



## GUÍA DE TARJETAS

### LA ESCUELA ES NUESTRA—MEJOR ESCUELA 2024

#### ¿CÓMO PUEDO DISPONER DEL RECURSO?

- A cada plantel se le hará entrega de dos monederos electrónicos para ejercer el recurso. En ambos plásticos encontrarán una serie de 16 dígitos, en caso de requerir orientación y/o atención, podrá comunicarse al número: **5541250320**

#### El menú del Call Center de TOKA:

- Aviso de Privacidad/ opción 1
- Consulta de Saldo/ opción 2
- Soporte en la App/Activación de tarjeta/ opción 3
- Reporte por robo o extravío/ recuperación de NIP/ opción 4
- Aclaraciones por cargos no reconocidos/ opción 5
- Para consultar los movimientos de las tarjetas y su status, deberán descargar la aplicación de Toka que se puede encontrar en: <https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.toka.app>

GUÍA DE TARJETAS			
TIPO DE TAREJTA	PORCENTAJE DEL RECURSO TOTAL ASIGNADO AL PLANTEL	TIPO DE ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
SIN ATM	60%	ADQUISICIÓN DE MATERIALES EN ESTABLECIMIENTOS CON TERMINAL BANCARIA	NO PERMITE LA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO
CON ATM	40%	PAGO DE MANO DE OBRA, DISPOSICIONES EN EFECTIVO	REALIZAR RETIROS CADA 24 HORAS.

#### Respecto a los pagos sin disposición de efectivo, es importante considerar lo siguiente:

- El monto máximo para realizar cualquier compra por día es de máximo \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100M.N) por cada plástico.
- Deberá dejar pasar 24 horas para poder realizar otro pago. De lo contrario, la tarjeta caerá en prevención y el recurso podría quedar retenido en el banco receptor, o bien, el plástico podría permanecer en bloqueo preventivo hasta que el representante de gestión se comunique al Call Center para solicitar el desbloqueo de la misma.
- El plástico deberá deslizarse 1 vez exclusivamente en terminales bancarias. En algunos casos más de 2 intentos en podría provocar el bloqueo preventivo de la misma.

#### Respecto a las disposiciones en efectivo, es importante considerar lo siguiente:

- Los cajeros automáticos cobran comisión por retiro y consulta de saldo. La comisión puede variar de acuerdo a las políticas de cada Banco.
- Los retiros en efectivo se podrán hacer únicamente una vez cada 24 horas.
- No se deberá cambiar el NIP asignado en la tarjeta, al realizarlo la tarjeta no permitirá más retiros, por lo que deberá comunicarse al número del reverso de la tarjeta y solicitar su cancelación y se le indicará un número de folio. Una vez realizado, deberá solicitar a su representante de FIBIEN la reposición de la misma. Lo mismo aplica para daño, retención del plástico, robo o extravío.
- En caso de que el cajero no presente el efectivo, deberá comunicarse de inmediato al Call Center, les proporcionarán un número de seguimiento y de ser procedente la devolución, quedará listo en la tarjeta que se encuentre activa. De lo contrario deberá ponerse en contacto con el representante de FIBIEN para indicarle el procedimiento a seguir.
- No se puede realizar retiro en ventanilla.
- Bancos donde se puede realizar retiro en efectivo: BBVA, Banorte, Santander, Scotiabank, Azteca, y Bienestar

#### ¿DÓNDE SE PUEDEN REALIZAR LAS COMPRAS?

- Las compras se limitan únicamente a comercios establecidos que cuenten con terminal bancaria dedicados a venta y suministro de materiales de construcción, mobiliario, impermeabilización, rehabilitación de instalaciones eléctricas e instalaciones especiales de gas.
- Queda excluido el uso de aplicaciones móviles para el cobro con tarjeta (CLIP, Sr. Pago, Billpocket, etc.) y la compra de alimentos, bebidas alcohólicas, tabaco, ropa, calzado, despensa, medicamentos y productos de higiene personal, restaurantes, hoteles, gasolineras, recargas telefónicas, pago de servicios y en tiendas departamentales.



## ALCANCES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA “SERVIDORES DE LA CIUDAD. EDUCACIÓN” EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL FIDEICOMISO BIENESTAR EDUCATIVO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

### Objetivo:

*Organizar y llevar a cabo acciones sociales de participación ciudadana por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios dentro de la comunidad educativa de escuelas públicas de nivel básico en la Ciudad de México.*

### ACTIVIDADES QUE SI PUEDEN REALIZAR LOS SERVIDORES DE LA CIUDAD. EDUCACIÓN:

- ✓ Visitar escuelas públicas de nivel básico de la Ciudad de México.
- ✓ Difundir los programas sociales que opera el FIBIEN a través de materiales impresos y/o en redes sociales.
- ✓ Entregar cheques, vales electrónicos o cualquier forma de entrega existente del apoyo económico de los programas sociales que opera el Fideicomiso, con las medidas de seguridad que determine el propio FIBIEN.
- ✓ Coadyuvar en el desarrollo de las asambleas y la integración de Comités.
- ✓ Realizar las encuestas de satisfacción de los diversos programas sociales que opera el Fideicomiso.
- ✓ Coadyuvar en la integración de expedientes de los programas sociales que opera el Fideicomiso.
- ✓ Aquellas actividades sociales que sean convocadas por el Fideicomiso y/o el Gobierno de la Ciudad de México.
- ✓ Todas las acciones que el gobierno de la Ciudad de México implemente para apoyar a la Ciudadanía.

### ACCIONES QUE NO PODRÁ REALIZAR EL SERVIDOR DE LA CIUDAD. EDUCACIÓN:

- A) Sugerir, intervenir y/o participar en la selección de proveedores y/o prestadores de servicios para realizar los trabajos de mantenimiento y/o compra de bienes en el marco del Programa Social “La Escuela es Nuestra - Mejor Escuela”.
- B) Acordar de manera unilateral cualquier actividad que involucre al Programa, con instituciones públicas o privadas, o cualquier otro actor comunitario, sin previa autorización de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.
- C) Cometer actos que limiten, interfieran o perjudiquen cualquier actividad del Programa Social.

**En caso de que el facilitador de servicios incurra en actividades fuera de las estipuladas en las Reglas de Operación Vigente, podrá solicitar una revisión a la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo, para poder estar en posibilidad de atender la queja y continuar con el curso del programa social “La Escuela es Nuestra- Mejor Escuela”**