M-20 L-4, Col. Bosques de Pedregal
5	CARRASCO	Carrasco 77, Col. Toriello Guerra
6	CIBERLUDOTECA INFANTIL	Parque Juana de Asbaje, Moneda 1, Col. Tlalpan Centro
7	CULTURA MAYA	Calle Peto, esquina Ferrocarril de Cuernavaca, Col. Cultura Maya
8	DIGNA OCHOA	Calle 7, esquina Tixkokob, Col. Miguel Hidalgo
9	INCLUSIVA CONGRESO	Congreso 96-C, Col. Tlalpan Centro
10	LA FAMA	Camisetas S/N, esquina La Fama, Col. La Fama
11	LA MAGDALENA PETLACALCO	Av. México Ajusco S/N, Pueblo de la Magdalena Petlascalco
12	LA TORTUGA	Fuente Bella, esquina Fuente Buena, Col. Fuentes de Tepepan
13	MESA LOS HORNOS	Andador Cuarta y Andador Séptima de Xamiltepec, Col. Mesa los Hornos
14	PADIERNA	Deportivo Sánchez Taboada, Yobain esquina Tekal, Col. Héroes de Padierna
15	PARQUE MORELOS	Guadalupe Victoria y Alfredo V. Bonfil, Col. Miguel Hidalgo 4ta. Sección
16	PARRES EL GUARDA	Plaza del Pueblo, Av. Hidalgo S/N, esquina 16 de septiembre, Pueblo de Parres el Guarda
17	PEDREGALES	Av. Mani S/N, Col. Pedregal de San Nicolás
18	PUEBLO QUIETO	Cuauhtémoc, esquina Moctezuma, S/N, Col. Pueblo Quieto
19	SAN ANDRÉS TOTOLTEPEC	Reforma 22, entre 5 de mayo y 16 de septiembre, Pueblo de San Andrés Totoltepec
20	SAN MIGUEL AJUSCO	Mariano Escobedo 2, esquina Mariano Abasolo, Pueblo de San Miguel Ajusco
21	SAN MIGUEL XICALCO	Calle 16 de Septiembre S/N, esquina 5 de Febrero, Pueblo de San Miguel Xicalco
22	SAN PEDRO MÁRTIR	5 de mayo, esquina Prolongación Laurel, Pueblo de San Pedro Mártir
23	SANTA ÚRSULA XITLA	Av. Santa Úrsula Xitla esquina Cantera, Pueblo de Santa Úrsula Xitla
24	SANTO TOMÁS AJUSCO	José María Morelos S/N, Pueblo de Santo Tomás Ajusco

25	TLALCOLIGIA	Nahoas 8, Col. Tlalcoligia
26	TLALMILLE	Cerro las Batallas, esquina Jazmín, Col. Tlalmille
27	TOPILEJO	Av. Morelos, esquina Guerrero, Pueblo de San Miguel Topilejo
28	VILLA COAPA	Vereda 44, entre Canal de Miramontes y Acoxpa, Col. Narciso Mendoza
29	VITO ALESSIO ROBLES	Vito Alessio Robles 127 bis, Col. Miguel Hidalgo 2ª sección

La situación inesperada que trajo consigo la actual pandemia de salud provocada por el Coronavirus SARS-CoV-2 y sus consecuencias de salud pública, económicas y sociales, derivó en la adecuación de estrategias y adaptación de las asesorías virtuales y/o presenciales, así como también de los recursos para ofrecer un programa social cuyos objetivos y metas ofrezcan alternativas reales y al alcance de las necesidades de apoyo que necesita la población en estos tiempos.

Es por ello que las actividades deberán realizarse de manera presencial y/o a distancia, respetando en todo momento los protocolos hacia la nueva normalidad, tomando en consideración las medidas de seguridad: uso de cubrebocas, lavado frecuente de manos, uso de gel antibacterial, mantener la sana distancia (no saludarse de mano y/o beso, y mantener 1.5 metros de distancia entre personas), estornudo de etiqueta, así como también se establecerán horarios escalonados de entrada y salida que permitan minimizar el riesgo de contacto y contagio entre la población más vulnerable.

#### 10.1. Operación

El acceso para formar parte del programa social será a partir de la publicación de la convocatoria en la página de internet oficial de la Alcaldía de Tlalpan (<http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/>), por lo que los interesados en participar como facilitadores de servicios deberán realizar el registro paso a paso conforme a lo señalado en dicha convocatoria.

Terminado el registro de solicitantes y la recepción de la documentación, la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación determinará quienes cumplen con los requisitos y presentaron la documentación completa, y de acuerdo con los criterios señalados, se procederá a publicar el listado en la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan (<http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/>), de las personas que colaborarán en la implementación del programa social.

Cabe hacer la aclaración que la recepción de la documentación y el proceso de registro al programa no garantizan la entrega del apoyo económico, únicamente permiten a la persona solicitante participar en el inicio del trámite. La solicitud estará sujeta a la revisión y valoración de la documentación.

Las actividades que desarrollarán los facilitadores de servicios para cumplir con el objetivo general son las siguientes:

Facilitadores	Denominación	Actividades	Supervisor	Tipo evaluación
7	Coordinadores de zona	-Supervisar y coordinar las actividades relativas a la organización, funcionamiento y operación de los Centros de Aprendizaje Virtual asignados por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación. -Vincular las instrucciones de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación a los demás facilitadores de servicios de los Centros de Aprendizaje Virtual asignados y verificar su	Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación	-Informes impresos y/o digitales mensuales de actividades. -Notas informativas. -Evaluación trimestral de cumplimiento de funciones en tiempo y forma.

Facilitadores	Denominación	Actividades	Supervisor	Tipo evaluación
		<p>cumplimiento.</p> <p>-Impartir asesorías educativas presenciales y/o a distancia en los Centros de Aprendizaje Virtual asignados.</p> <p>-Sostener reuniones, capacitaciones o cursos para los facilitadores de servicios.</p> <p>- Realizar un informe mensual acerca de la operación del programa en los rubros de asistencia de usuarios (estadística de atención), servicios otorgados y necesidades logísticas relacionadas con la operación del programa de los Centros de Aprendizaje Virtual asignados.</p> <p>-Integrar, dar trámite y seguimiento a la entrega de informes, reportes y evaluaciones de los asesores informáticos, monitores y profesores de los Centros de Aprendizaje Virtual asignados.</p> <p>-Realizar diversas actividades operativas asignadas por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación como coordinación y supervisión de realización de eventos, operación de actividades logísticas, vinculación entre el personal de los Centros de Aprendizaje Virtual asignados, etc.</p> <p>-Realizar actividades de promoción, difusión e información del programa, en campo y directamente con la población en general.</p>		<p>-Listas de asistencia.</p> <p>-Notas informativas de reuniones, capacitaciones o cursos para los facilitadores de servicios.</p>
83	Asesores informáticos	<p>-Impartir asesorías informáticas presenciales y/o a distancia aplicadas a la educación en línea a través de herramientas tecnológicas, además de asesorías específicas sobre el uso y manejo de software informático para el aprovechamiento escolar de los usuarios por 30 horas a la semana.</p> <p>-Realizar un seguimiento puntual de cada usuario inscrito en las asesorías informáticas presenciales y/o a distancia.</p> <p>-Entregar informes integrados de cada asesoría informática presencial y/o a distancia a los monitores del programa.</p> <p>- Realizar actividades de promoción, difusión e información del programa, en campo y directamente con la población en general.</p>	Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y Coordinador asignado	<p>-Informes impresos y/o digitales mensuales de actividades.</p> <p>- Registro de asesorías mensuales.</p> <p>- Listas de asistencia.</p>
60	Profesores	<p>-Impartir asesorías, cursos, talleres y/o clases educativas de carácter pedagógico, presenciales y/o a distancia, en modalidades educativas y temáticas diversas con énfasis en el nivel de educación básica, media superior y</p>	Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y Coordinador	<p>- Informes impresos y/o digitales mensuales de actividades.</p> <p>- Seguimiento académico</p>

Facilitadores	Denominación	Actividades	Supervisor	Tipo evaluación
		<p>superior por 20 horas a la semana.</p> <p>-Realizar un seguimiento puntual de cada usuario inscrito en las asesorías, cursos, talleres y/o clases educativas presenciales y/o a distancia.</p> <p>-Entregar informes integrados de cada asesoría, curso, taller y/o clase educativas presenciales y/o a distancia a los monitores del programa.</p> <p>-Realizar actividades de promoción, difusión e información del programa, en campo y directamente con la población en general.</p>	asignado	<p>estudiantes.</p> <p>- Registro de asesorías mensuales.</p> <p>- Listas de asistencia.</p>
30	Monitores	<p>-Fungir como enlace directo con el Coordinador asignado en un Centros de Aprendizaje Virtual que será designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación.</p> <p>-Registrar a los usuarios beneficiarios del programa.</p> <p>-Vincular con el Coordinador asignado la información acerca de la operación del programa en los rubros de asistencia de usuarios (estadística de atención), servicios otorgados y necesidades educativas relacionadas con la operación del programa del Centros de Aprendizaje Virtual asignado.</p> <p>-Integrar los expedientes de cada uno de los usuarios que se registren en el Centros de Aprendizaje Virtual con la documentación solicitada.</p> <p>-Realizar diversas actividades operativas asignadas por el Coordinador asignado o la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación como supervisión de realización de eventos, operación de actividades logísticas, etc.</p> <p>-Realizar actividades de promoción, difusión e información del programa, en campo y directamente con la población en general.</p>	Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación y Coordinador asignado	<p>-Informes impresos y/o digitales mensuales de actividades.</p> <p>-Reportes impresos y/o digitales mensuales respecto al número de registros de usuarios realizados.</p> <p>-Listas de asistencia.</p>

**10.1.1** Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos y Coordinación de Educación (seguimiento, verificación, supervisión y control); Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación (operación); Dirección de Comunicación Social (difusión).

**10.1.2** Los datos personales de las personas beneficiadas y de los facilitadores de servicios del programa social y la información adicional generada y administrada, se regirá por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

**10.1.3** De acuerdo con el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y el artículo 60 de su Reglamento, todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, deben llevar impresa la siguiente leyenda:

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

**10.1.4** Todos los formatos y trámites a realizar son gratuitos.

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

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

**10.1.7** Queda prohibida en cualquier contexto y en particular durante procesos y campañas electorales, la utilización de este programa social y de sus recursos con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los partidos políticos, coaliciones y candidatos, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de este programa. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México. Todos los ciudadanos tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones con la utilización electoral de este programa social ante la Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **10.2 Supervisión y control**

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

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

**10.2.2** El proceso mediante el cual se hará la revisión del diseño, los procedimientos de intervención, los objetivos y los instrumentos de aplicación adoptados, será de acuerdo a la información que arroje el sistema de monitoreo, supervisión y control establecido.

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

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

**11.2** Para interponer cualquier queja o aclaración sobre el presente programa social, el interesado deberá dirigirla al Director General de Derechos Culturales y Educativos, presentándola directamente en sus oficinas ubicadas en Plaza de la Constitución 10, Colonia Tlalpan Centro I, C.P. 14000, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 15:00 hrs., o vía remota a los correos electrónicos [educarnoscomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:educarnoscomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judeduccionadistancia2021@gmail.com](mailto:judeduccionadistancia2021@gmail.com) instancia que le dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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

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

**11.4** El trámite de queja o inconformidad podrá realizarse también a través de los correos electrónicos [educarnosencomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:educarnosencomunidad@tlalpan.cdmx.gob.mx) y [judeducacionadistancia2021@gmail.com](mailto:judeducacionadistancia2021@gmail.com)

**11.5** El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (018004332000).

## **12. Mecanismos de exigibilidad**

**12.1** Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social, estarán a la vista del público y podrán ser consultados en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Educación y Capacitación, ubicadas en Coscomate 90, Colonia Toriello Guerra, C.P. 14050, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 15:00 hrs.

**12.2** Todos los procedimientos aquí descritos son ágiles y efectivos para el cumplimiento del servicio.

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

a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.

b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.

c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

**12.4** Con base en el artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, las personas derechohabientes, beneficiarias o facilitadoras del programa social, tendrán 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) En cualquier momento podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, 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 los Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

d) A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable.

e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionada la permanencia o adhesión a este programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia al mismo.

f) A solicitar de manera directa, el acceso al programa social.

g) Una vez concluida la vigencia y el objetivo del programa social y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

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

**12.5** La misión de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México es: prevenir, controlar, auditar y evaluar a los entes y a las personas servidoras públicas en el ejercicio de su función en el Gobierno de la Ciudad de México y alcaldías, a fin de impulsar y fortalecer las actitudes y aptitudes que coadyuven al combate efectivo de la corrupción e impunidad, con transparencia, eficiencia, eficacia e integridad en el servicio público, dentro del marco del Sistema Anticorrupción y legislación aplicable en la materia.

**12.6** Todo beneficiario o solicitante es sujeto 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.

### **13. Mecanismos de evaluación e indicadores**

#### **13.1 Evaluación**

**13.1.1** Tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la evaluación externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su programa anual de evaluaciones externas.

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

**13.1.2.1** La Dirección de Evaluación de Programas y Proyectos adscrita a la Dirección General de Planeación del Desarrollo, elaborará la evaluación interna del programa social. La unidad administrativa responsable que opera el programa social está obligada a proporcionar la información requerida para su realización.

**13.1.2.2** Los procesos de evaluación interna estarán sustentados por referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social, así como la información generada por el propio programa social a través de los levantamientos de campo.

#### **13.2 Indicadores de gestión y de resultados**

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

MIR del programa social "Educar nos en comunidad para el bienestar social"											
Nivel de objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Desagregación	Medios de verificación	Unidad responsable	Supuestos	Meta
Fin	Contribuir a disminuir la población en condición de riesgo de rezago educativo y con rezago educativo en la Alcaldía de Tlalpan mediante el otorgamiento gratuito de asesorías educativas.	Porcentaje de la población en condición de riesgo y rezago educativo en la Alcaldía de Tlalpan.	(Número de personas que reciben asesorías educativas / Número de personas en riesgo de rezago educativo y con rezago educativo) *100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Población de 6 años en adelante en riesgo de rezago y con rezago educativo	Registros de usuarios por CAV	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	La población de 6 años en adelante de la Alcaldía de Tlalpan concluye sus estudios.	5 %
Propósito	La población de 6 años en adelante en condición de riesgo y con rezago educativo recibe asesorías gratuitas.	Porcentaje de la población en condición de riesgo de rezago educativo y con rezago educativo que recibe asesorías gratuitas.	(Número de personas que reciben asesorías gratuitas/ Número de personas programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Población de 6 años en adelante en riesgo de rezago y con rezago educativo	Registros de usuarios por CAV	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Las familias cuentan con condiciones económicas favorables para cubrir las necesidades de educación.	100 %
Componente	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios quienes imparten las asesorías educativas gratuitas presenciales y/o a distancia.	Porcentaje de apoyos económicos entregados a facilitadores de servicios del programa.	(Número de apoyos económicos entregados a facilitadores de servicios / Número de apoyos económicos programados) *100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Asesorías	Padrón de facilitadores de servicios que reciben apoyos económicos	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Los apoyos económicos a facilitadores de servicios se entregan en una ministración.	100 %
Actividad 1	Facilitadores capacitados para asesorar a usuarios de los Centros de Aprendizaje Virtual (CAV).	Porcentaje de facilitadores capacitados para asesorar a usuarios de los Centros de Aprendizaje Virtual	(Número de facilitadores capacitados / Número de facilitadores programados para capacitar) *100	Eficacia	Porcentaje	Anual	Facilitadores de servicios capacitados	Relación de los facilitadores de servicios capacitados e informes impresos y/o digitales	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Los facilitadores requieren capacitación sobre el programa y su operación.	100 %
	Expedientes documentales integrados de los facilitadores de servicios seleccionados.	Porcentaje de expedientes documentales integrados de los facilitadores de servicios seleccionados	(Número de expedientes integrados de los facilitadores de servicios seleccionados que recibieron apoyos económicos / Número de expedientes documentales recibidos de los facilitadores de servicios seleccionados) *100	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	Seguimiento Expedientes documentales	Expedientes	Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Los facilitadores de servicios seleccionados cuentan con su expediente documental integrado.	100 %

**13.3** Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores (MIR) del programa social serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores diseñados a través de la Dirección de Evaluación de Programas y Proyectos adscrita a la Dirección General de Planeación del Desarrollo. La unidad administrativa responsable del programa social es la encargada de elaborar la MIR y turnarla a la Dirección de Evaluación de Programas y Proyectos adscrita a la Dirección General de Planeación del Desarrollo para su revisión y gestión.

#### **14. Formas de participación social**

**14.1** En atención a lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y en relación con la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa social. Se promoverá la participación activa de la población de forma individual a través de las encuestas de satisfacción.

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

<b>Participante</b>	Personas
<b>Etapa en la que participa</b>	Evaluación
<b>Forma de participación</b>	Respondiendo a la encuesta de satisfacción
<b>Modalidad</b>	Comunitaria
<b>Alcance</b>	Proporcionando información

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

**15.1** Este programa social no se articula con el de otra dependencia o entidad.

**15.2** Las acciones descritas en este programa social no se complementan, coordinan y colaboran con otras dependencias o entidades.

**15.3** No existen mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa social, toda vez que no se articula con el de otra dependencia o entidad.

#### **16. 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.

**16.1** Este programa social fue aprobado en la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE) el día 7 de enero de 2021.

**16.2** Como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del programa social, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados y la distribución.

**16.3** 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 y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.

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

**16.5** El Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de

México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

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

**16.7** 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 la anterior institución.

## **17. Mecanismos de rendición de cuentas**

De acuerdo con las obligaciones de transparencia en materia de programas sociales, de ayudas, subsidios, estímulos y apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia, indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer de esta información:

**17.1** Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello:

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

**17.3** El resultado de la evaluación del ejercicio y operación del programa.

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

**18.1** La Alcaldía de Tlalpan publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo de 2022 el padrón de beneficiarios correspondiente, indicando, al menos los siguientes datos personales: nombre completo; lugar y fecha de nacimiento; sexo; edad; pertenencia étnica; grado máximo de estudios; tiempo de residencia en la Ciudad de México; domicilio, incluyendo unidad territorial y alcaldía; ocupación; datos de los padres o tutores, en su caso; y Clave Única de Registro de Población (CURP). Adicional a las variables de identificación, se precisará el número total de beneficiarios y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme a lo establecido por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

**18.2** Este programa social se coordina con el sector central con el fin de unificar padrones de beneficiarios y facilitadores de servicios para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social. Para materializar lo anterior, la Alcaldía de Tlalpan observará lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

**18.3** A efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales de las dependencias de la Administración Pública local, en el mismo periodo la Alcaldía de Tlalpan entregará el respectivo padrón de beneficiarios al Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

**18.4** La Alcaldía de Tlalpan, cuando le sea solicitado, otorgará a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de beneficiarios de programas sociales, diseñado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre conforme a la Ley los datos personales de los beneficiarios y los facilitadores de servicios.

**18.5** En la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/> y en la Plataforma Nacional de Transparencia, se publicará el formato y bases abiertas, la actualización de los avances de la integración del padrón de beneficiarios, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

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

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

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

**18.9** 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 beneficiarios.

## **TRANSITORIOS**

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

**SEGUNDO.** El presente Aviso entrará en vigor el día de su publicación.

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

Ciudad de México, a 21 de enero de 2021.

**Dra. Patricia Elena Aceves Pastrana**  
**Alcaldesa de Tlalpan**