

## Preguntas Frecuentes – Programa Allende Cambia con Madre

### 1. ¿Qué es el Programa Allende Cambia con Madre?

Es un programa del Municipio de Allende Nuevo León que apoya la economía familiar mediante la entrega de una pensión del \$500 pesos bimestrales en una tarjeta Mastercard a las madres del municipio de Allende.

### 2. ¿Quiénes pueden recibir el apoyo?

Todas las mujeres, que tengan o hayan tenido al menos una hija o hijo, y que residan en el municipio de Allende Nuevo León.

#### 2.1 ¿Qué papelería necesito presentar?

1.- Identificación oficial con fotografía emitida por el INE con domicilio en Allende, Nuevo León.

2.- Acta de nacimiento de al menos una hija o hijo, que acredite la condición de madre de familia de la beneficiaria.

3.- Acceder a la página de internet [www.allendecambia.com](http://www.allendecambia.com) y descargar la aplicación “Allende Cambia” en su celular para realizar su registro. En caso de no contar con dispositivo celular con cámara para descargar la aplicación, podrá asistir a la oficina del Programa Allende Cambia con Madre dentro de la Presidencia Municipal ubicada en Calle Felicitos Rodríguez #1000, Parque Industrial, Allende, N.L. de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm a partir del martes 10 de febrero de 2026 para hacer su registro presencial en los aparatos celulares disponibles.

4.- Proporcionar un número de telefonía celular único que será su número de participante y servirá para recibir notificaciones importantes relativas al programa.

### 3. ¿Cómo recibo mi tarjeta?

Después de concluir su registro se le indicará un día a partir del cual podrá pasar a recoger su tarjeta personalmente las oficinas municipales ubicadas en Calle Felicitos Rodríguez #1000, Parque Industrial, Allende, N.L. de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm.

### 4. ¿Qué debo hacer cuando me entregan la tarjeta?

Una vez que reciba su tarjeta se le entregará su nip en sobre cerrado. Este nip no puede cambiarse y debe memorizarlo para poder hacer uso de su tarjeta en cualquier comercio que acepte mastercard.

Puede descargar la aplicación “Allende Cambia” en su celular para poder realizar las consultas de saldos y movimientos de su tarjeta.

## 5. ¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

Puede utilizar su tarjeta para:

- Compras en comercios físicos afiliados a la red MasterCard, *por ejemplo supermercados, farmacias, tiendas de conveniencia, gasolineras, luz, agua, telefonía, restaurantes, servicios médicos, etc.*
- Los cajeros automaticos cobran una comisión elevada. Usted puede hacer retiros en efectivo pero no se sugieren para aprovechar al máximo su apoyo económico pues la comision que cobran los bancos por retiro en efectivo puede ser muy elevada.

## 6. ¿Puedo retirar efectivo?

Sí, puede retirar efectivo en cajeros automáticos.

Es importante considerar que los cajeros cobran una comisión, la cual se muestra en pantalla antes de confirmar la operación. Se sugiere no hacer retiros en efectivo para evitar el pago de esas comisiones.

## 7. ¿Puedo transferir mi saldo a otra cuenta bancaria?

No. La tarjeta no permite realizar transferencias a otros bancos ni a cuentas externas.

## 8. ¿Cada cuándo recibiré el apoyo?

Cada 2 meses en las siguientes fechas tentativas:

| <b>Fechas de pago</b> | <b>Monto</b> |
|-----------------------|--------------|
| 31 marzo 2026         | \$500.00     |
| 29 mayo 2026          | \$500.00     |
| 31 julio 2026         | \$500.00     |
| 30 septiembre 2026    | \$500.00     |
| 30 noviembre 2026     | \$500.00     |
| 29 enero 2027         | \$500.00     |
| 31 marzo 2027         | \$500.00     |
| 31 mayo 2027          | \$500.00     |

|                    |          |
|--------------------|----------|
| 30 julio 2027      | \$500.00 |
| 27 septiembre 2027 | \$500.00 |

## 9. ¿Qué hago si mi tarjeta no pasa en un comercio?

La transacción puede ser rechazada por:

- Saldo insuficiente.
- Fallas de sistema.
- Límite de operaciones.
- NIP incorrecto.
- Fallas de sistema.
- Fallas con la terminal de pago.

Recuerde que quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

## 10. ¿Qué hago si aparece un cargo que no reconozco?

Debe comunicarse de inmediato al centro de atención para levantar una **aclaración por cargo no reconocido**, donde se le asignará un folio de seguimiento. Comuníquese al siguiente número 55 5985 4378.

## 11. ¿Qué hago si pierdo mi tarjeta o me la roban?

Debe reportarlo de inmediato para **bloquear la tarjeta** y proteger sus recursos.

El agente le indicará el proceso para la reposición comuníquese al siguiente número 55 5985 4378. Recuerde que el cargo por reposición de la tarjeta es de 87 pesos que serán descontados de su saldo.

## 12. ¿Puedo prestar o regalar mi tarjeta?

No. La tarjeta es **personal e intransferible** y solo debe ser utilizada por el beneficiario registrado. Prestar o regalar la tarjeta es un motivo para baja del programa.

### **13. ¿Puedo consultar mi saldo y movimientos?**

Claro que sí. >>Ingresa a tu aplicación “Allende Cambia” - Para luego dar clic en Mis tarjetas- Por este medio se desplegará tu tarjeta en la cual podrás visualizar tu saldo en el lado inferior izquierdo<< En caso de no poder visualizar este dato por favor comunícate al siguiente número 55 5985 4378.

También puedes acceder mediante la pagina de internet [www.allendecambia.com](http://www.allendecambia.com)

### **14. ¿Tiene algún costo usar la tarjeta?**

No, no tiene costo por uso en comercios.

### **15. ¿Qué pasa si no uso el dinero durante un tiempo?**

El saldo permanece disponible en la tarjeta. Sin embargo, es importante revisar las reglas del programa, ya que algunos apoyos pueden tener vigencia.

### **16. ¿Puedo usar la tarjeta fuera del municipio o en otro estado?**

Sí. La tarjeta puede utilizarse en cualquier establecimiento que acepte MasterCard, en toda la república mexicana.

### **17. ¿Qué hago si olvidé mi NIP?**

Debe reportarlo para poder verificar este detalle y el agente le indicará el proceso para la solicitud de reposición comunícate al siguiente número 55 5985 4378.

### **18. ¿Puedo recibir atención por llamada?**

Claro que sí.

Estamos a sus órdenes para apoyarle y resolver cualquier inquietud que tenga al siguiente numero 55 5985 4378.

### **19. ¿Por qué no me cayó el depósito este mes?**

Pare recibir el deposito debió haber recibido la tarjeta al menos quince dias antes de la fecha de pago. El depósito se realiza cada 2 meses en las siguientes fechas tentativas:

| <b>Fechas de pago</b> | <b>Monto</b> |
|-----------------------|--------------|
| 31 marzo 2026         | \$500.00     |
| 29 mayo 2026          | \$500.00     |
| 31 julio 2026         | \$500.00     |
| 30 septiembre 2026    | \$500.00     |

|                    |          |
|--------------------|----------|
| 30 noviembre 2026  | \$500.00 |
| 29 enero 2027      | \$500.00 |
| 31 marzo 2027      | \$500.00 |
| 31 mayo 2027       | \$500.00 |
| 30 julio 2027      | \$500.00 |
| 27 septiembre 2027 | \$500.00 |

## 20. ¿El depósito llega siempre el mismo día?

Fechas tentativas sujetas a cambios:

| <b>Fechas de pago</b> | <b>Monto</b> |
|-----------------------|--------------|
| 31 marzo 2026         | \$500.00     |
| 29 mayo 2026          | \$500.00     |
| 31 julio 2026         | \$500.00     |
| 30 septiembre 2026    | \$500.00     |
| 30 noviembre 2026     | \$500.00     |
| 29 enero 2027         | \$500.00     |
| 31 marzo 2027         | \$500.00     |
| 31 mayo 2027          | \$500.00     |
| 30 julio 2027         | \$500.00     |
| 27 septiembre 2027    | \$500.00     |

## 21. ¿Mis datos están seguros?

Sí. Tu información es tratada conforme a nuestro aviso de privacidad y únicamente se utiliza para fines del servicio.

## **REGLAS GENERALES DEL PROGRAMA:**

### **OBJETIVO DEL PROGRAMA**

**Objetivo General:** Mejorar la situación de protección social de todas las mujeres madres de familia, con domicilio en Allende, Nuevo León, a través de un subsidio económico de \$500.00 (Quinientos pesos) bimestrales.

### **COBERTURA**

Tiene cobertura en el municipio de Allende, Nuevo León.

## **VIGENCIA DEL PROGRAMA**

Del 10 de febrero de 2026 hasta el fin de la actual administración municipal.

## **CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD**

Todas las mujeres mexicanas, que tengan o hayan tenido al menos una hija o hijo, y que residan en el municipio de Allende Nuevo León.

## **REQUISITOS DE ACCESO**

Para acreditar el cumplimiento de los criterios de elegibilidad, las beneficiarias deben presentar de manera digital o presencial los siguientes documentos comprobatorios:

- 1.- Identificación oficial con fotografía emitida por el INE con domicilio en Allende, Nuevo León.
- 2.- Acta de nacimiento de al menos una hija o hijo, que acredite la condición de madre de familia de la beneficiaria.
- 3.- Acceder a la página de internet [www.allendecambia.com](http://www.allendecambia.com) y descargar la aplicación "Allende Cambia" en su celular para realizar su registro. En caso de no contar con dispositivo celular con cámara para descargar la aplicación, podrá asistir a la oficina del Programa Allende Cambia con Madre dentro de la Presidencia Municipal ubicada en Calle Felicitos Rodríguez #1000, Parque Industrial, Allende, N.L. de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm a partir del martes 10 de febrero de 2026 para hacer su registro presencial en los aparatos celulares disponibles.
- 4.- Proporcionar un número de telefonía celular único que será su número de participante y servirá para recibir notificaciones importantes relativas al programa.

## **CARACTERÍSTICA DEL APOYO**

**Subsidio económico:** consistente en un depósito bimestral por el monto de **\$500.00** (Quinientos pesos 00/100 M.N.).

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS BENEFICIARIAS**

**Derechos:**

1.- Recibir información de manera clara y oportuna, así como un trato digno, respetuoso, con calidad, y sin discriminación.

2.- Recibir de manera directa y sin intermediarios, mediante una tarjeta de débito, el recurso que otorga el Programa a partir del siguiente pago bimestral al de su incorporación al padrón de beneficiarias, siempre que se haya registrado y recogido su tarjeta al menos 15 días antes de la siguiente fecha de pago.

3.- Recibir atención y apoyo para realizar cualquier trámite relacionado, sin costo alguno o condicionamiento.

4.- La seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

#### **Obligaciones:**

1.- Proporcionar bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo con lo establecido en las presentes Reglas de Operación.

2.- Actualizar sus datos cuando se les convoque con anticipación, realizar las aclaraciones pertinentes, así como entregar la documentación cuando se le requiera en los módulos de atención de la presidencia municipal o de manera digital por internet.

3.- Proporcionar la documentación con la que se acredite el cumplimiento de los Criterios de Elegibilidad y Requisitos de Acceso.

4.- Notificar su cambio de domicilio o ausencia temporal, de manera inmediata en el módulo de atención, o de manera digital en línea, con la documentación requerida de acuerdo con lo establecido los Requisitos de Acceso de las presentes Reglas de Operación.

5.- Resguardar, cuidar y proteger su medio de pago mediante el cual reciben los pagos que otorga el apoyo económico; en caso de robo o extravío, deberá dar aviso de manera inmediata vía telefónica, en el módulo de atención o de manera digital a través de internet, así como cubrir el costo de la reposición de la tarjeta.

6.- Los familiares de la persona derechohabiente, deberán notificar de manera inmediata en el módulo de atención si ésta fallece, presentando el acta de defunción que certifique el fallecimiento.

### **Suspensión y Baja de las Beneficiarias del Programa:**

- 1.- Suspensión por inconsistencias en los datos de identificación de la persona beneficiaria.
- 2.- Suspensión por posible duplicidad.
- 3.- Suspensión por inconsistencia en el medio de pago. Cuando se detecte alteración o falsificación de la tarjeta de pago de la persona derechohabiente.
- 4.- Suspensión por no localización. Cuando la autoridad municipal ejecutora del programa realizó la visita domiciliaria, hasta en dos ocasiones consecutivas y no sea localizada la persona derechohabiente en días y horarios diferentes.
- 5.- Suspensión por no presentarse a recoger su tarjeta después de 3-tres meses.
- 6.- Suspensión por inconsistencia de datos. Cuando una derechohabiente no haya realizado la actualización de datos correspondientes que hayan sufrido algún cambio.
- 7.- Suspensión por incumplimiento a las Reglas de Operación.

### **Causales de baja definitiva del padrón:**

- 1.- Por defunción.
- 2.- Baja voluntaria.
- 3.- Por cambio de domicilio fuera del municipio de Allende, Nuevo León.
- 4.- Por haber mentido o proporcionado documentación falsa para realizar el registro.
- 5.- Por permanecer más de 3-tres meses en una o varias causales de suspensión.

### **Autoridades Responsables:**

**La Secretaría del Ayuntamiento:** Como autoridad normativa, encargada de interpretar las Reglas de Operación del programa y resolver sobre lo no previsto

**La Dirección de Participación Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento:** Como autoridad operativa, ejecutora y responsable del Programa, la cual deberá realizar las actividades relacionadas con su operación, además deberá supervisar

directamente las acciones y que en su ejecución se cumpla con la normatividad aplicable.

## OPERACIÓN DEL PROGRAMA

1. Se tendrán dos posibles métodos de registro:
  - a. De forma digital descargando la aplicación “Allende Cambia” en su telefono celular. Puede visitar la página de internet [www.allendecambia.com](http://www.allendecambia.com) para encontrar la liga a dicha aplicación celular.
  - b. En caso de no poder concluir su registro en la aplicación celular, podrá acudir con la papelería necesaria a partir del 10 de febrero de 2026 presencialmente a las oficinas de la Presidencia Municipal ubicada en Calle Felicitos Rodríguez No. 1000 Col. Parque Industrial, Allende, Nuevo León, de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm, donde habrá una persona con un celular para proceder a su registro en línea.
2. Después de haber concluido su registro con éxito, se les notificará mediante el telefono celular que hayan registrado de una cita con el día a partir del cual podrá presentarse en las oficinas de la Presidencia Municipal para que recojan su tarjeta donde se depositará el pago del apoyo económico.
3. Se depositará el apoyo de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N) durante las siguientes fechas, solo a aquellas madres de familia que hayan concluido su registro y recogido su tarjeta al menos 7 días antes de la fecha de pago:

| <b>Fechas de pago</b> | <b>Monto</b> |
|-----------------------|--------------|
| 31 marzo 2026         | \$500.00     |
| 29 mayo 2026          | \$500.00     |
| 31 julio 2026         | \$500.00     |
| 30 septiembre 2026    | \$500.00     |
| 30 noviembre 2026     | \$500.00     |
| 29 enero 2027         | \$500.00     |
| 31 marzo 2027         | \$500.00     |
| 31 mayo 2027          | \$500.00     |
| 30 julio 2027         | \$500.00     |
| 27 septiembre 2027    | \$500.00     |

### **NOTAS:**

*\*Las fechas pueden modificarse sin previo aviso por decisión del Secretario de Finanzas y Tesorero Municipal.*

4. El Programa está sujeto a la disponibilidad presupuestaria del Gobierno Municipal de Allende, Nuevo León.
5. El uso de la tarjeta bancaria es responsabilidad exclusiva de la beneficiaria del programa como única titular de la tarjeta. En caso de robo o extravío de la tarjeta, la titular deberá de hacer el procedimiento de denuncia y baja del plástico vía telefonica a fin de iniciar el trámite de reposición que tendrá un costo de \$87 (ochenta y siete pesos) que será descontando de su saldo.
6. El gobierno municipal de Allende, Nuevo León, no se hace responsable del mal uso de la tarjeta bancaria asignada a la beneficiaria de este programa, ni cargos aplicados, aún en caso de robo, pérdida o extravío.