

# GUÍA RÁPIDA DE SERVICIOS

PARA POBLACIÓN  
DE LA CDMX

**AFECTADA POR  
EL SISMO DEL 19-S**



**PROTEGIENDO  
EL CORAZÓN DE MÉXICO**



**DELEGACIÓN  
CUAUHTÉMOC**



## TIPO DE SERVICIOS:

### a) PÚBLICOS

#### • ESCUELAS Y OFICINAS PÚBLICAS:



### 1. ¿Qué apoyos puede obtener un niño, niña o adolescente que perdió a sus padres y/o tutores?

Puede acceder uno o varios de los siguientes programas y servicios:

- Educación Garantizada
- Más Becas Mejor Educación
- Niñas y Niños Talento
- Programa Integral para el Diagnóstico y Atención a la Sobredotación Intelectual (PIDASI)
- Cunas CDMX
- CADIS o centros de día
- Bebé Seguro CDMX
- Hijas e Hijos de la Ciudad
- Cuidados Alternativos
- Representación jurídica, atención psicológica, y atención médica

### 2. ¿Qué apoyos puedo obtener si soy padre o madre y perdí a mi pareja?

Puedes obtener uno o varios de los siguientes programas o servicios:

- Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes en la Ciudad de México
- Albergue Familiar
- Despensas
- Patrocinio Jurídico



### **3. ¿En qué consiste el Programa de aplicación inmediata para familias con hijos que perdieron sus viviendas?**

Es el acceso de las personas afectadas a diversas cooperativas y a cursos de capacitación para ejercer un oficio.

### **4. ¿Dónde puedo obtener estos apoyos?**

A través de los siguientes medios:

- a)** Módulos del DIF local, ubicados en los Centros de Atención Integral para la Reconstrucción de la CDMX.
- b)** Durante las brigadas que se realicen en las zonas afectadas.
- c)** En Centros de Desarrollo Comunitario del DIF CDMX.
- d)** En la página del DIF CDMX: [www.dif.cdmx.gob.mx](http://www.dif.cdmx.gob.mx).

### **5. ¿Cómo recupero mi documentación oficial perdida a causa del sismo?**

**a) Credencial de elector:** el Instituto Nacional Electoral (INE) estableció que los trámites de reposición se realizarán en los Módulos de Atención Ciudadana, sin necesidad de presentar documentos. Se podrá recoger la credencial hasta 5 días (hábiles) después de presentada su solicitud.

**b) Credencial de Pensión Alimentaria para personas mayores de 68 años que residen en la Ciudad de México:** llama al teléfono 91 26 99 99 para cancelarla y tramitar su reposición.

**c) Trámites ante el Registro Civil:** los podrás realizar sin costo alguno. Asimismo, la Consejería local estará apoyando para el trámite de documentos perdidos, como actas de nacimiento y escrituras. Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la CDMX: Tel. 53458330, @cdmxconsejeria.

### **6. ¿Dónde puedo recibir apoyo psicológico gratuito?**

**a)** Para una atención psicológica inmediata comunícate al Centro de atención telefónica para crisis y asistencia psicológica y psiquiátrica de las facultades de Psicología y Medicina de la UNAM. Los teléfonos son: Facultad de Psicología, 4161 6041 y 5622 2288; Facultad de Medicina, 5623 2291 y 5623 2127.



**b)** Para otro tipo de servicios relacionados con salud emocional, consulta las alternativas que ofrece el Gobierno de la CDMX en: <http://reconstruccion.cdmx.gob.mx/salud-emocional>.

### **7. ¿Cuánto me costará la búsqueda de antecedentes registrales de un inmueble?**

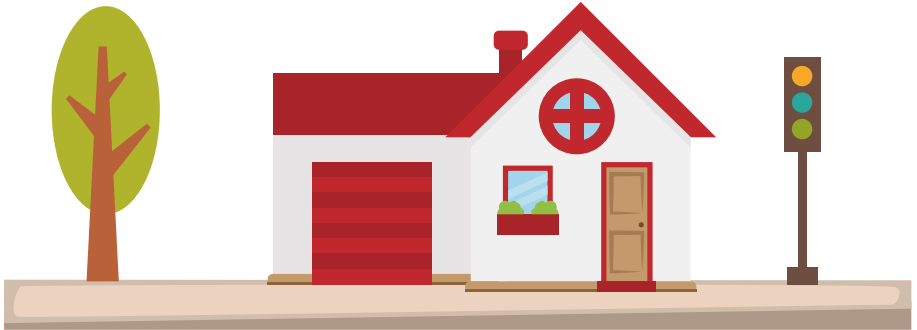
Del 20 de septiembre al 31 de diciembre de este año, la búsqueda oficial de antecedentes registrales de un inmueble ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio será gratuita. Esta dependencia es parte de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la CDMX.

### **8. ¿Dónde puedo reportar daños que me impiden acceder al servicio de agua potable?**

Si hay grietas o fisuras en tu cisterna, tinaco o tuberías, comunícate al número 01 800 014 24 82 del Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACMEX).

## **b) PRIVADOS**

- CASA HABITACIÓN**



### **1. ¿Con qué autoridad debo acudir si el edificio o casa donde vivo (propio o rentado) presenta daños?**

En la Ciudad de México, debes acudir a la **Secretaría de Protección Civil del Gobierno de la CDMX**, en Abraham González 67, Col. Juárez. Teléfonos: 56157970 y 56832222.



## 2. Si tu vivienda estaba asegurada:

**a)** Contacta a la compañía de seguros para reportar los daños que sufrió tu casa o departamento.

**b)** La aseguradora te solicitará el nombre del titular del contrato o número de póliza; dirección del inmueble, los bienes afectados y un teléfono de contacto. **Si perdiste tu contrato o póliza durante el sismo, solicita una reimpresión.**

**c)** Agenda una cita con el ajustador para visitar el inmueble. Es posible que te soliciten comprobar las pérdidas sufridas, lo cual podrás hacer mediante facturas, fotografías y/o videos. Para agilizar el trámite, pide la ayuda de tu agente de seguros para integrar el expediente de indemnización.

## 3. ¿Qué obligaciones y derechos tengo si soy propietario(a) de un inmueble que se dañó y que estaba dado en arrendamiento?

**a) Contacta a las autoridades de Protección Civil** para que evalúen físicamente el inmueble y dictaminen si los daños son:

- *Irreparables* (pérdida total del inmueble): en caso de que Protección Civil dictamine que el daño al inmueble es irreparable, se deberá dar aviso por escrito al inquilino(a) para que desaloje de inmediato.

**Recuerda que la destrucción del inmueble por causas atribuibles a un caso fortuito es causante de terminación de contrato.**

- *Reparables* (pérdida parcial del inmueble): **el propietario(a) del inmueble dañado será el responsable de llevar a cabo todas las reparaciones del mismo** para que persista y pueda seguir el arrendamiento, de lo contrario, el arrendatario podrá dar por terminado el contrato.

## 4. ¿Qué obligaciones y derechos tengo como ocupante de un inmueble dañado?

**a) Daños irreparables:** dar aviso y notificar al arrendador(a) respecto a esta situación, y solicitar la terminación del contrato de arrendamiento.



En caso de que se haya perdido totalmente el inmueble, quedas liberado(a) de la responsabilidad de pago de la renta.

**b) Daños parciales y reparables:** si los daños impiden totalmente al arrendatario(a) el uso del inmueble por un tiempo determinado, tendrá derecho a que no se cause renta durante el periodo en que persista este impedimento.

En este caso, podrás solicitar al arrendador(a) que reduzca el monto de la renta, o bien, puedes dar por terminado el contrato en caso de que el uso parcial del mismo dure más de dos meses.

## **5. Si mi edificio o casa sufrió daños, ¿puedo entrar a recuperar mis pertenencias bajo mi propio riesgo?**

**Si las autoridades de Protección Civil lo impiden, NO.**

*El artículo 120 de la Ley del Sistema de Protección Civil local establece que las autoridades están facultadas para determinar, entre otros, el acordonamiento temporal o permanente, la suspensión de actividades, la evacuación de inmuebles y la clausura de establecimientos mercantiles, y de hacer uso para tales efectos de la fuerza pública si fuera necesario. Ello quiere decir que **las autoridades no sólo pueden ordenar la aplicación de dichas medidas, sino obligar a la ciudadanía a respetarlas, lo cual incluye el evitar legítimamente a propietarios y poseedores el ingreso a su inmueble.***

## **6. Si el edificio o casa en donde habito sufrió daños irreparables y debe ser demolido, ¿qué derechos tengo sobre el bien?**

– *Arrendatario(a):* en caso de que el inmueble presente **daños irreparables**, se deberá dar aviso y notificar al arrendador(a) respecto a esta situación, y solicitar la terminación del contrato de arrendamiento.

– *Propietario(a):* el derecho de propiedad se mantiene sobre el terreno y los materiales resultantes de la demolición.



## 7. ¿Qué hacer en caso de que mi condominio deba ser reconstruido?

**a) Con seguro:** si el condominio cuenta con seguro, se cubrirá la reconstrucción que se incluya en la póliza.

**b) Sin seguro:** cada condómino(a) deberá costear la reparación de su propiedad privativa. Todos los propietarios(as) estarán obligados a pagar la reparación de las partes comunes, en proporción al valor establecido en la escritura constitutiva.

**En caso de que no pueda cooperar con la reconstrucción, se deberán enajenar los derechos de propiedad en un plazo de 90 días naturales (tres meses) de acuerdo con el avalúo practicado por las autoridades.**

A partir del 09 de octubre, quienes comprueben la propiedad de inmuebles que resultaron con daños severos, tendrán acceso a créditos hasta por 2 millones de pesos para la reconstrucción de su propiedad, los cuales serán a una tasa de interés preferencial y con bono cupón cero, esto significa que sólo se pagará el interés del crédito.

Para acceder a este apoyo, acude a la explanada de la Secretaría de Finanzas, ubicada en Doctor Lavista 144, colonia Doctores, al módulo de atención que funcionará a partir de las 10:00 horas. Tel.: 55 88 33 88.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público anunció también la opción de créditos hipotecarios y para reparación estructural o reconstrucción de edificios dañados o desplomados, que se entregarán por medio de la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), los cuales serán: individuales, para la compra de casa o departamento (hasta por 2 millones de pesos); para grupos de condóminos cuyo edificio pueda ser reparado a pesar de presentar daños estructurales (hasta por 20 mdp). La SHF otorgará créditos para reconstruir edificios inhabitables o que se desplomaron en la Ciudad de México de hasta mil 500 mdp, a 36 meses.

No se cobrarán enganches ni comisiones y sólo se pagarán intereses a una tasa de 9 por ciento por un plazo de hasta 20 años.

Si quieres acceder a este apoyo, deberás presentar un dictamen de inhabitabilidad de la vivienda o edificio. Deberás estar incluido en el censo levantado por el Gobierno de la CDMX.



Sociedad Hipotecaria Federal: Avenida Ejercito Nacional 180, col. Anzures, Ciudad de México. C.P. 11590

Teléfono: 55 5263 4500  
info@shf.gob.mx

### **8. ¿Qué pasos hay que seguir si me desalojaron por daños totales a causa del sismo, y estaba pagando hipoteca?**

- a)** Acude a la institución o banco respectivo con un documento que certifique los pagos del crédito hipotecario, para solicitar que se aplique el seguro correspondiente.
- b)** Los acreditados deberán revisar sus contratos y las características de sus créditos respectivos.

**Es necesario revisar los contratos en individual; sin embargo, generalmente al ser daños totales por un siniestro, la hipoteca se da por terminada y no existen restituciones por los pagos realizados previamente.**

### **9. ¿Cómo puedo obtener el apoyo económico para renta en la Ciudad de México?**

La Secretaría de Gobierno de la Ciudad de México, llevará a cabo el proceso en dos etapas:

- a)** Registro con formato, validación de datos y autorización de folios (directamente con las personas afectadas). Las visitas se realizarán en albergues, campamentos y puntos que se vayan reportando.
- b)** El apoyo será de 3 mil pesos y se otorgará durante tres meses. El cheque será expedido y entregado por el Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, en los siguientes lugares:

- Universidad 800, colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez
- San Borja 1215, colonia Narvarte, Delegación Benito Juárez
- Canela 660, colonia Granjas México, Delegación Iztacalco

Secretaría de Gobierno: Plaza de la Constitución 1, Col. Centro,  
Tel.: 5345 8000 Ext. 1605.





## • EMPRESAS, OFICINAS PRIVADAS Y COMERCIOS:



### 1. ¿Qué apoyos hay para los negocios que sufrieron daños con el sismo?

El Gobierno de la Ciudad de México cuenta con los siguientes apoyos:

**a) Microcréditos:** para actividades productivas de autoempleo en apoyo a grupos solidarios de entre dos a cinco personas por hasta 9 mil pesos cada uno.

**b) Apoyos a micro, pequeña y medianas empresas:** podrán obtener de 10 mil a 25 mil pesos.

Asimismo, se trabajará en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), Fondo para el Desarrollo Social de la CDMX (FONDESOC) y Nacional Financiera (NAFIN) del Gobierno de la República para otorgar:

**c) Créditos nuevos:** de 25 mil a dos millones de pesos.

### 2. ¿Cómo me pueden ayudar si tengo una deuda anterior que no puedo pagar?

Existe el apoyo para el crédito, sustitución, liquidación para restituir créditos vigentes otorgados por otros programas, para aquellas per-



sonas que están endeudadas o requieren de liquidez. **Serán créditos de entre 25 mil pesos y tres millones de pesos.**

### **3. ¿Quiénes pueden acceder a los créditos para negocios y para qué se pueden usar?**

Estos créditos serán destinados a personas con Régimen de Incorporación Fiscal (RIF), personas físicas con actividad empresarial y personas morales, quienes podrán utilizarlos para el uso para capital de trabajo, recuperar instalaciones, maquinarias y equipo.

### **4. ¿Cómo obtengo estos apoyos?**

**a)** Deberás ponerte en contacto con la SEDECO, a través de los 18 Centros de Atención Integral para la Reconstrucción de la CDMX para el registro de la Plataforma CDMX, o bien, en los 12 módulos de FONDESO.

SEDECO: Avenida Cuauhtémoc 899, Col. Narvarte Poniente, Tel: 55 1460 3845

**b)** Posteriormente, habrá una verificación de daños; se estima que en una semana o semana y media se podrán recibir estos apoyos.

### **5. ¿Cómo saber si ya puedo abrir mi negocio después del sismo?**

Si se tiene duda del riesgo que presenta el inmueble, hay que solicitar un dictamen en SEDUVI por parte de un DRO (Director Responsable de Obra).

### **6. ¿Qué tengo que hacer para poder celebrar un evento en algún espacio público?**

Quienes administran inmuebles, tales como auditorios, estadios, foros, cines, teatros y establecimientos mercantiles dedicados a los espectáculos públicos, deberán presentar el nuevo Registro de Constancia de Seguridad Estructural, emitido por la Secretaría de Protección Civil.



## **7. ¿Me pueden obligar a trabajar en un inmueble que presenta riesgo?**

No te pueden obligar, de ser así, debes acudir a la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, a la Dirección General de Inspección del Trabajo o a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo: Dr. José María Vertiz 211, Col. Doctores, Tel: 01 800 911 7877.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social: Av. Anillo Periférico 4271, Col. Fuentes del Pedregal, Tel.: 30002100.

Dirección General de Inspección Federal del Trabajo: Carretera Picocho-Ajusco 714, Col.: Torres de Padierna. Tel.: 30002100.

## **8. ¿Tengo que pagar la renta de un local que permanece cerrado por el sismo?**

Si el inmueble no se puede usar, no tienes la obligación de pagar la renta del mismo por el tiempo que dure este impedimento; si no se puede usar por más de dos meses, puedes solicitar la rescisión del contrato.

## **9. ¿Cómo puedo entrar a mi negocio por mis pertenencias, si está cerrado por riesgo?**

Debes solicitar el acceso en la Secretaría de Protección Civil de la CDMX.

## **10. ¿Tengo que pagar impuestos normalmente?**

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en conjunto con el Gobierno de la CDMX, está evaluando el programa de apoyo en esa materia.



**PROTEGIENDO  
EL CORAZÓN DE MÉXICO**



Edificio Delegacional, Aldama y Mina s/n, Buenavista, C.P. 06350  
Tel. 2452 3105