



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

INSTITUTO
DE VIVIENDA

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL

**“OTORGAMIENTO DE AYUDAS
DE BENEFICIO SOCIAL A PERSONAS
VÍCTIMAS DIRECTAS Y/O INDIRECTAS
AFECTADAS POR EL INCIDENTE OCURRIDO
EL DÍA 03 DE MAYO DE 2021,
EN LA LÍNEA 12 DEL SISTEMA
DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO,
EJERCICIO 2022”**

INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Lic. Anselmo Peña Collazo, Director General del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 74, Fracciones IV, IX y XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; Art. 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, y considerando que el Instituto de Vivienda de la Ciudad de México tiene por objeto diseñar, elaborar, proponer, promover, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas y programas de vivienda, enfocados principalmente a la atención de la población de escasos recursos económicos de la Ciudad de México, dentro del marco del Programa General de Desarrollo de la Ciudad de México y de los programas que se deriven de él, así como de la Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera del propio Instituto; que la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México prevé que los acuerdos delegatorios de facultades, instructivos, manuales, y formatos que expidan las dependencias y entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, se publicarán previamente a su aplicación, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Que el Consejo Directivo del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, tiene como facultades las establecidas en la Ley de Vivienda para la Ciudad de México vigente, las que consigna el Decreto de Creación del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, y otras disposiciones jurídicas aplicables, así como las de interpretar, complementar o emitir los acuerdos que sean necesarios para la debida aplicación y observancia de sus Reglas de Operación.

Que mediante acuerdo INVI90ORD3674, el H. Consejo Directivo, con fundamento en los artículos Segundo; Tercero; fracciones II, XVI y XVII; y Sexto, fracciones III, IV, IX, XIV Y XXI del Decreto que crea el Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 18 de diciembre de 2019; así como en las Reglas de Operación del Programa "Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social para pago de rentas, ejercicio 2021"; autoriza Otorgar Apoyo Inmediato a Víctimas Directas y/o Indirectas afectadas por el incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro, en el tramo que corre de las estaciones Tezonco a Olivos, a partir de la fecha del acontecimiento, de conformidad con la canalización de las mesas de trabajo realizadas en el seno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, mediante el otorgamiento de ayudas de beneficio social y/o créditos en cualquiera de las modalidades establecidas en los numerales 3.2, 3.2.1, 4.1, 5.5.5, 5.5.6, 5.6.6 y 5.7 de las Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México.

Que el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, mediante oficio CECDMX/P/SE/5/2022 notifica al Instituto de Vivienda de la Ciudad de México la procedencia de gestiones para la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de los Lineamientos de Operación de la acción social "Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a personas víctimas directas y/o indirectas afectadas por el incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro", he tenido a bien expedir el:

AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL "OTORGAMIENTO DE AYUDAS DE BENEFICIO SOCIAL A PERSONAS VÍCTIMAS DIRECTAS Y/O INDIRECTAS AFECTADAS POR EL INCIDENTE OCURRIDO EL DÍA 03 DE MAYO DE 2021, EN LA LÍNEA 12 DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO, EJERCICIO 2022".

1. Nombre de la Acción Social

"Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a personas víctimas directas y/o indirectas afectadas por el incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro, ejercicio 2022".

2. Tipo de Acción

La acción social "Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a personas víctimas directas y/o indirectas afectadas por el incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro", es un mecanismo diseñado para brindar atención a las víctimas del incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro y/o sus familiares directos. Este mecanismo contempla transferencias monetarias para:

- a) Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social para vivienda nueva en conjunto.

3. Entidad Responsable

El Instituto de Vivienda de la Ciudad de México (INVI), a través de la Dirección Ejecutiva de Promoción y Fomento de Programas de Vivienda, en coordinación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, fungirán como responsables de la implementación de la Acción Social “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a personas víctimas directas y/o indirectas afectadas por el incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro”.

Por parte del Instituto de Vivienda, en lo que concierne a las Ayudas de Beneficio Social para Vivienda Nueva en Conjunto, la Dirección Ejecutiva de Promoción y Fomento de Programas de Vivienda, a través de la Coordinación de Integración y Seguimiento de la Demanda de Vivienda, la Subdirección de Atención y Análisis de la Demanda de Vivienda y la Jefatura de Estudios Socioeconómicos serán las responsables de la integración de la Cédula Única de Información Socioeconómica de cada beneficiario, así como de la presentación de los casos al H. Comité de Financiamiento o al H. Consejo Directivo para la aprobación correspondiente.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, a través de sus mesas de trabajo, será la encargada de canalizar a las personas a beneficiar por medio de la acción social.

4. Diagnóstico

4.1 Antecedentes

La acción Social “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a personas víctimas directas y/o indirectas afectadas por el incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro” es un mecanismo que se implementa como medida de atención para resarcir mínimamente, el daño ocasionado a las personas víctimas y/o a sus familiares, afectadas por el incidente antes mencionado.

4.2 Problema o necesidad social que atiende la acción

El día 03 de mayo del presente año ocurrió un incidente en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro, en específico en el tramo que corre de las estaciones Tezonco a Olivos; de acuerdo con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, 26 personas fallecieron tras el incidente y al menos 97 personas resultaron lesionadas, de las cuales cinco necesitaron ser hospitalizadas.

En materia de vivienda se contabilizaron 69 familias de víctimas directas e indirectas que requerían apoyo mediante el otorgamiento de vivienda nueva del Programa Vivienda en Conjunto. Este apoyo permitirá resarcir de alguna manera las afectaciones económicas y de salud a estas familias afectadas por el incidente.

En el ejercicio 2022 serán atendidas 19 familias de víctimas del incidente, que aún no han recibido la ayuda de beneficio social.

4.3 Justificación y Análisis de Alternativas

El Instituto de Vivienda (INVI) al ser uno de los entes encargados de promover el derecho al acceso a una vivienda adecuada, en especial de las personas con menos ingresos y que por su grado de vulnerabilidad se vea nulificado este derecho, incorpora acciones con el fin de resarcir en materia de vivienda, el daño ocasionado a las personas víctimas de este incidente, por lo que en coordinación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAVI) ambos de la Ciudad de México, implementa la entrega de viviendas como Ayuda de Beneficio Social, a personas víctimas del incidente ocurrido en la Línea 12.

4.4 Análisis de similitudes y coordinación con acciones o programas sociales del gobierno Central de la Ciudad de México y/o Alcaldías.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAVI) será la encargada de concentrar, analizar y canalizar las solicitudes de las personas afectadas por el incidente de la Línea 12 a las diversas instancias del Gobierno de la Ciudad de México, de acuerdo a las necesidades declaradas.

El Instituto de Vivienda brindará atención a las personas canalizadas por la CEAVI, por medio de las Ayudas de Beneficio Social acordes a las necesidades identificadas por la CEAVI y el Instituto.

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

Población Objetivo

Se contemplan 19 familias que recibirán ayuda de beneficio social para cubrir los gastos de suelo, excedente de obra inherentes y, si fuera el caso, los gastos por espacios de estacionamiento.

Población Beneficiaria y/o usuaria

Con base a las canalizaciones que realizará la CEAVI al Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, por medio del Programa Vivienda en Conjunto se beneficiará a 19 familias víctimas del incidente, quienes recibirán ayudas de beneficio social para cubrir los gastos generados por los siguientes conceptos:

- Suelo. El INVI otorgará apoyo para el pago de la parte proporcional del costo del suelo, a toda víctima que sea beneficiada con crédito para vivienda
- Ficha de pagos accesorios. El Instituto de Vivienda absorberá el costo de apertura de crédito.
- Excedente de obra. El INVI aportará (sin cargo a la víctima), el costo del excedente de obra (costo de la vivienda que excede a los techos de financiamiento permitidos por las Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera).
- Gastos inherentes. El Instituto de Vivienda otorgará a las víctimas, apoyo económico para solventar los gastos generados por los trámites realizados ante diversas dependencias, relacionados con la vivienda, tales como licencias, permisos, etc.
- En los casos en los que exista disponibilidad y el proyecto de vivienda contemple cajones de estacionamiento, el INVI otorgará apoyo económico a las víctimas para pagar este concepto.

6. Objetivos generales y específicos

Objetivo General

Resarcir mínimamente el daño ocasionado a las personas víctimas del incidente de la Línea 12 en materia de vivienda, promoviendo el ejercicio del derecho a una vivienda adecuada.

7. Metas Físicas

El monto promedio a otorgar se calculó con base en lo establecido en el Acuerdo por el que se emite la resolución administrativa de carácter colectiva que emite la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, a efecto de determinar sobre la procedencia del otorgamiento del pago de medidas de ayuda extraordinarias y emergentes 2021-1, contempladas en los títulos segundo, tercero y cuarto de la Ley General de Víctimas, en relación con la Ley de Víctimas para la Ciudad de México, en sus párrafos:

- Cuarto. Especial condición de vulnerabilidad de las víctimas. El artículo 3, en relación con el 5, de la Ley General de Víctimas y, demás correlativos de la Ley Local, imponen la obligación de reconocer que ciertos daños sufridos como consecuencia de un hecho victimizante requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas, a fin de ofrecer garantías especiales y diferenciadas de protección especial. En el expediente administrativo que por esta vía se resuelve, al estar en presencia de personas afectadas víctimas, según cada caso, presentan diversas afectaciones derivadas de un hecho victimizante que por sí

solas ocasionan condiciones de vulnerabilidad en diversas esferas, aunado al hecho notorio, además que queda claro que derivado de la situación de emergencia sanitaria a consecuencia de la pandemia por el virus COVID-19, exige una protección eficaz aún más reforzada, de modo que es imprescindible que dichas personas cuenten con los medios necesarios fundamentales para abastecer sus necesidades básicas.

- Quinto. Sobre los montos autorizados. En relación con los montos establecidos por los ordenamientos legales que rigen para las medidas de ayuda inmediata y, excepcionalmente, de una indemnización anticipada y provisional, materia de la presente determinación, esta autoridad retoma lo establecido en las Reglas de Operación para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral de la ciudad de México, en relación con los Lineamientos Aplicables al Tabulador de las Ayudas Inmediatas y de Asistencia, así como respecto a la comprobación del Destino de Recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral de la Ciudad de México, a efecto de que a la víctima no se le cause mayores cargas de comprobación, en observancia al principio de buena fe, debida diligencia y máxima protección, mismos que fueron publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 10 de septiembre de 2020. En consecuencia, al actualizarse las hipótesis normativas previstas en el artículo 8 y Título Tercero de la Ley General de Víctimas, así como los requisitos exigidos por dicha Ley, como la Local aplicable y demás ordenamientos conducentes, se concluye que en el presente expediente administrativo resulta procedente de manera emergente y excepcional el otorgamiento del recurso de ayuda inmediata y asistencia en favor de víctimas afectadas por el trágico evento precisado, con cargo al presupuesto asignado a esta Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas para tales efectos, ello de conformidad con los considerandos de la presente determinación.

Asimismo, la Ley de Víctimas de la Ciudad de México, en su Artículo 103 señala que “Corresponde al Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, de conformidad con su competencia y lo dispuesto en la Ley General y esta Ley, las atribuciones siguientes:

- I. Establecer las medidas conducentes a asegurar el cumplimiento de los programas y orientaciones aprobados por el Jefe de Gobierno en materia de vivienda; **en particular, fijar prioridades para las víctimas cuando fuere necesario en los aspectos no previstos en las normas generales y asignar en consecuencia los recursos; y,**
- II. **Fomentar el diseño de políticas y programas para el financiamiento u otorgamiento y mejoramiento de vivienda a favor las víctimas, en específico, las que se encuentren en situación vulnerable de bajos recursos económicos o en situación de riesgo, mismos que serán considerados como personas sujetas de subsidio o de ayuda de beneficio social.**

8. Programación Presupuestal

El presupuesto programado para la acción Social “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a personas víctimas directas y/o indirectas del incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro, ejercicio 2022” es de \$3,051,695.00 (tres millones cincuenta y un mil seiscientos noventa y cinco pesos 00/100M.N) que permitirá otorgar 19 ayudas de beneficio social por un monto de al menos \$160,615.52 (Ciento sesenta mil seiscientos quince pesos 52/100 M.N.), correspondientes al costo de suelo, ficha de pagos accesorios, excedente de obra de la vivienda, gastos inherentes y cajón de estacionamiento (si fuera el caso), para cubrir los gastos generados en los proyectos de vivienda a donde serán incorporados estos.

9. Temporalidad

La acción social “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a personas víctimas directas y/o indirectas afectadas por el incidente ocurrido el día 03 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro, ejercicio 2022”, contempla como:

9.1 Fecha de inicio. En el mes de enero de 2022 y como

9.2 Fecha de término. El 31 de diciembre de 2022.

10. Requisitos de acceso

Para acceder a las Ayudas de Beneficio Social para vivienda nueva se deberán cumplir con los siguientes requisitos:

-Ser persona canalizada por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, quien tomará en consideración que la persona haya sido víctima directa o indirecta del incidente ocurrido el día 3 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

Las personas víctimas del incidente recibirán Ayudas de Beneficio Social para pago del excedente de obra, gastos inherentes y estacionamiento (si fuera el caso), en proyectos de vivienda financiados por el Instituto de Vivienda, presentando, para revisión, identificación oficial, así como un escrito libre dirigido al Lic. Anselmo Peña Collazo, Director General del INVI, solicitando su registro al proyecto habitacional elegido, señalando nombre completo y firma.

11. Criterios de elección de la población

- Ser persona canalizada por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
- Ser persona vulnerable por nivel de ingresos

12. Operación de la Acción

La persona a beneficiar deberá ser identificada como Víctima Directa y/o Indirecta por el incidente ocurrido el día 3 de mayo de 2021, en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI). El Instituto de Vivienda, en coordinación con los enlaces designados por la Jefatura de Gobierno, dará acompañamiento a las víctimas hasta concretar la entrega del beneficio.

Con base en la Ley de Víctimas para la Ciudad de México, la CEAVI en su:

- Artículo 36.- Para determinar las medidas de protección necesarias la Comisión de Víctimas tendrá un término de diez días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud, para:
 - I. Elaborar una Evaluación de Riesgo;
 - II. Determinar el nivel de riesgo y personas beneficiarias; y,
 - III. Proponer las Medidas que serán presentadas, a más tardar en la siguiente sesión del Sistema de Atención para su aprobación.

Con base a las necesidades identificadas, la CEAVI canalizará a la persona víctima directa o indirecta, al Instituto de Vivienda de la Ciudad de México.

En el caso de las Ayudas de Beneficio Social para vivienda nueva, del Programa Vivienda en Conjunto, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México proporcionará el (los) nombre (s) y estatus de cada una de las víctimas directas o indirectas y definirá el tipo de financiamiento que les será otorgado.

Las Víctimas directas o indirectas canalizadas por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México integrarán la documentación en la JUD de Estudios Socioeconómicos para estar en condiciones de presentar al H. Comité de Financiamiento o al H. Consejo Directivo los casos para su aprobación y posterior entrega de contrato y/o convenio de vivienda.

Los datos personales recabados para el otorgamiento de ayudas de beneficio social para vivienda nueva, serán resguardados en el "Sistema de Datos Personales del Programa de Vivienda en Conjunto del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México" y serán utilizados en la integración de los expedientes y bases de datos de las personas solicitantes, con el fin de analizar la procedencia del otorgamiento de créditos de vivienda en apego al Programa de Vivienda en Conjunto, su formalización y con ello conformar los padrones de beneficiarios, así como la elaboración de informes. Podrán ser transferidos al Instituto de

Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, a los Órganos jurisdiccionales locales y federales, a la Auditoría Superior de la Ciudad de México, a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, al Congreso de la Ciudad de México, a la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social y al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, con la finalidad de realizar algún trámite relacionado con el programa y/o a petición de los mismos.

Los datos de las personas beneficiarias, salvo las excepciones previstas en la Ley, no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso.

Todos los trámites son gratuitos y se prohíbe a las autoridades de la Ciudad de México, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos o partidistas, las políticas y programas sociales. Las leyes correspondientes, establecerán las sanciones a que haya lugar.

13. Difusión

Al ser una acción social en atención a las personas víctimas del evento sucedido en la línea 12 del Transporte Colectivo Metro, la difusión de ésta se llevará a cabo a través de las mesas de trabajo realizadas por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México.

14. Padrón de Beneficiarios y facilitadores de servicios y/o listado de identificación de personas usuarias

Una vez que las personas solicitantes sean incorporadas a la Acción Social, formarán parte de un padrón de personas beneficiarias, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuáles en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en los presentes Lineamientos de Operación.

Dicho padrón será conformado en apego a lo estipulado en el Capítulo Seis del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el D.F. conteniendo al menos, los siguientes campos: I. Nombre completo II. Lugar y fecha de nacimiento; III. Sexo IV. Edad V. Pertenencia étnica VI. Grado máximo de estudios VII. Tiempo de residencia en la Ciudad de México VIII. Domicilio IX. Ocupación X. Datos de los padres o tutores, en su caso, y XI. Clave Única de Registro de Población.

15. Criterios de exigibilidad, inconformidad y rendición de cuentas

Se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos al menos en los siguientes casos:

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

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

En caso de existir alguna inconformidad derivada del mecanismo de acceso regulado por los presentes lineamientos, las y los interesados podrán presentar sus quejas o inconformidades por escrito, que deberá contener el nombre completo de la o del interesado, dirección y en su caso número telefónico, así como una descripción de la inconformidad. El escrito deberá ir dirigido al titular de la Dirección General de Instituto de Vivienda de la Ciudad de México. El área de recepción será únicamente por medio de la Oficialía de Partes del INVI, ubicada en Calle Canela, Número 660, Col. Granjas México, Planta

Baja, C. P. 08400, Alcaldía Iztacalco, en un horario de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y los días viernes de 09:00 a 15:00 horas.

En caso de persistir la inconformidad, las y los inconformes podrán presentar sus quejas o inconformidades por escrito, que deberá contener el nombre completo de la o el interesado, dirección y en su caso número telefónico, así como una descripción de la inconformidad. El escrito deberá ir dirigido al titular de la Secretaría de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México. Las áreas de recepción de los escritos serán únicamente las oficinas ubicadas en Av. Arcos de Belén No. 2, Doctores, Cuauhtémoc, 06720 Ciudad de México, CDMX, Teléfono 5627-9700, en un horario de 09:00 a 18:00 horas de lunes a jueves y de 09:00 a 15:00 los días viernes. Así mismo las y los posibles afectados podrán exponer su queja a través de la página web del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México: <http://www.invi.cdmx.gob.mx>, en el portal anticorrupción (www.anticorrupcion.df.gob.mx). En caso de que la dependencia o entidad responsable de la acción social no resuelva la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos o por incumplimiento de la garantía de acceso 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. El Órgano Interno de Control del Instituto, ubicado en Canela Núm. 660, 4º. Piso, Ala "B", colonia Granjas México, Alcaldía Iztacalco, Ciudad de México, recibe escritos de quejas e inconformidades, mismas que son remitidas a la Secretaría de la Contraloría General, quien emitirá las respuestas conforme a la normatividad aplicable. Es importante registrar en el escrito de queja o inconformidad un número telefónico y/o dirección electrónica al cual será dirigida la respuesta.

En los escritos de inconformidad dirigidos a cualquiera de las instancias antes mencionadas, el quejoso deberá indicar con precisión qué punto de los Lineamientos de Operación, o de la normatividad aplicable que considera que se está violando, o qué trámite se omitió realizar por parte del servidor público adscrito al Instituto.

Se informa que el mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (01800 433 2000).

16. Evaluación y monitoreo.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

La evaluación externa podrá ser realizada en cualquier momento durante la implementación de la acción o posteriormente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, ya sea por cuenta propia o través de terceros.

En cuanto a los Indicadores de Gestión y de Resultados, estos han sido diseñados en cumplimiento a la Metodología de Marco Lógico (MML).

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Periodo de cálculo	Metas	Medios de Verificación
Propó sito	Resarcir el daño ocasionado a las personas víctimas del incidente de la Línea 12 en materia de vivienda, promoviendo el ejercicio del derecho a una vivienda adecuada.	Porcentaje de las personas víctimas del incidente ocurrido en la línea 12 atendidas por medio de las ABS para vivienda nueva en conjunto.	(Número de personas víctimas del incidente ocurrido en la línea 12 atendidas por medio de las ABS VNVC/número total de personas víctimas del incidente ocurrido en la línea 12 canalizadas al INVI por la CEAVI)*100	Porcentaje	Ejercicio 2022	Otorgar Ayudas de Beneficio Social a al menos 19 personas víctimas del incidente ocurrido en la línea 12 del Metro.	Informes

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Periodo de cálculo	Metas	Medios de Verificación
Componente 1	Ayudas de Beneficio Social otorgadas para vivienda nueva	Porcentaje de ABS otorgadas para cubrir el costo de suelo, excedente de obra de la vivienda, gastos inherentes y cajón de estacionamiento (si fuera el caso) excedente de obra, gastos inherentes y estacionamiento (si fuera el caso).	(Número de ABS para cubrir excedente de obra, gastos inherentes y estacionamiento (si fuera el caso) / número total de ABS otorgadas para VNVC)*100	Porcentaje	Ejercicio 2021	Otorgar Ayudas de Beneficio Social a al menos 19 personas víctimas del incidente ocurrido en la línea 12 del Metro.	Informes

TRANSITORIOS

Primero.- Publíquese el Aviso por el cual se dan a conocer los lineamientos de operación de la acción social: "OTORGAMIENTO DE AYUDAS DE BENEFICIO SOCIAL A PERSONAS VÍCTIMAS DIRECTAS Y/O INDIRECTAS AFECTADAS POR EL INCIDENTE OCURRIDO EL DÍA 03 DE MAYO DE 2021, EN LA LÍNEA 12 DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO, EJERCICIO 2022", en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Segundo.- El presente Aviso surtirá efectos el día de su publicación, dejando sin efectos el Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a los lineamientos de operación de la acción social: "OTORGAMIENTO DE AYUDAS DE BENEFICIO SOCIAL A PERSONAS VÍCTIMAS DIRECTAS Y/O INDIRECTAS AFECTADAS POR EL INCIDENTE OCURRIDO EL DÍA 03 DE MAYO DE 2021, EN LA LÍNEA 12 DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO" publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, de fecha 30 de septiembre de 2021.

Ciudad de México a 17 de enero de 2022

El C. Director General del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México
Lic. Anselmo Peña Collazo