



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

**LIC. REBECA OLIVIA SÁNCHEZ SANDÍN**, Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 44 fracción I, 45, 54 y 74 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 121 fracción I de la Ley de Transparencia, Acceso a la información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 2 y 12 del Decreto por el que se crea un Organismo Descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio que se denomina Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal; 12 del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México; y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados Partes deben promover el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, así como a participar libremente en la vida cultural y en las artes, propiciando oportunidades apropiadas en condiciones de igualdad.

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral y que este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez.

Que la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, establece que las entidades federativas, municipales y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, están obligadas a garantizar el derecho de niñas, niños y adolescentes al descanso y el esparcimiento y a fomentar oportunidades en condiciones de igualdad, para su participación en actividades culturales, artísticas y deportivas dentro de su comunidad.

Que la Constitución de la Ciudad de México en su artículo 11, inciso D. Derechos de las niñas, niños y adolescentes, establece que las autoridades deberán atender los principios del interés superior de las niñas, niños y adolescentes, de la autonomía progresiva y de su desarrollo integral.

Que la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, establece que las niñas, niños y adolescentes tienen derecho al descanso, al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, así como a participar libremente en actividades culturales, deportivas y artísticas, como factores primordiales de su desarrollo y crecimiento.

Que el artículo 62 de la Ley en referencia establece que las autoridades y los órganos político administrativos, en el ámbito de sus respectivas competencias, están obligadas a garantizar el derecho de niñas, niños y adolescentes al descanso y el esparcimiento y a fomentar oportunidades apropiadas, espacios adecuados y seguros en barrios, pueblos y colonias, en condiciones de igualdad, para su participación en actividades culturales, artísticas y deportivas dentro de su comunidad.

Que es responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México procurar las políticas que sean necesarias para garantizar el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes a través de actividades y clases extraescolares que motiven el gusto por las artes, la cultura y los deportes.

Por lo antes expuesto, tengo a bien emitir el siguiente:



## LINEAMIENTO DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL “BIENESTAR APRENDE DIFERENTE”

### 1. Nombre de la Acción Institucional

“Bienestar Aprende DIFerente”

### 2. Tipo de Acción Institucional

Servicios

### 3. Entidad responsable

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México), a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes a cargo de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B”.

### 4. Diagnóstico

#### 4.1 Antecedentes

La Acción institucional “Bienestar Aprende DIFerente” surge de la necesidad de garantizar la universalidad del acceso a los servicios de apoyo a niñas, niños y adolescentes que ofrece el Gobierno de la Ciudad de México a través del DIF Ciudad de México. El antecedente inmediato de esta actividad fue el Programa Social “Niñas y Niños Talento” operado por el DIF Ciudad de México y el Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR) en el periodo 2007-2019.

La característica de ese Programa es que proporcionaba clases extraescolares a niñas, niños y adolescentes 6 a 15 años de edad con calificación entre 9 y 10, que residían y estaban inscritos en escuelas públicas de educación primaria, secundaria y Centros de Atención Múltiple de la Ciudad de México, además se atendía a una población focalizada a través del Proceso Integral para el Diagnóstico y Atención a la Sobredotación Intelectual (PIDASI), ahora Proceso Integral para las Altas Habilidades Intelectuales (PIDAHI). A través de servicios extraescolares para el fortalecimiento de sus condiciones académicas, así como, brindar herramientas psicoemocionales (para enfrentar la depresión, ansiedad y la ausencia de habilidades sociales), y con ello contribuir al acceso al derecho al desarrollo físico, mental, material y cultural, específicamente en las áreas de arte, ciencia y el deporte.

Este diseño, al estar basado en el aprovechamiento escolar, contribuía a reproducir desigualdades con lo que se agudizaban las desventajas de quienes se encuentran en una situación desfavorecida. Derivado de que la focalización y el condicionamiento resulta contraria a la visión consagrada en la Constitución de la Ciudad de México y en la Ley de Desarrollo Social, desaparece el programa social “Niñas y Niños Talento” para abrir paso al servicio “Bienestar Aprende DIFerente que ubica los derechos de las niñas y niños, las necesidades, el abatimiento de las desigualdades y la integración social, bajo una perspectiva más universal.

#### 4.2 Problema social atendido por la Acción Institucional.

México y la Ciudad de México en particular, tienen un marco jurídico sólido en cuanto a la protección del derecho al esparcimiento y juego, ya que tanto la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, así como la Constitución de la Ciudad de México y la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, establecen como derechos de todas las niñas, niños y adolescentes el sano esparcimiento, el juego y la recreación.

No obstante, existen pocos datos relacionados con políticas públicas y ejecución del derecho al sano esparcimiento y juego de las niñas y niños en México, lo que limita la toma de decisiones tomando en cuenta que el total de



niñas, niños y adolescentes 5 entre a 14 años, en edad escolar nivel básico, en la Ciudad de México es de 1,060,680 (INEGI, Intercensal 2020).

De acuerdo con la Consulta Nacional a Niñas, Niños y Adolescentes 2022, llevada a cabo por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México en conjunto con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, en la Ciudad de México cuatro de cada 10 niñas, niños y adolescentes refirieron que lo que les hace sentir más felicidad es el jugar, seguido de cerca por convivir con sus familiares, con 39.05%; a diferencia de la tendencia nacional en donde primero estaba la convivencia con familiares y después el juego. El tercer aspecto más mencionado fue convivir con amigas y amigos. Otros temas mencionados fueron realizar actividades recreativas o deportivas, aprender cosas nuevas y tener espacios públicos seguros como parques, calles, escuelas y transportes, al igual que a nivel nacional.

Asimismo, los lugares donde las niñas, los niños y adolescentes son más felices fueron los espacios públicos y comunitarios; destaca en la Ciudad de México que en este grupo de edad la preferencia por los espacios públicos y comunitarios está por arriba de la preferencia a nivel nacional, 56.54% en la capital del país respecto del 50.91% a nivel nacional.

Lo anterior, nos refiere que el juego tiene una dimensión fundamental y vital de placer para la infancia, y que es un componente indispensable del desarrollo físico, social, cognitivo, emocional y espiritual. Pero también el que estén en posibilidad de acceder a espacios públicos y comunitarios donde interactúen.

Sin embargo, los niños de escasos recursos o que viven en zonas de alta marginación no siempre cuentan con fácil acceso a tales espacios que impulse y fortalezca su desarrollo, más bien, los niños crean sus propias áreas de diversión en zonas donde hay crimen, ríos contaminados, calles altamente transitadas, sitios de construcción y vertederos. Lo anterior, genera un desarrollo desigual en el impulso de las capacidades, habilidades y valores en la infancia y la adolescencia de la Ciudad de México.

Adicionalmente, las escuelas públicas presentan escasas actividades extraescolares que fomenten el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes en el juego y la recreación.

Desarrollar de manera integral mecanismos institucionales que favorezcan las capacidades y habilidades de las niñas, niños y adolescentes a mediano y a largo plazo, en espacios adecuados donde puedan despreocuparse y disfrutar de su niñez, sin correr peligro de lastimarse o enfermarse, impulsará la posibilidad de un pleno desarrollo físico, mental, y-cultural, y una adecuada integración social.

### **4.3.- Justificación y análisis de alternativas**

La Acción Institucional “Bienestar Aprende DIFerente” busca promover en los Centros DIF Ciudad de México como lugares seguros, de interacción y de participación, el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes e impulsar sus habilidades que complementan su educación formal, a través de actividades culturales, recreativas, educativas y deportivas.

Asimismo, este servicio busca incidir en el desarrollo del talento potencial fortaleciendo habilidades, capacidades y herramientas psicoemocionales.

Por último, ante la violencia y el maltrato, principales motivos de preocupación y tristeza para las niñas, los niños y adolescentes, conforme la Consulta Nacional a Niñas, Niños y Adolescentes 2022, la acción institucional busca fortalecer al mismo tiempo los valores y la igualdad sustantiva de género.



#### **4.4.- Análisis de similitudes y coordinación con acciones o programas sociales del Gobierno Central de la Ciudad de México.**

La Acción Institucional Bienestar Aprende DIFerente” se coordina con el Programa social “Beca Leona Vicario” mediante la canalización niñas, niños y adolescentes residentes de la Ciudad de México de 0 a 17 años de edad, para que continúen sus estudios de nivel básico y/o medio superior, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en sistema escolarizado o semi escolarizado, que han perdido el sostén económico familiar por fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor, a través de la entrega de una transferencia monetaria mensual y servicios de atención integral.

#### **5. Definición de poblaciones objetivo, beneficiarias y/o usuarias**

**Población Objetivo.** 1,009,607 niñas y niños de 5 a 14 años de edad que están inscritos en escuelas públicas de educación primaria y secundaria de la Ciudad de México. (SEP, Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos Principales Cifras 2021-2022)

**Población Beneficiaria:** Hasta 30,000 niñas, niños y adolescentes de 5 a 16 años 11 meses y aquellos con altas habilidades intelectuales que habitan en la Ciudad de México.

#### **6. Objetivos generales y específicos**

##### **Objetivo y Estrategia General.**

Impulsar la educación y el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes de 5 a 16 años 11 meses que residen en la Ciudad de México, a través de acciones que promuevan su talento en las áreas de las ciencias, artes, deportes y la integración familiar.

##### **Objetivos Específicos.**

- a) Otorgar servicios educativos a las niñas, niños y adolescentes para el desarrollo de habilidades y valores, en áreas científicas, artísticas y deportivas (clases en disciplinas como música, artes plásticas, teatro, creación literaria, danza folklórica, danza contemporánea, computación, historiarte, experimenta y juego, inglés, natación, fútbol, basquetbol, voleibol y gimnasia).
- b) Brindar herramientas de salud psicoemocional a niñas, niños y adolescentes que presentan altas habilidades intelectuales mediante las actividades (ajedrez, creación literaria, creación artística, música, naturaleza, robótica, sinergia y natación)
- c) Proporcionar a las niñas, niños y adolescentes actividades de extensión cultural a través de visitas a museos, casas de cultura, centros recreativos, teatro, eventos especiales y deportivos, además de fortalecer con visitas virtuales a museos nacionales e internacionales.
- d) Brindar atención psicológica a niñas, niños, adolescentes y sus familias en caso de que sea requerido por la madre, padre, tutor y/o responsable de cuidado.
- e) Proporcionar espacios de formación para que las familias fortalezcan sus habilidades de crianza, capacidades de protección y comunicación, así como su conocimiento en el manejo de herramientas para la resolución no violenta de conflictos, así como la prevención de las diferentes violencias.

#### **7. Metas físicas**

- a) Beneficiar a través de actividades culturales, recreativas, educativas y deportivas hasta 30,000 niñas, niños y adolescentes.
- b) Realizar 20 salidas a museos, casas de cultura, centros recreativos, teatro, eventos especiales y deportivos.
- c) Beneficiar a 250 niñas, niños y adolescentes que presentan altas habilidades intelectuales (PIDAHI).

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

##### **8.1 Difusión.**

La acción institucional “Bienestar Aprende DIFerente” se difunde mediante:



- 1) Portal de internet del DIF de la Ciudad de México <http://www.dif.cdmx.gob.mx>.
- 2) Portal de internet de la Agencia Digital de Innovación Pública del Gobierno de la Ciudad de México: <https://adip.cdmx.gob.mx/>
- 3) Difusión en territorio a través de folletos y posters en los 54 Centros DIF ubicados en las distintas demarcaciones políticas (Alcaldías) de la Ciudad de México, escuelas, parques, plazas, mercados entre otros.

### 8.2 Requisitos de Acceso.

- a) CURP de la Niña, Niño o Adolescente
- b) Tener 5 años cumplidos y hasta los 16 años 11 meses de edad.
- c) Habitar en la Ciudad de México.

### Documentación requerida de la persona solicitante.

La siguiente documentación deberá ser ingresada en formato digital para el pre registro en el link [http://derechohabientes.sui.dif.cdmx.gob.mx/sui/subsistemas/registros/new\\_pro/registro.php](http://derechohabientes.sui.dif.cdmx.gob.mx/sui/subsistemas/registros/new_pro/registro.php)

- a) CURP de la niña, niños y/o adolescente.
- b) Comprobante de domicilio: recibo vigente, no mayor a tres meses de antigüedad, de servicios de agua, luz, predial, gas, teléfono fijo local, entre otros.
- c) Identificación oficial vigente con fotografía de la madre, padre o tutor legal (credencial expedida por el Instituto Nacional Electoral, pasaporte, constancia expedida por la alcaldía, cédula profesional o cartilla del Servicio Militar Nacional).
- d) Certificado médico de la niña, niño y/o adolescente que contenga la firma, nombre del personal médico y sello de la institución (en caso que la actividad seleccionada implique esfuerzo físico).

### 8.3 Procedimiento de acceso:

**Nombre:** Acceso a la actividad institucional “Bienestar Aprende DIFerente”

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B”	Difunde los lineamientos de Bienestar Aprende DIFerente, en los portales: <a href="http://www.dif.cdmx.gob.mx/">http://www.dif.cdmx.gob.mx/</a> <a href="https://tubienestar.cdmx.gob.mx/">https://tubienestar.cdmx.gob.mx/</a>	Permanente
2	Persona solicitante	Ingresa al portal <a href="http://www.dif.cdmx.gob.mx/">http://www.dif.cdmx.gob.mx/</a> , en donde realizada el registro a las actividades extraescolares y el Centro DIF de acuerdo a sus necesidades, así como ingresa la documentación solicitada.	10 minutos
		<b>¿Los documentos cumplen con los requisitos solicitados?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Recaba la documentación faltante e ingresa al portal para adjuntarla y concluir el registro.	5 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 2 del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
5		Imprime Gafete, Carta Compromiso y Reglamento para presentarlos en el Centro DIF Ciudad de México de su elección.	5 minutos



No.	Actor	Actividad	Tiempo
6		Acude 10 minutos antes de iniciar la clase extraescolar, al Centro DIF Ciudad de México de su elección, para presentar el gafete para el sello correspondiente a la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B” (Prestador de Servicios o Personal Técnico Operativo).	3 minutos
7	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B” (Prestador de Servicios o Personal Técnico Operativo)	Recibe a la madre, padre, tutor o responsable de cuidado para sellar el gafete y que la niña, niños y adolescente pueda ingresar a la actividad extraescolar.	3 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo total de ejecución: 26 minutos.</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. La niña, niño y/o adolescente puede incorporarse a una o más actividades extraescolares, las cuales deberán de ser ingresadas en el gafete
2. Solo podrán recoger a la niña, niño y/o adolescente de la actividad Bienestar Aprende DIFerente, las personas que se encuentren registradas en el gafete.

**8.4 Casos de excepción**

1. Cualquier situación que no esté contemplada en los presentes Lineamientos, atendiendo a las circunstancias particulares y de vulnerabilidad que se presenten con motivo de las actividades directas del DIF Ciudad de México, el Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, y en su caso podrá aprobar las solicitudes de apoyo exentando la presentación de alguno o algunos de los requisitos establecidos.

**8.5 Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal**

**a) Requisitos de permanencia.**

- Asistir a las clases extraescolares y a las actividades que convoque la acción institucional.

**b) Causales de baja.**

- No asistir a las actividades regularmente.

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

El DIF Ciudad de México que tiene a su cargo la actividad institucional “Bienestar Aprende DIFerente”, integrará una lista completa de las niñas, niños y/o adolescentes conforme al capítulo 6 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el cual deberá contener, al menos de la niña, niños y/o adolescente, los siguientes campos: nombre completo; lugar y fecha de nacimiento; género, edad, pertenencia étnica, tiempo de residencia en la Ciudad de México.



### 10. Procedimientos de instrumentación Operación.

Nombre: Planeación de clases extraescolares

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Programa a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" (Personal Técnico Operativo y Prestador de Servicios)	Elabora las cartas descriptivas pedagógicas de las academias de ciencias, artes y deportes, para las niñas, niños y adolescentes, para su entrega a la Dirección de Programa a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".	4 días
2	Dirección de Programa a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Instruye a la Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas, Niños y Adolescentes, la revisión de las cartas descriptivas pedagógicas.	10 minutos
3	Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas, Niños y Adolescentes	Revisa las cartas descriptivas pedagógicas y válida para la implementación de las mismas.	2 días
4		Informa sobre el resultado de la revisión de las cartas descriptivas pedagógicas a la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".	30 minutos
		<b>¿Las cartas descriptivas cumplen con lo solicitado?</b>	
		<b>No</b>	
5		Informa al Personal Técnico Operativo y Prestadores de Servicios, para que subsanen las observaciones.	1 día
		<b>(Conecta con la actividad 1 del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
6	Dirección de Programa a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Solicita al Personal Técnico Operativo y Prestadores de Servicios, así como a los Coordinadores académicos, la implementación de las cartas descriptivas pedagógicas, en las diversas actividades, artes plásticas, básquetbol, ciencias, computación, creación literaria, danza contemporánea, danza folklórica, fútbol, gimnasia, historia, inglés, música, natación, teatro, voleibol y clavados.	15 minutos
7	Dirección de Programa a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" (Personal Técnico Operativo y Prestador de Servicios, Coordinadores académicos)	Recibe las cartas descriptivas pedagógicas para la implementación con las niñas, niños y adolescentes.	1 hora
8		Realiza en el Centro DIF correspondiente las actividades extraescolares de aprendizaje y lúdicas recreativas en el área de las ciencias, artes y deportes de acuerdo al contenido de las cartas descriptivas pedagógicas.	permanente
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución: 8 días, 1 hora, 45 minutos.</b>			



**Aspectos a considerar:**

1. Las cartas descriptivas pedagógicas se realizarán por cuatrimestre, por lo que un mes antes de concluir se deberá realizar el procedimiento correspondiente.
2. Al final de cada cuatrimestre se realiza el cierre de actividades extraescolares.
3. De acuerdo a la población focalizada de las niñas, niños y adolescentes con altas habilidades intelectuales, las actividades extraescolares que se imparten son: naturaleza, ajedrez, creación artística, sinergia, robótica, creación literaria, proyectos por tu ciudad, música, taller a hermanitos y hermanitas y taller a madres y padres.

**10.3 Nombre del procedimiento:** Procedimiento de Queja o Inconformidad

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Persona solicitante o Beneficiario	Acude al Módulo de Atención de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B”, para presentar mediante escrito su queja o inconformidad por la acción u omisión en la aplicación del servicio, o por presuntos actos discriminatorios cometidos en su contra.	1 día
2	Módulo de Atención del servicio (Personal Técnico Operativo o Prestador de Servicios)	Recibe la queja o inconformidad para ser turnada a la persona Responsable de Atención Ciudadana y brinde la atención correspondiente.	10 minutos
3		Turna la queja o inconformidad a la persona Responsable de Atención Ciudadana a efecto de brindar la atención correspondiente.	1 día
4	Persona Responsable Atención Ciudadana	Recibe la queja o inconformidad, para su análisis y atención correspondiente.	1 día
5		Programa cita con la persona solicitante o beneficiarios o madre, padre o tutor de la o el beneficiario, para dar atención a la queja o inconformidad.	15 minutos
6	Persona solicitante o Beneficiario	Acude a la Unidad Administrativa responsable del servicio para exponer los hechos de la queja o inconformidad.	1 día
		<b>¿Es procedente el reporte de queja o inconformidad?</b>	
		<b>No</b>	
7	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Brinda la orientación explicando los motivos por los que no procede la queja o inconformidad y/o canaliza ante la instancia competente.	30 minutos
8		Envía informe a la Unidad Administrativa responsable del servicio, comunicando los motivos por los que no procede la queja o inconformidad.	30 minutos
		<b>SI</b>	
9		Proporciona atención a la persona solicitante o beneficiarios o madre, padre o tutor de la o el beneficiario, presentando alternativas para la solución de la queja o inconformidad.	1 hora
		<b>¿La queja o inconformidad tuvo como resultado la solución y el acuerdo entre las partes?</b>	
		<b>No</b>	





No.	Actor	Actividad	Tiempo
10	Persona solicitante o Beneficiario	Acude a la Procuraduría Social de la Ciudad de México al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, según sea el caso, a presentar su queja o inconformidad por la acción u omisión en la aplicación del programa social, o por presuntos actos discriminatorios cometidos en su contra.	1 día
11	Procuraduría Social de la Ciudad de México o Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México	Envía oficio a la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, solicitando se atiendan los requerimientos del ciudadano.	2 días
12	Dirección General	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano.	10 minutos
13		Turna a la Dirección Ejecutiva Jurídica y Normativa, oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano, para su seguimiento correspondiente.	1 día
14	Dirección Ejecutiva Jurídica y Normativa	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano, para ser turnada a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes para que brinde la atención correspondiente.	10 minutos
15	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes.	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano, y la turna a la persona responsable de Atención Ciudadana.	1 día
16	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Programa cita con la persona solicitante o beneficiarios o madre, padre o tutor de la o el beneficiario, a efecto de celebrar reunión conciliatoria.	15 minutos
17	Persona solicitante o Beneficiario	Acude a la reunión conciliatoria para la atención a la queja o inconformidad.	5 días
18	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Dialoga con la persona solicitante o beneficiario o madre, padre o tutor de la o el beneficiario, a efecto de conciliar y convenir acuerdo entre las partes	1 día
19		Informa a la Unidad Administrativa y a la Dirección Ejecutiva Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes, la conclusión de la queja o inconformidad	1 día
20	Dirección Ejecutiva Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes	Informa mediante oficio a la Dirección Ejecutiva Jurídica y Normativa la atención a los hechos y el acuerdo de conclusión manifestando: Fecha de atención Hora de atención Tipo de atención	3 días



No.	Actor	Actividad	Tiempo
21	Dirección Ejecutiva Jurídica y Normativa	Envía oficio e informe dirigido a la Procuraduría Social de la Ciudad de México o al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, según sea el caso, así como al Órgano Interno de Control, manifestando la atención a los hechos y el acuerdo de conclusión manifestando: Fecha de atención Hora de atención Tipo de atención	2 días
		<b>SI</b>	
22	Persona Responsable de Atención Ciudadana	Envía informe a la Unidad Administrativa y a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes, comunicando la solución de la queja o inconformidad y el acuerdo entre las partes manifestando: Fecha de atención Hora de atención Tipo de atención	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución: 22 días, 3 horas.</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:
  - a. Dirigido a la persona Titular de la Dirección Ejecutiva Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes;
  - b. Nombre del solicitante o la madre, padre o persona responsable de la niña, niños y/o adolescente beneficiario;
  - c. Hechos que motivaron la queja o inconformidad en que se establezca la fecha y lugar, nombre del área administrativa y en su caso, de la persona servidora pública cuyo acto u omisión motiva la queja o inconformidad, y
  - d. En su caso, las pruebas que pueda aportar.
2. Cuando el motivo de la queja o inconformidad presente deficiencias, se prevendrá a la persona solicitante o la madre, padre o persona responsable de la o el beneficiario, para que dentro del término de cinco días hábiles se subsane y en caso de no hacerlo se tendrá por concluida.
3. Cuando la persona Responsable de Atención Ciudadana no logró tener comunicación con la persona beneficiario o con la madre, padre o tutor de la o el beneficiario, se tendrá por concluida la queja o inconformidad.
4. El acuerdo entre las partes puede incluir la canalización a otra instancia, falta de elementos o desistimiento.
5. La queja o inconformidad podrá ser presentada también al DIF Ciudad de México, a través del Sistema Unificado Atención Ciudadana, misma que tendrá su seguimiento conforme al procedimiento referido anteriormente: <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>
6. Cuando la Dirección Ejecutiva Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes no resuelva la queja o inconformidad, la persona solicitante o la madre, padre o tutor de la o el beneficiario, podrá registrar también su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien la turnará a la Procuraduría Social de la Ciudad de México para su seguimiento correspondiente, así como a la Secretaría de la Contraloría General
7. El tiempo máximo de atención de este procedimiento puede variar de acuerdo a la naturaleza de la queja.
8. La Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, entregará a la Coordinación de Planeación un informe trimestral del número de quejas e inconformidades que se atendieron, así como sus resultados.



### 11. Mecanismos de Exigibilidad

Las niñas, niños y adolescentes a través de su madre, padre y/o tutor legales, que cumplan con los requisitos de acceso a la acción institucional “Bienestar Aprende DIFerente” y que no hayan obtenido su incorporación, podrán presentar su inconformidad por escrito a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, a través de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B, ubicada en calle Prolongación Xochicalco # 1000, edificio A, segundo piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez o al Teléfono 55 5604 0127 ext. 40000; siendo responsabilidad de la Dirección Ejecutiva dar respuesta por escrito a dicha inconformidad.

La prevención se emitirá y notificará dentro de un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción, para la resolución del procedimiento o trámite, debiendo ser desahogada por el interesado dentro del mismo plazo para la resolución de dicho procedimiento o trámite.

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

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los criterios de elegibilidad y requisitos de acceso para acceder a determinado derecho y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
- b) Cuando la persona beneficiaria de la acción institucional exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma como lo establece la convocatoria de acceso y disponibilidad de cupo.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a la acción institucional por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

En todos los casos la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. El escrito de inconformidad, deberá presentar los siguientes datos:

- a) Nombre de la niña, niños y adolescente.
- b) Nombre, domicilio, número telefónico de la madre, padre, tutor legal de la niña, niño o adolescente.
- c) Fecha en que se solicitó la incorporación de la niña, niño o adolescente a la acción institucional.
- d) Petición que se formula, expresando los hechos en que se basa su inconformidad.
- e) El documento o documentos en los que basen su inconformidad.
- f) Firma de la madre, padre o tutor.

### 12. Articulación con otros Programas y Acciones Sociales

Esta Acción Institucional tiene articulación con aquellos programas sociales que coadyuvan a garantizar la equidad e inclusión social para el desarrollo humano, de manera particular con el Programa Social Beca Leona Vicario también operado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Ciudad de México, a través de las canalizaciones detectadas por las condiciones de vulnerabilidad de sus beneficiarios.

### 13. Mecanismos de Fiscalización

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 de la Acción institucional, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por Alcaldía y colonia.

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



El Órgano Interno de Control en el DIF de la Ciudad de México, vigilará 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 los presentes Lineamientos, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución de la Acción institucional y el ejercicio de los recursos públicos.

La Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través de la Acción institucional “Bienestar Aprende DIFerente”. 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 institución.

#### 14. Mecanismo de Rendición de Cuentas

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los presentes Lineamientos se difundirá en la página oficial del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México ubicado en la siguiente liga <https://dif.cdmx.gob.mx/transparencia>

#### 15. Evaluación y monitoreo

La adopción de la cultura de la Gestión para Resultados (GpR) por el Gobierno de la Ciudad de México, se percibe como el modelo de cultura organizacional, directiva y de desempeño institucional, que enfatiza lo logrado y su impacto en la población. En el marco de la rendición de cuentas y de transparencia, la aplicación de la Metodología del Marco Lógico (MML), es el instrumento que permite la medición de resultados de los programas sociales y la mejora de su diseño y lógica interna, todo ello con el fin de que las y los servidores públicos puedan tomar decisiones pertinentes en torno a su diseño e implementación. Así mismo, facilita el seguimiento de los programas, ya que proporciona información sobre los avances observados, a través del cumplimiento de sus metas y de sus indicadores, así como sobre el ejercicio de los recursos asignados a los programas, lo que propicia la ejecución de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados. Para la elaboración de la Matriz de Indicadores del Programa se utilizó la Metodología del Marco Lógico.

Nivel	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Metas
FIN	Impulsar la educación y el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, a través de actividades extraescolares, en el área de las ciencias, artes y deportes.	Total de niñas, niños y adolescentes inscritas en escuelas pública de la Ciudad de México/ Total de niñas y niños de 5 a 16 años de edad beneficiados, y aquellos con altas habilidades intelectuales beneficiarios) *100	Personas beneficiadas	Trimestral	Base de Datos	2.7%



Nivel	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Metas
<b>PROPOSITO</b>	Garantizar el mejoramiento de las habilidades psicoemocionales y de desarrollo cognitivo de niñas, niños y adolescentes posterior al ingreso a las actividades extraescolares	(Número de niñas, niños y adolescentes que posterior al ingreso mejoran sus habilidades psicoemocionales y de desarrollo cognitivo al momento del egreso/Número total niñas, niños y adolescentes seguimiento posterior al egreso)	Personas habilitadas	Anual	Base de Datos	100%
<b>COMPONENTE 1</b>	Servicios extraescolares otorgados a niñas, niños y adolescentes	(Total de servicios extraescolares impartidos al periodo/Total de servicios extraescolares programadas al periodo)*100	Servicios	Trimestral	Base de Datos	100%
<b>COMPONENTE 2</b>	Servicios pedagógicos a niñas, niños y adolescentes con altas habilidades intelectuales	(Total de servicios pedagógicos impartidos a niñas, niños y adolescentes con altas habilidades intelectuales al periodo/Total de servicios pedagógicos programados a niñas, niños y adolescentes con altas habilidades intelectuales programadas al periodo)*100	Servicios	Trimestral	Base de Datos	100%
<b>ACTIVIDADES 1</b>	Talleres de orientación para niñas, niños y adolescentes	(Total de eventos realizados para niñas, niños y adolescentes que llevan a cabo actividades extraescolares /Total de eventos programados para niñas, niños y adolescentes)*100	Eventos	Trimestral	Base de Datos	100%
<b>ACTIVIDADES 2</b>	Talleres para madres, padres, hermanitos y hermanitas de beneficiarios con Altas Habilidades Intelectuales.	Total de eventos para madres, padres, hermanitos y hermanitas de beneficiarios con Altas Habilidades Intelectuales, realizados /Total de eventos para madres, padres, hermanitos y hermanitas de beneficiarios con Altas Habilidades Intelectuales, programados)*100	Eventos	Trimestral	Base de Datos	100%



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Altas Habilidades Intelectuales.-** Término utilizado para referirse a las capacidades intelectuales potenciadas de carácter innato de las niñas, niños y adolescentes
- **Actividades extraescolares.-** Actividades realizadas fuera del entorno escolar pero que tienen que ver con la educación
- **Cartas Descriptivas.-** Herramientas didácticas que permiten identificar las necesidades de la planeación de las actividades extraescolares las cuales se realizarán basadas en los ejes sociales de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, Perspectiva de Género, Interculturalidad, Sustentabilidad y Prevención.
- **Caso de excepción.-** Condiciones que se apartan de las condiciones habituales
- **PIDAHÍ.-** Proceso Integral para las Altas Habilidades Intelectuales, para la operación de este servicio se entenderá como la atención brindada a las niñas, niños y adolescentes que presentan un coeficiente intelectual igual o mayor a 130 puntos.
- **Población Beneficiaria.-** Niñas, Niños y Adolescentes que recibe actividades extraescolares en los Diferentes Centros DIF de la Ciudad de México.
- **Población Objetivo.-** Niñas, Niños y Adolescentes que es afectada por el problema (o será afectada por este), y que por lo tanto requiere de los servicios o bienes que proveerá el servicio.
- **Lineamientos.-** Conjunto de disposiciones que precisan la forma de operar una Acción institucional, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, igualdad, equidad y transparencia.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.-** El presente Lineamiento entrará en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**TERCERO.-** El Lineamiento es de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, así como para los usuarios (as) y, entrará en vigor el día de la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, del Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado y descargado.

**CUARTO.-** La Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes, a través de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B”, es la encargada de vigilar el cumplimiento del presente Lineamiento.

**QUINTO.-** Queda abrogado el Lineamiento Interno de Operación de la Acción Institucional “Aprende y Crea Diferente 2020”, aprobado en el mes de marzo de 2020 por la Junta de Gobierno del DIF Ciudad de México.

Ciudad de México, a 20 de diciembre de 2023

**DIRECTORA GENERAL**

**LIC. REBECA OLIVIA SÁNCHEZ SANDÍN**