

## SECRETARÍA DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

**LIC. JUAN GERARDO LÓPEZ HERNÁNDEZ, SECRETARIO DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO**, con fundamento en los artículos 1, 2, 3, 7, apartados B y F, numeral 1, 12, 13, 14, 15, apartados A y B, 17, 25, apartados A y E y 56 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 20, fracciones III, VI, VII, VIII y IX y 34, fracciones I, II, III, IV, V y VI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 32 y 33 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 50 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 123, 124 y 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y numeral 8.1.1 de las Reglas de Operación del programa social “SERVIDORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SERCDMX) 2024”, tengo a bien emitir el siguiente:

### **AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER LA CONVOCATORIA DERIVADA DEL PROGRAMA SOCIAL “SERVIDORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SERCDMX) 2024”.**

La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO), a través de la Coordinación General de Participación Ciudadana:

### **C O N V O C A**

A las y los residentes de la Ciudad de México, interesados en promover proyectos de recuperación de espacios públicos, mejoramiento de la imagen urbana, proyectos que contribuyan a la seguridad ciudadana y a fortalecer la cohesión social; se les invita a participar como aspirantes a personas facilitadoras de servicios del programa social “SERVIDORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SERCDMX) 2024”.

### **B A S E S**

El programa social (SERCDMX 2024) atiende a una construcción de cohesión e inclusión social, desde la mejora de la convivencia ciudadana, tanto en colonias, pueblos y barrios, como entre mujeres y hombres. Se trabaja con la perspectiva de cultura de paz, reducción de las brechas de desigualdad (por género, económicas, culturales, entre otras) en las Unidades Territoriales de la Ciudad de México, preferentemente en las de Medio, Alto y Muy alto índice de marginalidad; además de apoyar en las acciones emergentes que puedan surgir como desastres naturales y emergencias sanitarias en el entendido de considerar las diferencias territoriales, sociales, económicas, culturales, entre otras.

La población potencial que atiende el Programa Social “SERVIDORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SERCDMX) 2024”, es a todas aquellas personas que viven en las 1,475 Unidades Territoriales registradas como Zonas de Media, Alta y Muy Alta Marginalidad y las colonias de atención prioritaria en la Ciudad de México.

### **PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL.**

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2024 es de: **\$174'960,000.00 (Ciento setenta y cuatro millones novecientos sesenta mil pesos 00/100 M.N.)**.

El Monto por persona beneficiaria facilitadora de servicios se desglosa de la siguiente manera:

-Hasta 140 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de la categoría “**Servidor de la Ciudad de México, tipo A**”, recibirán ministraciones mensuales de **\$9,000.00 (nueve mil pesos 00/100 M.N.)**, por el periodo de enero a diciembre de 2023, siendo las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones relativas a lo que se establece en las reglas de operación, así como las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2.

-Hasta 1,776 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de la categoría “**Servidor de la Ciudad de México, tipo B**”, recibirán ministraciones mensuales de **\$7,500.00 (siete mil quinientos pesos 00/100 M.N.)**, por el periodo de enero a diciembre de 2023, siendo las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones relativas a lo que se establece en las reglas de operación, así como las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2.

## REQUISITOS DE ACCESO

Las personas que deseen ingresar al programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, como personas beneficiarias facilitadoras de servicios, no serán discriminadas y su acceso será acorde con el tipo de población objetivo de que se trate ya sea hombres, mujeres, personas de identidad indígena, jóvenes, adultos, personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTTTIQA+, población en situación de calle, víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, personas privadas de su libertad, las que residen en instituciones de asistencia social y afrodescendientes, con vulnerabilidad ante riesgo de desastres, entre otras. Deberán contar con los siguientes requisitos:

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

## DE LOS DOCUMENTOS PROBATORIOS REQUERIDOS

Las personas interesadas en ingresar al programa social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, como personas beneficiarias facilitadoras de servicios, deberán presentar los siguientes documentos:

- CheckList 2024
- Formato de ingreso al programa social SERCDMX 2024.
- Formato establecido de Currículum SERCDMX 2024.

Además, deberán entregar:

- Clave Única de Registro de Población (CURP). Solo en caso de no encontrarse legible en alguno de los documentos oficiales presentados.
- Una fotografía tamaño infantil.
- Asimismo, deberán presentar copia simple y original para cotejo de lo siguiente:
- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, licencia de conducir, cartilla del servicio militar, cédula profesional o pasaporte).
- Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses a partir del ingreso al programa social. (agua, predial, servicio telefónico doméstico, energía eléctrica o constancia de residencia), dentro de la demarcación a la cual esté aplicando.
- Comprobante de estudios del nivel básico como mínimo (emitidos por la institución correspondiente o por portales digitales de la misma: tales como certificado, constancia, historial académico o boleta de calificaciones).

## DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

Las personas interesadas en ser beneficiarias facilitadoras de servicios, deberán presentar los documentos probatorios requeridos y realizar la aplicación de los instrumentos que se les indique para la evaluación del perfil conforme a lo siguiente:

Se realizará un registro presencial de solicitantes para la recepción de documentos, así como la aplicación de pruebas diagnósticas de la experiencia en trabajo comunitario.

Las personas interesadas en ser beneficiarias facilitadoras de servicios deberán comprobar que son residentes de la Alcaldía en la que buscan participar.

Toda la documentación a presentar para el cumplimiento de los requisitos del programa social, se encuentra dentro de la presente convocatoria, misma que también se difundirá en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>, donde se podrán descargar los formatos para el registro de aspirantes al programa social.

Las personas aspirantes a beneficiarias facilitadoras de servicios serán seleccionadas sin distinción de condición social, sexo, género, edad, en congruencia con las políticas de equidad de género y en estricto apego a los derechos humanos procurando que la selección corresponda o se aproxime a un 50% de mujeres y un 50% de hombres.

Una vez entregados los documentos, se realizará una etapa de análisis curricular, para lo cual se integrarán listas por cada Alcaldía, con la finalidad de seleccionar los currículos idóneos.

Una vez realizado el análisis curricular, se definirán los perfiles que pasarán a las rondas de entrevistas.

Las personas que pasen a las rondas de entrevistas, deberán demostrar mediante cuestionario oral capacidad y cualidades para el trabajo comunitario.

Una vez realizadas las rondas de entrevistas, serán seleccionadas aquellas personas que cumplan con los requisitos señalados en las Reglas de Operación del Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”** y en esta convocatoria.

Los participantes que sean seleccionados como personas facilitadoras de servicios, beneficiarias del Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”**, como etapa final de registro, deberán llenar.

- Formato de ingreso al programa social SERCDMX 2024.
- Carta compromiso al programa social SERCDMX 2024.

Una vez que las personas solicitantes sean incorporadas al programa social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”**, formarán parte de un Padrón de personas Beneficiarias 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 Ley de protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, 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 presentes Reglas de Operación.

El padrón de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que fueron aceptadas o no, se publicará en la página oficial de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>.

Las personas que no hayan resultado seleccionadas para el inicio de la operación del Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”** y habiendo cumplido con los requisitos y entregado la documentación completa requerida, formarán parte de una lista de personas para sustituir a personas beneficiarias, en términos de lo establecido por las Reglas de Operación del Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”**. La Coordinación General de Participación Ciudadana de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, a través de la Dirección de Enlace Institucional y las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías, establecerá los requisitos que deban cubrirse para estos casos extraordinarios.

El acceso a este servicio es totalmente gratuito y no tiene ningún tipo de condicionamiento.

Todos los datos personales incluidos en todos los documentos de registro de las y los participantes durante el desarrollo del Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”**, serán tratados y protegidos de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable en la materia de protección de datos personales y de acuerdo a lo señalado en el artículo 24, fracción XXIII de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y al artículo 16 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como en lo previsto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

Los casos no previstos o excepcionales serán resueltos por la Coordinación General de Participación Ciudadana; la Dirección de Enlace Institucional se encargará de la actualización de los expedientes respectivos de los Servidores de la Ciudad que estén considerados dentro del Programa Social durante el ejercicio fiscal de 2024.

En caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y documentación a presentar para la inclusión de las personas en el Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México**

(SERCDMX 2024)”, pueden variar, en cuyo caso, se emitirán lineamientos específicos.

Asimismo, no podrán ser personas facilitadoras de servicios, aquellas que pertenezcan a otro Programa Social del Gobierno de la Ciudad de México, ni aquellos trabajadores activos del servicio público.

## DE LOS PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN.

Terminado el registro de solicitantes y recepción de documentos, la Coordinación General de Participación Ciudadana a través de la Dirección de Enlace Institucional, evaluará los perfiles para seleccionar, en un primer filtro, a las personas que cubran con las mejores cualidades conforme a las características del programa social, teniendo en cuenta experiencia, resultados comprobables, conocimientos teóricos y empíricos o formación previa, conforme a lo siguiente:

- 1.- La Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías, integrarán listas por cada Alcaldía con la finalidad de seleccionar los currículos idóneos.
- 2.- La Coordinación General de Participación Ciudadana notificará a las personas interesadas, a aquellas que pasarán al proceso de entrevistas, conforme a criterios previamente establecidos en esta convocatoria.
- 3.- La Coordinación General de Participación Ciudadana, en coordinación con la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías, realizarán rondas de entrevistas, donde se revisarán experiencia, resultados comprobables, conocimientos teóricos y empíricos o formación previa.
- 4.- Las personas que pasen a entrevista, deberán demostrar mediante cuestionario oral, capacidad y cualidades para el trabajo comunitario.
- 5.- Una vez realizadas las entrevistas, serán seleccionadas aquellas personas que cumplan con los requisitos señalados en las reglas de operación del Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**” y en esta convocatoria.

Las fechas de recepción de documentos y de proceso de entrevistas serán dadas a conocer en la página de Internet de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>.

Las personas solicitantes para ser beneficiarias del Programa Social podrán conocer el estado de su solicitud acudiendo a las oficinas de la Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana, ubicada en la Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

Una vez seleccionados los perfiles, se procederá a publicar el listado de personas beneficiarias del Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**” en la página de Internet de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>, en el mes de enero de 2024.

## PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA

La Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional, tendrá la obligación de supervisar que los procesos sean públicos y expeditos y será la responsable de recibir y resolver en primera instancia las quejas e inconformidades de parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y/o ciudadanía en general, que se consideren perjudicados por la aplicación del Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, por una acción u omisión del personal responsable del mismo, o bien suspendidos o dados de baja de éste.

El término para presentar la queja o inconformidad, será dentro de los 15 días hábiles siguientes al que haya sucedido el acto u omisión que la motiva, deberá presentarse por escrito ante la Dirección de Enlace Institucional de la Coordinación General de Participación Ciudadana, ubicada en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 10:00 a 18:00 horas, y los viernes de 10:00 a 15:00 horas; lo anterior, será con fundamento en lo preceptuado por la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, Título Cuarto del Recurso de Inconformidad, Capítulo Único.

En caso de que no se resuelva la queja o inconformidad, las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y/o ciudadanía en general, podrán presentar quejas por considerarse excluidos indebidamente de los programas o acciones sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas o acciones sociales 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 o la instancia correspondiente, para su debida investigación y substanciación.

El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (800 433 2000).

## MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD

La Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional o las Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México, tendrá a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los beneficiarios de servicios interesados puedan acceder al disfrute de los beneficios de este Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”**.

El mecanismo para exigir el cumplimiento del beneficio será mediante un escrito libre presentado ante la Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional, ubicada en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y los viernes de 09:00 a 15:00 horas, en apego a lo dispuesto por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Se deberá requerir a la Coordinación General de Participación Ciudadana, a través de la Dirección de Enlace Institucional, el cumplimiento a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa Social **“Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)”** y esta convocatoria.

Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de éstos, 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 beneficiario de éste;
- b) Cuando la persona facilitadora de servicios y/o beneficiaria de un Programa Social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa social; y
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa Social por restricción presupuestal y las personas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

En términos de lo establecido en los puntos anteriores, las personas facilitadoras de servicios o beneficiarias de los programas sociales 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;
- En cualquier momento podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos de la normativa aplicable;
- Acceder a la información de los programas sociales, reglas de operación, vigencia, cambios y ajustes, de conformidad con lo previsto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México;
- A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
- En ninguna circunstancia le será condicionada la permanencia o adhesión a cualquier Programa Social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia;
- A solicitar de manera directa, el acceso a los programas sociales una vez concluida la vigencia y el objetivo del Programa Social; y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas o beneficiarias deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación; y

- Toda persona beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada Programa Social.

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

Todas las personas facilitadoras de servicios o solicitantes podrán ejercer su derecho de audiencia, no sólo para el caso de suspensión o baja del programa social, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos, siguiendo el procedimiento establecido en el apartado de procedimiento de queja e inconformidad ciudadana señalados en las Reglas de Operación del Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”.

#### **PARA MAYOR INFORMACIÓN**

Las personas interesadas podrán solicitar información sobre el Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, en las oficinas de la Dirección de Enlace Institucional, ubicadas en Calle Cuauhtémoc número 142, Colonia del Carmen, Código postal 04100, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y los viernes de 09:00 a 15:00 horas.

Las Reglas de Operación del Programa Social “**Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX 2024)**”, pueden ser consultadas en la siguiente dirección electrónica: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/>.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Publíquese la presente Convocatoria en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, para su difusión y conocimiento.

**SEGUNDO.-** La presente Convocatoria entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, 8 de enero de 2024.



**LIC. JUAN GERARDO LÓPEZ HERNÁNDEZ**  
**SECRETARIO DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**