

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	2
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.....	6
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.....	7
II.2. Metodología de la Evaluación.....	8
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.....	9
III.3.1. Información de Gabinete.....	9
III.3.2. Información de Campo.....	10
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.....	18
III.1 Consistencia Normativa y Alineación con la política Social de la Ciudad de México.....	18
III .1.1 Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable.....	20
III.1.2 Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2015.	21
Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación 2016	54
III.1.3 Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México.....	86
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social.....	90
III.3. Análisis del Marco Lógico del Programa.....	94
III.3.1 Árbol del Problema.....	94
Figura 1 Árbol del Problema.....	94
III.3.2. Árbol de Objetivos.....	95
III.3.3 Árbol de Acciones.....	95
III.3.4 Resumen narrativo.....	96
III.3.5. Matriz de indicadores del programa social.....	97
III.3.6 Consistencia interna del programa social (lógica vertical).....	103
III.3.7. Valoración del diseño y consistencia de los indicadores para el monitoreo del programa social (lógica horizontal).	106
III.3.8. Análisis de involucrados.....	108
III.4. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales.....	109
III.5. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social de la CDMX.....	111
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	111
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017.....	111
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2015-2017 con su Diseño.	113
IV.3. Descripción y análisis de los Procesos del Programa Social.....	166

IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.....	180
V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.....	184
VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	189
VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social	190
VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social.....	192
VI.3. Resultados del Programa Social	193
VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES	202
VII.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016.....	202
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	210
VIII.1. Matriz FODA.....	210
VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social	211
VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social	213
VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores	214
VIII.3. Comentarios Finales	219
IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES	220

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.Aspectos del Programa Social-----	2
Cuadro 2.Descripción del Programa Social-----	5
Cuadro 3.Área encargada de la Evaluación Interna-----	7
Cuadro 4.Cronograma de Evaluación-----	9
Cuadro 5.Categorías de Análisis de la Línea Base y Panel-----	10
Cuadro 6.Población desagregada-----	16
Cuadro 7.Levantamiento de línea base y panel-----	16
Cuadro 8.Panel de Gestión Social (NO ACTIVOS)-----	17
Cuadro 9.Panel de Proyectos Productivos Mixtos (NO ACTIVOS)-----	17
Cuadro 10.Panel de Credenciales (NO ACTIVOS)-----	17
Cuadro 11.Panel de Migrantes de Retorno (NO ACTIVOS)-----	18
Cuadro 12.Cronograma de actividades-----	18
Cuadro 13.Leyes y Reglamentos apegados al diseño del Programa Social-----	19
Cuadro 14.Principios de la Ley de Desarrollo Social al Programa Social-----	20
Cuadro 15.Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la elaboración de las ROP 2015-----	21
Cuadro 16.Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la elaboración de las ROP 2016-----	22
Cuadro 17. ROP 2016-----	54
Cuadro 18.Apego del diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México.-----	86
Cuadro 19. Alineación del Programa Social con Programa General de Desarrollo del D.F. 2013-2018-----	88
Cuadro 20.Diagnóstico del Problema Social atendido 2015-----	90
Cuadro 21.Indicadores de estadísticas con fuentes de información 2015-----	90
Cuadro 22.Diagnóstico del Problema Social atendido 2016-----	91
Cuadro 23.Indicadores de estadísticas con fuentes de información 2016-----	91
Cuadro 24.Diagnóstico del Problema Social atendido 2016-----	91
Cuadro 25.Diagnóstico del Problema Social atendido 2017-----	92
Cuadro 26.Indicadores de estadísticas con fuentes de información 2017-----	92
Cuadro 27.Valoración de las ROP 2015-----	92
Cuadro 28.Narración del Programa Social-----	96
Cuadro 29.Matriz de Indicadores de las ROP 2017 del Programa Social-----	97
Cuadro 30.Propuestas de Matriz de Indicadores 2016-----	100
Cuadro 31.Consistencia Interna del Programa Social 2015-----	103
Cuadro 32.Consistencia interna 2017-----	105
Cuadro 33.Monitoreo del Programa Social-----	106
Cuadro 34. Valoración de indicadores 1-----	107
Cuadro 35.Valoración de indicadores 2-----	107
Cuadro 36.Valoración de indicadores 3-----	107
Cuadro 37.Indicadores Matriz Propuesta-----	108
Cuadro 38.Análisis de Involucrados-----	108
Cuadro 39.Complementariedad con otros Programas y acciones Sociales-----	110
Cuadro 40.Perfil del personal de estructura-----	112
Cuadro 41.Matriz de contingencias 2015-2017-----	113
Cuadro 42.Valoración de los procesos realizados en el desarrollo del Programa-----	166
Cuadro 43.Monitoreo del Programa Social-----	180
Cuadro 44.Seguimiento y monitoreo de los indicadores del Programa Social en 2016-----	182
Cuadro 45.Valoración de la Operación del Programa Social-----	183
Cuadro 46.Evaluación de Satisfacción de las personas beneficiarias del Programa Social-----	184
Cuadro 47.Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social-----	190
Cuadro 48.Perfil requerido por el Programa-----	191

Cuadro 49.Propósito y Fin del Programa -----	192
Cuadro 50.Panel de Gestión Social -----	193
Cuadro 51.Panel de Proyectos Productivos Mixtos -----	194
Cuadro 52.Panel de Credenciales -----	194
Cuadro 53.Panel de Migrantes en Retorno -----	194
Cuadro 54.Análisis de la Encuesta de Satisfacción -----	194
Cuadro 55.Categoría de Análisis de Línea Base y Panel-----	200
Cuadro 56.Análisis de la Evaluación Interna 2016 -----	202
Cuadro 57.Análisis de apartados de la Evaluación Interna 2017 -----	203
Cuadro 58.Seguimiento de mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores -----	214
Cuadro 59.Estrategias de mejora derivadas de la Evaluación 2018 -----	217
Cuadro 60. Elementos matriz FODA-----	217

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol del Problema-----	94
Figura 2.Árbol de Objetivos. -----	95
Figura 3. Árbol de Acciones -----	96
Figura 4. Organigrama -----	112
Figura 5. Matriz FODA-----	210
Figura 6 Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social-----	211
Figura 7 Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social -----	213

INTRODUCCIÓN

En concordancia con los lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales del Gobierno de la Ciudad de México, los cuales se sustentan en el Programa General de Desarrollo en su eje 5 de Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción, así como del Programa Sectorial Mejora de la Gestión Pública, la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias da fin a Evaluación Integral Interna (2015-2017) del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México. Dicha evaluación abarca los años 2015, 2016 y 2017, y nos ha brindado a nuestra institución, responsable del diseño e implementación del Programa, de realizar un ejercicio de retroalimentación sobre los procesos de planeación, diseño y alcance del Programa. Herramientas indispensables para asistir de la mejor manera a la población huésped, migrante y sus familias que transitan o se establecen en nuestra ciudad.

Esperamos haber contribuido con este trabajo, en establecer con claridad, calidad y utilidad el monitoreo de la gestión de los Programas Sociales y sus principales resultados y que derivado de esto hayamos logrado detectar las fortalezas, debilidades y contradicciones proporcionando a los que operan y operarán el Programa en un futuro, mayor claridad en las rutas a seguir para mejorarlo o reorientarlo.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

El siguiente cuadro desarrolla brevemente los aspectos primordiales del programa según las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017, con la finalidad de identificar y justificar los cambios que ha sufrido el programa.

Cuadro 1.Aspectos del Programa Social

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México	Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.	Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes.	En las Reglas de Operación 2017, del Programa, no aparece Ciudad de México. Se da por entendido que el Programa se opera en la ciudad.
Problema central atendido por el Programa Social	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias tienen dificultad para ejercer sus derechos y acceder a los programas y servicios de la Ciudad de México.	De acuerdo al análisis del árbol de problemas 2015 "Las personas huéspedes, migrantes y sus familias que viven y transitan por la Ciudad de México presentan dificultades para acceder a los programas del Gobierno de la Ciudad de México".	Las personas migrantes tienen pocas oportunidades de atender sus necesidades como la alimentación, cuidado de la salud, alojamiento, obtención de documentos de identidad, regularizar su situación migratoria, tener empleo, información y orientación sobre trámites y servicios que tienen el Gobierno de la Ciudad de México.	Se precisan las necesidades de la población huésped, migrante y sus familias, que radican y transitan por la Ciudad de México
Objetivo General	Brindar una atención digna y oportuna bajo los principios de la hospitalidad e interculturalidad en la Ciudad de México, que permita el disfrute del marco de derechos fundamentales y locales, a través de los servicios y Programas Sociales otorgados a las personas que han migrado y sus familiares que permanecen en la Ciudad de México, así como a los migrantes nacionales e internacionales en calidad de huéspedes.	Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar en la Ciudad de México puedan acceder a los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria a través de los programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México.	Contribuir a que las personas huéspedes, migrantes y sus familias que se encuentran principalmente en condición de vulnerabilidad y que habitan y/o transitan en la Ciudad de México accedan a los programas sociales que garantizan los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria, estableciendo mecanismos de colaboración y convenios con otras instituciones.	En atención al artículo 11 inciso I de la Constitución Política de la Ciudad de México, se adoptan las medidas necesarias para la protección de la población huésped, migrante y sus familias

<p>Objetivos Específicos</p>	<p>1) Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante; 2) Brindar apoyos a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y en el proceso de movilidad humana a través de la gestión social; 3) Impulsar la Ciudad Hospitalaria con el apoyo de organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, gestión social; encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México, y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad; 4) Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades; 5) Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de actividades operativas del programa.</p>	<p>1) Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante a través de brindar asesoría y acompañamiento para realizar trámites de regularización migratoria e inscripción ante el registro civil; 2) Brindar apoyos económicos a la población huésped, migrante y sus familias para atender situaciones emergentes a través de la gestión social; 3) Coadyuvar con otras instancias para que las personas migrantes, huéspedes y sus familias accedan a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, brindando asesorías y seguimientos; 4) Brindar apoyos económicos a organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad; 5) Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades.</p>	<p>1) Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante a través de brindar asesoría y acompañamiento para realizar trámites de regularización migratoria e inscripción ante el registro civil, principalmente a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad; 2) Brindar apoyos económicos a la población huésped, migrante y sus familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad para atender situaciones emergentes a través de la gestión social; 3) Coadyuvar con otras instancias para que las personas migrantes, huéspedes y sus familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad accedan a los programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México, brindando asesoría y seguimiento; 4) Brindar apoyos económicos a organizaciones de la sociedad civil que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad y la interculturalidad; 5) Impulsar proyectos productivos que coadyuven al bienestar y reinserción económica de las personas huéspedes, migrantes y sus familias en situación de vulnerabilidad de acuerdo a la experiencia obtenida.</p>	<p>Siguen siendo los mismos 5 objetivos, solo se pone énfasis en la atención a la población huésped, migrante y sus familias en condiciones de vulnerabilidad</p>
------------------------------	---	---	---	---

<p>Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)</p>	<p>Mujeres y hombres mayores de 18 años huéspedes, migrantes y sus familias que residen en la Ciudad de México como lugar de destino de manera temporal o definitiva que será objeto de los apoyos del programa definidas a partir del proceso de selección. Las metas físicas planteadas en las Reglas de Operación 2015 corresponden a 432 ayudas.</p>	<p>Personas huéspedes, migrantes y sus familias que viven en la Ciudad de México y que solicitan apoyos del Programa Social. En el Ejercicio fiscal 2016 se entregaron 366 apoyos sociales a la población huésped, migrante y sus familias.</p>	<p>Corresponde a los huéspedes, migrantes y sus familias que viven y/o transitan en la Ciudad de México y solicitan los apoyos del programa social. En el ejercicio fiscal 2017 se entregaron 505 apoyos sociales a la población huésped, migrante y sus familias</p>	<p>Similar al ejercicio anterior</p>
<p>Área encargada de la operación del Programa Social</p>	<p>Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF)</p>	<p>Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF)</p>	<p>Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF)</p>	<p>Sin cambios</p>
<p>Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad</p>	<p>Apoyos económicos para proyectos productivos de mujeres y mixtos; para pago de derechos migratorios y trámite de pasaportes, compra de medicamentos, de alimentos, de aparatos auditivos, de sillas de ruedas, de muletas, bastones, andaderas, de zapatos ortopédicos, de lentes, pago de cirugías, prótesis y; pago de gastos funerarios.</p>	<p>1) Apoyo a la población huésped en su proceso de regularización migratoria, proporcionando al menos 115 ayudas de hasta \$20,000.00 por única ocasión; 2) Participación de los operativos migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México, que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y Decembrina, para al menos 140 ayudas de hasta \$5,000.00 por única ocasión en cada temporada; 3) Apoyo a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y gestión social, con al menos 115 ayudas de hasta \$20,000.00 por única ocasión; 4) Fomento a la Ciudad Hospitalaria e Intercultural otorgando al menos 16 ayudas a asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza de hasta \$250,000.00 al</p>	<p>1) Brindar al menos 140 ayudas para el operativo Bienvenido Migrante, hasta \$5,000.00 pesos por persona; 2) Realizar hasta 43 acciones de formación, difusión y seguimiento de personas en actividades operativas del programa, hasta \$25,000.00 en trece ministraciones; 3) Apoyar a las personas huéspedes, migrantes y sus familias, fomentando la sociedad hospitalaria e intercultural a través de al menos 24 organizaciones sin fines de lucro con al menos 100 mil pesos; 4) Brindar al menos 116 ayudas para trámites de regularización migratoria, con hasta \$20,000.00 por persona; 5) Brindar al menos 116 ayudas para la atención en situaciones emergentes y gestión social, con hasta \$20,000.00 por persona; 6) Apoyar al menos 46 ayudas para fortalecer las capacidades económicas</p>	<p>.Existieron cambios, que no fueron significativos de un año para otro. Sin embargo esto se debió a la cobertura del programa.</p>

		menos dos ministraciones; 5) Fortalecer las capacidades económicas de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, con al menos 41 ayudas para proyectos productivos de hasta \$90,000.00 al menos 2 ministraciones; 6) Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del programa, con al menos 31 ayudas de \$5,000.00 a \$21,000.00 según el nivel y función, 13 ministraciones.	de las personas huéspedes, migrantes y sus familias.	
Presupuesto del Programa Social	\$16,667,781.00 (Dieciséis millones seiscientos setenta y siete mil setecientos ochenta y un pesos (00/100 M.N.))	\$17,011,337.00 (Diecisiete millones once mil trescientos treinta y siete pesos 00/100 M.N.)	\$17,389,499.00 (Diecisiete millones, trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.)	Las cifras se tomaron de las Reglas de Operación, de cada uno de los años citados.
Cobertura Geográfica del Programa Social	Ciudad de México	16 delegaciones de la Ciudad de México	Ciudad de México	Sin cambios.

A continuación se presenta la alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Cuadro 2.Descripción del Programa Social

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	2009
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1: Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, Área de oportunidad 1: Discriminación y Derechos Humanos; Objetivo 4: Facilitar el goce de los programas y servicios del Gobierno de la Ciudad de México; Meta 2: Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México; Línea de Acción 1: Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales; Justificación: Este programa garantiza el trato equitativo y de inclusión social, ayudando a prevenir la discriminación y el reconocimiento de los derechos humanos.

<p>Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)</p>	<p><i>Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal.</i> Inició su proceso de creación en los Espacios de Participación del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México integrado por dependencias, entidades del Gobierno de la Ciudad y organizaciones de la sociedad civil. De tal manera que el Programa Sectorial aborda los procesos migratorios desde varias perspectivas, considerando a las personas que habitan en la Ciudad de México que han emigrado y retornado, a los familiares de las personas migrantes que aún residen en la ciudad, así como a las personas migrantes nacionales e internacionales que se establecen y/o transitan por la capital. El Programa Sectorial reconoce los principios de no discriminación e igualdad, el principio pro persona, la universalidad, la interdependencia, la indivisibilidad, la progresividad, la no devolución, el interés superior de la niña, niño o adolescente migrante, la unidad familiar o gratuidad; los cuales buscan en su conjunto el goce de los derechos Humanos de las personas Huéspedes, migrantes y sus familias y están considerados como los Ejes rectores en el diseño, desarrollo e implementación de este Programa Social.</p> <p>Objetivo 1: Incrementar la Inclusión de la población huésped, migrante y sus familias en los Programas Sociales de la Administración Pública de la Ciudad de México y dar seguimiento a esta acción a través de un sistema de registro e información. Meta 1: Promover acciones de inclusión para impulsar que al menos el 50% de los programas sociales de la Ciudad de México permitan el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos de la población huésped, migrante y sus familias para el 2018.</p> <p><i>Programa Sectorial de Salud 2013-2018.</i> Área de Oportunidad 2.: Salud. Objetivo 2: Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud. Meta 1: Ampliar la cobertura de atención a la salud con calidad. Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Que tiene como propósito lograr el efectivo cumplimiento y la garantía de los derechos humanos para las personas que habitan y transitan por la Ciudad de México; así como consolidar y replicar las buenas prácticas.</p> <p><i>Programa Institucional de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) 2014-2018.</i> Objetivo sectorial 7: Visibilización y fortalecimiento de los derechos humanos de las personas huéspedes, migrantes y sus familiares. Meta Institucional 7: Realizar quince jornadas "Bienvenid@ Migrante a la Ciudad de México" para difundir los derechos humanos y los programas que tiene la Ciudad de México en beneficio de la población huésped, migrante y sus familias hasta el 2018. Línea de Acción: Brindar información a las personas huéspedes, migrantes y sus familias para que conozcan los programas y acciones que brinda la Ciudad de México.</p>
<p>Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018</p>	<p>Existen cambios en el objetivo general, ya que en el 2018 se realiza la acción de transferir los recursos otorgados a través de apoyos monetarios, trámites y servicios y, en años anteriores se resaltaba que se accediera a los Programas Sociales, de la población huésped y migrante, garantizando los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, etc. En cuanto a los bienes y servicios estos siguen siendo los mismos.</p>

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

La evaluación interna de la operación del Programa Social realiza un análisis sistemático que permite verificar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; lo cual permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y el contexto de sus beneficiarios.

Así la evaluación permite determinar si en la práctica los procesos del programa y sus contenidos son eficaces y eficientes en el logro de sus metas y objetivos.

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

El siguiente cuadro presenta las funciones y experiencia del personal que ha elaborado las evaluaciones internas del Programa del 2016 al 2018.

Cuadro 3.Área encargada de la Evaluación Interna

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Experiencia M&E (2)
2016	Enlace A	Masculino	48	Lic. En Sociología	Apoyo en diseño y evaluación de programas sociales	1 año	No, realiza actividades operativas y administrativas dentro de la DAHMYF
2017	Enlace A	Masculino	49	Lic. En Sociología	Apoyo en diseño y evaluación de programas sociales	2 años	No, realiza actividades operativas y administrativas dentro de la DAHMYF
2018	Enlace A	Masculino	50	Lic. En Sociología	Apoyo en diseño y evaluación de programas sociales	3 años	No, realiza actividades operativas y administrativas dentro de la DAHMYF

Se presentan las fechas en las cuales se irá trabajando la Evaluación Interna del Programa Social del ejercicio 2017.

Cuadro 4. Cronograma de Evaluación

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Coordinación con el personal del área para el diseño de la evaluación, así como recolección de información	16 de abril del 2018
Análisis y retroalimentación de la información proporcionada	16 de abril al 27 de abril del 2018
Elaboración de la evaluación interna	23 de abril al 25 de mayo del 2018
Asistencia al Seminario para la elaboración de las evaluaciones internas 2018 impartido por EVALÚA CDMX	22 al 24 de mayo 2018
Atención a las observaciones	22 al 28 de junio 2018

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

Para poder realizar un análisis integral del Programa Social se requiere analizar el contexto de la población a quien va dirigido dicho programa. Por ello en este apartado se presenta el listado de las fuentes documentales y estadísticas que se usaron para las evaluaciones internas 2016, 2017 y 2018.

III.3.1. Información de Gabinete

Documentales y Estadísticas

- Anuario de Migración y Remesas 2015, Fundación BBVA Bancomer. https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/06/1506_Mexico_AnuarioMigracion2.pdf
- Anuario de Migración y Remesas 2016, Fundación BBVA Bancomer. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/109457/Anuario_Migracion_y_Remesas_2016.pdf
- Anuario de Migración y Remesas 2017, Fundación BBVA Bancomer. https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2017/07/1707_AnuarioMigracionRemesas_2017.pdf
- Censo de Población y Vivienda 2010, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/ccpv/2010/>
- Síntesis 2013 Estadística Migratoria. Instituto Nacional de Migración (INM). http://www.politicamigratoria.gob.mx/work/models/SEGOB/CEM/PDF/Estadisticas/Sintesis_Graficas/Sintesis_2013.pdf
- Hechos y Cifras. Organización Internacional para las Migraciones (OIM). <http://oim.org.mx/hechos-y-cifras-2/>
- Inmigrantes residentes en México. Consejo Nacional de Población (CONAPO). <https://www.gob.mx/conapo/articulos/inmigrantes-residentes-en-mexico>

Normas Aplicables.

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/d1875.pdf>
- Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal. <http://www.aldf.gob.mx/archivo-e800ffd58570472c879df856002040c5.pdf>
- Ley para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal. <http://www.aldf.gob.mx/archivo-cae358cccc07e426436f4dd2adcbae94.pdf>
- Programa General para el Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (PGDDF 2013-2018). https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/documentos/ProgGralDesarrollo_2013_2018.pdf
- Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia las mujeres en la Ciudad de México (2013-2018). <http://www.inmujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/594/a8f/5aa/594a8f5aa72cc559203528.pdf>

- Programa de Equidad para la Mujer Rural, Indígena, Huésped y Migrante de la Ciudad de México 2015. <http://sederec.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-equidad-para-la-mujer-rural-indigena-huesped-y-migrante>
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. <http://pdh.cdmx.gob.mx/>
- Reglamento de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en Distrito Federal. http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/migrantes/OtrasNormas/Estatal/DF/Ley_IAMMHDF.pdf
- Reglas de Operación del Programa de Equidad para la Mujer Rural, Indígena, Huésped y Migrante de la Ciudad de México: del Subprograma de Equidad para la Mujer Huésped y Migrante en la Ciudad de México 2015, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 27 y No. 173, el 10 de febrero y 9 de septiembre de 2015. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/requisitos-impulso-a-la-mujer-huesped-y-migrante-2018-organizaciones-sin-fines-de-lucro.pdf>
- Lineamiento Técnicos del Comité Técnico Interno de la Secretarías de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.
- Lineamientos para la evaluación interna 2016 de los programas sociales del Distrito Federal. <http://evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Archivos/lineavaint2017.pdf>
- Informe anual de actividades 2015, 2016 y 2017. http://www.cndh.org.mx/Informes_Anuales_Actividades
- Evaluaciones internas del programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural, Atención a Migrantes en la Ciudad de México 2014,2015, 2016 y 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Evaluaciones%202017/8.%20Ciudad%20Hospitalaria.pdf>
- Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal 2013-2018. <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/5391.pdf>
- Convocatoria 2015 del Programa de Equidad para la Mujer Rural, Indígena, Huésped y Migrante de la Ciudad de México: del Subprograma de Equidad para la Mujer Huésped y Migrante en la Ciudad de México, publicada el 28 de enero de 2015 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2015/secretarias/desarrollo_rural/EQUIDAD%20PARA%20LA%20MUJER_2015.pdf
- Diagnóstico sobre presencia e Inclusión de Comunidades y Grupos Huéspedes y sus familias en la Ciudad de México para apoyar al sustento y evaluación de políticas de interculturalidad y atención. Instituto de Estudios de Divulgación sobre Migración A.C. (INEDIM), septiembre 2012.
- Ley de Protección de datos personales para el Distrito Federal 2015. <http://www.aldf.gob.mx/archivo-f73bdb295c017416ad640607e8aa1275.pdf>

II.3.2. Información de Campo

Para la construcción de la Línea Base se aplicó una encuesta de satisfacción a las personas beneficiarias del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes, la cual contiene preguntas utilizadas en la *Escala de Likert*. El objetivo de dicha aplicación es conocer la perspectiva sobre la calidad de los servicios brindados por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias; se designó este tipo de instrumento por su sencillez al momento de aplicación, se realiza en un tiempo corto y no requiere un amplio número de aplicadores. El instrumento facilita registrar con precisión las opiniones y actitudes de las y los beneficiarios, posibilitando un procesamiento e integración de la información más rápidos. La aplicación del instrumento permite tener parámetros, que sirven como referencia para la evaluación interna, lo cual facilita la obtención de información sobre los procesos, atención y tiempos empleados hacia las y los beneficiarios, dando pautas para la mejora y optimización de los mismos.

Cuadro 5. Categorías de Análisis de la Línea Base y Panel

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento línea base	Reactivos de Instrumento Panel	Justificación de su inclusión en Panel
Datos sociodemográficos /	Es importante contar con datos que permitan	Edad, sexo, escolaridad, estado	Edad, sexo, escolaridad, estado	Se mantienen datos que nos permiten

Perfil de la persona encuestada	generar estadísticas de la población objetivo, por ello se eligieron datos generales, los cuales permiten proteger los datos personales y reconocer la población beneficiada, de dónde provienen, la edad promedio, la composición por sexo de la población y el indicador de escolaridad el grado de estudios promedio.	civil y nacionalidad	civil y nacionalidad	generar estadísticas y a su vez, proteger, los datos personales de la población objetivo entrevistada
Tipo de población objetivo	Se identifica el tipo de beneficiarios diferenciándolos por migrantes de retorno, huéspedes y sus familiares, de acuerdo con la definición de cada uno de ellos establecida en la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal.	Migrante de retorno, familiar de migrante y huésped.	Migrante de retorno, huésped y sus familiares.	Se agregó el concepto de MIGRANTE para diferenciarlo del migrante nacional y el migrante extranjero, ya que, en la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal se establece que huéspedes son los migrantes nacionales internos y migrantes extranjeros.
Calidad en el servicio	La atención a las personas migrantes, huéspedes y sus familias es prioritaria, debido a que está poblacional es un grupo en vulnerabilidad. Las personas huéspedes, migrantes y sus familiares presentan conflictos psicoemocionales derivados de su status en la migración, por ello es importante que el servicio brindado sea de calidad y eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recibí fue clara y precisa (pregunta 2) • El asesor que me atendió manejaba de manera adecuada la información de mi solicitud (pregunta 3) • El trato recibido por el asesor fue cordial y de respeto (pregunta 5) • El asesor fue siempre profesional en el desempeño de sus labores (pregunta 4) • El tiempo de espera para recibir la atención solicitada me pareció el adecuado (pregunta 7) • El aseso y 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el proceso la información fue clara y precisa (pregunta 1) • La atención que recibió del personal fue... (pregunta 2) • La información que recibió la fue útil para conocer sus derechos y obligaciones al acceder al programa. (pregunta 3) • Se le mantuvo a usted informado sobre la documentación y trámites requeridos para el programa (pregunta 4) • El asesor mantuvo una actitud de respeto, amabilidad y profesionalismo (pregunta 5) 	Se modificaron las preguntas porque las de la Línea Base se enfocaban más a la atención que los beneficiarios recibían del personal y no reflejaban lo que opinaban sobre el programa.

		<p>presentación de las instalaciones me parece el adecuado (pregunta 8)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calidad de los servicios me inspira confianza para recomendarlo a mis conocidos o familiares (pregunta 9) 		
Satisfacción	<p>La categoría permite conocer si se cumplen las expectativas de las personas usuarias al solicitar los servicios y apoyos del programa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se resolvieron todas las dudas que vine a consultar a la institución (pregunta 1) • Me sentí apoyado(a) en todo momento durante la atención recibida (pregunta 6) • Volvería a hacer uso de los servicios brindados por la institución nuevamente (pregunta 10) 	<ul style="list-style-type: none"> • El apoyo respondió a su situación y le permitió mejorar su condición personal y familiar (pregunta 6) • Considera usted que el programa cubre las necesidades de las personas migrantes (pregunta 7). • El tiempo que duró el proceso de atención considera que fue... (pregunta 8) • Los trámites que ha realizado le han resultado... (pregunta 9) • Considera que la atención y el programa son... (pregunta 10) 	<p>Las preguntas se reformularon para conocer las opiniones de los beneficiarios acerca de la atención recibida por parte del personal que opera el programa y sobre los beneficios del programa.</p>
Expectativas de las y los beneficiarios	<p>Esta categoría proporciona información que permite analizar los resultados de la encuesta, ya que dicha información es sobre lo que debe mejorarse, lo cual ayuda a que se conozca lo que las personas beneficiarias piensan y esperan sobre los servicios y apoyos brindados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta) 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta) 	

A continuación se presentan los instrumentos que se usaron para medir la satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias del Programa social. Se muestra el Instrumento 1 que fue resultado de la Evaluación Interna 2016 y el cual se aplicó para la construcción de la Línea base.

El Instrumento 2, es resultado de la Evaluación Interna 2017 la cual permitió verificar si los reactivos del Instrumento 1 estaban proyectando resultados que permitirían detectar información sobre los procesos del programa, la atención y beneficios, dando así muestras para la mejora del programa, sus servicios y atenciones.

Instrumento 1

Instrumento de evaluación de la calidad de los servicios brindados por la DAHMYF

Objetivo: conocer la calidad de los servicios brindados, así como el grado de satisfacción de los usuarios

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Edad: _____ Sexo: Mujer Hombre Escolaridad: _____

Estado civil: _____ Nacionalidad: _____

Tipo de Migrante: Migrante Migrante de Retorno Familiar de Migrante Huésped

Instrucciones: Marque con una “X” el cuadro que corresponda a su respuesta.

No	Respuesta	Totalmente en desacuerdo / Pésimo (1)	En desacuerdo / Malo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo / Regular (3)	De acuerdo / Bueno (4)	Totalmente de Acuerdo / Excelente (5)
1	Se resolvieron todas las dudas que vine a consultar a la institución.					
2	La información que recibí fue clara y precisa					
3	La información que me proporcionó el asesor me es útil					
4	El asesor fue siempre profesional en el desempeño de sus labores					
5	El trato recibido por el asesor fue cordial y de respeto					
6	Me sentí apoyado(a) en todo momento durante la atención recibida					
7	El tiempo de espera para recibir la atención solicitada me pareció el adecuado					
8	El aseo y presentación de las instalaciones me parece el adecuado					
9	La calidad de los servicios en general me inspiran confianza para recomendar sus servicios a mis familiares					
10	Volvería a hacer uso de los servicios brindados por la institución nuevamente					
PUNTAJE TOTAL						

¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio

Instrumento 2

FOLIO DE ATENCIÓN:

Instrumento de evaluación de la calidad de los servicios brindados por la DAHMyF

Objetivo: conocer la calidad de los servicios brindados, así como el grado de satisfacción de los usuarios

La información proporcionada será tratada con total confidencialidad

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Edad: _____ Sexo: Mujer Hombre Escolaridad: _____

Estado civil: _____ Nacionalidad: _____

Tipo de Migrante: __Migrante __Migrante de Retorno __Familiar de Migrante __Huésped

Instrucciones: Marque con una “X” el cuadro que corresponda a su respuesta.

No	Respuesta	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
1	Durante el proceso la información que recibió fue clara y precisa					
2	La atención que recibió del personal fue...					
3	La información que recibió le fue útil para conocer sus derechos y obligaciones al acceder al programa.					
4	Se le mantuvo a usted informado sobre la documentación y trámites requeridos para el programa.					
5	El asesor mantuvo una actitud de respeto, amabilidad y profesionalismo.					
6	El apoyo respondió a su situación y le permitió mejorar su condición personal y familiar.					
7	Considera usted que el programa cubre las necesidades de las personas migrantes.					
8	El tiempo que duró el proceso de atención considera que fue...					
9	Los trámites que ha realizado le han resultado...					
10	Considera que la atención y el programa son...					
PUNTAJE TOTAL						

¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio

1) El método de aplicación del instrumento, fue por censo, es decir, se aplicó éste a todas las personas beneficiarias de los componentes de Proyectos Productivos para Huéspedes, Migrantes y sus Familiares, regularización Migratoria, Gestión Social y Operativo Bienvenid@ Migrante a la Ciudad de México.

2) La encuesta se aplicó a 366 personas quienes fueron el total de personas beneficiarias por el Programa. Para la aplicación del instrumento, la muestra fue No Probabilística e Intencional ya que se eligieron a las personas de acuerdo al apoyo solicitado (componente). La prueba piloto fue del 10% de los beneficiarios de acuerdo con el número programado en el 2016, el cual fue de 31 personas del padrón de beneficiarios.

Aquí se identifican y presentan las características principales de la población objetivo y las personas beneficiarias del programa:

Cuadro 6. Población desagregada

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
Proyectos Productivos para Huéspedes, Migrantes y sus Familiares (HOMBRES)	4	4
Proyectos Productivos para Huéspedes, Migrantes y sus Familiares (MUJERES)	2	2
Migrantes de Retorno (HOMBRES)	6	6
Migrantes de Retorno (MUJERES)	0	0
Gestión Social (HOMBRES)	2	2
Gestión Social (MUJERES)	6	6
Credencial Huésped/Migrante de Retorno (HOMBRES)	2	2
Credencial Huésped/Migrante de Retorno (MUJERES)	4	4

El siguiente cuadro presenta el número de personas que participaron en la aplicación del instrumento para la construcción de la línea base y el número de personas Activas que participaron en el levantamiento de Panel.

Cuadro 7. Levantamiento de línea base y panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	366
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	50
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	14
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	64
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (a)	50
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel (b)	14
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	64

Panel Gestión Social (NO ACTIVOS)

Aquí se muestran las principales características de la población que participó en la aplicación de los instrumentos.

Cuadro 8. Panel de Gestión Social (NO ACTIVOS)

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
26	Mujer	Primaria	Casada	Venezolana	Huésped
32	Mujer	Licenciatura	Sin dato	Rusa	Huésped
30	Hombre	Preparatoria	Unión libre	Venezolana	Huésped
41	Mujer	Secundaria	Casada	Mexicana	Familiar de migrante
30	Mujer	Secundaria	Soltera	Salvadoreña	Huésped
36	Hombre	Preparatoria	Soltero	Mexicana	Familiar de migrante
46	Mujer	Licenciatura	Sin dato	Colombiana	Huésped
62	Mujer	Preparatoria	Viuda	Venezolana	Huésped

Panel Proyectos Productivos Mixtos (NO ACTIVOS)

Aquí se muestran las principales características de la población que participó en la aplicación de los instrumentos.

Cuadro 9. Panel de Proyectos Productivos Mixtos (NO ACTIVOS)

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
46	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
42	Hombre	Licenciatura	Casado	Colombiana	Huésped
36	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
38	Mujer	Primaria	Soltera	Mexicana	Familiar de migrante
37	Mujer	Preparatoria	Casada	Venezolana	Huésped
29	Hombre	Licenciatura	Casado	Mexicana	Familiar de migrante

Panel Credenciales (NO ACTIVOS)**Cuadro 10. Panel de Credenciales (NO ACTIVOS)**

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
46	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
42	Hombre	Licenciatura	Casado	Colombiana	Huésped
36	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
38	Mujer	Primaria	Soltera	Mexicana	Familiar de migrante
37	Mujer	Preparatoria	Casada	Venezolana	Huésped
29	Hombre	Licenciatura	Casado	Mexicana	Familiar de migrante

Panel Migrantes de Retorno (NO ACTIVOS)

Aquí se muestran las principales características de la población que participó en la aplicación de los instrumentos.

Cuadro 11. Panel de Migrantes de Retorno (NO ACTIVOS)

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
42	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
41	Hombre	Licenciatura	Casado	Colombiana	Huésped
34	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
48	Hombre	Primaria	Soltera	Mexicana	Familiar de migrante
50	Hombre	Preparatoria	Casada	Venezolana	Huésped
34	Hombre	Licenciatura	Casado	Mexicana	Familiar de migrante

Cronograma para rediseño de instrumento y su aplicación entre el 2017 y 2018.

Cuadro 12. Cronograma de actividades

Actividad	Lugar de aplicación	Personal operativo participante	Cronograma														
			Año														
			2017						2018								
			JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
Rediseño del Instrumento	SEDEREC	Administrativos y Monitores	X														
Pilotaje	SEDEREC	Administrativos y Monitores		X													
Modificaciones al cuestionario	SEDEREC	Administrativos y Monitores			X												
Aplicación en campo	SEDEREC	Administrativos y Monitores				X	X	X									
Depuración de cuestionarios	SEDEREC	Administrativos y Monitores						X	X								
Captura y procesamiento de la base de datos	SEDEREC	Administrativos y monitores							X	X	X						
Análisis de los principales resultados a presentar del 2017	SEDEREC	Administrativos y Monitores									X	X					
Presentación de resultados	SEDEREC	Administrativos y Monitores												X	X		

Los retos y obstáculos a los que la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias se enfrentó fue que el número de beneficiarios aumentó, pues se tenían contempladas en un primer momento entrevistar a 318 personas, sin embargo, el total de éstos fue de 366 (239 mujeres y 127 hombres).

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1 Consistencia Normativa y Alineación con la política Social de la Ciudad de México

En este apartado se realiza un análisis del apego de las reglas de operación con las leyes y reglamentos aplicables, así como a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y a la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente.

Cuadro 13. Leyes y Reglamentos apegados al diseño del Programa Social

LEY O REGLAMENTO	ART.	APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	5°	Las mujeres y hombres huéspedes, migrantes y sus familias son participes para la Formación, Difusión, Monitores y Seguimiento del Programa Social y contribuyen al buen funcionamiento del Programa Social.
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	8°	“Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los requisitos establecidos en estas Reglas, Convocatorias o Lineamientos y hayan obtenido un folio por la ventanilla, tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección”
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	34	“Las personas beneficiarias del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, formarán parte del Padrón de Beneficiarios, como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal mismo que será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en estas Reglas de Operación y su Convocatoria”
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	36	“Los datos personales de las personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se regirán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Accesos a la Información Pública y de Protección de datos Personales del Distrito Federal. De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal”.
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	38	“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley Aplicable y ante la autoridad competente”.
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	42	“La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna [...] y [...] los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses”.
Ley de Interculturalidad y de Atención a Migrantes y Movilidad Humana	34	La Secretaría formulará, ejecutará y evaluará con la coordinación que corresponda en su caso, el Programa de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal.
Ley de Interculturalidad y de Atención a Migrantes y Movilidad Humana	35	La Secretaría creará programas de atención, ayudas sociales y vinculación con migrantes para que puedan acceder a los recursos públicos de carácter social...
Reglamento de la Ley de Interculturalidad y de Atención a Migrantes y Movilidad Humana	34	La Secretaría establecerá programas sociales para la atención, ayudas, apoyos, subsidios y servicios a personas de distinto origen nacional, indígenas, de pueblos originarios, huéspedes, y migrantes y sus familiares, y organizaciones sociales civiles que apoyen a los sujetos de la Ley, así como para fomentar la convivencia intercultural...
Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal	13	Los entes públicos establecerán las medidas de seguridad técnica y organizativa para garantizar la confidencialidad e integridad de cada sistema de datos personales que posean, con la finalidad de preservar el pleno ejercicio de los derechos tutelados en la presente Ley, frente a su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado de conformidad al tipo de datos contenidos en dichos sistemas.

III .1.1 Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable.

Para este cuadro se analiza la contribución del programa social, que garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Cuadro 14.Principios de la Ley de Desarrollo Social al Programa Social

PRINCIPIOS DE LA LDS	APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA
Universalidad	Accesos a todas y todos los huéspedes, migrantes y sus familias, que transitan y/o se encuentren en la Ciudad de México y que cumplen con los requisitos de acceso a los programas sociales que ofrece el Gobierno de la Ciudad.
Igualdad	Se garantiza el acceso a los beneficios del programa sin importar su condición socioeconómica, pertenencia étnica, características físicas, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa y en situación de vulnerabilidad.
Equidad de Género	A través del trato equitativo entre hombres y mujeres, que en igualdad de circunstancias garantice el acceso a los programas sociales del Gobierno de la CDMX.
Equidad Social	Se garantiza el acceso a los beneficiarios en situación de vulnerabilidad, al programa sin importar su condición socioeconómica, pertenencia étnica, características físicas preferencia sexual, origen nacional, prácticas religiosas o cualquier otra. Con el fin de promover su integración y desarrollo pleno en el tejido social de la población.
Justicia Distributiva	El apoyo económico se distribuye de manera equitativa a los beneficiarios.
Diversidad	Se promueve y se visualiza la diversidad cultural de las mujeres y los hombres huéspedes, migrantes y sus familias en la Ciudad de México.
Integralidad	El programa social se articula con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo, con la Secretaría de Salud del Distrito Federal, con la Consejería Jurídica y de Servicios legales y la Coordinación de Relaciones Internacionales de la Jefatura de Gobierno.
Territorialidad	El programa opera solo en la Ciudad de México por tanto las mujeres y hombres huéspedes, migrantes y sus familias, en lo que concierne a esta Secretaría y en específico al Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, se incorporan y se respetan los derechos, las costumbres y cultura para que se fortalezca el tejido social y exista una mayor participación social.
Exigibilidad	<p>El programa está obligado a garantizar el cumplimiento de la Regla de Operación en los términos y plazos que la misma define y en caso de no ser así las y los solicitantes y beneficiarios del programa podrán hacerlo exigible en la DAHMYF.</p> <p>Las personas migrantes podrán revisar los requisitos de acceso al programa social en la página de la Secretaría www.sederec.cdmx.gob.mx o en la ventanilla no 6 ubicada en Av. Fray Servando Teresa de Mier #198 Col. Centro Delegación Cuauhtémoc CP 06000 CDMX.</p> <p>En los casos en los que se podrán cumplir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, puede ocurrir en los siguientes casos: Cuando un persona solicitante cumple con los requisitos o criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exige a la autoridad administrativa ser beneficiado del mismo. Cuando las personas beneficiarias de un programa social exige a la autoridad que cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma como lo establece el programa. Cuando no se puede satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal y estas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismo ni discriminación.</p> <p>La contraloría General del Gobierno de la CMDX es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social,</p>

Participación	<p>La Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana tiene por objeto propiciar la participación social y colaboración de diversos organismos gubernamentales y de la sociedad civil para brindar atención oportuna, integral y de calidad a la población objetivo. Aunado a esto, la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad participa e interviene activamente el Espacio de Participación Ciudadana.</p> <p>Se encuentra en proceso de instalación la Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana, a través del cual se realizarán diversas actividades para propiciar la participación social.</p>
Transparencia	<p>Determina la ejecución de los mecanismos que garanticen a toda persona el Derecho al Acceso a la Información Pública de los diversos programas y apoyos que se otorgan en la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades a través de la Unidad de Transparencia.</p> <p>Todo el proceso de recepción y aprobación de proyectos se realizará con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información; apegado a la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.</p>
Efectividad	<p>Las actividades del programa se realizaran de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad con el objeto de tener mejores resultados.</p>

III.1.2 Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2015.

Retomando las Reglas de Operación 2015 se realiza un análisis del Programa Social y se valora si fueron diseñadas de acuerdo con los aspectos solicitados en los 11 apartados de los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2015 emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social.

Cuadro 15. Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la elaboración de las ROP 2015

APARTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACION
Introducción	Satisfactorio	Si se incluyen en las ROP 2015
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	En las ROP se menciona que el área responsable será la Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus Familias (DAHMYF).
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Si se incluyen en las ROP 2015.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se menciona la cantidad de ayudas que se planean entregar y las metas de cobertura.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	El programa ejercerá un monto inicial de \$16,677,781.00 (Dieciséis millones seiscientos setenta y siete mil setecientos ochenta y un pesos 00/100 M.N.)
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Explica paso a paso los procedimientos y acceso al programa en sus diferentes componentes.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Explica paso a paso los procedimientos de instrumentación
VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Se menciona el área responsable, el procedimiento y el tiempo de respuesta para la queja o inconformidad
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Están dentro de las Reglas de Operación
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Parcial	Los indicadores no son muy claros y no están contextualizados, En cuanto a la evaluación interna no menciona a detalle el proceso.
X. Formas de Participación Social	Parcial	Dentro de las ROP se menciona que el Consejo de

		Interculturalidad y Movilidad se encuentra en proceso de instalación.
XI. Articulación con otros Programas Sociales	Parcial	Están dentro de las Reglas de Operación, pero no menciona cuáles son los programas con los que se articula.

Se presentan las ROP 2016 que operaron el Programa Social.

Cuadro 16. Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la elaboración de las ROP 2016

APARTADO	REGLAS DE OPERACIÓN 2016	CÓMO SE REALIZÓ EN LA PRÁCTICA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Introducción	<p>Antecedentes: México es un país reconocido como un país con una fuerte tradición migratoria, pues se constituye en origen, tránsito, destino y retorno de importantes flujos migratorios locales e internacionales. En este contexto, el Gobierno de la Ciudad de México demuestra su capacidad de fortalecer su sentido de comunidad, diálogo, reconocimiento de la otredad y discusión permanente, al crear leyes y programas dirigidos a lograr la inclusión con equidad de todas las personas y el ejercicio pleno de sus derechos humanos, en especial de aquellas que son excluidas y discriminadas, como es el caso de las personas migrantes, huéspedes, solicitantes de asilo, refugiados y sus familias.</p> <p>Como parte de esta estrategia, en el año 2009 se creó el Programa Ciudad Hospitalaria,</p>	Incluye Antecedentes, Alineación Programática y Diagnóstico	Satisfactorio	La introducción contiene lo solicitados

	<p>Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México como una respuesta a los diagnósticos e informes a nivel mundial y local sobre el estado de los derechos humanos de estos grupos de población. Este programa coloca al Gobierno de la Ciudad de México a la vanguardia en el abordaje del tema migratorio, estableciendo una política de hospitalidad e interculturalidad.</p> <p>Esta política enriquece y fortalece la defensa de la Ciudadanía Inclusiva, aportando una respuesta ética y política a las condiciones actuales del crecimiento de la exclusión de oportunidades, que llevan a la movilidad y migración internacional; ya que reconoce los beneficios del enriquecimiento cultural derivado de la inclusión de los migrantes en el colectivo social.</p> <p>En abril de 2011 se publicó la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal, bajo la premisa de que todas las personas tienen derecho a un trato de igualdad y que las instituciones públicas deben garantizar el ejercicio de</p>			
--	---	--	--	--

	<p>los derechos humanos y realizar las acciones necesarias para proteger la dignidad de las personas.</p> <p>Esta Ley reconoce a la Interculturalidad como el principio de política pública basado en el reconocimiento de la otredad manifiesta, así como en la salvaguarda, respeto y ejercicio del derecho de toda persona y comunidad a tener, conservar y fortalecer sus rasgos socioculturales y diferencias, que se desarrollan en el espacio privado y público, haciendo posible la interacción, mezcla y la hibridación entre sociedades culturales, así como el derecho de todas las culturas participantes a contribuir con el paisaje cultural de la sociedad en la que están presentes.</p> <p>El objetivo de este programa social es brindar una atención digna, oportuna y respetuosa a los habitantes del Distrito Federal que han migrado, a sus familiares que permanecen, así como a los migrantes nacionales o internacionales, en calidad de huéspedes. Una política de hospitalidad e interculturalidad que permita el disfrute del</p>			
--	---	--	--	--

	marco de derechos y garantías constitucionales y locales, y el acceso al conjunto de servicios y programas otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, con el fin de promover su integración y desarrollo pleno en el tejido social de la población.			
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) es responsable del Programa Social Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México y de la ejecución de las presentes Reglas de Operación 2016.	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias es la responsable de la ejecución del programa.	Satisfactorio	Se señala que la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias es la responsable de la ejecución del programa social.
II. Objetivos y Alcances	Objetivo General: Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar en la Ciudad de México puedan acceder a los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria a través de los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal. Objetivo Específicos: Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos	Se cumplieron los objetivos establecidos en las reglas de operación.	Satisfactorio	Los objetivos y alcances del programa fueron logrados.

	<p>humanos de la población huésped y migrante a través de brindar asesoría y acompañamiento para realizar trámites de regularización migratoria e inscripción ante el registro civil.</p> <p>Brindar apoyos económicos a la población huésped, migrante y sus familias para atender situaciones emergentes a través de la gestión social.</p> <p>Coadyuvar con otras instancias para que las personas migrantes, huéspedes y sus familias accedan a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, brindando asesoría y seguimiento.</p> <p>Brindar apoyos económicos a organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad.</p> <p>Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades.</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Alcance: El Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México busca atender a los y las huéspedes, migrantes y sus familias, mediante la gestión del acceso a programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad.</p> <p>Por lo que este programa promueve la inclusión y desarrollo social con transferencias monetarias y materiales que beneficien a la personas en calidad de huésped, migrante y sus familias y en el cual se aplicará la política de género que promoverá condiciones de equidad e igualdad entre Mujeres y Hombres.</p> <p>Población Potencial: Comprende la población huéspedes, migrantes y sus familias que habitan en el Distrito Federal y presentan dificultad para acceder a los programas sociales del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Población objetivo: Corresponde a los huéspedes, migrantes y sus familias que viven en el Distrito Federal y que serán objeto de los apoyos del Programa definidas a partir del proceso de selección.</p> <p>Población beneficiada: Las personas huéspedes, migrantes y sus familias que habitan en el Distrito Federal y que</p>			
--	---	--	--	--

	cumplan los requisitos de población potencial,			
III. Metas Físicas	<p>Con el Programa se beneficiarán al menos a 3000 personas.</p> <p>Objetivos específicos y Metas Físicas:</p> <p>Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante. Brindar al menos 115 ayudas para el proceso de regularización migratoria.</p> <p>Brindar apoyos a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y en el proceso de movilidad humana a través de la gestión social. Brindar al menos 110 ayudas para la atención a situaciones emergentes y gestión social.</p> <p>Impulsar la ciudad hospitalaria con el apoyo de organizaciones, asociaciones y de Enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, gestión social, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la</p>	<p>En el ejercicio fiscal 2016 se entregaron 192 apoyos para Acciones Encaminadas al Acceso a la Justicia y Derechos Humanos a la población Huésped y Migrante. 129 apoyos para Fomento de la Ciudad Hospitalaria e Intercultural. 65 apoyos para Gestión Social a Huéspedes, Migrantes y sus Familias. 47 apoyos para Proyectos Productivos para Migrantes y Familiares.</p>	Satisfactorio	Se brindaron 433 apoyos en el programa social

	<p>interculturalidad.</p> <p>Apoyar al menos a 20 asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza para Fomentar la Ciudad Hospitalaria.</p> <p>Intercultural y Apoyar al menos 2 asociaciones e instituciones no lucrativas a través de proyectos que permitan visibilizar a la población huésped, migrante y sus familias</p> <p>Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades. Apoyar al menos 45 ayudas para fortalecer las capacidades económicas de las personas huéspedes, migrantes y sus familias.</p> <p>Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del programa 31 personas para realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento</p>			
IV. Programación Presupuestal	El Programa ejercerá un presupuesto de \$17, 011, 337 (Diecisiete millones once mil trescientos treinta y siete pesos 00/100 M.N.) del	Durante el ejercicio fiscal 2016. Se otorgó un monto de \$17, 011, 337 (Diecisiete millones once mil trescientos treinta y siete pesos	Satisfactorio	Se contó con suficiencia presupuestal.

	<p>capítulo 4000 mismo que podría verse afectado por ampliaciones o disminuciones que la autoridad competente llegue a definir.</p> <p>En el caso de que pueda convenirse concurrencia de recursos, o convocatoria conjunta con alguna otra instancia sea del sector público federal o privado, se utilizarán los recursos disponibles y podrá incrementarse el número de proyectos, la cantidad de ayudas y el monto de las mismas.</p> <p>Para llevar a cabo las necesidades y objetivos del Programa Social mediante estas Reglas de Operación, se tiene previsto ejercer el presupuesto programado de la siguiente manera:</p> <p>METAS FÍSICAS, MONTOS UNITARIOS Y FRECUENCIAS DE MINISTRACIONES:</p> <p>Apoyar a la población huésped en su proceso de regularización migratoria, proporcionando al menos 115 ayudas. Hasta \$20,000.00 Única ocasión.</p> <p>Participación en los operativos Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México, que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y</p>	<p>00/100 M.N.) el destino de los recursos fue utilizado para ayudas sociales</p>		
--	--	---	--	--

	<p>Decembrina, para al menos 140 ayudas. Hasta \$5,000.00. Única ocasión en cada temporada.</p> <p>Apoyar a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y gestión social: con al menos 115 ayudas. Hasta \$20,000.00 Única ocasión.</p> <p>Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural otorgando al menos 16 ayudas a asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza. Hasta \$250,000.00. Al menos 2 ministraciones.</p> <p>Fortalecer las capacidades economías de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, con al menos 41 ayudas para proyectos productivos. Hasta \$90,000.00. Al menos en 2 ministraciones</p> <p>Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del programa, con al menos 31 ayudas. De 5000 a 21000, según el nivel y función 13 ministraciones</p>			
V. Requisitos y	Los requisitos, formas	Los requisitos y	Satisfactorio	Los requisitos y

<p>Procedimientos de Acceso</p>	<p>de acceso y criterios de selección son públicos y estarán visibles en las ventanillas de acceso y en la página electrónica de la Secretaría, www.sederec.df.gob.mx.</p> <p>El trámite de acceso al programa deberá realizarlo directamente la o el interesado, independientemente de su pertenencia alguna organización social. No podrán acceder al Programa Social, las y los servidores públicos o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable.</p> <p>Sólo se podrá ingresar una solicitud de acceso a un sólo programa de la SEDEREC, en el caso de que en la selección de las solicitudes se observe que una misma persona haya ingresado su solicitud a más de un programa de la Secretaría ó que el mismo proyecto en un mismo periodo, se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o representante legal.</p> <p>La recepción de solicitudes para el acceso al programa social cuando medie Convocatoria o por Demanda, se hará en las Ventanillas o unidades administrativas técnico-</p>	<p>procedimientos de acceso, se encuentran establecidos en las Reglas de Operación 2016</p>		<p>procedimientos de acceso señalados se cumplieron.</p>
---------------------------------	---	---	--	--

	<p>operativas que señala estas Reglas de Operación, en un horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.</p> <p>El acceso al Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México a través de las presentes Reglas de Operación será publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal en los tiempos establecidos, así como en la página web de la Secretaría: www.sederec.df.gob.mx y estarán visible en la Ventanilla de acceso Núm.6.</p> <p>La persona solicitante recibirá documento de registro de solicitud, la cual contendrá: folio de registro, fecha de solicitud, hora, nombre y firma de la persona que recibió la solicitud, nombre y firma de la o el solicitante, documento por el cual se ratifica que la documentación entregada es la que señalan estas Reglas de Operación, Convocatoria o Lineamiento específico.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubiertos todos los requisitos establecidos en estas Reglas de Operación, Lineamientos Específicos y la</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Convocatoria correspondiente y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla, tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>Por Convocatoria</p> <p>El registro de las solicitudes que se establece para el proceso por convocatoria será de lunes a viernes en días hábiles en un horario de 09:00 a 15:00 horas.</p> <p>El acceso al programa por Convocatoria se hará personalmente en las ventanillas correspondientes dentro de las fechas y horarios en la Convocatoria para los siguientes casos:</p> <p>Apoyos para la participación en los operativos “Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México”, que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y Decembrina. Únicamente para ésta convocatoria podrá participar toda la población en rango de edad de 18 a 60 años.</p> <p>Apoyos para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e instituciones no lucrativas de enseñanza.</p> <p>Apoyos para fortalecer</p>			
--	---	--	--	--

	<p>las capacidades economías de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, proyectos productivos.</p> <p>Por Demanda.</p> <p>El acceso al programa en la modalidad de demanda se hará personalmente en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) del mes de enero al 03 de abril y del 8 de junio al 31 de agosto o hasta agotar la suficiencia presupuestal en un horario de 10 a 15 horas de lunes a viernes.</p> <p>Apoyos para el proceso de Regularización Migratoria.</p> <p>Apoyos para la Gestión Social Atención en Situaciones Emergentes y</p> <p>Apoyos para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e instituciones no lucrativas que permitan para la visibilización de la población huésped, migrante y sus familias.</p> <p>Apoyos para promover acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del presente programa.</p> <p>Criterios de Selección</p> <p>La selección de personas</p>			
--	---	--	--	--

	<p>beneficiarias del Programa se realizará con base en el procedimiento de revisión de las solicitudes y el proceso de la evaluación socioeconómica, técnica y específica (cuando aplique) así como de los resultados de las visitas de campo (cuando proceda), sustentada en la información y documentación que proporcione el solicitante con base en estas Reglas de Operación, Convocatoria, Lineamientos Específicos, mesas de trabajo.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los requisitos establecidos en estas Reglas de Operación a través de su Convocatorias o Lineamiento Específico y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla o área tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>El solicitante recibirá folio de registro, fecha, hora, nombre y firma de la persona que le recibió y de la o el responsable de ventanilla mediante la cual ratifique que la documentación entregada es la que señalan estas Reglas de Operación y su</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Convocatoria.</p> <p>La simple presentación de la solicitud de acceso al Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México no crea derecho a obtener el beneficio.</p> <p>El listado de solicitudes que fueran aceptadas, se publicarán en la página web de la Secretaría, así como en el estrado de la ventanilla 06.</p> <p>Las personas beneficiarias del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, formarán parte del Padrón de Beneficiarios, como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en estas Reglas, Convocatoria o Lineamiento específico.</p> <p>Los proyectos productivos a apoyar pueden ser de apertura,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>de fortalecimiento o continuidad.</p> <p>No podrán acceder a los beneficios del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México las y los servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable.</p> <p>Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal. Personas en lo individual</p> <p>En los casos en que aun habiendo obtenido folio de ingreso y que durante en la revisión del expediente se constate que la solicitud, persona o el predio del proyecto, haya solicitado apoyo en otros programas de la SEDEREC; que no hubiere finiquitado apoyos en otros ejercicios fiscales anteriores; que no hubiere cumplido con la entrega de documentación adicional solicitada en los términos y plazos acordados; que se constate que el proyecto es copia de otro; o que se evidencie la falsedad en la documentación entregada, será razón</p>			
--	---	--	--	--

	<p>suficiente para no incluirla(o) en el procedimiento de selección.</p> <p>Sólo se podrá ingresar una solicitud de acceso a un sólo programa de la SEDEREC. Si en el caso de selección de las solicitudes se observa que un grupo de trabajo haya ingresado su solicitud a más de un programa de la Secretaría) y en su caso, No presente el formato de Acta Finiquito de los años anteriores, se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o representante legal.</p> <p>El proyecto debe llevarse a cabo en el domicilio establecido en la solicitud de acceso, en caso de haber cambio de domicilio deberá notificarlo a la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias mediante escrito y Acta de Asamblea, asimismo se llevará a cabo la verificación física del domicilio del proyecto; quien a su vez lo hará de conocimiento a la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes.</p> <p>Para proyectos productivos de continuidad aplican los</p>			
--	---	--	--	--

	<p>requisitos citados en esta Regla de Operación y en la Convocatoria. No contar con adeudos por ayudas otorgadas en otros ejercicios fiscales de los programas de la SEDEREC.</p> <p>El incumplimiento en los términos que se establezcan en el convenio o acuerdo respectivo entre el/la beneficiario/a y la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias permitirá la suspensión o baja del programa</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>El procedimiento de instrumentación se sujetará a lo establecido en estas Reglas salvo los casos que por especificación señale la convocatoria, lineamiento específico o acuerdo del Comité Técnico Interno.</p> <p>Operación.</p> <p>Una vez cerrado el período de recepción de solicitudes, la o el responsable de la ventanilla integrará los expedientes y se los entregará a la mesa de trabajo que se instaure para llevar a cabo la selección de las solicitudes ingresadas y la inspección de campo cuando proceda.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los</p>	<p>Los trámites y servicios se realizaron de manera presencial y se apegaron a los requisitos que se establecen en las ROP 2016, así mismo, para el otorgamiento de las ayudas se aprobaron mediante las Mesas de Trabajo.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Las personas beneficiarias del programa social se apegaron a los procedimientos de instrumentación establecidos en las reglas de operación.</p>

	<p>requisitos establecidos en estas Reglas, convocatorias o lineamientos y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla o área tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>Las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familiares, así como la de Vinculación con Migrantes deberá solicitar por escrito a la Dirección de Administración en la SEDEREC, se otorgue la suficiencia presupuestal y se constate con ello que se tienen recursos disponibles para su aplicación dentro del Programa, conforme a la calendarización de los recursos que en observancia a la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, deberán estar programados en atención a las metas contenidas en el Programa Operativo Anual2016.</p> <p>Para aprobar las solicitudes presentadas se realizará una mesa de trabajo autorizada por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, donde se emitirá una calificación, que va de los 0 (cero) a</p>			
--	---	--	--	--

	<p>los 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de considerarse sujetas a aprobación las que reúnan al menos 80 (ochenta) puntos.</p> <p>Asimismo, el área responsable de la ejecución del Programa Social deberá vigilar que se cumplan las metas físicas señaladas en las presentes Reglas de Operación; así mismo, solicitará la dispersión de recursos de las solicitudes que fueron aprobadas.</p> <p>La simple presentación de la solicitud de ayudas ante la ventanilla no crea derecho a obtenerla.</p> <p>La Dirección de Administración notificará a la unidad administrativa correspondiente, de la disponibilidad de los recursos, para que ésta lo comunique a la persona beneficiaria por el mejor medio que considere; asimismo, la unidad administrativa deberá publicar el listado de las solicitudes autorizadas en los estrados de la ventanilla receptoras en la página web de la Secretaría www.sederec.df.gob.mx.</p> <p>Los tiempos para que las personas beneficiarias puedan acceder a la ayuda correspondiente dependerá de la</p>			
--	---	--	--	--

	<p>autorización de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Distrito Federal, calendario y suficiencia presupuestal.</p> <p>Las ayudas que se otorguen por concepto de actividades de monitoreo, evaluación y seguimiento de los programas, se entregarán en efectivo.</p> <p>Los datos personales de las personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Accesos a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos incluyen la siguiente leyenda:</p> <p>“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este</p>			
--	--	--	--	--

	<p>programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente.”</p> <p>Los formatos y trámites son gratuitos.</p> <p>De acuerdo con las necesidades de los Programas Sociales de la SEDEREC y derivado del proceso de selección con base en los criterios autorizados la mesa de trabajo, se otorgarán las ayudas de acuerdo a los siguientes niveles:</p> <p>Nivel A - Personas que realizarán acciones de coordinación de las acciones del programa de que se trate;</p> <p>Nivel B.- Personas que realizarán acciones de formación y seguimiento. Nivel C.- Personas que realizarán actividades de seguimiento y monitoreo. Nivel D.- Personas que realizarán acciones de monitoreo. Nivel E.- Personas que realizarán acciones de difusión y apoyo. Nivel F.- Personas que realizarán actividades de difusión y apoyo</p> <p>Para los casos de Grupos de Trabajo en el que alguno (s) de los integrantes sea sustituido durante el</p>			
--	---	--	--	--

	<p>tiempo en que se lleve a cabo en cualquier etapa del proceso (desde recepción de documentos hasta antes de la firma de finiquito), deberán notificar por escrito a la SEDEREC, acompañado del Acta de Asamblea firmada por las personas que se retiran y los que se integran, quedando como responsabilidad del grupo de trabajo, en todo caso se deberá someter a aprobación de la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación</p> <p>Supervisión y control Previo a la entrega del recurso las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención, a Huéspedes Migrantes y sus Familias y Vinculación con Migrantes convocarán a las y los solicitantes aceptados para recibir la orientación sobre los compromisos que adquiere, las formas de comprobar, el desarrollo de la ayuda y capacitación para el establecimiento del proyecto y así lograr su apropiación y garantizar su éxito, de lo cual se generaran las evidencias que se consideren necesarias.</p> <p>En virtud de que las ayudas que otorga la SEDEREC con base en</p>			
--	--	--	--	--

	<p>el objetivo general establecido en esta regla y de que no se trata de recibir de las y los beneficiarios alguna contraprestación, el comprobante que entregará la o el beneficiario al momento de recibir la ayuda será el recibo simple firmado por la o el solicitante de la ayuda o quien posee y acredite ser la o el representante legal.</p> <p>En los casos en los que se suscriba convenio de ejecución para el otorgamiento de la ayuda correspondiente se establecerá una clausula ex profeso para la comprobación de los recursos recibidos, mismo que indicará las formas y fechas de su realización; en el entendido de que dicho convenio deberá establecer una serie de entregables que formarán parte del expediente y con los cuales quede acreditado que los recursos se destinaron para los fines que fueron otorgados; dichos entregables quedarán en resguardo del área responsable de la ejecución del programa, pero estarán a disposición de la Dirección de Administración para efectos de proporcionar evidencia dentro de alguna revisión o auditoría que se</p>			
--	--	--	--	--

	<p>practique por los órganos fiscalizadores internos o externos, o que sean requeridas por alguna otra instancia del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Las personas que designe la unidad administrativa o técnico operativa correspondiente, deberán realizar las acciones de seguimiento de las ayudas, cuando corresponda, e involucrará a las y los beneficiarios en este proceso.</p> <p>Cuando se constate que la aplicación de los recursos no se apega a lo establecido en estas Reglas de Operación y al Convenio respectivo, se auxiliará la Subdirección de Normatividad y Apoyo Jurídico de la SEDEREC para determinar las acciones correspondientes.</p> <p>Los resultados de selección de las ayudas, estarán disponible en el portal de la SEDEREC www.sederec.df.gob.mx, publicándose el nombre del Programa Social, actividad programática, número de folio, nombre de la persona beneficiaria y en su caso, nombre del proyecto.</p>			
VII. Procedimiento de	Las personas solicitantes que consideren	Se menciona el área responsable, el	Satisfactorio	No se recibieron quejas o

<p>Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>vulnerados sus derechos al no ser incluidos en el Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, o que se incumplieron sus garantías de acceso, podrán presentar en primera instancia ante Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus Familias, un escrito donde exponga su queja o inconformidad la cual será atendida en un lapso no mayor a 10 días hábiles, a partir de su recepción.</p> <p>En caso de que se considere que no fuese atendida su queja o inconformidad podrá recurrir ante la Contraloría Interna en la SEDEREC ubicada en Av. Fray Servando 198, 3° piso C.P. 06090, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06040 Distrito Federal.</p> <p>En caso de omisión de la autoridad competente sobre la publicación de los resultados de los proyectos beneficiados del programa del ejercicio fiscal correspondiente, el solicitante tiene el derecho de exigir la difusión de los listados correspondientes, respetando las restricciones que establece la Ley de</p>	<p>procedimiento y el tiempo de respuesta para la queja o inconformidad</p>		<p>inconformidades.</p>
--	--	---	--	-------------------------

	<p>Protección de Datos Personales.</p> <p>En los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:</p> <p>Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser persona beneficiaria del mismo.</p> <p>Cuando la persona beneficiaria de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.</p> <p>Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.</p> <p>Para el caso de denuncias de violación e incumplimiento de</p>			
--	--	--	--	--

	derechos en materia de desarrollo social, la o el solicitante, beneficiaria del programa social podrá presentar su denuncia en la Contraloría Interna o General del Gobierno del Distrito Federal.			
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF), está obligada a garantizar el cumplimiento de la Regla de Operación en los términos y plazos que la misma define y, en caso de no ser así, las y los solicitantes y beneficiarios del Programa podrán hacerlo exigible en la DAHMYF ubicada Av. Fray Servando N°198, Colonia Centro. C.P. 06000 México Distrito Federal.	Se incluyen en las ROP 2016	Satisfactorio	Las personas beneficiarias del programa social se apegaron al mecanismo de exigibilidad.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Nivel de Objetivo, Objetivo, Indicador, Variación, Fórmula de Cálculo, Tipo de Indicador, Unidad de Medida, Medios de Verificación y Unidad Responsable de la Medición: FIN: Contribuir a que las personas Huéspedes, Migrantes y sus Familias al transitar en la Ciudad de México accedan a los derechos de salud, alimentación,	La evaluación interna del programa se apegó a los indicadores establecidos en las ROP	satisfactorio	Se dio seguimiento a los indicadores establecidos en el mecanismo de evaluación.

	<p>educación, trabajo equidad e identidad. Variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad variación porcentual de programas sociales. Número de personas inscritas a programas sociales en T/ Número de personas inscritas a programas sociales en T-1. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>PROPÓSITO: La población Huésped, Migrante y sus Familias que transitan por la Ciudad de México acceden a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad. Tasa de variación de beneficiarios de los programas sociales. (Aumento de programas sociales en T/Numero de Programas sociales en T- 1)*100. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>COMPONENTE: Brindar a los Huéspedes, Migrantes y sus Familias, servicios de apoyo en materia de alimentos, medicamentos, aparatos auditivos, prótesis, pago de servicios funerarios,</p>			
--	--	--	--	--

	<p>gestión en regularización migratoria. Porcentaje de huéspedes, Migrantes y sus Familias que ingresan al programa en alguno de sus servicios. Numero de Huéspedes, Migrantes y sus Familias que solicitan alguno de los servicios y concluyeron el trámite o servicio proporcionado/ total de Huéspedes, Migrantes y sus Familias canalizados. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>ACTIVIDADES: Se atiende a los Huéspedes, Migrantes y sus familias en la Dirección de Atención a huéspedes, Migrantes y sus Familias</p> <p>Se canaliza a Migrantes, Huéspedes y sus Familias a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal, OSC, y otras instituciones que ofrecen servicios diversos. 1. Porcentaje de Servicios Otorgados en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias. Total de servicios otorgados/ total de beneficiarios del programa. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>2. Porcentaje de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>canalizaciones a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal y OSC. Total de personas canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias / total de canalizaciones concluidas. Total de personas canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias / total de canalizaciones concluidas. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>Se implementa encuesta de satisfacción a los usuarios. Porcentaje de personas satisfechas. Total de personas atendidas/ total de personas satisfechas con el servicios recibido. Calidad. Porcentaje. Encuesta de satisfacción de la DAHMYF. DAHMYF.</p>			
X. Formas de Participación Social	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, a través del Consejo de Interculturalidad y Movilidad Humana y sus consejos consultivos en la difusión, seguimiento y control del Programa Social.	La Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana se encuentra en proceso de instalación.	Parcial	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias se encuentra en proceso de reinstalación de la comisión de interculturalidad
XI. Articulación con Otros	La SEDEREC podrá coordinarse con otras	Durante el ejercicio 2016 el programa se	Satisfactorio	El programa se mantiene articulado

Programas Sociales	<p>dependencias o entidades de la administración pública programas sectoriales se participó con las diferentes dependencias, buscando incluir a la población Huésped, migrante y sus familiares en algún componente de cada instancia.</p> <p>Así mismo este Programa se coordina con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo así como con la Consejería Jurídica y de servicios Legales, a través de instrumentos legales que contemplan la atención a este grupo de población.</p>	articuló con el Programa de Seguro de Desempleo		con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo a través del seguro popular
--------------------	--	---	--	--

Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación 2016

Cuadro 17. ROP 2016

APARTADO	REGLAS DE OPERACIÓN 2016	CÓMO SE REALIZÓ EN LA PRÁCTICA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Introducción	<p>Antecedentes: México es un país reconocido como un país con una fuerte tradición migratoria, pues se constituye en origen, tránsito, destino y retorno de importantes flujos migratorios locales e internacionales. En este contexto, el Gobierno de la Ciudad de México demuestra su capacidad de fortalecer su sentido de comunidad, diálogo, reconocimiento de la otredad y discusión</p>	<p>Incluye Antecedentes, Alineación Programática y Diagnóstico</p>	Satisfactorio	<p>Sí se incluyen en las ROP 2017</p>

	<p>permanente, al crear leyes y programas dirigidos a lograr la inclusión con equidad de todas las personas y el ejercicio pleno de sus derechos humanos, en especial de aquellas que son excluidas y discriminadas, como es el caso de las personas migrantes, huéspedes, solicitantes de asilo, refugiados y sus familias.</p> <p>Como parte de esta estrategia, en el año 2009 se creó el Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México como una respuesta a los diagnósticos e informes a nivel mundial y local sobre el estado de los derechos humanos de estos grupos de población. Este programa coloca al Gobierno de la Ciudad de México a la vanguardia en el abordaje del tema migratorio, estableciendo una política de hospitalidad e interculturalidad.</p> <p>Esta política enriquece y fortalece la defensa de la Ciudadanía Inclusiva, aportando una respuesta ética y política a las condiciones actuales del crecimiento de la exclusión de oportunidades, que llevan a la movilidad y migración internacional; ya que</p>			
--	--	--	--	--

	<p>reconoce los beneficios del enriquecimiento cultural derivado de la inclusión de los migrantes en el colectivo social.</p> <p>En abril de 2011 se publicó la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal, bajo la premisa de que todas las personas tienen derecho a un trato de igualdad y que las instituciones públicas deben garantizar el ejercicio de los derechos humanos y realizar las acciones necesarias para proteger la dignidad de las personas.</p> <p>Esta Ley reconoce a la Interculturalidad como el principio de política pública basado en el reconocimiento de la otredad manifiesta, así como en la salvaguarda, respeto y ejercicio del derecho de toda persona y comunidad a tener, conservar y fortalecer sus rasgos socioculturales y diferencias, que se desarrollan en el espacio privado y público, haciendo posible la interacción, mezcla y la hibridación entre sociedades culturales, así como el derecho de todas las culturas participantes a contribuir con el paisaje cultural de la sociedad en la que están presentes.</p>			
--	---	--	--	--

	<p>El objetivo de este programa social es brindar una atención digna, oportuna y respetuosa a los habitantes del Distrito Federal que han migrado, a sus familiares que permanecen, así como a los migrantes nacionales o internacionales, en calidad de huéspedes. Una política de hospitalidad e interculturalidad que permita el disfrute del marco de derechos y garantías constitucionales y locales, y el acceso al conjunto de servicios y programas otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, con el fin de promover su integración y desarrollo pleno en el tejido social de la población.</p>			
<p>I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa</p>	<p>La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) es responsable del Programa Social Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México y de la ejecución de las presentes Reglas de Operación 2016.</p>	<p>La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias es la responsable de la ejecución del programa.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>En las ROP se menciona que el área responsable será la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias(DAHMYF)</p>
<p>II. Objetivos y</p>	<p>Objetivo General:</p>	<p>Se cumplieron los</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Sí se incluyen en las</p>

<p>alcances</p>	<p>Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar en la Ciudad de México puedan acceder a los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria a través de los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Objetivo Específicos: Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante a través de brindar asesoría y acompañamiento para realizar trámites de regularización migratoria e inscripción ante el registro civil.</p> <p>Brindar apoyos económicos a la población huésped, migrante y sus familias para atender situaciones emergentes a través de la gestión social.</p> <p>Coadyuvar con otras instancias para que las personas migrantes, huéspedes y sus familias accedan a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, brindando asesoría y seguimiento.</p> <p>Brindar apoyos económicos a organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, encuestas y</p>	<p>objetivos establecidos en las reglas de operación.</p>		<p>ROP 2017</p>
-----------------	---	---	--	-----------------

	<p>diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad.</p> <p>Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades.</p> <p>Alcance: El Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México busca atender a los y las huéspedes, migrantes y sus familias, mediante la gestión del acceso a programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad.</p> <p>Por lo que este programa promueve la inclusión y desarrollo social con transferencias monetarias y materiales que beneficien a la personas en calidad de huésped, migrante y sus familias y en el cual se aplicará la política de género que promoverá condiciones de equidad e igualdad entre Mujeres y Hombres.</p> <p>Población Potencial: Comprende la población huéspedes, migrantes y sus familias que habitan en el Distrito Federal y presentan dificultad para acceder a los programas sociales del Gobierno del Distrito</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Federal. Población objetivo: Corresponde a los huéspedes, migrantes y sus familias que viven en el Distrito Federal y que serán objeto de los apoyos del Programa definidas a partir del proceso de selección.</p> <p>Población beneficiada: Las personas huéspedes, migrantes y sus familias que habitan en el Distrito Federal y que cumplan los requisitos de población potencial,</p>			
III. Metas Físicas	<p>Con el Programa se beneficiarán al menos a 3000 personas.</p> <p>Objetivos específicos y Metas Físicas:</p> <p>Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante. Brindar al menos 115 ayudas para el proceso de regularización migratoria.</p> <p>Brindar apoyos a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y en el proceso de movilidad humana a través de la gestión social.</p> <p>Brindar al menos 110 ayudas para la atención a situaciones emergentes y gestión social.</p> <p>Impulsar la ciudad hospitalaria con el apoyo de</p>	<p>En el ejercicio fiscal 2016 se entregaron 192 apoyos para Acciones Encaminadas al Acceso a la Justicia y Derechos Humanos a la población Huésped y Migrante. 129 apoyos para Fomento de la Ciudad Hospitalaria e Intercultural. 65 apoyos para Gestión Social a Huéspedes, Migrantes y sus Familias. 47 apoyos para Proyectos Productivos para Migrantes y Familiares.</p>	Satisfactorio	<p>Se menciona la cantidad de ayudas que se planean entregar y las metas de cobertura.</p>

	<p>organizaciones, asociaciones y de Enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, gestión social, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad.</p> <p>Apoyar al menos a 20 asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza para Fomentar la Ciudad Hospitalaria.</p> <p>Intercultural y Apoyar al menos 2 asociaciones e instituciones no lucrativas a través de proyectos que permitan visibilizar a la población huésped, migrante y sus familias</p> <p>Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades.</p> <p>Apoyar al menos 45 ayudas para fortalecer las capacidades económicas de las personas huéspedes, migrantes y sus familias.</p> <p>Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en</p>			
--	---	--	--	--

	<p>actividades operativas del programa 31 personas para realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento</p>			
<p>IV. Programación Presupuestal</p>	<p>El Programa ejercerá un presupuesto de \$17, 011, 337 (Diecisiete millones once mil trescientos treinta y siete pesos 00/100 M.N.) del capítulo 4000 mismo que podría verse afectado por ampliaciones o disminuciones que la autoridad competente llegue a definir.</p> <p>En el caso de que pueda convenirse concurrencia de recursos, o convocatoria conjunta con alguna otra instancia sea del sector público federal o privado, se utilizarán los recursos disponibles y podrá incrementarse el número de proyectos, la cantidad de ayudas y el monto de las mismas.</p> <p>Para llevar a cabo las necesidades y objetivos del Programa Social mediante estas Reglas de Operación, se tiene previsto ejercer el presupuesto programado de la siguiente manera:</p> <p>METAS FÍSICAS, MONTOS UNITARIOS Y FRECUENCIAS DE MINISTRACIONES:</p> <p>Apoyar a la población</p>	<p>Durante el ejercicio fiscal 2016. Se otorgó un monto de \$17, 011, 337 (Diecisiete millones once mil trescientos treinta y siete pesos 00/100 M.N.) el destino de los recursos fue utilizado para ayudas sociales</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>El programa ejerció un monto inicial de \$17, 389,499.00 (Diecisiete millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.)</p>

	<p>huésped en su proceso de regularización migratoria, proporcionando al menos 115 ayudas. Hasta \$20,000.00 Única ocasión.</p> <p>Participación en los operativos Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México, que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y Decembrina, para al menos 140 ayudas. Hasta \$5,000.00. Única ocasión en cada temporada.</p> <p>Apoyar a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y gestión social: con al menos 115 ayudas. Hasta \$20,000.00 Única ocasión.</p> <p>Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural otorgando al menos 16 ayudas a asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza. Hasta \$250,000.00. Al menos 2 ministraciones.</p> <p>Fortalecer las capacidades económicas de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, con al menos 41 ayudas para proyectos productivos. Hasta \$90,000.00. Al menos en 2 ministraciones</p> <p>Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y</p>			
--	--	--	--	--

	<p>seguimiento de personas en actividades operativas del programa, con al menos 31 ayudas. De 5000 a 21000, según el nivel y función13 ministraciones</p>			
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Los requisitos, formas de acceso y criterios de selección son públicos y estarán visibles en las ventanillas de acceso y en la página electrónica de la Secretaría, www.sederec.df.gob.mx.</p> <p>El trámite de acceso al programa deberá realizarlo directamente la o el interesado, independientemente de su pertenencia alguna organización social. No podrán acceder al Programa Social, las y los servidores públicos o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable.</p> <p>Sólo se podrá ingresar una solicitud de acceso a un sólo programa de la SEDEREC, en el caso de que en la selección de las solicitudes se observe que una misma persona haya ingresado su solicitud a más de un programa de la Secretaría ó que el mismo proyecto en un mismo periodo, se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o</p>	<p>Los requisitos y procedimientos de acceso, se encuentran establecidos en las Reglas de Operación 2016</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Explica paso a paso los procedimientos y accesos al programa en sus diferentes componentes.</p>

	<p>representante legal.</p> <p>La recepción de solicitudes para el acceso al programa social cuando medie Convocatoria o por Demanda, se hará en las Ventanillas o unidades administrativas técnico-operativas que señala estas Reglas de Operación, en un horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.</p> <p>El acceso al Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México a través de las presentes Reglas de Operación será publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal en los tiempos establecidos, así como en la página web de la Secretaría: www.sederec.df.gob.mx y estarán visible en la Ventanilla de acceso Núm.6.</p> <p>La persona solicitante recibirá documento de registro de solicitud, la cual contendrá: folio de registro, fecha de solicitud, hora, nombre y firma de la persona que recibió la solicitud, nombre y firma de la o el solicitante, documento por el cual se ratifica que la documentación entregada es la que señalan estas Reglas de Operación, Convocatoria o Lineamiento específico.</p> <p>Solamente las</p>			
--	--	--	--	--

	<p>solicitudes que hayan cubiertos todos los requisitos establecidos en estas Reglas de Operación, Lineamientos Específicos y la Convocatoria correspondiente y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla, tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>Por Convocatoria</p> <p>El registro de las solicitudes que se establece para el proceso por convocatoria será de lunes a viernes en días hábiles en un horario de 09:00 a 15:00 horas.</p> <p>El acceso al programa por Convocatoria se hará personalmente en las ventanillas correspondientes dentro de las fechas y horarios en la Convocatoria para los siguientes casos:</p> <p>Apoyos para la participación en los operativos “Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México”, que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y Decembrina. Únicamente para ésta convocatoria podrá participar toda la población en rango de edad de 18 a 60 años.</p> <p>Apoyos para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e</p>			
--	---	--	--	--

	<p>instituciones no lucrativas de enseñanza. Apoyos para fortalecer las capacidades economías de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, proyectos productivos.</p> <p>Por Demanda.</p> <p>El acceso al programa en la modalidad de demanda se hará personalmente en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) del mes de enero al 03 de abril y del 8 de junio al 31 de agosto o hasta agotar la suficiencia presupuestal en un horario de 10 a 15 horas de lunes a viernes.</p> <p>Apoyos para el proceso de Regularización Migratoria.</p> <p>Apoyos para la Gestión Social Atención en Situaciones Emergentes y Apoyos para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e instituciones no lucrativas que permitan para la visibilización de la población huésped, migrante y sus familias.</p> <p>Apoyos para promover acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en</p>			
--	---	--	--	--

	<p>actividades operativas del presente programa.</p> <p>Criterios de Selección</p> <p>La selección de personas beneficiarias del Programa se realizará con base en el procedimiento de revisión de las solicitudes y el proceso de la evaluación socioeconómica, técnica y específica (cuando aplique) así como de los resultados de las visitas de campo (cuando proceda), sustentada en la información y documentación que proporcione el solicitante con base en estas Reglas de Operación, Convocatoria, Lineamientos Específicos, mesas de trabajo.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los requisitos establecidos en estas Reglas de Operación a través de su Convocatorias o Lineamiento Específico y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla o área tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>El solicitante recibirá folio de registro, fecha, hora, nombre y firma de la persona que le recibió y de la o el responsable de ventanilla mediante la</p>			
--	---	--	--	--

	<p>cual ratifique que la documentación entregada es la que señalan estas Reglas de Operación y su Convocatoria.</p> <p>La simple presentación de la solicitud de acceso al Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México no crea derecho a obtener el beneficio.</p> <p>El listado de solicitudes que fueran aceptadas, se publicarán en la página web de la Secretaría, así como en el estrado de la ventanilla 06.</p> <p>Las personas beneficiarias del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, formarán parte del Padrón de Beneficiarios, como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en estas Reglas, Convocatoria o</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Lineamiento específico.</p> <p>Los proyectos productivos a apoyar pueden ser de apertura, de fortalecimiento o continuidad.</p> <p>No podrán acceder a los beneficios del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México las y los servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable.</p> <p>Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal. Personas en lo individual</p> <p>En los casos en que aun habiendo obtenido folio de ingreso y que durante en la revisión del expediente se constate que la solicitud, persona o el predio del proyecto, haya solicitado apoyo en otros programas de la SEDEREC; que no hubiere finiquitado apoyos en otros ejercicios fiscales anteriores; que no hubiere cumplido con la entrega de documentación adicional solicitada en los términos y plazos acordados; que se constate que el proyecto es copia de otro; o que se</p>			
--	---	--	--	--

	<p>evidencie la falsedad en la documentación entregada, será razón suficiente para no incluirla(o) en el procedimiento de selección.</p> <p>Sólo se podrá ingresar una solicitud de acceso a un sólo programa de la SEDEREC. Si en el caso de selección de las solicitudes se observa que un grupo de trabajo haya ingresado su solicitud a más de un programa de la Secretaría) y en su caso, No presente el formato de Acta Finiquito de los años anteriores, se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o representante legal.</p> <p>El proyecto debe llevarse a cabo en el domicilio establecido en la solicitud de acceso, en caso de haber cambio de domicilio deberá notificarlo a la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias mediante escrito y Acta de Asamblea, asimismo se llevará a cabo la verificación física del domicilio del proyecto; quien a su vez lo hará de conocimiento a la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes.</p> <p>Para proyectos productivos de</p>			
--	---	--	--	--

	<p>continuidad aplican los requisitos citados en esta Regla de Operación y en la Convocatoria. No contar con adeudos por ayudas otorgadas en otros ejercicios fiscales de los programas de la SEDEREC.</p> <p>El incumplimiento en los términos que se establezcan en el convenio o acuerdo respectivo entre el/la beneficiario/a y la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias permitirá la suspensión o baja del programa</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>El procedimiento de instrumentación se sujetará a lo establecido en estas Reglas salvo los casos que por especificación señale la convocatoria, lineamiento específico o acuerdo del Comité Técnico Interno.</p> <p>Operación.</p> <p>Una vez cerrado el período de recepción de solicitudes, la o el responsable de la ventanilla integrará los expedientes y se los entregará a la mesa de trabajo que se instaure para llevar a cabo la selección de las solicitudes ingresadas y la inspección de campo cuando proceda.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los</p>	<p>Los trámites y servicios se realizaron de manera presencial y se apegaron a los requisitos que se establecen en las ROP 2016, así mismo, para el otorgamiento de las ayudas se aprobaron mediante las Mesas de Trabajo.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Explica paso a paso los procedimientos de instrumentación.</p>

	<p>requisitos establecidos en estas Reglas, convocatorias o lineamientos y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla o área tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>Las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familiares, así como la de Vinculación con Migrantes deberá solicitar por escrito a la Dirección de Administración en la SEDEREC, se otorgue la suficiencia presupuestal y se constate con ello que se tienen recursos disponibles para su aplicación dentro del Programa, conforme a la calendarización de los recursos que en observancia a la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, deberán estar programados en atención a las metas contenidas en el Programa Operativo Anual 2016.</p> <p>Para aprobar las solicitudes presentadas se realizará una mesa de trabajo autorizada por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, donde se emitirá una calificación, que va de los 0 (cero) a los 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>considerarse sujetas a aprobación las que reúnan al menos 80 (ochenta) puntos.</p> <p>Asimismo, el área responsable de la ejecución del Programa Social deberá vigilar que se cumplan las metas físicas señaladas en las presentes Reglas de Operación; así mismo, solicitará la dispersión de recursos de las solicitudes que fueron aprobadas.</p> <p>La simple presentación de la solicitud de ayudas ante la ventanilla no crea derecho a obtenerla.</p> <p>La Dirección de Administración notificará a la unidad administrativa correspondiente, de la disponibilidad de los recursos, para que ésta lo comunique a la persona beneficiaria por el mejor medio que considere; asimismo, la unidad administrativa deberá publicar el listado de las solicitudes autorizadas en los estrados de la ventanilla receptoras en la página web de la Secretaría www.sederec.df.gob.mx.</p> <p>Los tiempos para que las personas beneficiarias puedan acceder a la ayuda correspondiente dependerá de la autorización de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Distrito Federal, calendario y suficiencia presupuestal.</p> <p>Las ayudas que se otorguen por concepto de actividades de monitoreo, evaluación y seguimiento de los programas, se entregarán en efectivo.</p> <p>Los datos personales de las personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Accesos a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos incluyen la siguiente leyenda:</p> <p>“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y</p>			
--	--	--	--	--

	<p>ante la autoridad competente.”</p> <p>Los formatos y trámites son gratuitos.</p> <p>De acuerdo con las necesidades de los Programas Sociales de la SEDEREC y derivado del proceso de selección con base en los criterios autorizados la mesa de trabajo, se otorgarán las ayudas de acuerdo a los siguientes niveles:</p> <p>Nivel A - Personas que realizarán acciones de coordinación de las acciones del programa de que se trate;</p> <p>Nivel B.- Personas que realizarán acciones de formación y seguimiento. Nivel C.- Personas que realizarán actividades de seguimiento y monitoreo. Nivel D.- Personas que realizarán acciones de monitoreo.</p> <p>Nivel E.- Personas que realizarán acciones de difusión y apoyo.</p> <p>Nivel F.- Personas que realizarán actividades de difusión y apoyo</p> <p>Para los casos de Grupos de Trabajo en el que alguno (s) de los integrantes sea sustituido durante el tiempo en que se lleve a cabo en cualquier etapa del proceso (desde recepción de documentos hasta antes de la firma de</p>			
--	---	--	--	--

	<p>finiquito), deberán notificar por escrito a la SEDEREC, acompañado del Acta de Asamblea firmada por las personas que se retiran y los que se integran, quedando como responsabilidad del grupo de trabajo, en todo caso se deberá someter a aprobación de la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación</p> <p>Supervisión y control Previo a la entrega del recurso las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención, a Huéspedes Migrantes y sus Familias y Vinculación con Migrantes convocarán a las y los solicitantes aceptados para recibir la orientación sobre los compromisos que adquiere, las formas de comprobar, el desarrollo de la ayuda y capacitación para el establecimiento del proyecto y así lograr su apropiación y garantizar su éxito, de lo cual se generaran las evidencias que se consideren necesarias.</p> <p>En virtud de que las ayudas que otorga la SEDEREC con base en el objetivo general establecido en esta regla y de que no se trata de recibir de las y los beneficiarios alguna contraprestación, el comprobante que entregará la o el beneficiario al momento de recibir la ayuda será el recibo</p>			
--	---	--	--	--

	<p>simple firmado por la o el solicitante de la ayuda o quien posee y acredite ser la o el representante legal.</p> <p>En los casos en los que se suscriba convenio de ejecución para el otorgamiento de la ayuda correspondiente se establecerá una clausula ex profeso para la comprobación de los recursos recibidos, mismo que indicará las formas y fechas de su realización; en el entendido de que dicho convenio deberá establecer una serie de entregables que formarán parte del expediente y con los cuales quede acreditado que los recursos se destinaron para los fines que fueron otorgados; dichos entregables quedarán en resguardo del área responsable de la ejecución del programa, pero estarán a disposición de la Dirección de Administración para efectos de proporcionar evidencia dentro de alguna revisión o auditoría que se practique por los órganos fiscalizadores internos o externos, o que sean requeridas por alguna otra instancia del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Las personas que designe la unidad administrativa o técnico operativa correspondiente, deberán realizar las</p>			
--	--	--	--	--

	<p>acciones de seguimiento de las ayudas, cuando corresponda, e involucrará a las y los beneficiarios en este proceso.</p> <p>Cuando se constate que la aplicación de los recursos no se apega a lo establecido en estas Reglas de Operación y al Convenio respectivo, se auxiliará la Subdirección de Normatividad y Apoyo Jurídico de la SEDEREC para determinar las acciones correspondientes.</p> <p>Los resultados de selección de las ayudas, estarán disponible en el portal de la SEDEREC www.sederec.df.gob.mx, publicándose el nombre del Programa Social, actividad programática, número de folio, nombre de la persona beneficiaria y en su caso, nombre del proyecto.</p>			
<p>VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>Las personas solicitantes que consideren vulnerados sus derechos al no ser incluidos en el Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, o que se incumplieron sus garantías de acceso, podrán presentar en primera instancia ante Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus</p>	<p>Se menciona el área responsable, el procedimiento y el tiempo de respuesta para la queja o inconformidad</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se menciona el área responsable, el procedimiento y el tiempo de respuesta para la queja o inconformidad.</p>

	<p>Familias, un escrito donde exponga su queja o inconformidad la cual será atendida en un lapso no mayor a 10 días hábiles, a partir de su recepción.</p> <p>En caso de que se considere que no fuese atendida su queja o inconformidad podrá recurrir ante la Contraloría Interna en la SEDEREC ubicada en Av. Fray Servando 198, 3° piso C.P. 06090, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06040 Distrito Federal.</p> <p>En caso de omisión de la autoridad competente sobre la publicación de los resultados de los proyectos beneficiados del programa del ejercicio fiscal correspondiente, el solicitante tiene el derecho de exigir la difusión de los listados correspondientes, respetando las restricciones que establece la Ley de Protección de Datos Personales.</p> <p>En los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:</p> <p>Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho</p>			
--	--	--	--	--

	<p>(garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser persona beneficiaria del mismo.</p> <p>Cuando la persona beneficiaria de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.</p> <p>Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.</p> <p>Para el caso de denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social, la o el solicitante, beneficiaria del programa social podrá presentar su denuncia en la Contraloría Interna o General del Gobierno del Distrito Federal.</p>			
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF), está	Se incluyen en las ROP 2016	Satisfactorio	Están dentro de las Reglas de Operación.

	<p>obligada a garantizar el cumplimiento de la Regla de Operación en los términos y plazos que la misma define y, en caso de no ser así, las y los solicitantes y beneficiarios del Programa podrán hacerlo exigible en la DAHMYF ubicada Av. Fray Servando N°198, Colonia Centro. C.P. 06000 México Distrito Federal.</p>			
<p>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</p>	<p>Nivel de Objetivo, Objetivo, Indicador, Variación, Fórmula de Cálculo, Tipo de Indicador, Unidad de Medida, Medios de Verificación y Unidad Responsable de la Medición:</p> <p>FIN: Contribuir a que las personas Huéspedes, Migrantes y sus Familias al transitar en la Ciudad de México accedan a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad. Variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad variación porcentual de programas sociales. Número de personas inscritas a programas sociales en T/ Número de personas inscritas a programas sociales en T-1. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC.</p>	<p>La evaluación interna del programa se apegó a los indicadores establecidos en las ROP</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Los indicadores son claros y están contextualizados. En cuanto a la evaluación interna menciona el proceso.</p>

	<p>DAHMYF.</p> <p>PROPÓSITO: La población Huésped, Migrante y sus Familias que transitan por la Ciudad de México acceden a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad. Tasa de variación de beneficiarios de los programas sociales. (Aumento de programas sociales en T/Numero de Programas sociales en T- 1)*100. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>COMPONENTE: Brindar a los Huéspedes, Migrantes y sus Familias, servicios de apoyo en materia de alimentos, medicamentos, aparatos auditivos, prótesis, pago de servicios funerarios, gestión en regularización migratoria. Porcentaje de huéspedes, Migrantes y sus Familias que ingresan al programa en alguno de sus servicios. Numero de Huéspedes, Migrantes y sus Familias que solicitan alguno de los servicios y concluyeron el trámite o servicio proporcionado/ total de Huéspedes, Migrantes y sus Familias canalizados. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de</p>			
--	---	--	--	--

	<p>SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>ACTIVIDADES: Se atiende a los Huéspedes, Migrantes y sus familias en la Dirección de Atención a huéspedes, Migrantes y sus Familias Se canaliza a Migrantes, Huéspedes y sus Familias a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal, OSC, y otras instituciones que ofrecen servicios diversos. 1. Porcentaje de Servicios Otorgados en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias. Total de servicios otorgados/ total de beneficiarios del programa. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>2. Porcentaje de canalizaciones a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal y OSC. Total de personas canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias / total de canalizaciones concluidas. Total de personas canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias / total de canalizaciones concluidas. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>Se implementa encuesta de satisfacción a los usuarios. Porcentaje de personas satisfechas. Total de personas atendidas/total de personas satisfechas con el servicios recibido. Calidad. Porcentaje. Encuesta de satisfacción de la DAHMYF. DAHMYF.</p>			
X. Formas de Participación Social	<p>La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, a través del Consejo de Interculturalidad y Movilidad Humana y sus consejos consultivos en la difusión, seguimiento y control del Programa Social.</p>	<p>La Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana se encuentra en proceso de instalación.</p>	Satisfactorio	<p>Dentro de las ROP se menciona que la Comisión de Interculturalidad está en proceso de instalación.</p>
XI. Articulación con otros Programas Sociales	<p>La SEDEREC podrá coordinarse con otras dependencias o entidades de la administración pública programas sectoriales se participó con las diferentes dependencias, buscando incluir a la población Huésped, migrante y sus familiares en algún componente de cada instancia.</p> <p>Así mismo este Programa se coordina con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo así como con</p>	<p>Durante el ejercicio 2016 el programa se articuló con el Programa de Seguro de Desempleo</p>	Satisfactorio	<p>Están dentro de las Reglas de Operación, se menciona cuáles son los programas con los que se articula.</p>

	la Consejería Jurídica y de servicios Legales, a través de instrumentos legales que contemplan la atención a este grupo de población.			
--	---	--	--	--

III.1.3 Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México

Para el diseño de un Programa Social es importante tener en cuenta que dicho programa contribuya a garantizar los derechos sociales de las personas que son beneficiadas, por ello en el siguiente cuadro se exponen brevemente los derechos sociales que se garantizan a través del Programa Social.

Cuadro 18. Apego del diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

DERECHO SOCIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CONTIBUCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL AL DERECHO SOCIAL	ESPECIFICAR SI FUE INCORPORADO EN LAS ROP 2015, 2016 y 2017
SEGURIDAD SOCIAL Y A LA PROTECCIÓN SOCIAL A través del cumplimiento a: <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 123 	El programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México busca atender a los y las huéspedes, migrantes y sus familias, mediante la orientación, asesoría y asistencia en situaciones emergentes y apoyar en la gestión del acceso a los Programas Sociales asociados a este derecho.	Sí, Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.
ALIMENTACIÓN A través del cumplimiento a: <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 4. 	Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar por la Ciudad de México puedan acceder, a través de apoyos económicos para alimentos, mediante el programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes de la Ciudad de México.	Sí, Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.
VIVIENDA A través del cumplimiento a: <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 4. Derechos 	El objetivo de este programa social es brindar una atención digna, oportuna y respetuosa a los habitantes de la Ciudad de México que han migrado, a sus familiares que permanecen, así como a los migrantes nacionales o internacionales, en calidad de huéspedes. Una política de hospitalidad e interculturalidad que permita el disfrute del marco de derechos y garantías constitucionales y locales, y el acceso al conjunto de servicios y programas otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, con el fin de promover su integración y desarrollo pleno en el tejido social de la población.	Sí, Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.
FAMILIA		Sí, Reglas de Operación del Programa

<p>A través del cumplimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 4. 	<p>El objetivo de este programa social es brindar una atención digna, oportuna y respetuosa a los habitantes del Distrito Federal que han migrado, a sus familiares que permanecen, así como a los migrantes nacionales o internacionales, en calidad de huéspedes. Una política de hospitalidad e interculturalidad que permita el disfrute del marco de derechos y garantías constitucionales y locales, y el acceso al conjunto de servicios y programas otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, con el fin de promover su integración y resarcir el tejido social de la población, destruido por el fenómeno migratorio.</p>	<p>Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.</p>
<p>SALUD A través del cumplimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 4. 	<p>Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar en la Ciudad de México, puedan acceder al derecho a la salud a través de los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal.</p>	<p>Sí, Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.</p>
<p>EDUCACIÓN A través del cumplimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 3. 	<p>Contribuir a eliminar las brechas de desigualdad en escolaridad, ingreso, al hacer efectivo este derecho social. Asesorando a padres con hijos nacidos en el extranjero, para su regularización migratoria en el país.</p>	<p>Sí, Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.</p>
<p>ACCESO A LA CULTURA A través del cumplimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 4. 	<p>...reconocimiento de la otredad manifiesta, así como en la salvaguarda, respeto y ejercicio del derecho de toda persona y comunidad a tener, conservar y fortalecer sus rasgos socioculturales y diferencias, que se desarrollan en el espacio privado y público, haciendo posible la interacción, mezcla y la hibridación entre sociedades culturales, así como el derecho de todas las culturas participantes a contribuir con el paisaje cultural de la sociedad en la que están presentes. Incentivado y promoviendo actividades culturales que fortalezcan el sentido de la Interculturalidad entre la población Huésped y Migrante.</p>	<p>Sí, Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.</p>
<p>TRABAJO A través del cumplimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales. <p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 4.</p>	<p>Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar o radicar en la Ciudad de México puedan incorporarse al aparato productivo de la ciudad, mediante el apoyo económico para iniciar o continuar con un Proyecto Productivo.</p>	<p>Sí, Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad</p>

Cuadro de alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Cuadro 19. Alineación del Programa Social con Programa General de Desarrollo del D.F. 2013-2018

PROGRAMA	ALINEACIÓN	JUSTIFICACIÓN	ESPECIFICAR SI FUE INCORPORADO EN LAS ROP 2015, 2016 y 2017
<p>PROGRAMA GENERAL DE DESARROLLO 2013-2018 (PGDDF 2013-2018)</p>	<p>EJE 1. Equidad e Inclusión Social para el desarrollo Humano ÁREA DE OPORTUNIDAD 1. Discriminación y Derechos Humanos OBJETIVO 4 Facilitar el goce de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal META 2 Elaborar documentación de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal. LÍNEA DE ACCIÓN 1. Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.</p>	<p>Este programa garantiza el trato equitativo y de inclusión social, abonando a prevenir la discriminación y el reconocimiento de los derechos humanos</p>	<p>Incorporado en las Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.</p>
<p>PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO SOCIAL CON EQUIDAD E INCLUSIÓN PARA EL PERÍODO 2014-2018</p>	<p>OBJETIVO 1. Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, legal, discapacidad, sexo y orientación sexual de corresponsabilidad, la exclusión, el maltrato y la discriminación.</p>	<p>Este programa garantiza la Movilidad como un Derecho Humano en la Ciudad de México, respetando la interculturalidad.</p>	<p>Incorporado en las Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.</p>

	<p>META 3. Lograr la certificación de la Ciudad de México como “Ciudad Amigable”.</p> <p>META 1. Incrementar en 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación en los grupos identificados como mayormente discriminados para avanzar en la certificación de “ciudad amigable”.</p> <p>LÍNEA DE ACCIÓN 1. Aplicar la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en la Ciudad de México, que marca la instauración y seguimiento de la comisión de interculturalidad y Movilidad Humana y la Creación del Índice de Interculturalidad.</p>		
<p>PROGRAMA SECTORIAL DE HOSPITALIDAD, INTERCULTURALIDAD, ATENCIÓN A MIGRANTES Y MOVILIDAD HUMANA PARA EL DISTRITO FEDERAL</p>	<p>OBJETIVO 1 Incrementar la inclusión de la población huésped, migrante y sus familias en los Programas Sociales de la Administración Pública del Distrito Federal y dar seguimiento a esta acción a través de un sistema de registro de información.</p> <p>META 1. Promover acciones de inclusión para impulsar que al menos el 50% de los programas sociales de la Ciudad de México permitan el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos de la población huésped, migrante y sus familias.</p>	<p>En este programa Social se retoman los principios de no discriminación e igualdad, el principio Pro persona, la universalidad, la interdependencia, la indivisibilidad, la progresividad, la no devolución, el interés superior del niño, niña o adolescente migrante, la unidad familiar y gratuidad los cuales buscan en su conjunto el goce de los derechos humanos de las personas huéspedes, migrantes y sus familias y los considera como ejes rectores en el diseño, desarrollo e implementación del mismo.</p>	<p>Incorporado en las Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del 2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.</p>
<p>PROGRAMA SECTORIAL DE SALUD 2014-2018</p>	<p>ÁREA DE OPORTUNIDAD 2 Salud</p> <p>OBJETIVO 2. Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud</p>	<p>...Garantiza el acceso a la salud, como parte de los Derechos Humanos, de los habitantes de la Ciudad de México</p>	<p>Incorporado en las Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a migrantes, publicado en la gaceta de la Ciudad de México del 28 de enero del</p>

	META 1. Ampliar la cobertura de atención a la salud con calidad.		2015; en la gaceta de la Ciudad de México del 29 de enero del 2016 y; la gaceta oficial de la Ciudad de México del 2017.
--	--	--	--

III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social

De acuerdo con los Objetivos Generales y Objetivos específicos marcados en las Reglas de Operación del Programa Social, el siguiente cuadro identifica el problema social atendido por el programa, la población objetivo y el área geográfica que atiende el programa.

También se identifican los indicadores que se relacionan con el problema social, según encuestas nacionales e internacionales.

Cuadro 20. Diagnóstico del Problema Social atendido 2015

ASPECTO	DESCRIPCIÓN DE DATOS
Problema Social identificado	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias tiene dificultad para ejercer sus derechos y acceder a los programas y servicios de la Ciudad de México
Población que padece el problema	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias
Ubicación geográfica del programa	Ciudad de México

Cuadro 21. Indicadores de estadísticas con fuentes de información 2015

Principales instituciones se investigación.

FUENTE	INDICADOR	RESULTADO
OIM (Organización Internacional de las Migraciones)	Migración	Según la OIM, México es el principal país de emigración del mundo, con 10.1 millones de personas viviendo en el extranjero, que representan alrededor del 10% de la población total del país.
Consejo Nacional de Población (CONAPO)	Inmigración	En 2010, el Consejo Nacional de Población (CONAPO) contabilizó 74 mil 185 inmigrantes residentes en la Ciudad de México, de los cuales 21 mil 353 procedían de Europa; 19 mil 269 de Sudamérica; 16 mil 117 de los Estados Unidos; 4 mil 072 de Centroamérica; y 13 374 procedentes del resto del mundo.
Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)	Migración	De acuerdo con el INEGI, en 2010 México contaba con 3 millones 290 mil 310 migrantes internos. Adicionalmente, en la actualidad el corredor México Estados Unidos es el mayor movimiento del mundo, con un tránsito de 11.6 millones de emigrantes en 2010
Instituto Nacional de Migración (INAMI)	Migración irregular	En lo que respecta a migración irregular en tránsito por México, el INAMI señala que al año ingresan aproximadamente 140 mil migrantes indocumentados, la mayoría provenientes de Centroamérica
Instituto Nacional de Migración (INAMI)	Migración	El Distrito Federal es el quinto lugar de expulsión de migrantes a nivel nacional, y tiene una movilidad constante de migrantes nacionales y extranjeras. La Ciudad de México concentra cerca del

		12% de la población extranjera que cuenta con residencia legal (INAMI)
--	--	--

Problema Social identificado 2016 según estadísticas e investigaciones.

Cuadro 22. Diagnóstico del Problema Social atendido 2016

ASPECTO	DESCRIPCIÓN DE DATOS
Problema Social identificado	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias tiene dificultad para ejercer sus derechos y acceder a los programas y servicios de la Ciudad de México
Población que padece el problema	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias
Ubicación geográfica del programa	Ciudad de México

Principales instituciones se investigación.

Cuadro 23. Indicadores de estadísticas con fuentes de información 2016

FUENTE	INDICADOR	RESULTADO
OIM (Organización Internacional de las Migraciones)	Migración	Según la OIM, México es el principal país de emigración del mundo, con 10.1 millones de personas viviendo en el extranjero, que representan alrededor del 10% de la población total del país.
Consejo Nacional de Población (CONAPO)	Inmigración	En 2010, el Consejo Nacional de Población (CONAPO) contabilizó 74 mil 185 inmigrantes residentes en la Ciudad de México, de los cuales 21 mil 353 procedían de Europa; 19 mil 269 de Sudamérica; 16 mil 117 de los Estados Unidos; 4 mil 072 de Centroamérica; y 13 374 procedentes del resto del mundo.
Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)	Migración	De acuerdo con el INEGI, en 2010 México contaba con 3 millones 290 mil 310 migrantes internos. Adicionalmente, en la actualidad el corredor México Estados Unidos es el mayor movimiento del mundo, con un tránsito de 11.6 millones de emigrantes en 2010
Instituto Nacional de Migración (INAMI)	Migración irregular	En lo que respecta a migración irregular en tránsito por México, el INAMI señala que al año ingresan aproximadamente 140 mil migrantes indocumentados, la mayoría provenientes de Centroamérica
Instituto Nacional de Migración (INAMI)	Migración	El Distrito Federal es el quinto lugar de expulsión de migrantes a nivel nacional, y tiene una movilidad constante de migrantes nacionales y extranjeras. La Ciudad de México concentra cerca del 12% de la población extranjera que cuenta con residencia legal (INAMI)

Problema Social identificado 2016 según estadísticas e investigaciones.

Cuadro 24. Diagnóstico del Problema Social atendido 2016

ASPECTO	DESCRIPCIÓN DE DATOS
Problema Social identificado	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias tiene dificultad para ejercer sus derechos y acceder a los programas y servicios de la Ciudad de México

Población que padece el problema	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias
Ubicación geográfica del programa	Ciudad de México

Problema Social identificado 2016 según estadísticas e investigaciones.

Cuadro 25. Diagnóstico del Problema Social atendido 2017

ASPECTO	DESCRIPCION DE DATOS
Problema social identificado	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias tienen dificultad para ejercer sus derechos y acceder a los programas y servicios de la Ciudad de México.
Población que padece el problema	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias,
Ubicación geográfica del programa	Ciudad de México

Principales instituciones de investigación.

Cuadro 26. Indicadores de estadísticas con fuentes de información 2017

FUENTE	INDICADOR	RESULTADO
OIM (Organización Internacional de las Migraciones).	Migración	Según la OIM, México es el principal país de emigración del mundo, con 10.1 millones de personas viviendo en el extranjero, que representan alrededor del 10% de la población total del país.
Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)	Migración	En el 2014, la SRE, expidió 57 mil 8869 matrículas consulares a originarios de la Ciudad de México, las delegaciones con mayor número de matrículas recibidas fueron: Gustavo A. Madero con 8 mil 872, Cuauhtémoc con 7 mil 227, Iztapalapa con 6 mil 903, Álvaro Obregón 6 mil 008, Azcapotzalco 5 mil 241 y Miguel Hidalgo 4 mil 809.
Consejo Nacional de Población (CONAPO)	Migración irregular	Aproximadamente el 80% de la población refugiada vive en la Ciudad de México.
Instituto Nacional de Migración (INM).	Migración irregular	En lo que al año ingresan que respecta a migración irregular en tránsito por México, el INAMI señala aproximadamente 140 mil migrantes indocumentados, la mayoría provenientes de Centroamérica.
Instituto Nacional de Migración (INM)	Migración	La Ciudad de México representa el quinto lugar de expulsión de migrantes a nivel nacional y, tiene una movilidad constante de migrantes nacionales y extranjeros. La metrópoli concentra cerca del 12% de la población extranjera que cuenta con residencia legal (INM).
Consejo Nacional de Población (CONAPO)	Migración	A la Ciudad de México llegaron 7 mil 081 personas repatriadas en 2015.

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa Social, se valora mediante este cuadro si el Programa Social atiende los siguientes aspectos.

Cuadro 27. Valoración de las ROP 2015

EN LAS ROP 2015 SE INCLUYERON SATISFACTORIAMENTE LOS SIGUIENTES ASPECTOS 2015	VALORACION	JUSTIFICACIÓN
---	------------	---------------

Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Se ha detectado la necesidad de apoyar a las personas migrantes independientemente si retornan, si están de tránsito o si su estancia es de manera temporal y definitiva; debido a que cuando llegan a la Ciudad de México tienen dificultad de acceso a diversos programas que garanticen el ejercicio de sus derechos
Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Se presentan datos estadísticos relevantes de diversas instituciones
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	El programa atiende a mujeres y hombres huéspedes, migrantes, migrantes de retorno y familiares de migrantes.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Menciona que será para mujeres y hombres huéspedes y migrantes que habitan o transitan en la Ciudad de México
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	Se explican las causas del problema a nivel nacional e internacional
Descripción de los efectos del problema	No se incluyo	No se menciona en la RO cuáles serán los efectos si no es atendida dicha población
Línea base	Satisfactorio	Sí se menciona en la ROP
EN LAS ROP 2017 SE INCLUYERON SATISFACTORIAMENTE LOS SIGUIENTES ASPECTOS	VALORACIÓN	JUSTIFICACION
Descripción del problema social atendido por el Programa Social.	Satisfactorio	Se ha detectado la necesidad de apoyar a las personas migrantes independientemente si retornan, si están de tránsito o si su estancia es de manera temporal o definitiva; debido a que cuando llegan a la Ciudad de México tienen dificultad de acceso a diversos programas que garanticen el ejercicio de sus derechos.
Datos Estadísticos del problema social at	Satisfactorio	Se presentan datos estadísticos relevantes de diversas instituciones.
Identificación de la población que problemática.	Satisfactorio	El programa atiende a mujeres y hombres huéspedes, migrantes, migrantes de retorno y familiares de migrantes.
Ubicación geográfica del problema.	Satisfactorio	Menciona que será para mujeres y hombres huéspedes y migrantes que habitan o transitan en la Ciudad de México.
Descripción de las causas del problema.	Satisfactorio	Se explican las causas del problema a nivel nacional e internacional.
Descripción de los efectos del problema.	No se incluyó	No se mencionan en la ROP cuáles serán los efectos si no es atendida dicha población.
Línea base.	Satisfactorio	Sí se menciona en la ROP.

III.3. Análisis del Marco Lógico del Programa

III.3.1 Árbol del Problema

Con base en la información obtenida en los puntos anteriores, donde se identifica el problema social atendido, sus causas y sus efectos; así como la población objetivo, se elabora el siguiente árbol del problema:

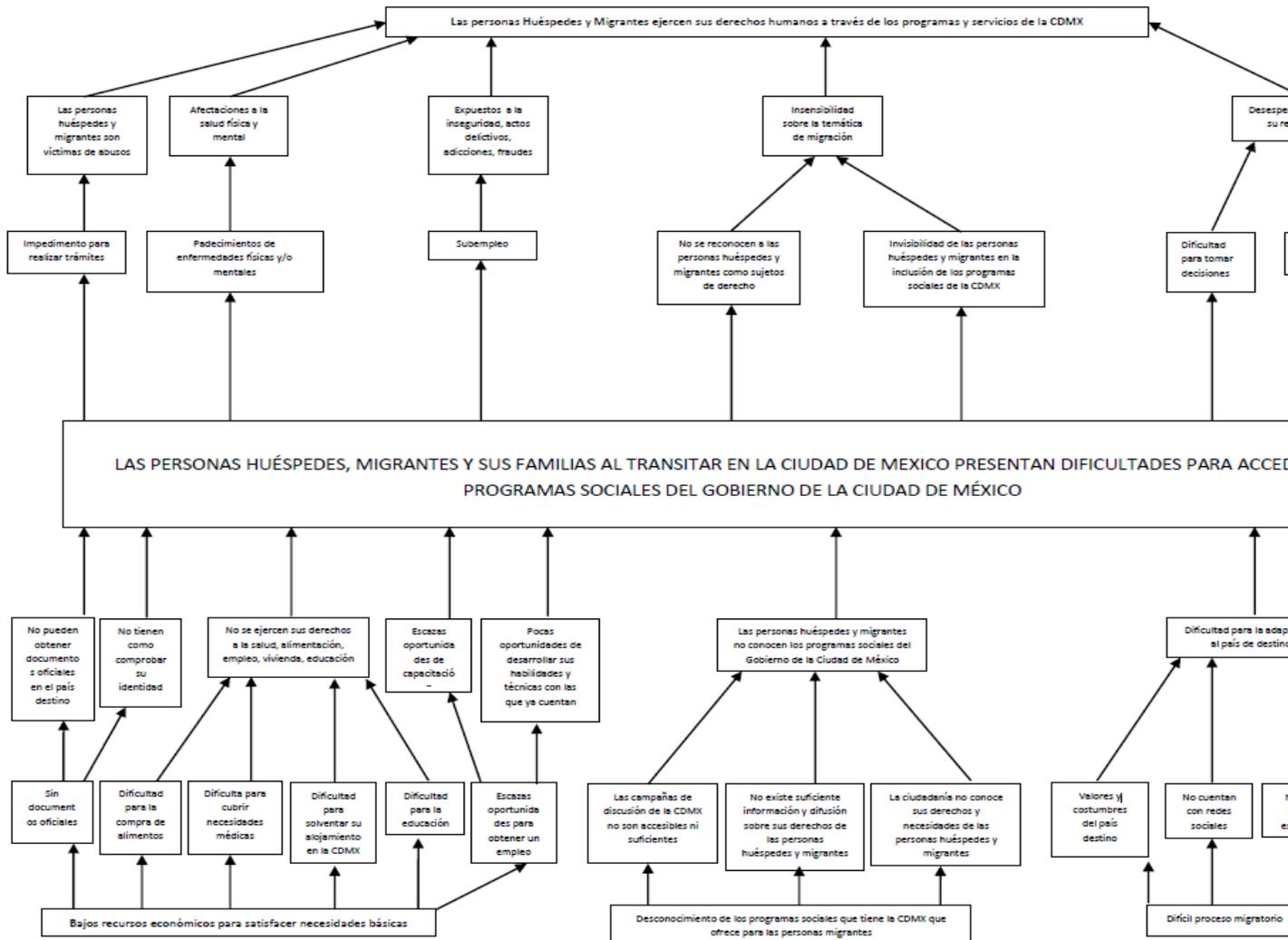


Figura 1 Árbol del Problema

III.3.2. Árbol de Objetivos

En el siguiente árbol se describen los objetivos de la situación que el Programa Social busca atender.

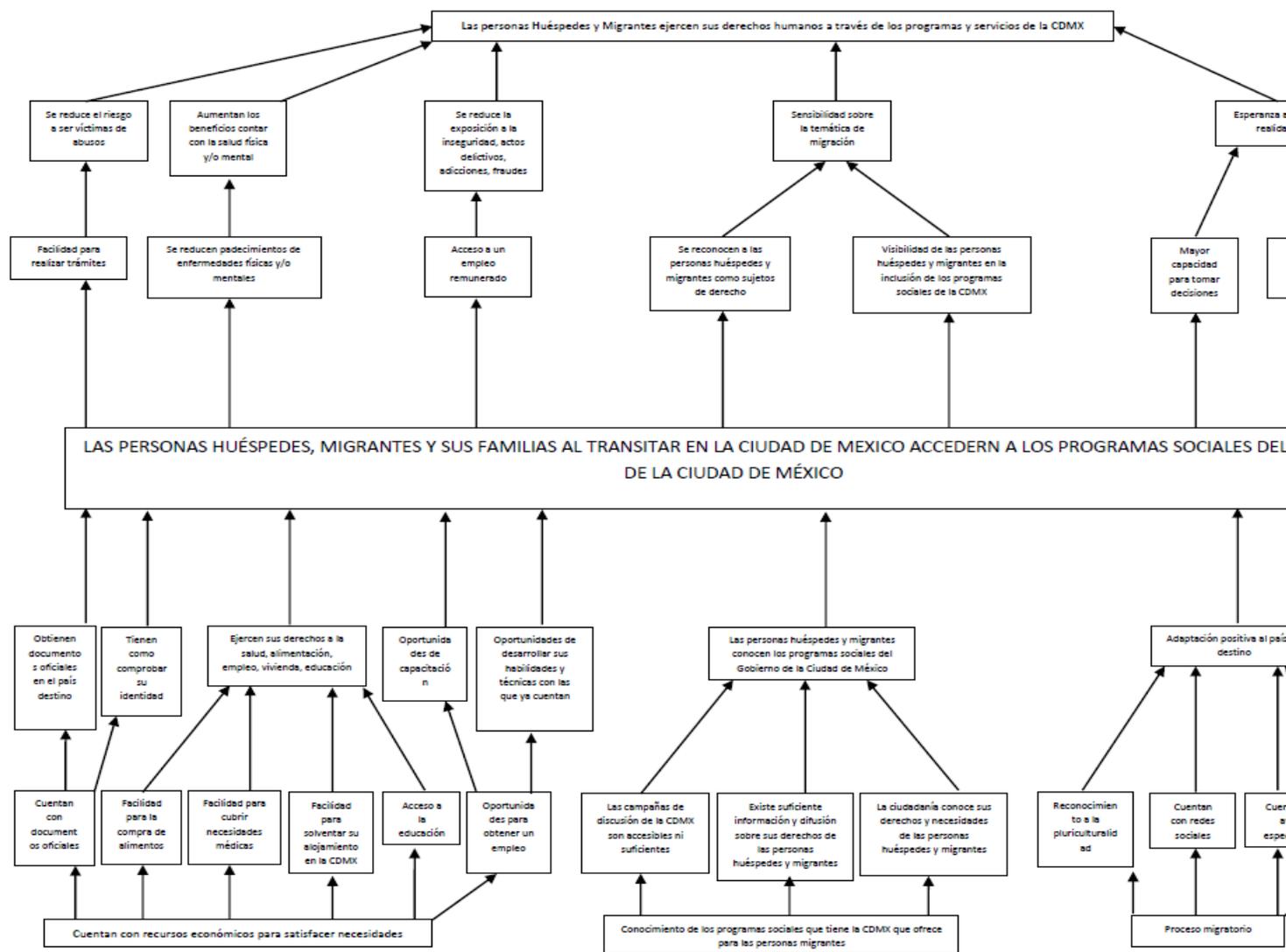


Figura 2.Árbol de Objetivos.

III.3.3 Árbol de Acciones

A partir del árbol de objetivos, se identifica mediante el árbol de acciones que alternativas existen para poder identificar lo que el Programa Social puede atender.

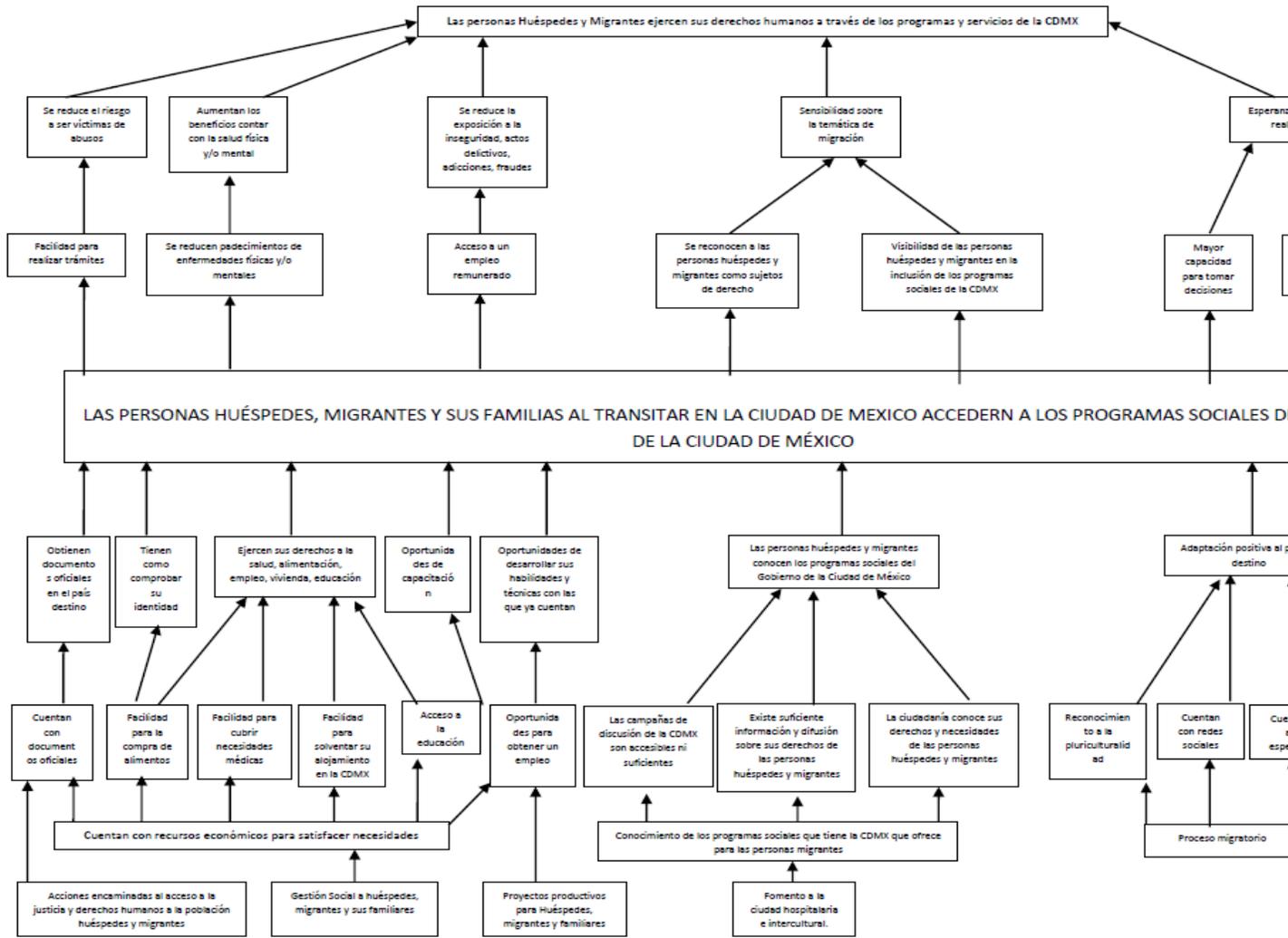


Figura 3. Árbol de Acciones

III.3.4 Resumen narrativo

De acuerdo con lo identificado en el árbol de objetivos y el árbol de acciones, se construye el siguiente cuadro describe de manera breve el, propósito, componentes y actividades del Programa Social.

Cuadro 28. Narración del Programa Social

NIVEL	OBJETIVO
FIN	Contribuir a que las personas huéspedes, migrantes y sus familias que habitan y/o transitan en la Ciudad de México ejerza sus derechos fundamentales de salud, alimentación, educación, trabajo, equidad, igualdad, e identidad.
PROPOSITO	La población huésped, migrante y sus familias que transitan y/o habitan por la Ciudad de

	México accedan a los Programas del Gobierno de la Ciudad de México.
COMPONENTES	1. Acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos a la población huéspedes y migrantes.
	2. Fomento a la ciudad hospitalaria e intercultural.
	3. Gestión Social a huéspedes, migrantes y sus familiares.
	4. Proyectos productivos para migrantes y familiares.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Impulsar las actividades productivas para que las personas huéspedes, migrantes de retorno y sus familiares puedan iniciar o continuar un proyecto productivo que les permita incorporarse a la economía formal de la ciudad. 2. El programa busca fortalecer la hospitalidad y la interculturalidad a través del apoyo a las personas huéspedes que requieren regularizar su situación en el país, proporcionando un apoyo económico para poder realizar pagos de multas y trámites ante el Instituto Nacional de Migración (INAMI). 3. Asistir a las personas huéspedes, migrantes y sus familias en situación de vulnerabilidad a través de la gestión social para contribuir a disminuir factores de exclusión, discriminación y desventaja social brindando orientación, acompañamiento y canalización para la obtención del Seguro de Desempleo, Servicios Médicos y de Medicamentos, trámites ante el Registro Civil para Doble Nacionalidad e Inscripción de Documentos Extranjeros, así como para la compra de Alimentos.

III.3.5. Matriz de indicadores del programa social.

Matriz de Indicadores plasmada en el apartado IX de las Reglas de Operación 2017 del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.

Cuadro 29. Matriz de Indicadores de las ROP 2017 del Programa Social

NIVEL DEL OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACION	UNIDA RESPONSABLE DE LA MEDICION
FIN	Contribuir a que las personas huéspedes, migrantes y sus familias que habitan y transitan en la Ciudad de México ejerzan sus derechos fundamentales de salud, de alimentación, educación, trabajo, equidad, igualdad e identidad	Tasa de variación de las personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiadas por el programa social.	(Número de personas beneficiarias por el programa social en T/Número de personas beneficiadas por el programa social en T-1)	Eficacia	Tasa de variación	Padrón de beneficiarios SEDEREC y listado de canalización	Las y los huéspedes, migrantes y sus familias ejercen derechos fundamentales y presentan solicitudes a los programas de atención en alguno de sus componentes para acceder al programa social en las convocatorias.

PROPOSITO	La población huésped, migrante y sus familias que transitan y/o habitan en la Ciudad de México acceden a los programas del Gobierno de la Ciudad.	Porcentaje de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiadas por el programa social.	(Número de personas beneficiadas por el programa social/Número de personas que solicitaron apoyo por el programa social)*100	Eficacia	Tasa de variación	Padrón de beneficiarios SEDEREC, base de datos y seguimientos de canalización	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias acuden a las instituciones a las que son canalizadas.
COMPONENTES	Transferencias monetarias	Porcentaje de proyectos de investigación financiados	(Número total de proyectos de investigación financiados/ Número total de proyectos de investigación ingresados)* 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios de la SEDEREC y base de datos	Las organizaciones que presentan proyectos que cubren las necesidades o la problemática de las personas migrantes.
COMPONENTES	Transferencias monetarias	Porcentaje de huéspedes, migrantes y sus familias que obtuvieron el apoyo económico para situaciones emergentes.	(Número de beneficiados por el componente de regularización migratoria/Número total de solicitudes para regularización migratoria)* 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiario de la SEDEREC	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias recogen el recurso solicitado.
COMPONENTES	Transferencias monetarias	Porcentaje de huéspedes, migrantes y sus familias que obtuvieron el apoyo económico para	(Número de personas beneficiadas por el componente de Gestión Social/Número total de solicitudes)*	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios de la SEDEREC y base de	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias recogen el recurso solicitado.

		situaciones emergentes	100			datos	
COMPONENTES	Transferencias monetarias	Porcentaje de proyectos productivos de grupos mixtos financiados	(Número de proyectos de negocios financiados/ Número total de proyectos negocios recibidos)*100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios de la SEDEREC y base de datos	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias recogen el recurso solicitado
COMPONENTES	Servicios	Variación porcentual de personas beneficiadas por el Operativo Bienvenid@ Migrante para brindar información	(Número de personas atendidas por el Operativo Bienvenid@ Migrante en T/Número de personas atendidas por el Operativo Bienvenid@ Migrante en T-1)	Eficacia	Tasa de variación	Padrón de beneficiarios de la SEDEREC y base de datos	Concluido el proceso de selección y capacitación las personas solicitantes acuden a realizar la actividad
COMPONENTE	Servicios	Variación porcentual de personas atendidas por el Módulo Bienvenid@ Migrante	(Número de personas atendidas por el Módulo Bienvenid@ Migrante en T/Número de personas atendidas por el Operativo Bienvenid@ Migrante en T-1)	Eficacia	Tasa de variación	Base de datos	Las personas, huéspedes, migrantes y sus familias solicitan los apoyos o canalización a la SEDEREC después de recibir información en los módulos.
COMPONENTES	Servicios	Porcentaje de llamadas atendidas y canalizadas	(Total de llamadas atendidas y canalizadas/ Total de llamadas recibidas)	Eficacia	Porcentaje	Base de datos	Las personas huéspedes, migrantes y sus familias conocen números telefónicos para brindarles

							información y orientación. Las personas huéspedes, migrantes y sus familias solicitan apoyos o información después de agendar una cita vía telefónica.
--	--	--	--	--	--	--	---

Matriz de indicadores propuesta para la evaluación 2016.

Cuadro 30. Propuestas de Matriz de Indicadores 2016

NIVEL DEL OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a que las personas huéspedes, migrantes y sus familias al transitar en la Ciudad de México accedan a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad.	Variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad	Número de personas inscritas a programas sociales en T/ Número de personas inscritas a programas sociales en T-1	Eficacia	Tasa de variación	Padrón de Beneficiarios SEDEREC	Las y los huéspedes y migrantes no presentan solicitudes en alguno de sus componentes para acceder al programa en las convocatorias.

PROPÓSITO	La población huésped, migrante y sus familias que transitan por la Ciudad de México accedan a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad.	Variación porcentual de programas sociales	(Número de programas sociales en T/ Número de programas sociales en T-1) *100	Eficacia	Tasa de variación	Padrón de Beneficiarios SEDEREC	Las personas que fueron seleccionadas para ser beneficiarias no acuden a recoger el apoyo solicitado
COMPONENTES	Transferencia monetarias	Porcentaje de proyectos de investigación financiados	(Número total de proyectos de investigación financiados/ Número total de proyectos de investigación ingresados)* 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios de la SEDEREC y base de datos	Las organizaciones que presentan proyectos que cubren
COMPONENTES	1. Acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos a la población huésped y migrante.	Variación porcentual de personas atendidas por el Operativo Migrante	(Número de personas atendidas por el Operativo Migrante en T/ Número de personas atendidas por el Operativo Migrante T/-1)	Eficacia	Tasa de variación	Padrón de Beneficiarios SEDEREC	Las personas que fueron seleccionadas para ser beneficiarias no acuden a recoger el apoyo que solicitaron

	2. Gestión Social a huéspedes, migrantes y sus familias	Porcentaje de huéspedes, migrantes y sus familias que ingresan al Programa en alguno de sus servicios.	(Número de huéspedes, migrantes y sus familias que solicitan alguno de los servicios y concluyeron el trámite o servicio proporcionado/ Total de huéspedes, migrantes y sus familias canalizados) *100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de Beneficiarios SEDEREC	Las personas que fueron seleccionadas para ser beneficiarias no acuden a recoger el apoyo que solicitaron.
	3. Proyectos Productivos para huéspedes, migrantes y familiares.	Porcentaje de proyectos productivos de grupos mixtos autorizados	(Total de proyectos productivos de mujeres recibidos/ Total de proyectos productivos de mujeres autorizados) *100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de Beneficiarios de Proyectos Productivos de la SEDEREC	Las personas que fueron seleccionadas para ser beneficiadas no acuden a recoger el apoyo que solicitaron.
	4. Fomento a la Ciudad Hospitalaria e Intercultural.	Variación porcentual de atenciones brindadas por las OSC.	(Número de personas atenciones brindadas por las OSC en T/ Número de personas atenciones brindadas por las OSC en T-1)	Eficacia	Tasa de variación	Padrón de Beneficiarios de Proyectos Productivos de la SEDEREC	Las personas que fueron seleccionadas para ser beneficiadas no acuden a recoger el apoyo que solicitaron.
ACTIVIDADES	1. Se atiende a los huéspedes, migrantes y sus familias en la Dirección de Atención a huéspedes, migrantes y sus familias.	Porcentaje de servicios otorgados en la Dirección de atención a huéspedes, migrantes y sus familias.	Total de servicios otorgados/ Total de beneficiarios del programa.	Eficacia	Porcentaje	Padrón de Beneficiarios SEDEREC	Las personas que fueron seleccionadas para ser beneficiadas no acuden a recoger el apoyo que solicitaron.

	2. Se canaliza a migrantes, huéspedes y sus familias a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal, OSC y otras instituciones que ofrecen servicios diversos.	Porcentaje de canalizaciones a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal y OSC.	Total de personas canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias / Total de canalizaciones concluidas	Eficacia	Porcentaje	Padrón de Beneficiarios SEDEREC	Las personas que fueron seleccionadas para ser beneficiadas no acuden a recoger el apoyo que solicitaron.
	3. Se implementa Encuesta de Satisfacción a los usuarios.	Porcentaje de personas satisfechas.	Total de personas atendidas/Total de personas satisfechas con el servicio (s) recibido(s).	Calidad	Porcentaje	Encuesta de satisfacción de la DAHMYF	Las y los huéspedes y migrantes no están satisfechos con el servicio brindado.

III.3.6 Consistencia interna del programa social (lógica vertical)

El siguiente cuadro nos permite identificar y evaluar la consistencia y la lógica interna del Programa Social, verificando si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada para el programa.

CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

Cuadro 31. Consistencia Interna del Programa Social 2015

ASPECTO	VALORACIÓN		PROPUESTA DE MODIFICACION
	MATRIZ DE INDICADORES 2015	MATRIZ DE INDICADORES PROPUESTA	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	Contribuir a que las personas Huéspedes, Migrantes y sus Familias al transitar en la Ciudad de México accedan a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad.
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	PARCIAL	SATISFACTORIO	<ol style="list-style-type: none"> Se atiende a los Huéspedes, Migrantes y sus Familias en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias Se implementa encuesta de

			satisfacción a los usuarios.
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos a la población huéspedes y migrantes. 2. Gestión Social a huéspedes, migrantes y sus familiares. 3. Proyectos productivos para migrantes y familiares. 4. Fomento a la ciudad hospitalaria e intercultural
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	PARCIAL	SATISFACTORIO	La población Huésped, Migrante y sus Familias que transitan por la Ciudad de México acceden a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad.
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente.	PARCIAL	SATISFACTORIO	La población Huésped, Migrante y sus Familias que transitan por la Ciudad de México acceden a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad.
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los beneficiarios del programa social hará valer sus derechos humanos de salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad.
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Las y los huéspedes y migrantes no presentan solicitudes en alguno de sus componentes para acceder al programa social en las convocatorias.
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Las y los huéspedes y migrantes no presentan solicitudes en alguno de sus componentes para acceder al programa social en las convocatorias.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del programa, si se mantienen, no se logra el fin.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del programa, si se mantienen, no se logra el componente
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del programa, si se mantienen, no se logra la entrega de los componentes
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del programa, si se mantienen, no se realizan las actividades
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del programa, si se mantienen, no se realizan las actividades

En el año 2016 no se incluyó en la evaluación interna del programa social 2017

Cuadro 32.Consistencia interna 2017

ASPECTO	VALORACIÓN		PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
	MATRIZ DE INDICADORES 2017	MATRIZ DE INDICADORES PROPUESTA	
El fin del programa está vinculado a objetivos metas generales, sectoriales o institucionales. Que la población huésped y migrante acceda a los Programas sociales que ofrece el Gobierno de la ciudad.	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	Que el programa considere, como prioridad en su atención, a la población huésped, migrante y sus familias en situación de vulnerabilidad.
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente	PARCIAL	SATISFACTORIO	1. Se propone instrumentar mecanismos más eficientes para la atención de la población de huéspedes, migrantes y sus familias a través de: a. La implementación de una Encuesta de Satisfacción a los usuarios.
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del Programa	PARCIAL	SATISFACTORIO	1. Es necesario un rediseño de los componentes: 1. Acciones encaminadas al Acceso a la Justicia y Derechos Humanos de la población Huésped y Migrante. 2. Gestión Social a Huéspedes, Migrantes y sus Familiares. 3. Proyectos Productivos para Migrantes y Familiares. 4. Fomento a la Ciudad Hospitalaria e Intercultural.
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	PARCIAL	SATISFACTORIO	La población huésped, migrante y sus familias, que transitan por la Ciudad de México acceden a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad y, que se encuentre en situación de vulnerabilidad.
En el propósito, la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica y socialmente.	PARCIAL	SATISFACTORIO	La propuesta es que se defina con mayor precisión la situación socioeconómica de la población huésped Migrante y sus familias que transitan por la Ciudad de México, de tal manera que se les

			de prioridad a los sectores en mayor grado de vulnerabilidad para acceder a los Derechos de salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad.
El propósito es consecuencia directa que, se espera ocurrirá como resultado de los componentes.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Se propone crear mecanismos que permitan a los beneficiarios del Programa Social, hacer valer sus Derechos a la salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad.
El objetivo del fin tiene asociado, al menos un supuesto y, está fuera del ámbito del control del Programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Las y los huéspedes, migrantes no presentan solicitudes en alguno de sus componentes para acceder al Programa social en las convocatorias.
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del Programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Las y los huéspedes, migrantes no presentan solicitudes en alguno de sus componentes para acceder al Programa Social en las convocatorias.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del Programa, si se mantienen, no se logra el fin.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del Programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del Programa, si se mantienen no se logra el componente.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del Programa, si se mantienen, no se logra la entrega de los componentes.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del Programa.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del Programa, si se mantienen, no se realizan las actividades.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes.	PARCIAL	SATISFACTORIO	Los supuestos son ajenos al diseño del Programa, si se mantienen, no se realizan las actividades.

III.3.7. Valoración del diseño y consistencia de los indicadores para el monitoreo del programa social (lógica horizontal).

A continuación se contrasta la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores presentada en las Reglas de Operación 2017 y de la Matriz de Indicadores propuesta.

Cuadro 33. Monitoreo del Programa Social

ASPECTO	VALORACIÓN		PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
	MATRIZ DE	MATRIZ DE	

	INDICADORES 2015-2017	INDICADORES PROPUESTA	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	SATISFACTORIO S	SATISFACTORIO	Con la variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad entre 2015 - 2017 se conocerá si el programa contribuye a que las personas huéspedes, migrantes y sus familias accedan a los Derechos Humanos.
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	Con la variación porcentual de programas sociales entre 2015 - 2017 se conocerá si existe un aumento en el acceso/cobertura de dichos programas por parte de los huéspedes, migrantes y sus familiares.
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	A través del porcentaje de personas que ingresan a los programas en alguno de sus servicios accedan a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo, equidad e identidad.
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	A través del porcentaje de los servicios otorgados y canalizaciones se conocerá el cumplimiento de las actividades; y a través del instrumento de satisfacción de las y los migrantes y huéspedes que hacen uso del mismo.

A continuación se presenta el análisis de los indicadores

Cuadro 34. Valoración de indicadores 1

INDICADORES 2015	MATRIZ	VALORACIÓN DEL DISEÑO						PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
		A	B	C	D	E	F	
Fin		NO	NO	NO	NO	NO	NO	MODIFICAR LOS INDICADORES
Propósito		NO	NO	NO	NO	NO	NO	MODIFICAR LOS INDICADORES
Componentes		NO	NO	NO	NO	NO	NO	MODIFICAR LOS INDICADORES
Actividades		NO	NO	NO	NO	NO	NO	MODIFICAR LOS INDICADORES

Cuadro 35. Valoración de indicadores 2

INDICADORES 2016	MATRIZ	VALORACIÓN DEL DISEÑO						PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
		A	B	C	D	E	F	
Fin		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SE MODIFICARON LOS INDICADORES
Propósito		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SE MODIFICARON LOS INDICADORES
Componentes		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SE MODIFICARON LOS INDICADORES
Actividades		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SE MODIFICARON LOS INDICADORES

Cuadro 36. Valoración de indicadores 3

INDICADORES MATRIZ 2017	VALORACIÓN DEL DISEÑO	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
-------------------------	-----------------------	---------------------------

	A	B	C	D	E	F	
Fin	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN
Propósito	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN
Componentes	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN
Actividades	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN

Cuadro 37. Indicadores Matriz Propuesta

INDICADORES MATRIZ PROPUESTA	VALORACIÓN DEL DISEÑO						PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
	A	B	C	D	E	F	
Fin	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN
Propósito	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN
Componentes	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN
Actividades	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SIN MODIFICACIÓN

III.3.8. Análisis de involucrados

El análisis de involucrados permite definir para cada involucrado, su posición fuerza e intensidad frente a lo que busca atender el Programa Social.

Cuadro 38. Análisis de Involucrados

AGENTE PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	INTERESES	COMO ES PERCIBIDO EL PROBLEMA	PODER DE INFLUENCIA Y MANDATO	OBSTÁCULOS A VENCER
Huésped (Beneficiario directo)	Toda persona proveniente de distintas entidades federativas o naciones, que arriba a la Ciudad de México con la finalidad de transitar o establecerse en la ciudad, sin importar su situación económica.	Obtener apoyo en algunos de los servicios que ofrece el programa.	Dificultad para acceder al programa ya que no cuentan con documentación. Falta de ingresos para solventar sus gastos.	Alto	Desde el inicio del Programa ha presentado problemas en el cumplimiento de todos los requisitos que marca la regla de operación, para que las y los huéspedes puedan acceder al programa social.
Migrante (Beneficiario directo)	Persona originaria o residentes en la Ciudad de México que sale de ésta, con el propósito de residir en otro estado o país.	Acceder al programa social para obtener apoyo en alguno de los bienes y servicios que ofrece el mismo.	Dificultad para acceder al programa, ya que no cuentan con documentación. Falta de ingresos para solventar sus gastos.	Alto	Falta de cumplimiento de todos los requisitos que marca la Regla de operación, para que las y los migrantes puedan acceder al programa social.
SEDEREC	Dirección de	Facilitar y asistir	Las y los	Alto	La poca inclusión

Área responsable DAHMYF (Institución)	Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias.	a la población huésped, migrante y sus familias para que puedan acceder a los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria a través de los programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México	huéspedes, migrantes y sus familias que transitan y/o habitan en la Ciudad de México tienen acceso limitado a los programas que ofrece el Gobierno de la Ciudad de México.		de las y los huéspedes y migrantes en las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México.
Secretaría del Trabajo y Fomento al empleo (Institución)	Fomento al empleo	Promover la capacitación para el apoyo al empleo de las personas huéspedes, migrantes y sus familiares.	Las personas huéspedes y migrantes requieren de la capacitación para implementar sus proyectos productivos.	Alto	Las personas huéspedes y migrantes asistan a las capacitaciones impartidas por la Secretaría.
Secretaría de Salud Pública	Prevención y atención a la salud.	Brindar atención médica a las personas huéspedes y migrantes	La poca inclusión de las personas huéspedes y migrantes en las diferentes dependencias del Gobierno de la Ciudad de México.	Alto	Las personas huéspedes y migrantes asistan a los Centros de Salud para su atención.
Familiares de las personas huéspedes y/o migrantes (Beneficiarios indirectos)	Una o más personas que comparten lazos afectivos, consanguíneos, parentesco y tiene una estrecha relación con las personas huéspedes y/o migrantes	Obtener apoyo en alguno de los bienes y servicios que ofrece el programa.	Dificultad para acceder al programa ya que no cuentan con documentación. Falta de ingresos para solventar sus gastos.	Bajo	Los familiares no acrediten el lazo de parentesco.

III.4. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales.

El siguiente cuadro analiza los programas sociales a nivel federal y local, operados en la Ciudad de México, con los que el Programa Social se complementa o coincide.

Cuadro 39. Complementariedad con otros Programas y acciones Sociales

PROGRAMA O ACCIÓN SOCIAL	QUIÉN LO OPERA	OBJETIVO GENERAL	POBLACIÓN OBJETIVO	BIENES Y/O SERVICIOS QUE OTORGA	COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA	JUSTIFICACION
Fomento al empleo	Las oficinas del SNE (Servicio Nacional del Empleo) son las encargadas de la operación de los programas. En la Ciudad de México se denominan Unidades Delegacionales del Servicio de Empleo (UDSE).	Incentivar a la generación o consolidación de empleos, mediante la entrega de mobiliario y del otorgamiento de apoyos económicos que permitan la creación o fortalecimiento o a iniciativas de ocupación por cuenta propia.	Las personas huéspedes y migrantes.	Los apoyos que se otorgan son mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta cuyo costo puede ser de hasta 25 mil pesos por persona y hasta 125 mil pesos, cuando el número de integrantes de la IOCP sea de cinco o más personas.	Complementariedad	A través de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo las personas huéspedes y migrantes se capacitarán para fortalecer la integración económica.
Seguro popular	Secretaría de Salud	Promover el acceso efectivo, oportuno de calidad y completamente gratuito a los servicios médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios con la finalidad de satisfacer de manera integral las necesidades de salud de las familias que más lo necesiten.	Las personas huéspedes y migrantes.	Atenciones médicas incluyen que: <ul style="list-style-type: none"> • Consultas médicas en Centros de Salud. • Consultas de especialidad • Atención quirúrgica • Atención hospitalaria • Medicamentos • Estudios de laboratorio y de gabinete. 	Complementariedad	A través del seguro popular y las y los huéspedes y migrantes gozan del derecho a la salud.
Inscripción	Registro Civil	Facilitar la	Personas	Inscripción	Complementariedad	En

<p>ante el Registro Civil de los nacimientos ocurridos en el extranjero.</p>	<p>de la Ciudad de México</p>	<p>inscripción ante el Registro Civil a los hijos de mexicanos nacidos en el extranjero.</p>	<p>migrantes nacidas en el extranjero</p>	<p>ante el Registro Civil de hijos migrantes nacidos en el extranjero</p>	<p>edad</p>	<p>colaboración con el Registro Civil, de acuerdo a las bases de colaboración que celebró la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.</p>
---	-------------------------------	--	---	---	-------------	---

III.5. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social de la CDMX

La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, SEDEREC, a través del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes busca contribuir a que las personas huéspedes, migrantes y sus familias que habitan y/o transitan en la Ciudad de México y que se encuentran en condición de vulnerabilidad, puedan acceder a los derechos de alimentación identidad, salud, trabajo y equidad a través de los programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México. Por lo que este programa promueve la inclusión y desarrollo social por medio de transferencias monetarias y materiales que beneficien a las personas huéspedes, migrantes y sus familias. El programa aplicó la política de género que promovió condiciones de equidad e igualdad entre mujeres y hombres. Para el año 2017 la programación presupuestal fue de \$17, 389, 499 (Diecisiete millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) como monto inicial del capítulo 4000, y en el caso de que pueda convenirse concurrencia de recursos, o convocatoria conjunta con alguna otra instancia sea del sector público federal o privado, se utilizarán los recursos disponibles y podrá incrementarse el número de proyectos, la cantidad de ayudas y el monto de las mismas.

A partir de su creación en el año 2010 se publican en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en la página web de la Secretaría, las Reglas de Operación y los Lineamientos generales para su operación, además el programa es susceptible de evaluaciones internas y externas.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación interna de la operación del programa social busca realizar un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa. En los siguientes apartados se incluyen los aspectos a desarrollar para realizar este análisis.

IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017

En el siguiente organigrama presenta la estructura operativa de la dependencia encargada del Programa Social

ORGANIGRAMA

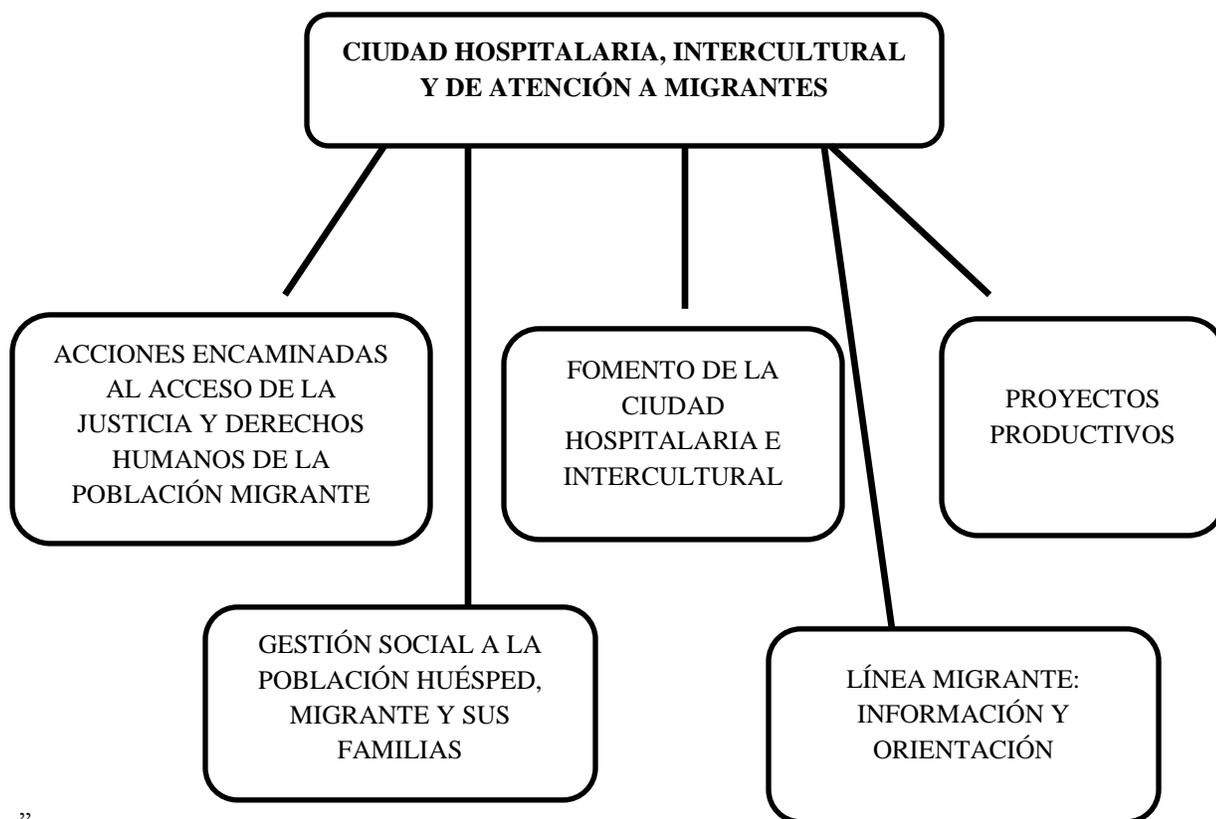


Figura 4. Organigrama

Describir por cada puesto, como se presenta en el cuadro siguiente, el perfil requerido (formación y experiencia profesional), las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil del servidor o servidora pública que ocupó el puesto en 2015-2017

Cuadro 40. Perfil del personal de estructura

PUESTO	FORMACIÓN REQUERIDA	EXPERIENCIA REQUERIDA	FUNCIONES	SEXO	EDAD	FORMACIÓN LA PERSONA OCUPANTE
Director	Licenciatura en: Relaciones internacionales, Economía, Derecho, Administración	4 años en gestión pública, atención a	Ver anexo 3 "Funciones"	Hombre	61	Ing. Civil

	Pública, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Psicología y Sociología	grupos vulnerables y derechos humanos.				
JUD de Vinculación con Migrantes	Licenciatura en: Relaciones internacionales, Economía, Derecho, Administración Pública, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Psicología y Sociología	2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos humanos y gestión pública.	Ver anexo 3 "Funciones"	Hombre	35	
JUD de Gestión Social	Licenciatura en: Relaciones internacionales, Economía, Derecho, Administración Pública, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Psicología y Sociología	2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos humanos y gestión pública.	Ver anexo 3 "Funciones"	Mujer	43	Lic. en Trabajo
Enlace A Vinculación Interinstitucional	Licenciatura Trunca o bachillerato	2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos humanos y gestión pública.	Ver anexo 3 "Funciones"	Mujer	43	Lic. en Psicología
Enlace A de Planes y Programas	Licenciatura Trunca o bachillerato	2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos humanos y gestión pública.	Ver anexo 3 "Funciones"	Hombre	49 años	Lic. en Sociología

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2015-2017 con su Diseño.

Aquí se determina la congruencia de la operación con las Reglas de Operación del Programa, realizando un análisis acerca de la operación del programa y su diseño.

Cuadro 41. Matriz de contingencias 2015-2017

APARTADO	REGLAS DE OPERACIÓN 2016	CÓMO SE REALIZÓ EN LA PRÁCTICA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Introducción	"se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y	La introducción permitió visibilizar nuestra población objetivo, así como la problemática social	Satisfactorio	Las Reglas de Operación, del Programa Social, contienen información

	2017”	atendida y los derechos que tiene la población huésped y migrante en la Ciudad de México.		general sobre el inicio del programa y la problemática que atiende.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	Tal como se estableció en las reglas de operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México para el ejercicio 2017: la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias fue la responsable de la operación del programa social.	Satisfactorio	Se señala que la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias es la responsable de la ejecución del Programa Social.
II. Objetivos y Alcances	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	A través de los objetivos específicos que se encuentran direccionados en beneficiar a la población objetivo, por lo que se atendieron las siguientes actividades: a) Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades en el emprendimiento y empoderamiento económico a las personas huéspedes, migrantes y sus familias a través de apoyos sociales para proyectos productivos b) A través del componente fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos Humanos de la población huésped y migrante es apoyar a la población huésped en el proceso de su regularización migratoria a través de la	Satisfactorio	Los objetivos y alcances del programa fueron logrados.

		<p>asesoría y seguimiento ante el Instituto Nacional de Migración facilitándole constancias socioeconómicas para la exoneración de pagos, y apoyos económicos para sus residencias temporales y permanentes.</p> <p>c) Apoyar a la población objetivo en temas de gestión social y situaciones emergentes, brindando apoyos económicos para la compra de medicamentos, alimentos, y aparatos ambulatorios para la mejora de su salud, así como el pago de cirugías, tratamientos y gastos de servicios.</p> <p>Asimismo apoyar a la población objetivo en la obtención de la Doble Nacionalidad, brindando asesorías y apoyos económicos para solicitud de actas en el extranjero, apostillas, correcciones, traducciones e inscripciones en el registro civil de los hechos ocurridos en el extranjero, como nacimiento, matrimonio y defunción, y pago de documentos para dicho trámite.</p> <p>el acceso a empleos dignos y mejores.</p> <p>d) a través del impulso la Ciudad Hospitalaria con el apoyo de organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, gestión social, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en</p>		
--	--	---	--	--

		<p>la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la Interculturalidad. Se brindó apoyos económicos a asociaciones sin fines de lucro que apoyen a la población objetivo.</p> <p>e) a través de Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de Personas en actividades operativas del programa económicos a monitores para la formación, difusión, monitoreo y seguimiento del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.</p> <p>.</p>		
III. Metas Físicas	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	<p>De acuerdo a las reglas de operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México se benefició a la población objetivo a través de sus 5 componentes.</p> <p>.</p>	Satisfactorio	A través del Programa Social, se brindaron apoyos económicos.
IV. Programación Presupuestal	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	<p>El programa ejerció \$17,992,432.91 (Diecisiete millones novecientos noventa y dos mil cuatrocientos treinta y dos pesos 91/100 M.N</p>	Satisfactorio	Se contó con suficiencia presupuestal.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	<p>Los requisitos de acceso y procedimiento se publicaron mediante la página la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 29 de enero del 2016 y en la Secretaría, www.sederec.df.gob.mx, donde</p>	Satisfactorio	Los requisitos y procedimientos de acceso señalados se cumplieron.

		<p>respectivamente se detallan los 2 componentes por demanda y en consiguiente requisitos adicionales para los componentes restantes. El trámite de acceso al programa deberá realizarlo directamente la o el interesado,</p> <p>Se recibió mediante por Convocatoria o por Demanda, se hizo en las Ventanillas o Unidades administrativas técnico-operativas que señalan estas Reglas de Operación, en un horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.</p>		
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en las reglas de operación, convocatoria y lineamientos se integraron los expedientes y se les entregará a la mesa de trabajo que se instaure para llevar a cabo la selección de las solicitudes ingresadas y la inspección de campo cuando proceda. Para aprobar las solicitudes presentadas se realizó una mesa de trabajo autorizada por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, donde se emitirá una calificación, que va de los 0 (cero) a los 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de considerarse sujetas a aprobación las que reúnan al menos 80 (ochenta) puntos, y derivado a lo estipulado con los componentes establecidos.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Las personas beneficiarias del programa social se apegaron a los procedimientos de instrumentación establecidos en las reglas de operación.</p>
<p>VII.</p>	<p>“se incluyó este</p>	<p>En la Dirección de</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>No se recibieron</p>

Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	Atención a Huéspedes se estableció que podrán presentar en primera instancia ante Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus Familias, un escrito donde exponga su queja o inconformidad la cual será atendida en un lapso no mayor a 10 días hábiles, a partir de su recepción. De acuerdo a las reglas de operación, lineamientos y convocatorias se estableció recibir oficios de queja o inconformidad para dar seguimiento de acuerdo a la ley aplicable, así como sugerencia al órgano de control interno en la SEDEREC, ubicada en Av. Fray Servando 198, 3° piso C.P. 06090, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06040 Distrito Federal.		quejas o inconformidades.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	De acuerdo a las reglas de operación, convocatorias y lineamientos se estableció que en caso de denuncias por violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social, la o el solicitante, beneficiaria del programa social podrá presentar su denuncia en la Contraloría Interna o General del Gobierno del Distrito Federal ubicada en Av. Fray Servando 198, 3° piso C.P. 06090, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06040 Distrito Federal.	Satisfactorio	Las personas beneficiarias del programa social se apegaron al mecanismo de exigibilidad.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	De acuerdo a las reglas de operación, convocatorias y lineamientos, se estableció apegarse a lo establecido	satisfactorio	Se dio seguimiento a los indicadores establecidos en el mecanismo de

	2017”	en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 antes mencionado, para el mismo seguimiento.		evaluación.
X. Formas de Participación Social	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, reinstaló el día 12 abril, la Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana en la Ciudad de México	Parcial	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias reinstaló la Comisión de interculturalidad y Movilidad Humana
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	“se incluyó este apartado en las reglas de operación de 2015, 2016 y 2017”	Se implementó atenciones y canalizaciones para el programa de seguro de desempleo de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México	Satisfactorio	El programa se mantiene articulado con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo a través del seguro al empleo.
APARTADO	REGLAS DE OPERACIÓN 2017	CÓMO SE REALIZÓ EN LA PRÁCTICA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Introducción	El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2013-2018 establece los objetivos, metas y líneas de acción que servirán de base para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el 2018. Este Programa garantiza el trato equitativo y de inclusión social, abonando a prevenir la	De acuerdo a los Lineamientos para las Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2017, se incorporó la información pertinente para dar congruencia al enfoque y principios de la Política Social para el Distrito Federal. De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y con la determinación del Comité de Evaluación y Recomendaciones del	Satisfactorio	La introducción contiene lo solicitados

	<p>discriminación y el reconocimiento de los derechos humanos, como a continuación se describe:</p> <p>ALINEACIÓN: Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.</p> <p>AREA DE OPORTUNIDAD : Área de oportunidad</p> <p>1. Discriminación y Derechos Humanos.</p> <p>OBJETIVO: En su objetivo 4. Facilitar el goce de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>META: Meta 2 Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas</p>	<p>Evalúa CDMX, se especificó la incorporación del apartado “Introducción” la cual contenía los apartados:</p> <p>A) Antecedentes: Indica la fecha con la que se dio inicio al programa, los cambios que se han presentado desde su implementación, así como las acciones encaminadas a la atención de la población migrante.</p> <p>B) Alineación programática: A partir del Programa General de Desarrollo Del Distrito Federal 2013-2018 se establecieron los objetivos, metas y líneas de acción para definir e implementar las políticas públicas de la Ciudad de México, por ello el Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México para el ejercicio 2017 se encuentra alineado con los ejes programáticos de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano y Empleo con Equidad, así mismo se alineó al Programa Sectorial de Desarrollo Económico y de Empleo en la Ciudad de México y el Programa Sectorial de Desarrollo Social con</p>		
--	--	---	--	--

	<p>sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México.</p> <p>LÍNEA DE ACCION: Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.</p> <p>El Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal, inició su proceso de creación en los Espacios de Participación del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México integrados por dependencias, entidades del Gobierno de la Ciudad de México y organizaciones de la sociedad civil. De tal manera que</p>	<p>Equidad e Inclusión.</p> <p>C) Diagnóstico: Muestra un amplio panorama de la población atendida por el programa, es decir, identifica la situación de la población migrante dentro de la Ciudad de México, haciendo uso de datos que justifican a la población objetivo atendida por el programa, esto a su vez permitirá plantear los objetivos generales y específicos, las metas y los indicadores para que de esta manera se cuente con mayor congruencia programática.</p>		
--	--	--	--	--

	<p>el Programa sectorial aborda los procesos migratorios desde varias perspectivas, considerando a las personas que habitan en la Ciudad de México que han emigrado y retornado, a los familiares de las personas migrantes que aún residen en la Ciudad de México, así como las personas migrantes nacionales e internacionales que se establecen y transitan por la capital.</p> <p>En este programa sectorial, se reconocen los principios de no discriminación e igualdad, el principio Pro persona, la universalidad, la interdependencia, la indivisibilidad, la progresividad, la no devolución, el interés superior del niño, niña o adolescente migrante, la unidad familiar y gratuidad los cuales buscan en su conjunto el goce de los derechos humanos de las personas huéspedes,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>migrantes y sus familias y están considerado como los ejes rectores en el diseño, desarrollo e implementación de este programa social.</p> <p>OBJETIVO: En su objetivo 1 Incrementar la inclusión de la población huésped, migrante y sus familias en los Programas Sociales de la Administración Pública de la Ciudad de México y dar seguimiento a esta acción a través de un sistema de registro e información.</p> <p>META</p> <p>SECTORIAL: Meta 1: Promover acciones de inclusión para impulsar que al menos el 50% de los programas sociales de la Ciudad de México permitan el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos de la población huésped, migrante y sus familias para el 2018.</p> <p>POLÍTICAS PÚBLICAS:</p>			
--	--	--	--	--

	<p>1. La Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, en coordinación con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo, promoverán la capacitación para el apoyo al empleo de las personas huéspedes, migrantes y sus familiares.</p> <p>2. La Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades en coordinación con la Secretaría de Salud de la Ciudad de México fortalecerán el acceso a los servicios de salud y salud preventiva de la población huésped, migrante y sus familiares</p> <p>3. La Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades en coordinación con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y la Coordinación de Relaciones Internacionales de la Jefatura de Gobierno fomentaran la expedición de</p>			
--	---	--	--	--

	<p>documentos relativos a la identidad de las personas huéspedes, migrantes y sus familias que viven en Estados Unidos.</p> <p>El Programa social Ciudad Hospitalaria intercultural y de Atención a Migrantes se alinea con Programa Sectorial de Salud 2013- 2018 que busca incluir esta población vulnerable en el reconocimiento y ejercicio del derecho a la salud.</p> <p>AREA DE OPORTUNIDAD :</p> <p>Área de Oportunidad 2 Salud</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Objetivo 2 Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud.</p> <p>Meta 1 Ampliar la cobertura de atención a la salud con calidad;</p> <p>META:</p> <p>Meta 1: Ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad</p> <p>POLÍTICAS PÚBLICAS:</p>			
--	---	--	--	--

	<p>La SEDEREC, las Secretarías de Gobierno, Turismo y entidades como DIF-CDMX y la agencia de Protección Sanitaria del GCDMX, en coordinación con la Secretaría de Salud, realizarán en sus respectivos ámbitos de competencia, acciones dirigidas a mujeres, hombres y grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad, garantizando a las personas el derecho a la protección de su salud, independientemente de su situación económica y/o laboral, ofreciendo los servicios por niveles de complejidad y asegurando la efectividad de la atención.</p> <p>Por otro lado, este programa se fundamenta en el Programa de Derechos Humanos del</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Distrito Federal, que tiene como propósito lograr el efectivo cumplimiento y la garantía de los derechos humanos para las personas que habitan y transitan por la Ciudad de México; así como consolidar y replicar las buenas prácticas.</p> <p>Además, el programa se alinea a los trabajos del Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (PAPED), con el objetivo fortalecer la política de igualdad y no discriminación mediante acciones de prevención y eliminación de este problema público por parte de los entes públicos de la Ciudad de México.</p>			
<p>I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa</p>	<p>La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) a través de la Dirección de Atención a</p>	<p>Tal como se estableció en las reglas de operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México para el ejercicio 2017, de la Dirección de Atención a</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se señala que la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias es la responsable de la ejecución del programa social.</p>

	<p>Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) es responsable del Programa Social Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes y de la ejecución de las presentes Reglas de Operación 2017.</p>	<p>Huéspedes, Migrantes y sus Familias fue la responsable de la operación del programa social.</p>		
<p>II. Objetivos y Alcances</p>	<p>Objetivo General: Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias que se encuentran principalmente en condición de vulnerabilidad y que habitan y/o transitan en la Ciudad de México accedan a los programas sociales que garantizan los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria, estableciendo mecanismo de colaboración y convenios con otras instituciones.</p> <p>Objetivos Específicos: Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la</p>	<p>A través de los objetivos específicos que se encuentran direccionados en beneficiar a la población objetivo, por lo que se atendieron las siguientes actividades:</p> <p>a) Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades en el emprendimiento y empoderamiento económico a las personas huéspedes, migrantes y sus familias a través de apoyos sociales para proyectos productivos</p> <p>b) A través del componente fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos Humanos de la población huésped y migrante es apoyar a la población huésped en el proceso de su regularización migratoria a través de la asesoría y seguimiento ante el Instituto Nacional</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Los objetivos y alcances del programa fueron logrados.</p>

	<p>justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante a través de brindar asesoría y acompañamiento para realizar trámites de regularización migratoria e inscripción ante el registro civil. Brindar apoyos económicos a la población huésped, migrante y sus familias para atender situaciones emergentes a través de la gestión social. Coadyuvar con otras instancias para que las personas migrantes, huéspedes y sus familias accedan a los programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México, brindando asesoría y seguimiento. Brindar apoyos económicos a organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad;</p>	<p>de Migración facilitándole constancias socioeconómicas para la exoneración de pagos, y apoyos económicos para sus residencias temporales y permanentes. c) Apoyar a la población objetivo en temas de gestión social y situaciones emergentes, brindando apoyos económicos para la compra de medicamentos, alimentos, y aparatos ambulatorios para la mejora de su salud, así como el pago de cirugías, tratamientos y gastos de servicios. Asimismo apoyar a la población objetivo en la obtención de la Doble Nacionalidad, brindando asesorías y apoyos económicos para solicitud de actas en el extranjero, apostillas, correcciones, traducciones e inscripciones en el registro civil de los hechos ocurridos en el extranjero, como nacimiento, matrimonio y defunción, y pago de documentos para dicho trámite. el acceso a empleos dignos y mejor d) a través del impulso la ciudad hospitalaria con el apoyo de organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, gestión social, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los</p>		
--	---	--	--	--

	<p>indicadores, estudios, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad. Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades.</p> <p>Alcance: El Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes promueve la inclusión y desarrollo social con transferencias monetarias, asesorías, canalizaciones que beneficien a hombres y mujeres huéspedes, migrantes y sus familias, principalmente en situación de vulnerabilidad, para promover la</p>	<p>servidores públicos, para el fomento de la Interculturalidad. Se brindó apoyos económicos a asociaciones sin fines de lucro que apoyen a la población objetivo. e) a través de Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de Personas en actividades operativas del programa económicos a monitores para la formación, difusión, monitoreo y seguimiento del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.</p>		
--	--	--	--	--

	<p>igualdad. Población Potencial: Comprende la población huéspedes, migrantes y sus familias que habitan en el Distrito Federal y presentan dificultad para acceder a los programas sociales del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Población objetivo: Corresponde a los huéspedes, migrantes y sus familias que viven en el Distrito Federal y que serán objeto de los apoyos del Programa definidas a partir del proceso de selección.</p> <p>Población beneficiada: Las personas huéspedes, migrantes y sus familias que habitan en la Ciudad de México y que cumplan los requisitos de población potencial.</p>			
III. Metas Físicas	<p>Con el Programa se beneficiarán al menos a 3 mil 344 personas</p> <p>Objetivos específicos y</p>	<p>De acuerdo a las reglas de operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México se benefició a la población objetivo a</p>	Satisfactorio	<p>Se brindaron 433 apoyos en el programa social</p>

	<p>Metas Físicas:</p> <p>Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante. Brindar al menos 116 ayudas para el proceso de regularización migratoria.</p> <p>Brindar apoyos a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y en el proceso de movilidad humana a través de la gestión social. Brindar al menos 116 ayudas para la atención a situaciones emergentes y gestión social.</p> <p>Impulsar la ciudad hospitalaria con el apoyo de organizaciones, asociaciones y de Enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, gestión</p>	<p>través de sus 5 componentes.</p>		
--	---	-------------------------------------	--	--

	<p>social, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad.</p> <p>Apoyar al menos a 24 asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza para Fomentar la Ciudad Hospitalaria. Intercultural y Apoyar al menos 24 asociaciones e instituciones no lucrativas a través de proyectos que permitan visibilizar a la población huésped, migrante y sus familias</p> <p>Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades.</p> <p>Apoyar al menos 46 ayudas para fortalecer las capacidades económicas de las</p>			
--	--	--	--	--

	<p>personas huéspedes, migrantes y sus familias.</p> <p>Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del programa</p> <p>31 personas para realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento.</p> <p>Brindar al menos 140 ayudas para el Operativo Bienvenid@ Migrante.</p>			
IV. Programación Presupuestal	<p>El Programa ejercerá un presupuesto de \$17, 389,499.00 (Diecisiete millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) del capítulo 4000 mismo que podría verse afectado por ampliaciones o disminuciones que la autoridad competente llegue a definir.</p>	<p>El programa ejerció \$17,992,432.91 (Diecisiete millones novecientos noventa y dos mil cuatrocientos treinta y dos pesos 91/100 M.N</p>	Satisfactorio	Se contó con suficiencia presupuestal.

<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Los requisitos, formas de acceso y criterios de selección son públicos y estarán visibles en las ventanillas de acceso y en la página electrónica de la Secretaría, www.sederec.df.gob.mx.</p> <p>El trámite de acceso al programa deberá realizarlo directamente la o el interesado, independientemente de su pertenencia alguna organización social. No podrán acceder al Programa Social, las y los servidores públicos o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable.</p> <p>Sólo se podrá ingresar una solicitud de acceso a un sólo programa de la SEDEREC, en el caso de que en la selección de las solicitudes se observe que una misma persona haya ingresado su</p>	<p>Los requisitos de acceso y procedimiento se publicaron mediante la página la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de enero del 2017 y en la de la Secretaría, www.sederec.df.gob.mx , donde respectivamente se detalla 2 componentes por demanda y en consiguiente requisitos adicionales para los componentes restantes. El trámite de acceso al programa deberá realizarlo directamente la o el interesado, Se recibió por Convocatoria o por Demanda, se hizo en las Ventanillas o unidades administrativas técnico-operativas que señala estas Reglas de Operación, en un horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Los requisitos y procedimientos de acceso señalados se cumplieron.</p>
---	---	---	----------------------	---

	<p>solicitud a más de un programa de la Secretaría ó que el mismo proyecto en un mismo periodo, se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o representante legal.</p> <p>La recepción de solicitudes para el acceso al programa social cuando medie Convocatoria o por Demanda, se hará en las Ventanillas o unidades administrativas técnico-operativas que señala estas Reglas de Operación, en un horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.</p> <p>El acceso al Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes a través de las presentes Reglas de Operación será publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México en los tiempos establecidos, así como en la página web de la Secretaría:</p>			
--	--	--	--	--

	<p>www.sederec.df.gob.mx y estarán visible en la Ventanilla de acceso Núm.6.</p> <p>La persona solicitante recibirá documento de registro de solicitud, la cual contendrá: folio de registro, fecha de solicitud, hora, nombre y firma de la persona que recibió la solicitud, nombre y firma de la o el solicitante, documento por el cual se ratifica que la documentación entregada es la que señalan estas Reglas de Operación, Convocatoria o Lineamiento específico.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubiertos todos los requisitos establecidos en estas Reglas de Operación, Lineamientos Específicos y la Convocatoria correspondiente y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla, tendrán derecho de ingresar al procedimiento de</p>			
--	---	--	--	--

	<p>selección.</p> <p>Por Convocatoria</p> <p>El registro de las solicitudes que se establece para el proceso por convocatoria será de lunes a viernes en días hábiles en un horario de 09:00 a 15:00 horas.</p> <p>El acceso al programa por Convocatoria se hará personalmente en las ventanillas correspondientes dentro de las fechas y horarios en la Convocatoria para los siguientes casos:</p> <p>Apoyos para la participación en los operativos “Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México”, que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y Decembrina.</p> <p>Únicamente para ésta convocatoria podrá participar toda la población en rango de edad de 18 a 60 años.</p> <p>Apoyos para Fomentar la</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e instituciones no lucrativas de enseñanza.</p> <p>Apoyos para fortalecer las capacidades economías de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, proyectos productivos.</p> <p>Por Demanda.</p> <p>El acceso al programa en la modalidad de demanda se hará personalmente en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p> <p>Apoyos para el proceso de Regularización Migratoria.</p> <p>Apoyos para la Gestión Social Atención en Situaciones Emergentes y Apoyos para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e instituciones no</p>			
--	--	--	--	--

	<p>lucrativas que permitan para la visibilización de la población huésped, migrante y sus familias.</p> <p>Apoyos para promover acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del presente programa.</p> <p>Criterios de Selección</p> <p>La selección de personas beneficiarias del Programa se realizará con base en el procedimiento de revisión de las solicitudes y el proceso de la evaluación socioeconómica, técnica y específica (cuando aplique) así como de los resultados de las visitas de campo (cuando proceda), sustentada en la información y documentación que proporcione el solicitante con base en estas Reglas de Operación, Convocatoria,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Lineamientos Específicos, mesas de trabajo.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los requisitos establecidos en estas Reglas de Operación a través de su Convocatorias o Lineamiento Específico y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla o área tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>El solicitante recibirá folio de registro, fecha, hora, nombre y firma de la persona que le recibió y de la o el responsable de ventanilla mediante la cual ratifique que la documentación entregada es la que señalan estas Reglas de Operación y su Convocatoria.</p> <p>La simple presentación de la solicitud de acceso al Programa Social de Ciudad Hospitalaria,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Intercultural y de Atención a Migrantes no crea derecho a obtener el beneficio.</p> <p>El listado de solicitudes que fueran aceptadas, se publicarán en la página web de la Secretaría, así como en el estrado de la ventanilla 06.</p> <p>Las personas beneficiarias del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes, formarán parte del Padrón de Beneficiarios, como lo establece el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal para la Ciudad de México será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en</p>			
--	---	--	--	--

	<p>estas Reglas, Convocatoria o Lineamiento específico.</p> <p>Los proyectos productivos a apoyar pueden ser de apertura, de fortalecimiento o continuidad.</p> <p>No podrán acceder a los beneficios del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes las y los servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable.</p> <p>Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal. Personas en lo individual</p> <p>En los casos en que aun habiendo obtenido folio de ingreso y que durante en la revisión del expediente se constate que la solicitud, persona</p>			
--	--	--	--	--

	<p>o el predio del proyecto, haya solicitado apoyo en otros programas de la SEDEREC; que no hubiere finiquitado apoyos en otros ejercicios fiscales anteriores; que no hubiere cumplido con la entrega de documentación adicional solicitada en los términos y plazos acordados; que se constate que el proyecto es copia de otro; o que se evidencie la falsedad en la documentación entregada, será razón suficiente para no incluirla(o) en el procedimiento de selección.</p> <p>Sólo se podrá ingresar una solicitud de acceso a un sólo programa de la SEDEREC. Si en el caso de selección de las solicitudes se observa que un grupo de trabajo haya ingresado su solicitud a más de un programa de la Secretaría) y en su caso, No presente el formato de Acta Finiquito de los años</p>			
--	--	--	--	--

	<p>anteriores, se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o representante legal.</p> <p>El proyecto debe llevarse a cabo en el domicilio establecido en la solicitud de acceso, en caso de haber cambio de domicilio deberá notificarlo a la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias mediante escrito y Acta de Asamblea, asimismo se llevará a cabo la verificación física del domicilio del proyecto; quien a su vez lo hará de conocimiento a la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes.</p> <p>Para proyectos productivos de continuidad aplican los requisitos citados en esta Regla de Operación y en la Convocatoria. No contar con adeudos por ayudas otorgadas en otros ejercicios</p>			
--	---	--	--	--

	<p>fiscales de los programas de la SEDEREC.</p> <p>El incumplimiento en los términos que se establezcan en el convenio o acuerdo respectivo entre el/la beneficiario/a y la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias permitirá la suspensión o baja del programa</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>El procedimiento de instrumentación se sujetará a lo establecido en estas Reglas salvo los casos que por especificación señale la convocatoria, lineamiento específico o acuerdo del Comité Técnico Interno.</p> <p>Operación.</p> <p>Una vez cerrado el período de recepción de solicitudes, la o el responsable de la ventanilla integrará los expedientes y se los entregará a la mesa de trabajo que se instaure para llevar a cabo</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en las reglas de operación, convocatoria y lineamientos se integraron los expedientes y se los entregará a la mesa de trabajo que se instaure para llevar a cabo la selección de las solicitudes ingresadas y la inspección de campo cuando proceda.</p> <p>Para aprobar las solicitudes presentadas se realizó una mesa de trabajo autorizada por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, donde se emitirá una calificación, que va de los 0 (cero) a los 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de considerarse sujetas a aprobación las que reúnan al menos 80 (ochenta) puntos, y derivado a lo estipulado con los componentes establecidos.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Las personas beneficiarias del programa social se apegaron a los procedimientos de instrumentación establecidos en las reglas de operación.</p>

	<p>la selección de las solicitudes ingresadas y la inspección de campo cuando proceda.</p> <p>Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los requisitos establecidos en estas Reglas, convocatorias o lineamientos y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla o área tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.</p> <p>Las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familiares, así como la de Vinculación con Migrantes deberá solicitar por escrito a la Dirección de Administración en la SEDEREC, se otorgue la suficiencia presupuestal y se constate con ello que se tienen recursos disponibles para su aplicación dentro del Programa,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>conforme a la calendarización de los recursos que en observancia a la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México, deberán estar programados en atención a las metas contenidas en el Programa Operativo Anual2017.</p> <p>Para aprobar las solicitudes presentadas se realizará una mesa de trabajo autorizada por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, donde se emitirá una calificación, que va de los 0 (cero) a los 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de considerarse sujetas a aprobación las que reúnan al menos 80 (ochenta) puntos.</p> <p>Asimismo, el área responsable de la ejecución del Programa Social deberá vigilar que se cumplan las metas físicas señaladas en las presentes Reglas</p>			
--	--	--	--	--

	<p>de Operación; así mismo, solicitará la dispersión de recursos de las solicitudes que fueron aprobadas.</p> <p>La simple presentación de la solicitud de ayudas ante la ventanilla no crea derecho a obtenerla.</p> <p>La Dirección de Administración notificará a la unidad administrativa correspondiente, de la disponibilidad de los recursos, para que ésta lo comunique a la persona beneficiaria por el mejor medio que considere; asimismo, la unidad administrativa deberá publicar el listado de las solicitudes autorizadas en los estrados de la ventanilla receptoras en la página web de la Secretaría www.sederec.df.gob.mx.</p> <p>Los tiempos para que las personas beneficiarias puedan acceder a la ayuda</p>			
--	---	--	--	--

	<p>correspondiente dependerá de la autorización de la Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México, calendario y suficiencia presupuestal.</p> <p>Las ayudas que se otorguen por concepto de actividades de monitoreo, evaluación y seguimiento de los programas, se entregarán en efectivo.</p> <p>Los datos personales de las personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se regirán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Accesos a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos incluyen la siguiente</p>			
--	--	--	--	--

	<p>leyenda:</p> <p>“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente.”</p> <p>Los formatos y trámites son gratuitos.</p> <p>De acuerdo con las necesidades de los Programas Sociales de la SEDEREC y derivado del proceso de selección con base en los criterios</p>			
--	--	--	--	--

	<p>autorizados la mesa de trabajo, se otorgarán las ayudas de acuerdo a los siguientes niveles:</p> <p>Nivel A - Personas que realizarán acciones de coordinación de las acciones del programa de que se trate;</p> <p>Nivel B.- Personas que realizarán acciones de formación y seguimiento.</p> <p>Nivel C.- Personas que realizarán actividades de seguimiento y monitoreo.</p> <p>Nivel D.- Personas que realizarán acciones de monitoreo.</p> <p>Nivel E.- Personas que realizarán acciones de difusión y apoyo.</p> <p>Nivel F.- Personas que realizarán actividades de difusión y apoyo</p> <p>Para los casos de Grupos de Trabajo en el que alguno (s) de los integrantes sea sustituido durante el tiempo en que se lleve a cabo en cualquier etapa</p>			
--	--	--	--	--

	<p>del proceso (desde recepción de documentos hasta antes de la firma de finiquito), deberán notificar por escrito a la SEDEREC, acompañado del Acta de Asamblea firmada por las personas que se retiran y los que se integran, quedando como responsabilidad del grupo de trabajo, en todo caso se deberá someter a aprobación de la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación</p> <p>Supervisión y control Previo a la entrega del recurso las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención, a Huéspedes Migrantes y sus Familias y Vinculación con Migrantes convocarán a las y los solicitantes aceptados para recibir la orientación sobre los compromisos que adquiere, las formas de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>comprobar, el desarrollo de la ayuda y capacitación para el establecimiento del proyecto y así lograr su apropiación y garantizar su éxito, de lo cual se generaran las evidencias que se consideren necesarias.</p> <p>En virtud de que las ayudas que otorga la SEDEREC con base en el objetivo general establecido en esta regla y de que no se trata de recibir de las y los beneficiarios alguna contraprestación, el comprobante que entregará la o el beneficiario al momento de recibir la ayuda será el recibo simple firmado por la o el solicitante de la ayuda o quien posee y acredite ser la o el representante legal.</p> <p>En los casos en los que se suscriba convenio de ejecución para el otorgamiento de la ayuda correspondiente</p>			
--	---	--	--	--

	<p>se establecerá una clausula ex profeso para la comprobación de los recursos recibidos, mismo que indicará las formas y fechas de su realización; en el entendido de que dicho convenio deberá establecer una serie de entregables que formarán parte del expediente y con los cuales quede acreditado que los recursos se destinaron para los fines que fueron otorgados; dichos entregables quedarán en resguardo del área responsable de la ejecución del programa, pero estarán a disposición de la Dirección de Administración para efectos de proporcionar evidencia dentro de alguna revisión o auditoría que se practique por los órganos fiscalizadores internos o externos, o que sean requeridas por alguna otra instancia del Gobierno de la Ciudad de México.</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Las personas que designe la unidad administrativa o técnico operativa correspondiente, deberán realizar las acciones de seguimiento de las ayudas, cuando corresponda, e involucrará a las y los beneficiarios en este proceso.</p> <p>Cuando se constate que la aplicación de los recursos no se apega a lo establecido en estas Reglas de Operación y al Convenio respectivo, se auxiliará la Subdirección de Normatividad y Apoyo Jurídico de la SEDEREC para determinar las acciones correspondientes.</p> <p>Los resultados de selección de las ayudas, estarán disponible en el portal de la SEDEREC www.sederec.df.gob.mx, publicándose el nombre del Programa Social, actividad programática, número de folio, nombre de la persona</p>			
--	---	--	--	--

	beneficiaria y en su caso, nombre del proyecto.			
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>Las personas solicitantes que consideren vulnerados sus derechos al no ser incluidos en el Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, o que se incumplieron sus garantías de acceso, podrán presentar en primera instancia ante Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus Familias, un escrito donde exponga su queja o inconformidad la cual será atendida en un lapso no mayor a 10 días hábiles, a partir de su recepción.</p> <p>En caso de que se considere que no fue atendida su queja o inconformidad podrá recurrir ante la Contraloría Interna en la SEDEREC ubicada en Av. Fray Servando 198, Tercer piso,</p>	<p>En la Dirección de Atención a Huéspedes se estableció que podrán presentar en primera instancia ante Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus Familias, un escrito donde exponga su queja o inconformidad la cual será atendida en un lapso no mayor a 10 días hábiles, a partir de su recepción.</p> <p>De acuerdo a las reglas de operación, lineamientos y convocatorias se estableció recibir oficios de queja o inconformidad para dar seguimiento de acuerdo a la ley aplicable, así como sugerencia al órgano de control interno en la SEDEREC, ubicada en Av. Fray Servando 198, 3° piso C.P. 06090, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, CDMX C.P. 06040</p>	Satisfactorio	No se recibieron quejas o inconformidades.

	<p>Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, CDMX C.P. 06040</p> <p>En caso de omisión de la autoridad competente sobre la publicación de los resultados de los proyectos beneficiados del programa del ejercicio fiscal correspondiente, el solicitante tiene el derecho de exigir la difusión de los listados correspondientes, respetando las restricciones que establece la Ley de Protección de Datos Personales.</p> <p>En los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:</p> <p>Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa</p>			
--	--	--	--	--

	<p>social) y exija a la autoridad administrativa ser persona beneficiaria del mismo.</p> <p>Cuando la persona beneficiaria de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.</p> <p>Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.</p> <p>Para el caso de denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social, la o el solicitante, beneficiaria del programa social podrá presentar su denuncia en la Contraloría</p>			
--	---	--	--	--

	Interna o General del Gobierno de la Ciudad de México.			
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF), está obligada a garantizar el cumplimiento de la Regla de Operación en los términos y plazos que la misma define y, en caso de no ser así, las y los solicitantes y beneficiarios del Programa podrán hacerlo exigible en la DAHMYF ubicada Fray Servando 198, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, CDMX C.P. 06040.	De acuerdo a las reglas de operación, convocatorias y lineamientos se estableció que en caso de denuncias por violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social, la o el solicitante, beneficiaria del programa social podrá presentar su denuncia en la Contraloría Interna o General del Gobierno del Distrito Federal ubicada en Fray Servando 198, 3er piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, CDMX C.P. 06040	Satisfactorio	Las personas beneficiarias del programa social se apegaron al mecanismo de exigibilidad.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Nivel de Objetivo, Objetivo, Indicador, Variación, Fórmula de Cálculo, Tipo de Indicador, Unidad de Medida, Medios de Verificación y Unidad Responsable de la Medición:	De acuerdo a las reglas de operación, convocatorias y lineamientos, se estableció apegarse a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 antes mencionado, para el mismo seguimiento.	satisfactorio	Se dio seguimiento a los indicadores establecidos en el mecanismo de evaluación.

	<p>FIN: Contribuir a que las personas Huéspedes, Migrantes y sus Familias al transitar en la Ciudad de México accedan a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad.</p> <p>Variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad</p> <p>variación porcentual de programas sociales.</p> <p>Número de personas inscritas a programas sociales en T/ Número de personas inscritas a programas sociales en T-1.</p> <p>Eficiencia. Tasa de variación.</p> <p>Padrón de beneficiarios de SEDEREC.</p> <p>DAHMYF.</p> <p>PROPÓSITO: La población Huésped, Migrante y sus Familias que transitan por la Ciudad de México acceden a los</p>			
--	---	--	--	--

	<p>derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad. Tasa de variación de beneficiarios de los programas sociales. (Aumento de programas sociales en T/Numero de Programas sociales en T-1)*100.</p> <p>Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>COMPONENTE: Brindar a los Huéspedes, Migrantes y sus Familias, servicios de apoyo en materia de alimentos, medicamentos, aparatos auditivos, prótesis, pago de servicios funerarios, gestión en regularización migratoria.</p> <p>Porcentaje de huéspedes, Migrantes y sus Familias que ingresan al programa en alguno de sus servicios. Numero de Huéspedes, Migrantes y sus</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Familias que solicitan alguno de los servicios y concluyeron el trámite o servicio proporcionado/ total de Huéspedes, Migrantes y sus Familias canalizados.</p> <p>Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>ACTIVIDADES: Se atiende a los Huéspedes, Migrantes y sus familias en la Dirección de Atención a huéspedes, Migrantes y sus Familias Se canaliza a Migrantes, Huéspedes y sus Familias a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal, OSC, y otras instituciones que ofrecen servicios diversos. 1. Porcentaje de Servicios Otorgados en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias. Total de servicios otorgados/ total</p>			
--	--	--	--	--

	<p>de beneficiarios del programa. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>2. Porcentaje de canalizaciones a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal y OSC. Total de personas canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias / total de canalizaciones concluidas. Total de personas canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias / total de canalizaciones concluidas. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.</p> <p>Se implementa encuesta de satisfacción a los usuarios. Porcentaje de personas satisfechas. Total de personas atendidas/ total de personas satisfechas con el</p>			
--	--	--	--	--

	servicios recibido. Calidad. Porcentaje. Encuesta de satisfacción de la DAHMYF. DAHMYF.			
X. Formas de Participación Social	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, a través del Consejo de Interculturalidad y Movilidad Humana y sus consejos consultivos en la difusión, seguimiento y control del Programa Social.	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, se encuentra en proceso de la reinstalación de la Comisión de Interculturalidad y movilidad humana en la Ciudad de México	Parcial	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias se encuentra en proceso de reinstalación de la comisión de interculturalidad
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	La SEDEREC podrá coordinarse con otras dependencias o entidades de la administración pública programas sectoriales se participó con las diferentes dependencias, buscando incluir a la población Huésped, migrante y sus familiares en algún componente de cada instancia. Así mismo este Programa se coordina con la Secretaría del Trabajo y	Se implementó atenciones y canalizaciones para el programa de seguro de desempleo de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México	Satisfactorio	El programa se mantiene articulado con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo a través del seguro popular

	Fomento al Empleo así como con la Consejería Jurídica y de servicios Legales, a través de instrumentos legales que contemplan la atención a este grupo de población.			
--	--	--	--	--

IV.3. Descripción y análisis de los Procesos del Programa Social

En este apartado se describen los procesos del programa social de forma cronológica, contiene una descripción del desarrollo de cada proceso, detalla actividades, componentes y actores del proceso.

A continuación se presenta un cuadro que indica el nombre y secuencia del Modelo General de Procesos o procesos que no coincidan con el Modelo; en secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, señaladas mediante incisos que van del A al I, donde:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de servidores públicos que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del Proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

Descripción de los Procesos identificados como equivalentes

Valoración de los procesos realizados en el desarrollo del programa con las observaciones pertinentes:

Cuadro 42. Valoración de los procesos realizados en el desarrollo del Programa

Proceso en el Modelo General	Nombre de los Procesos Identificados como Equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Reglas de operación	1	Publicación en la Gaceta Oficial	Conclusión el 29 de enero de	90 días	1 Jefe de Unidad Departamental	Apoyo otorgado a personas	Oficinas de la Dirección de Atención	Reglas de operación, convoc	Tipo de información documental	Base de datos y registros de

			del DF, del 28 de enero de 2016, de las reglas de operación	2016 con la publicación de las reglas de operación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, las convocatorias y los lineamientos los cuales se publicaron el 22 de marzo de 2016		l de Vinculación con Migrantes de la Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus Familias y 4 monitores	beneficiarias como monitores, el monto aproximado sería de \$68,000 aproximadamente correspondiente al apoyo de dos meses	ón a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, se conto con cuatro espacios para la atención de la población objetivo	atoria, lineamientos específicos y criterios de selección.	ental y pública derivada de las atenciones brindadas a la población objetivo	información
Difusión	Difusión	2	Publicación de Reglas de Operación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	Ejecución de campañas de difusión en puntos estratégicos de la Ciudad de México, Sistema de Transporte Colectivo	Seis meses	Una persona: Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes y 145 monitores del programa	Como se indico en la reglas de operación las personas que funjan como monitores difundieron los servicios,	16 Módulos de orientación en puntos estratégicos en la Ciudad de México,, Sistema de Transporte Colectivo	Memoria fotográfica de las atenciones en los módulos carteles, volantes y folletos	Datos de migrantes, huéspedes y de sus familiares en la CDMX	Base de datos

				vo Metro, Módulos de orientación en terminales de autobuses, Delegaciones, lugares de concurrencia turística y en el Aeropuerto de la CDMX		social	atenciones a través del operativo bienvenida migrante el apoyo otorgado a personas beneficiarias como monitores, el monto aproximado sería de \$725,000.00 aproximadamente correspondiente al apoyo de tres meses	Metro, Aeropuerto, centrales camioneras, algunas delegaciones y puntos de concentración turística en la Ciudad de México,			
Solicitud	Recepción de Solicitud de acceso en Ventanilla 6	3	Orientación en Módulo de Atención Ciudadana	Recepción de documentos y elaboración de solicitud por parte del personal operativo de	Media hora	Una persona: Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes y 4	Apoyo otorgado a personas beneficiarias como monitores, el monto aproximado sería	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, en donde	Expedientes de cada solicitud recepcionada, generándose 422 expedientes	Información pública	Base de datos, formatos de solicitud, cédula de estudios socioeconómicos y

				la DAH MYF		monitores del programa social	de \$68,00.00 aproximadamente correspondiente al apoyo de dos meses	se cuenta con cuatro espacios para la atención de la población objetivo			carta de solicitud
Dictaminación de Solicitudes	Operación	4	-La persona responsable de la ventanilla integra el expediente de acuerdo al formato de integración documental de los programas sociales a cargo de la DAH MYF. - Se elabora una base de datos de acuerdo a la	Dictaminación de solicitudes para obtención de apoyos - Publicación de solicitudes aceptadas en el portal de la SEDE REC	La mesa de trabajo cuenta con aproximadamente 60 días hábiles para realizar este procedimiento	Una persona a: Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes y 4 monitores del programa social	Apoyo otorgado a personas beneficiarias como monitores, el monto aproximado sería de \$68,00.00 aproximadamente correspondiente al apoyo de dos meses	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1er piso colonia Centro delegación Cuauhtémoc	Dictamen Individual y General y relación de beneficiarios	Información pública	Base de datos, formatos de solicitud, cédula de estudio socioeconómico y reportes de visitas de campo

			<p>solicitud de acceso al programa y a la cedula socioeconómica. Para asociaciones civiles no aplica evaluación socioeconómica.</p> <p>-Con base en los criterios de selección se procedió a evaluar la información socioeconómica y obtención de puntaje .</p> <p>- Revisión del proyecto escrito y análisis</p>								
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>de la información de acuerdo a los criterios de selección.</p> <p>- Determinación de expedientes que continúan con el proceso y asignación de rutas para realizar visitas de campo, de supervisión a los espacios propuestos para instalar el proyecto.</p> <p>- Evaluación técnica y específ</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			ica con base en los criterios de selección. Siendo el puntaje mínimo 80 puntos. - Elaboración de dictamen individual y general.								
Obtención de bienes y/o servicios	Solicitud de suficiencia presupuestal y liberación del recurso	5	Ya con el dictamen final derivado de la mesa de trabajo se solicita a la Dirección de Administración por escrito se otorgue la suficiencia presupuestal a fin de constatar	Envió de solicitud para liberación del recurso a la Dirección de Administración de la SEDE REC	30 DIAS	1 persona de estructura y 1 monitor del programa	1 persona de estructura y 1 monitor del programa con el costo aproximado de \$15,000.00	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1er piso colonia Centro delegación	Solicitud de liberación del recurso y documentación y expedientes de los beneficiarios	Información pública e información interna	Dictamen aprobado, base de datos de beneficiarios y solicitud de liberación del recurso

			ar que se cuenta con recursos disponibles para la aplicación dentro del programa social de conformidad con el calendario presupuestal en observancia a la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente					Cuauhtémoc			
Entrega	Entrega de recurso	6	Las personas monitores notifican vía telefónica o mediante visita domiciliaria a los beneficiarios	Firma del compromiso de ejecución entre el beneficiario y la SEDE REC a través de la DAH	Los tiempos para que los beneficiarios puedan acceder a la ayuda dependió de la autorización de la Secretaría	1 persona de estructura y 1 monitor del programa	1 persona de estructura y 1 monitor del programa con el costo aproximado de \$15,00	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray	Compromiso de ejecución, CLC.	Información pública e información interna	Compromisos de ejecución y evaluación de visitas de campo de los proyectos

			<p>arios, convocándolo a un curso de orientación sobre el compromiso adquirido y la forma de comprobación.</p> <p>-La Dirección de Administración notificó a la DAH MYF sobre la disponibilidad de los recursos.</p> <p>- Firma del compromiso de ejecución entre el beneficiario y la SEDE RECA</p>	MYF.	<p>ría de Finanzas del Gobierno del Distrito Federal, calendario y suficiencia presupuestal</p>		0.00	<p>Servando Teresa de Mier 1er piso colonia Centro delegación Cuauhtémoc</p>			
--	--	--	--	------	---	--	------	--	--	--	--

			través de la DAH MYF. - Entrega del recurso								
Incidencias	Quejas o inconformidad ciudadana	7	En caso de que alguna persona solicitante considere que fueron violentados sus derechos o que se incumplieron sus garantías de acceso podrá presentar su queja o inconformidad. - Presentarla por escrito o de manera verbal ante la	En su caso se emite oficio de atención a la persona solicitante.	10 días tiene la DAH MYF para dar atención a la solicitud de queja o inconformidad	1 persona	No aplica	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1er piso colonia Centro delegación Cuauhtémoc	Oficio de atención emitido por la DAH MYF	Información pública	oficios

			<p>DAH MYF.</p> <p>-La DAH MYF atender á la solicitud de manera verbal o escrita si así lo solicita en el que se expone el dictamen individual del expediente donde se establece la puntuación alcanzada y las observaciones por las cuales no fue aprobado.</p> <p>- Cuando la persona solicitante</p>								
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

			considerare que su solicitud no fue atendida puede acudir a la oficina de la Contraloría Interna de la SEDR EC e iniciar el proceso correspondiente.								
Seguimiento y monitoreo	Supervisión y control	8	Posterior a la entrega de la ayuda se realizan visitas de supervisión y seguimiento del proyecto, generando reportes. - Orienta	Visitas de seguimiento a los proyectos de los beneficiarios y verificación de la comprobación del recurso económico	6 meses	Una persona: Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes y 4 monitores del programa social	Apoyo otorgado a personas beneficiarias como monitores, el monto aproximado sería de \$204,000.00 aproximadamente correspondiente al apoyo	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1er piso colonia	Cartas finiquito, comprobantes de uso del recurso	Información interna	Base de datos y padrón de beneficiarios

			ción para el buen desarrollo del proyecto o si es necesario.							de 6 meses	Centro delegación Cuauhtémoc			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------	------------------------------	--	--	--

NOMBRE DEL PROCESO	SECUENCIA	A	B	C	D	E	F	G	H	I	OBSERVACIONES
Planeación	1	Sí	Sí	Sí	Sí	SI	Sí	Sí	Sí	Sí	El proceso de planeación implica la participación activa de los Funcionarios Públicos responsables y lograrlo en los tiempos establecidos y de forma adecuada.
Difusión	2	Sí	Se busca que la información del programa logre llegar a la mayor parte de la población potencial, haciendo uso de diversos medios para conseguir tal fin.								
Recepción de Solicitud de acceso en Ventanilla 6	3	Sí	Las actividades encaminadas a realizar este proceso son claras y definidas tanto en las ROP como en la cotidianidad, por lo que se facilita que el personal operativo realice el trabajo eficazmente.								
Conformación de Expedientes	4	Sí	Sí	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se integraron los expedientes por cada uno de las solicitantes y se sometió al proceso de verificación de información y selección.
Solicitud de suficiencia presupuestal	5	Sí	si	si	Sí	Sí	si	Sí	Si	Si	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias solicita a la Dirección de Administración que se informe la suficiencia presupuestal.
Mesa de Trabajo	6	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Si	Sí	Sí	Sí	Se convoca a una mesa de trabajo donde se exponen las solicitudes y se analizan las que cumplieron con los requisitos de acceso.
Entrega	7	Sí	Se realiza la convocatoria a las personas que resultaron beneficiarias del programa para acudir a un evento público donde recibirán la ayuda de que fueron objeto.								
Supervisión y control	8	Sí	Sí	Si	Sí	Sí	Sí	Si	Si	Si	Este proceso involucra en una mayor parte la participación de las beneficiarias, al ser ellas las responsables de entregar sus comprobantes y así poder finiquitar. se realizan visitas domiciliarias para la comprobación del recurso y la continuidad del proyecto

Seguimiento	9	Sí	Se les da seguimiento a los apoyos dirigidos a iniciar o continuar con un Proyecto Productivo. También en el asesoramiento para la obtención de documentos de identidad.									
-------------	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	--

IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

El seguimiento y monitoreo implica una función continua que realiza una recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos mediante se presentan los avances y logros de los objetivos del Programa Social.

El siguiente cuadro presenta los resultados de la matriz de indicadores del programa social 2016 establecida en sus Reglas de Operación; explicando las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados.

Cuadro 43. Monitoreo del Programa Social

NIVEL DE OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADOS 2016	EXTERNALIDADES
Fin	Variación porcentual de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiadas por el programa social	(Número de personas beneficiarias por el programa social en T/Número de ayudas programadas por el programa social en T-1)	$(485/505)=0.96039604$	El recurso otorgado para el Programa, en el año anterior, fue ligeramente mayor en este rubro, en relación a 2016.
Propósito	Porcentaje de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiarias por el programa social	(Número de personas beneficiadas por el programa social/Número de personas que solicitaron apoyo por el programa social)*100	$(485/1848)*100=32\%$	Sigue siendo insuficiente el presupuesto asignado al Programa, ya que muchas de las solicitudes siguen siendo rechazadas para acceder a los beneficios del Programa.
Componente 1: Acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante	Porcentaje de personas que recibieron información, orientación de los programas sociales	(Número de personas que recibieron información, orientación de los programas sociales en T/Número de personas que recibieron información, orientación de los programas sociales en T-1)	$(3200/3200)= 100\%$	Se mantuvo la misma cantidad de población informada, con respecto al año anterior. No hubo variación en este rubro. Siguen siendo insuficientes los medios de difusión del Programa.
Componente 2: Fomento de la Ciudad Hospitalaria	Porcentaje de OSC beneficiarias por el programa social Porcentaje de personas huéspedes y migrantes que obtuvieron apoyo para Regularización Migratoria	(Número de OSC beneficiarias por el programa social/Número de proyectos inscritos por OSC al programa social)*100 (Número de personas que recibieron apoyo para trámites de regularización migratoria/Número de	$(18/34)*100= 52.94\%$ $(114/122)*100= 93.44\%$	Todavía no se logra satisfacer del todo las solicitudes para proyectos de OSC. El presupuesto no es suficiente para atender éstas.

		solicitudes para apoyos en trámites de regularización migratoria)*100		
Componente 3: Gestión Social a Huéspedes, Migrantes y sus Familias	Porcentaje de personas huéspedes, migrantes y sus familias que acceden al programa social en su componente de Gestión Social	(Número de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiadas /Número de personas huéspedes, migrantes y sus familias que solicitaron apoyo para Gestión Social)*100	$(124/175)*100=70.85\%$	Este porcentaje corresponde a la población en movilidad que no recoge el recurso otorgado en los tiempos establecidos durante el ejercicio fiscal. El apoyo sigue llegando a destiempo.
Componente 4. Línea Migrante	Variación porcentual de atenciones vía telefónica	(Número de atenciones vía telefónica en T/Número de atenciones vía telefónica en T-1)	$(8914/8913)*100=100.01\%$	La variación en la meta corresponde al número de llamadas recibidas a través de la línea migrante. Prácticamente se mantuvo igual, el número de llamadas, con respecto al año anterior.
Componente 5: Proyectos Productivos	Porcentaje de proyectos productivos de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiados	(Número de proyectos productivos de personas huéspedes y migrantes beneficiados/Número de proyectos productivos de personas huéspedes y migrantes inscritos)*100	$(43/53)*100=81.13\%$	Fueron más las solicitudes para Proyectos Productivos, en relación a las solicitudes ingresadas para ser beneficiados por éstos. No se ha aumentado el presupuesto para este rubro
Actividades	Porcentaje de Servicios otorgados en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias	(Total de beneficiarios del programa social/Total de servicios otorgados)*100	$(974/1848)*100=32.467\%$	En términos Generales se logró llegar a la meta programada, gracias al número de atenciones proporcionadas a través de la línea migrante. Siguen siendo los servicios sin recursos económicos, los que más sobresalen como apoyos.
Actividades	Porcentaje de canalizaciones a diferentes instituciones del	(Total de canalizaciones concluidas/Total de personas canalizadas	$(777/832)*100=93.389\%$	Muchas canalizaciones a otras instituciones no se concluyeron, debido a que las solicitudes

	Gobierno del Distrito Federal y OSC	a diferentes organizaciones y dependencias)*100		para éstas de las personas solicitantes, ya no aceptaron dicha petición. Siguen siendo las instituciones externas, poco incluyentes en la atención de la población huésped y migrante.
Actividades	Porcentaje de personas satisfechas	(Total de personas satisfechas con los servicios recibidos/Total de personas atendida)*100	(316/366)*100= 86%	Todavía un porcentaje considerable de la población objetivo, ha manifestado su desacuerdo con el servicio recibido. Esto puede ser debido a los mecanismos internos del funcionamiento del Programa y al propio proceder de los funcionarios encargados de la atención.

A continuación se presenta la valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social que se presentaron en el 2016-2017

Cuadro 44. Seguimiento y monitoreo de los indicadores del Programa Social en 2016

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	Se dio seguimiento a los indicadores planteados.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias cuenta con una base de datos, que permitió registrar de manera clara y oportuna las atenciones brindadas y con ello calcular los indicadores
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, generó informes periódicos.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Las áreas responsables de calcular los indicadores contaron con información que permitió analizar el avance en el cumplimiento de metas e indicadores.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	La base de datos que generó la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias permitió monitorear el avance de cumplimiento del programa social.

Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Con base en el análisis de indicadores, la dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, retroalimentó el avance de cumplimiento del programa social.
--	----	--

IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016-2017

A continuación se describe la valoración de la operación del programa social

Cuadro 45. Valoración de la Operación del Programa Social

ASPECTO DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016	VALORACIÓN (SÍ, PARCIALMENTE, NO)	OBSERVACIONES
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	SI	El programa social, conto con suficiente personal mismo que fue capacitado de manera permanente y dada las diversas actividades que se requieren para la ejecución del programa, la dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, se apoyó con prestadores de servicio social.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2017.	SÍ	Los procesos se realizaron bajo las Reglas de Operación 2017.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.	SÍ	Se considera necesario reasignar mayor presupuesto para alcanzar mayor cobertura a nuevos solicitantes.
El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación 2017.	SÍ	La población objetivo cumplió el perfil establecido para acceder al programa social: ser huésped, migrante en retorno o familiar de migrante, ser mayor de 18 años; adicionalmente, estar en una situación de vulnerabilidad o habitar en una zona de alto grado de marginación.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.	PARCIAL	Se requiere de mayor espacio para la atención individual a las personas solicitantes.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.	SÍ	La mayoría de los procesos realizados para operar el programa coinciden con el Modelo General, específicamente en el componente de cada proceso. Varían aspectos internos necesarios para la operación, seguimiento y control del apoyo entregado.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.	SI	La Dirección se encuentra en proceso de revisión y modificación de los manuales administrativos.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.	SÍ	El personal operativo tiene acceso a la información documentada y establecida para el control interno del programa.

Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	SÍ	El personal operativo conoce y ejecuta los procesos de la misma manera, varían de acuerdo al componente del programa.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	SÍ	Los tiempos establecidos fueron adecuados.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	PARCIALMENTE	Es necesario reforzar la vinculación interdependencias para brindar una mejor atención a las personas solicitantes.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	SÍ	Se elaboraron informes trimestrales que permitieron medir el impacto en la operación del programa.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.	PARCIALMENTE	Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	SI	A través de la implementación de la encuesta aplicada a las y los beneficiarios del programa social.

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

En este apartado se retoman los resultados obtenidos por el levantamiento de la línea base y de panel, realizando una comparación de resultados y la interpretación de los mismos.

Cuadro 46. Evaluación de Satisfacción de las personas beneficiarias del Programa Social

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado Panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	1.- Se resolvieron todas las dudas que vine a consultar a la institución.	Sin reactivo	61% “Totalmente de Acuerdo” 24% “De acuerdo” 13% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 15% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	Sin reactivo	Más del 75% de las personas encuestadas refieren haber recibido información adecuada antes de recibir el apoyo, lo que facilita los procedimientos internos y genera la confianza en las solicitudes hacia el personal que los atiende; sí de inicio recibieron clara y oportunamente esa información,
		2.-La información que recibí fue clara y precisa.	1.- Durante el proceso la información fue clara y precisa	63% “Totalmente de Acuerdo” 25% “De acuerdo” 11% “Ni de	16% Excelente 44% Bueno 36% Regular 4% Malo	

				acuerdo ni en desacuerdo” 2% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	0% Muy malo	los procedimientos no se repetirán, y se evitara un desgaste innecesario, tanto del solicitante como del funcionario
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	<p>8.-El aseo y presentación de las instalaciones me parece adecuado.</p>	<p>3.- La información que recibí le fue útil para conocer sus derechos y obligaciones al acceder al programa.</p>	<p>59% “Totalmente de Acuerdo” 27% “De acuerdo” 8% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 4% “En desacuerdo” 2% “Totalmente en desacuerdo”</p>	<p>24% Excelente 56% Bueno 16% Regular 4% Malo 0% Muy malo</p>	<p>De las personas consultadas, más del 80% de éstas manifestó estar acuerdo en que fue informada con oportunidad, por el personal de la DAHMYF, sobre sus derechos y obligaciones, así como de los trámites para ingresar al Programa de Ciudad Hospitalaria; lo mismo ocurrió con su percepción sobre las instalaciones de la Secretaría.</p>
		<p>9.-La calidad de los servicios en general me inspira confianza para recomendar sus servicios a mis familiares.</p>	<p>4.- Se le mantuvo informado sobre la documentación y trámites requeridos para el programa</p>	<p>68% “Totalmente de Acuerdo” 28% “De acuerdo” 4% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”</p>	<p>32% Excelente 40% Bueno 24% Regular 4% Malo 0% Muy malo</p>	

Cohesión Social	<p>Cohesión familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social. Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	Sin reactivo	6.-El apoyo respondió a su situación y le permitió mejorar su condición personal y familiar	Sin reactivo	28% Excelente 48% Bueno 16% Regular 4% Malo 4% Muy malo	<p>Más del 80% de las personas encuestadas manifestó que el apoyo que se les ha otorgado, les ha beneficiado a ellos y también a su comunidad, lo que ha permitido resarcir, en parte, el tejido social destruido por el fenómeno migratorio. Lo que por lo menos nos permite visualizar, de manera inmediata, como las actividades del Programa de Ciudad Hospitalaria, coadyuvan a aminorar los efectos negativos de la migración, en la Ciudad de México.</p>
			7.- Considera usted que el programa cubre las necesidades de las personas migrantes		44% Excelente 40% Bueno 12% Regular 0% Malo 4% Muy malo	
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información</p>	3.-La información que me proporcionó el asesor me es útil.	Sin reactivo	Sin reactivo	66% “Totalmente de Acuerdo” 29% “De acuerdo” 5% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	<p>Casi el 90% de la población migrante, encuestada, mencionó que la atención proporcionada por los servidores públicos, de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias los habían atendido con educación,</p>
		4.-El asesor fue siempre profesional en el			2.- La atención que recibí del personal fue...	

relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	desempeño de sus labores.		27% “De acuerdo” 7% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% Totalmente en desacuerdo”	32% Regular 0% Malo 0% Muy malo	atención y de manera oportuna ante las dudas que tuvieron sobre los beneficios que proporciona el Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes. Incluso resaltó el alto puntaje que se otorga en cuanto al tiempo que se lleva para la atención de cada uno de ellos. Lo que implica que se respeta en este aspecto al usuario, brindándole de manera paralela una atención de calidad.
	5.-El trato recibido por el asesor fue cordial y de respeto.	5.-El asesor mantuvo una actitud de respeto, amabilidad y profesionalismo	70% “Totalmente de acuerdo” 23% “De acuerdo” 7% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 0% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	32% Excelente 40% Bueno 24% Regular 4% Malo 0% Muy malo	
	6.-Me sentí apoyado(a) en todo momento durante la atención recibida	Sin reactivo	70% “Totalmente de acuerdo” 21% “De acuerdo” 7% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	Sin reactivo	
	7.-El tiempo de espera para recibir la atención solicitada me pareció adecuado	8.-El tiempo que duró el proceso de atención considera que fue...	54% “Totalmente de acuerdo” 27% “De acuerdo” 8% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 7% “En desacuerdo”	44% Excelente 40% Bueno 8% Regular 8% Malo 0% Muy malo	

				3% “Totalmente en desacuerdo”		
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio. Tipo de compromiso adquirido.	10.-Volvería a hacer uso de los servicios brindados por la institución nuevamente	9.-Los trámites que ha realizado le han resultado	77%“Totalmente de acuerdo” 17% “ De acuerdo” 5% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	60% Excelente 28% Bueno 4% Regular 8% Malo 0% Muy malo	También en este rubro los resultados son favorables, ya que más del 80% de la población consultada opinó que se sentían conformes con el apoyo otorgado, ya que éste les había permitido satisfacer sus necesidades inmediatas; además durante los trámites se sintieron apoyados por el personal de la Dirección, lo que a su vez redituó en una opinión favorable para recomendar a la Secretaría como una instancia seria en la atención de la población migrante
Contraprestación	Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la	Sin reactivo	Sin reactivo	Sin reactivo	Sin reactivo	

	realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.).					
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta)	¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta)	81% “No- no contestó” 4% “Gracias” 1% “Mejorar tiempos” 2 % “Necesidad de mayor difusión” 10% “Buena atención” 1% “Mala atención” 1% “Otros”	52% Sin comentario 16% Tiempo o 20% Agradecimientos 12% Otros	Es considerable el número de población encuestada, más del 80%, que no emitió una opinión al respecto, lo que puede significar que están satisfechos con la atención que se les ha proporcionado o que sólo les interesaba haber obtenido su apoyo, importándoles poco lo que pueda mejorarse al respecto sobre los servicios que ofrece la Secretaría.

Fuente: Evalúa CDMX (2018), con base en Rodríguez Vargas, Miriam; Adolfo Rogelio Cogco, Alejandro Islas, J. Mario Herrera, Oscar Alfonso Martínez, Jorge Alberto Pérez, Alejandro Canales e Ignacio Marcelino López, 2012, “Informe final del índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la Sedesol en México (imsab)”, Tampico, Tamaulipas, UAT/SEDESOL/CONACyT.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Este apartado valora si la actuación es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo y en qué medida.

VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

En este apartado se describe cuál es la población objetivo y población atendida del programa social, se presenta la evolución de la relación existente con la población atendida y la población objetivo.

Cuadro 47. Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

Aspectos	Población objetivo (A)	Población atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Descripción	Mujeres y hombres mayores de 18 años en calidad de huéspedes, migrantes y familiares que residen en la Ciudad de México y que serán personas beneficiarias de los apoyos del programa definidas a partir del proceso de selección establecido en las Reglas de Operación.	Mujeres y hombres mayores de 18 años en calidad de huéspedes, migrantes y familiares que residen en la Ciudad de México y que fueron personas beneficiarias de los apoyos del programa definidas a partir del proceso de selección establecido en las Reglas de Operación.	Meta programada sobre meta alcanzada.	Explicación de la variación entre la meta programada y meta alcanzada.
Cifras 2015	458 ayudas económicas programadas.	425 ayudas otorgadas	92% ayudas entregadas	El porcentaje corresponde a ayudas económicas que fueron aprobadas y al momento de entregar los recursos asignados las personas no recogieron su ayuda por diversas circunstancias.
Cifras 2016	485 ayudas económicas programadas	600 ayudas otorgadas	123% ayudas entregadas	El 123% corresponde a que en algunos casos, el monto solicitado por los solicitantes fue menor en comparación con el presupuesto de inicio asignado.
Cifras 2017	485 ayudas económicas programadas	505 ayudas otorgadas	104% ayudas entregadas	El 104% corresponde a que en algunos casos el monto solicitado de las ayudas fue menor, lo que ayudó a

				incrementar el número de apoyos entregados.
--	--	--	--	---

El siguiente cuadro construye el perfil de la persona beneficiaria del programa social, con base en lo planteado en las Reglas de Operación, según a la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso.

Cuadro 48. Perfil requerido por el Programa

Aspecto	2015	2016	2017
Perfil requerido por el programa social	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres y hombres mayores de 18 años. Que residan o transiten por la Ciudad de México. Se encuentren en calidad de huéspedes, migrantes y familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres y hombres mayores de 18 años. Que residan o transiten por la Ciudad de México. Se encuentren en calidad de huéspedes, migrantes y familiares. Se dará prioridad a las personas que se encuentren en condición de vulnerabilidad o habiten en zonas de alta marginalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres y hombres mayores de 18 años. Que residan o transiten por la Ciudad de México. Se encuentren en calidad de huéspedes, migrantes y familiares. Se dará prioridad a las personas que se encuentren en condición de vulnerabilidad o habiten en zonas de alta marginalidad.
Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil	100%	100%	100%
Justificación	El 100% de las personas beneficiarias cumplieron con el perfil requerido para acceder al programa.	El 100% de las personas beneficiarias cumplieron con el perfil requerido para acceder al programa.	El 100% de las personas beneficiarias cumplieron con el perfil requerido para acceder al programa.

Los mecanismos con los que cuenta el Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México para garantizar que se llegue a la población objetivo, son través de los módulos del Operativo Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México, haciendo difusión de los programas sociales que ofrece esta Secretaría, dichos módulos se ubican en diferentes puntos estratégicos de la CDMX; también cuenta con un módulo permanente de atención dentro del Aeropuerto de la Ciudad de México, Terminal 2, donde orienta, informa y canaliza a las instalaciones de la SEDEREC a las personas que son repatriadas de los Estados Unidos; así mismo, se realizan campañas temporales de difusión en estaciones del Sistema Colectivo Metro, además de existir una difusión continua mediante carteles informativos pegados en andenes y vagones del transporte.

La población potencial puede ingresar solicitud de acceso a los programas siendo mayores de edad, sin distinción de sexo, edad, origen étnico o racial, creencia religiosa, ideología política, preferencia sexual, condición de discapacidad; a través de la evaluación socioeconómica y la verificación de los datos arrojados mediante la realización de la visita domiciliaria se dan los parámetros para aprobar o negar el apoyo social.

Existe prioridad para las personas en una condición de vulnerabilidad (adultos mayores, madres y padres solteros, personas con discapacidad, personas con perfil socioeconómico bajo, y pacientes de enfermedades crónicas degenerativas), así como quienes vivan en zonas de alta marginalidad; se considera prioritario salvaguardar la integridad de quienes acuden a la dependencia en una situación emergente, a la vez de buscar su desarrollo y bienestar a través de los diferentes componentes del programa.

VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social

El siguiente cuadro presenta los resultados de los indicadores al nivel de Fin y Propósito de la matriz de indicadores del programa social establecidos en sus reglas de operación, y explica los factores que condicionaron el logro de objetivos planteados, identificando factores internos y externos.

Cuadro 49. Propósito y Fin del Programa

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	Número de atenciones brindadas	Sumatoria de atenciones brindadas	12531	17485	Por un amplio margen se rebasó la meta establecida de inició, sobre todo por el alto número de atenciones que se otorgaron a través de la Línea Migrante.
	Propósito	Número de personas atendidas mediante dos acciones de fortalecimiento de las acciones encaminadas al Acceso a la Justicia y Derechos Humanos de la Población Huésped y Migrante	Sumatoria de personas atendidas por el proceso de Regularización Migratoria y del Operativo Bienvenido Migrante a la Ciudad de México	3600	3410	Al comparar las metas y los resultados, de estos dos actividades, no se logró llegar a la meta planteada de inició.
2016	Fin	Variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo,	(Número de personas inscritas a programas sociales en T/Número de personas inscritas a programas	485	$(600/485)=1.23$	Sigue siendo muy alta la demanda de la población objetivo que requiere diversos servicios.

		equidad e identidad	sociales en T-1)			
	Propósito	Variación porcentual de programas sociales. Tasa de variación de beneficiarios de los programas sociales	(Aumento de programas sociales en T/Número de programas sociales en T-1)*100	1848	$(600/1848)*100=32\%$	La meta programada era de al menos 485 ayudas, alcanzando una meta de 600, teniendo un porcentaje del 123 %
2017	Fin	Tasa de Variación de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiadas por el programa social	(Número de personas beneficiarias por el programa social en T/Número de personas beneficiadas por el programa social en T-1)	485	$(505/485)=1.04$	Se superó el número de personas beneficiadas por el programa
	Propósito	Porcentaje de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiarias por el programa social	(Número de personas beneficiadas por el programa social/Número de personas que solicitaron apoyo por programa social)*100	485	$(505/485)*100=104.12$	Poco más del cien por ciento, fueron beneficiadas por el Programa de Ciudad Hospitalaria.

VI.3. Resultados del Programa Social

Los siguientes cuadros son las bases de datos de la población que contestó los instrumentos de panel.

Panel Gestión Social

Cuadro 50. Panel de Gestión Social

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
26	Mujer	Primaria	Casada	Venezolana	Huésped
32	Mujer	Licenciatura	Sin dato	Rusa	Huésped
30	Hombre	Preparatoria	Unión libre	Venezolana	Huésped
41	Mujer	Secundaria	Casada	Mexicana	Familiar de migrante
30	Mujer	Secundaria	Soltera	Salvadoreña	Huésped

36	Hombre	Preparatoria	Soltero	Mexicana	Familiar de migrante
46	Mujer	Licenciatura	Sin dato	Colombiana	Huésped
62	Mujer	Preparatoria	Viuda	Venezolana	Huésped

Panel Proyectos Productivos Mixtos

Cuadro 51. Panel de Proyectos Productivos Mixtos

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
46	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
42	Hombre	Licenciatura	Casado	Colombiana	Huésped
36	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
38	Mujer	Primaria	Soltera	Mexicana	Familiar de migrante
37	Mujer	Preparatoria	Casada	Venezolana	Huésped
29	Hombre	Licenciatura	Casado	Mexicana	Familiar de migrante

Panel Credenciales

Cuadro 52. Panel de Credenciales

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
46	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
42	Hombre	Licenciatura	Casado	Colombiana	Huésped
36	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
38	Mujer	Primaria	Soltera	Mexicana	Familiar de migrante
37	Mujer	Preparatoria	Casada	Venezolana	Huésped
29	Hombre	Licenciatura	Casado	Mexicana	Familiar de migrante

Panel Migrantes de Retorno

Cuadro 53. Panel de Migrantes en Retorno

EDAD	SEXO	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TIPO DE MIGRANTE
42	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
41	Hombre	Licenciatura	Casado	Colombiana	Huésped
34	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
48	Hombre	Primaria	Soltera	Mexicana	Familiar de migrante
50	Hombre	Preparatoria	Casada	Venezolana	Huésped
34	Hombre	Licenciatura	Casado	Mexicana	Familiar de migrante

Aquí se presentan los resultados porcentuales de cada reactivo.

Cuadro 54. Análisis de la Encuesta de Satisfacción

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
-----------------------	---------------	---------------------	----------------	----------------------	-----------------	----------------

Expectativas	<p>Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.</p> <p>Grado o ponderación antes de recibir del beneficio.</p> <p>Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</p>	1.- Se resolvieron todas las dudas que vine a consultar a la institución.	Sin reactivo	61%“Totalmente de Acuerdo” 24% “De acuerdo” 13% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 15% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	Sin reactivo	<p>Más del 75% de las personas encuestadas refieren haber recibido información adecuada antes de recibir el apoyo, lo que facilita los procedimientos internos y genera la confianza en las solicitudes hacía el personal que los atiende; sí de inicio recibieron clara y oportunamente esa información, los procedimientos no se repetirán, y se evitara un desgaste innecesario, tanto del solicitante como del funcionario</p>
		2.-La información que recibí fue clara y precisa.	1.- Durante el proceso la información fue clara y precisa	63% “Totalmente de Acuerdo” 25% “De acuerdo” 11%”Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 2% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	16%Excelesnte 44% Bueno 36%Regular 4%Malo 0%Muy malo	
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas).</p>	8.-El aseo y presentación de las instalaciones me parece adecuado.	3.- La información que recibí le fue útil para conocer sus derechos y obligaciones al acceder al programa.	59% “Totalmente de Acuerdo” 27% “De acuerdo” 8% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 4% “En desacuerdo” 2% “Totalmente en desacuerdo”	24%Excelesnte 56% Bueno 16%Regular 4%Malo 0%Muy malo	De las personas consultadas, más del 80% de éstas manifestó estar acuerdo en que fue informada con oportunidad, por el personal de la DAHMYF, sobre sus derechos y obligaciones, así como de los trámites para ingresar al

	<p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa).</p> <p>Funcionamiento del programa.</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	<p>9.-La calidad de los servicios en general me inspira confianza para recomendar sus servicios a mis familiares.</p>	<p>4.- Se le mantuvo informado sobre la documentación y trámites requeridos para el programa</p>	<p>68% “Totalmente de Acuerdo”</p> <p>28% “De acuerdo”</p> <p>4% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”</p> <p>0% “Totalmente en desacuerdo”</p>	<p>32% Excelente</p> <p>40% Bueno</p> <p>24% Regular</p> <p>4% Malo</p> <p>0% Muy malo</p>	<p>Programa de Ciudad Hospitalaria; lo mismo ocurrió con su percepción sobre las instalaciones de la Secretaría.</p>
<p>Cohesión Social</p>	<p>Cohesión familiar.</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>Sin reactivo</p>	<p>6.-El apoyo respondió a su situación y le permitió mejorar su condición personal y familiar</p> <p>7.- Considera usted que el programa cubre las necesidades de las personas migrantes</p>	<p>Sin reactivo</p>	<p>28% Excelente</p> <p>48% Bueno</p> <p>16% Regular</p> <p>4% Malo</p> <p>4% Muy malo</p> <p>44% Excelente</p> <p>40% Bueno</p> <p>12% Regular</p> <p>0% Malo</p> <p>4% Muy malo</p>	<p>Más del 80% de las personas encuestadas manifestó que el apoyo que se les ha otorgado, les ha beneficiado a ellos y también a su comunidad, lo que ha permitido resarcir, en parte, el tejido social destruido por el fenómeno migratorio. Lo que por lo menos nos permite visualizar, de manera inmediata, como las actividades del Programa de Ciudad Hospitalaria,</p>

						coadyuvan a aminorar los efectos negativos de la migración, en la Ciudad de México.
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	3.-La información que me proporcionó el asesor me es útil.	Sin reactivo	66% “Totalmente de Acuerdo” 29% “De acuerdo” 5% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	Sin reactivo	Casi el 90% de la población migrante, encuestada, mencionó que la atención proporcionada por los servidores públicos, de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias los habían atendido con educación, atención y de manera oportuna ante las dudas que tuvieron sobre los beneficios que proporciona el Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes. Incluso resaltó el alto puntaje que se otorga en cuanto al tiempo que se lleva para la atención de cada uno de ellos. Lo que implica que se respeta en este aspecto al
		4.-El asesor fue siempre profesional en el desempeño de sus labores.	2.- La atención que recibió del personal fue...	66% “Totalmente de acuerdo” 27% “De acuerdo” 7% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% Totalmente en desacuerdo”	40% Excelente 28% Bueno 32% Regular 0% Malo 0% Muy malo	
		5.-El trato recibido por el asesor fue cordial y de respeto.	5.-El asesor mantuvo una actitud de respeto, amabilidad y profesionalismo	70% “Totalmente de acuerdo” 23% “De acuerdo” 7% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 0% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	32% Excelente 40% Bueno 24% Regular 4% Malo 0% Muy malo	

		6.-Me sentí apoyado(a) en todo momento durante la atención recibida	Sin reactivo	70% “Totalmente de acuerdo” 21% “De acuerdo” 7% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	Sin reactivo	usuario, brindándole de manera paralela una atención de calidad.
		7.-El tiempo de espera para recibir la atención solicitada me pareció adecuado	8.-El tiempo que duró el proceso de atención considera que fue...	54% “Totalmente de acuerdo” 27% “ De acuerdo” 8% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 7% “En desacuerdo” 3% “Totalmente en desacuerdo”	44% Excelente 40% Bueno 8% Regular 8% Malo 0% Muy malo	
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio. Tipo de compromiso adquirido.	10.-Volvería a hacer uso de los servicios brindados por la institución nuevamente	9.-Los trámites que ha realizado le han resultado	77%“Totalmente de acuerdo” 17% “ De acuerdo” 5% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” 1% “En desacuerdo” 0% “Totalmente en desacuerdo”	60% Excelente 28% Bueno 4% Regular 8% Malo 0% Muy malo	También en este rubro los resultados son favorables, ya que más del 80% de la población consultada opinó que se sentían conformes con el apoyo otorgado, ya que éste les había permitido satisfacer sus necesidades inmediatas; además durante los trámites se sintieron apoyados por el

						personal de la Dirección, lo que a su vez redituó en una opinión favorable para recomendar a la Secretaría como una instancia seria en la atención de la población migrante
Contraprestación	Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.).	Sin reactivo	Sin reactivo	Sin reactivo	Sin reactivo	
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de	¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta)	¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta)	81% “No- no contestó” 4% “Gracias” 1% “Mejorar tiempos” 2 % “Necesidad de mayor difusión” 10% “Buena atención” 1% “Mala atención”	52% Sin comentario 16% Tiempo o 20% Agradecimientos 12% Otros	Es considerable el número de población encuestada, más del 80%, que no emitió una opinión al respecto, lo que puede significar que están satisfechos con la atención que se les ha

	pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.			1% “Otros”	72% Excelente 16% Bueno 12% Regular 0% Malo 0% Muy malo	proporcionado o que sólo les interesaba haber obtenido su apoyo, importándoles poco lo que pueda mejorarse al respecto sobre los servicios que ofrece la Secretaría.
			10:-Considera que la atención y el programa son			

Cuadro detallado de análisis de reactivos donde se presentan datos de los encuestados.

Cuadro 55. Categoría de Análisis de Línea Base y Panel

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo línea base	Reactivo panel	Línea base	Panel	Interpretación
Datos sociodemográficos/Perfil de la persona encuestada	Es importante contar con datos que permitan generar estadísticas de la población objetivo, por ello se eligieron datos generales, los cuales permiten proteger los datos personales y reconocer la población beneficiada, de dónde provienen, la edad promedio, la composición por sexo de la población y el indicador de escolaridad el grado de	EDAD	EDAD	26-38:15 37-49:9 50-62:2	26-38: 15 39-49: 9 50-62: 2	El rango de edad con mayores beneficiarios es de 26 a 38 años, siendo los hombres los mayores participantes. La población migrante sigue siendo predominantemente masculina. Las personas solicitantes muestran una escolaridad dispar, ya que manifestaron haber estudiado entre primaria y licenciatura; su
		SEXO	SEXO	Hombre:16 Mujer:10	Hombre: 16 Mujer: 10	
		ESCOLARIDAD	ESCOLARIDAD	Primaria:7 Secundaria:5 Preparatoria:6 Licenciatura:8	Primaria: 7 Secundaria: 5 Preparatoria: 6 Licenciatura: 8	
		ESTADO CIVIL	ESTADO CIVIL	Soltero:5 Casado:17 Viudo:1 Unión libre:1 Sin dato:2	Soltero: 5 Casado: 17 Viudo: 1 Unión libre: 1 Sin dato: 2	
		NACIONALIDAD	NACIONALIDAD	Mexicana:14 Venezolana:6 Rusa:1 Salvadoreña:1 Colombiana:4	Mexicana: 14 Venezolana: 6 Rusa: 1 Salvadoreña: 1 Colombiana: 4	

	estudios promedio.					estado civil es predominantemente casado, razón por la cual están más en la necesidad de obtener un ingreso mayor, y es a través de la migración, hacía los estados Unidos, que pueden realizarlo; además la nacionalidad con mayor demanda es la mexicana.
Tipo de población objetivo	Se identifica el tipo de beneficiarias diferenciándolas por migrantes de retorno, familiares de migrantes y huéspedes, esto de acuerdo con la definición de cada uno de ellos establecida en la Ley de Interculturalidad , Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal.	HUÉSPED	HUÉSPED	12	12	Considerando los tres tipos de población, los familiares de migrantes representan el segmento de ésta población con mayores beneficios; lo cual suena lógico ya que al irse el jefe o jefa de familia, éstos acuden a la Secretaría con el propósito de solventar los gastos que en algún momento otorgaba el migrante; por otro lado la menor solicitud de apoyo se

						presentó entre la población huésped, esto se puede deber a que un gran porcentaje de esta población solo está de tránsito por la Ciudad de México.
--	--	--	--	--	--	--

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

VII.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

El siguiente cuadro mide el nivel de cumplimiento del Programa Social, de acuerdo con los aspectos valorados en la Evaluación interna 2016.

Cuadro 56. Análisis de la Evaluación Interna 2016

APARTADOS DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN
I. INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	Se actualiza la introducción.
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	Se apegó a la metodología establecida para la evaluación del Programa Social.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se designó el área encargada de la Evaluación Interna.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se apegó a la metodología establecida para la Evaluación del Programa Social.
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se actualizó la fuente de información.
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se evaluó el diseño del programa Social.
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	El Programa Social se encuentra alineado a la política social de la CDMX
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Con base en el análisis del árbol de problemas se identificó el problema central.
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	La evaluación interna estipula la cobertura del Programa Social.
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	La evaluación estuvo apegada a la metodología del marco lógico.
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	El programa social se complementa con el programa seguro de desempleo y acciones de salud.
III.6. Análisis de la Congruencia del	Satisfactorio	Cumple con lo establecido en la Regla

Proyecto como Programa Social		de Operación.
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se implementó la Encuesta de Satisfacción para la construcción de la Línea Base.
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	La evaluación interna cuenta con la definición de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se estableció la metodología para la construcción de la Línea Base.
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se estableció la metodología para la construcción de línea base.
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	La Encuesta fue aplicada al total de personas beneficiarias del Programa Social.
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se apegó al cronograma de instrumentación, aplicación y análisis de información de la línea base.
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	Satisfactorio	Se mantuvo el análisis y seguimiento de la Evaluación Interna.
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se realizó el análisis de la Evaluación Interna 2015.
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Se atendieron las recomendaciones de las Evaluaciones Internas anteriores.
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Se implementaron las estrategias de mejora del Programa Social.
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se atendió el resultado del análisis de la matriz FODA
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se implementaron las estrategias de mejora señaladas en la Evaluación Interna 2016.
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se cumplió con el cronograma de implementación.
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Se registraron las referencias documentales.

En este cuadro se realiza el análisis de satisfacción del Programa Social con lo presentado en las reglas de Operación 2016.

Cuadro 57. Análisis de apartados de la Evaluación Interna 2017

Apartados de la Evaluación Interna 2017 (para Programas Sociales creados antes de 2016)	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL:	Satisfactorio	Se describe el nombre del programa, su año de creación y el Problema Social Atendido; también se menciona el objetivo general y los objetivos específicos, la población objetivo y los bienes y servicios que otorgó el Programa Social; a su vez se describe la alineación con el Programa

		General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, con el Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal, el programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, El Presupuesto del Programa y su Cobertura Geográfica.
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017:	Satisfactorio	La Evaluación Interna se realizó con apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México; la metodología de la Evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas, permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el Programa Social se lleve a cabo y, con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	<u>Satisfactorio</u>	Menciona el área que realiza la Evaluación es la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF).
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Describe en que consiste la Evaluación, las actividades a realizar; describiendo el tipo de metodología que se lleva a cabo; la ruta crítica para la integración del informe de la Evaluación
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se realizaron análisis de gabinete y de campo; se citan los documentos y estadísticas consultadas durante la Evaluación. También se describe cómo y por qué se aplicó la Línea Base, es decir, la encuesta de satisfacción, a los beneficiarios del Programa.
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	En este apartado se describe el análisis sistemático que permite valorar si el Programa lleva a cabo sus procedimientos operativos de manera eficaz y operativa.
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se describe el perfil requerido del servidor o servidora pública para desempeñar el puesto correspondiente, formación y experiencia: funciones desempeñadas, el sexo, la edad, etc.
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	Satisfactorio	En el ejercicio fiscal 2016 se entregaron 192 apoyos para Acciones Encaminadas al Acceso a la Justicia y Derechos Humanos a la población Huésped y Migrante; 129 apoyos para Fomento de la Ciudad Hospitalaria e Intercultural; 65 apoyos para Gestión Social a Huéspedes, Migrantes y sus Familias; 47 apoyos para Proyectos Productivos para Migrantes y Familiares.
Introducción	Satisfactorio	La introducción contiene lo solicitado: Incluye antecedentes, Alineación Programática y Diagnóstico, además describe la creación y objetivos del Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal. También menciona el objetivo general y los particulares del Programa.
Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Señala que la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF), es la responsable de la ejecución del Programa Social.
Objetivos y alcances	satisfactorio	Se menciona que el objetivo general y los objetivos específicos, así como los alcances del Programa fueron logrados en su totalidad.
Metas Físicas	Satisfactorio	Se cumplieron las metas, ya que el Programa Social brindó 437 apoyos, más de los establecidos en sus Reglas de Operación.
Programación Presupuestal	Satisfactorio	Se contó con una suficiencia presupuestal de \$ 17,992,432.91(Dieciséte millones novecientos noventa y dos mil cuatrocientos treinta y dos 91/100 M.N
Requisitos y	Satisfactorio	Los requisitos y procedimientos de acceso, señalados en las Reglas de

Procedimientos de Acceso		Operación, se cumplieron.
Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	De acuerdo a lo establecido en las reglas de operación, Convocatoria y Lineamientos se integraron los expedientes y se les entregó a la Mesa de Trabajo que se instauró para llevar a cabo la selección de las solicitudes ingresadas y la inspección de campo cuando proceda. Las personas beneficiadas del Programa Social se apegaron a los procedimientos de instrumentación establecidos en las Reglas de Operación.
Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	En la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias se estableció que se podrán presentar en primera instancia, ante ella, un escrito donde se exponga su queja o inconformidad, la cual será atendida en un lapso no mayor a 10 días hábiles, a partir de su recepción. De acuerdo a las Reglas de Operación, Lineamientos y Convocatorias se estableció recibir oficios de quejas o inconformidad para dar seguimiento de acuerdo a la Ley aplicable, así como sugerencia al órgano de control Interno en la SEDEREC. No se recibieron quejas de inconformidades.
Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	De acuerdo a las Reglas de Operación, Convocatorias y Lineamientos se estableció que en caso de denuncias por violación e incumplimiento de Derechos en materia de Desarrollo Social, la o el solicitante beneficiaria del Programa Social, podrá presentar su denuncia en la Contraloría Interna o General del Gobierno del Distrito Federal. Las personas beneficiarias del Programa Social se apegaron al mecanismo de exigibilidad
Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	De acuerdo a las Reglas de Operación, Convocatorias y Lineamientos, se estableció apegarse a lo establecido a los lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece su artículo 42, para el mismo seguimiento. Se dio seguimiento a los indicadores establecidos en el mecanismo de evaluación.
Formas de Participación Social	Parcial	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias instaló el 12 de abril de 2018, la Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana en la Ciudad de México
Articulación con otros Programas Sociales	Satisfactorio	El Programa se mantiene articulado con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo. Se implementaron atenciones y canalizaciones para el Programa del Seguro de Desempleo de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México. También con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales se contempla la atención a este grupo de población.
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Explicación en la variación entre la meta programada y meta alcanzada. Meta programada, sobre meta alcanzada.
Cifras de 2014	Satisfactorio	Meta alcanzada: 485 ayudas otorgadas, impactando a 13 mil cien personas huéspedes, migrantes y sus familias. 124 % de ayudas otorgadas y 99.3 % de población beneficiada.
Cifras de 2015	Satisfactorio	Meta alcanzada: 425 ayudas otorgadas, impactando a 10 mil 300 personas huéspedes, migrantes y sus familias. 92% de ayudas otorgadas y 100% de población beneficiada.

Cifras de 2016	Satisfactorio	Meta alcanzada: 600 ayudas otorgadas impactando 10 mil 819 personas huéspedes, migrantes y sus familias. 123% de ayudas otorgadas y 108% de población beneficiada.
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social		En este apartado se deberán describir los procesos del programa social de forma cronológica, realizando una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso, detallando las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
Planeación	Satisfactorio	Con base en el Programa Operativo Anual para el año 2016, en diciembre inició la elaboración de las Reglas de Operación con el apoyo que brindó Evalúa D.F. El cual concluyó el 28 de enero de 2016 con la publicación en la Gaceta Oficial. Se elaboraron las convocatorias y los lineamientos específicos. El proceso de planeación implica la participación activa de los Funcionarios Públicos responsables y lograr establecerse en los tiempos fijados y de forma adecuada.
Difusión	Satisfactorio	Se busca que la información del Programa logre llegar a la mayor parte de la población potencial, haciendo uso de diversos medios para conseguir tal fin. Se publicó en Convocatoria, lineamientos y requisitos de acceso, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal; se realizaron campañas de difusión en 16 puntos estratégicos de la Ciudad de México, Módulos de Orientación en Terminales de Autobuses, Delegaciones, lugares turísticos y en el Aeropuerto de la CDMX Terminal 2. Las personas que fungían como monitores difundieron los servicios y atenciones, a través del Operativo Bienvenido Migrante y del apoyo otorgado a personas beneficiadas como migrantes.
Recepción de Solicitud de Acceso	Satisfactorio	Las actividades encaminadas a realizar este proceso son claras y definidas tanto en las ROP como en la cotidianidad, por lo que se facilita que el personal operativo realice el trabajo eficientemente. Recepción de documentos y elaboración de solicitud, por parte del personal operativo de la DAHMYF. Se elaboran expedientes por cada solicitud recibida, generándose 422 expedientes. Base de datos, formatos de solicitud, cédulas de estudios socioeconómicos y carta de solicitud.
Incorporación	Satisfactorio	Se integraron los expedientes por cada uno de los solicitantes y se sometió al proceso de verificación de información y selección. Se elabora una base de datos, de acuerdo a la solicitud de acceso al Programa y a la cédula socioeconómica. Para Asociaciones Civiles no aplica evaluación socioeconómica. Con base en los criterios de selección se procedió a evaluar la información socioeconómica y obtención de puntaje; Revisión del Proyecto escrito y análisis de la información de acuerdo a los criterios de selección. Determinación de los expedientes. Base de datos, formatos de solicitud, cédulas de estudios socioeconómicos y reportes de visitas de campo, de supervisión a los espacios propuestos para instalar el Proyecto. Evaluación Técnica y Específica con base en los criterios de selección.
Obtención de Bienes y/o Servicios	Satisfactorio	Se convoca a una Mesa de Trabajo donde se exponen las solicitudes y se analizan las que se cumplieron con los requisitos de acceso.

		Ya con el dictamen final, derivado de la Mesa de Trabajo, se solicita a la Dirección de Administración, por escrito, se otorgue la suficiencia presupuestal, a fin de constatar que se cuenta con recursos disponibles para la aplicación, dentro del Programa Social, de conformidad con el calendario presupuestal en observancia a la Ley de presupuesto y Gasto Eficiente: Dictamen Aprobado, Base de datos de Beneficiarios y solicitud de liberación del recurso.
Entrega	Satisfactorio	Entrega del Recurso: Las personas monitores, notifican vía telefónica o mediante visita domiciliaria, a los beneficiarios, convocándolos a un curso de orientación sobre el compromiso adquirido y la forma de comprobación ; la Dirección de Administración notifica a la DAHMYF, sobre la disponibilidad de los recursos; firma del compromiso de ejecución entre el beneficiario y/o la SEDEREC a través de la DAHMYF; entrega del recurso; Compromisos de Ejecución y Evaluación de visitas de campo de los proyectos.
Incidentes	Satisfactorio	Quejas o Inconformidad Ciudadana; en caso de que alguna persona solicitante considere que fueron violentados sus derechos o que se violaron sus garantías de acceso, podrán presentar su queja o inconformidad; presentarla por escrito o de manera verbal ante la DAHMYF; la DAHMYF atenderá la solicitud de manera verbal o escrita si así lo solicita, en el que se expone el dictamen individual del expediente donde se establece la puntuación alcanzada y las observaciones por las cuales no fue aprobado; cuando la persona solicitante considere que su solicitud no fue atendida, puede acudir a la oficina de la Contraloría Interna de la SEDEREC e iniciar el proceso correspondiente.
Seguimiento y/o Monitoreo	Satisfactorio	Este proceso involucra en un mayor porcentaje, la participación de los beneficiarios, al ser ellos los responsables de entregar sus comprobantes de gastos y así poder finiquitar. Supervisión y Control: posterior a la entrega de la ayuda se realizan visitas de supervisión y seguimiento del proyecto, generando reportes; orientación para el buen desarrollo del Proyecto, si es necesario; visitas de seguimiento a los Proyectos de los Beneficiarios y verificación de la comprobación del recurso económico.
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Presenta los resultados de la matriz de indicadores del programa social 2016 establecida en sus Reglas de Operación (Nivel de Objetivo, Nombre del Indicador, Formula y Resultados); explicando, en los casos en que sea necesario, las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados. Se dio seguimiento a los indicadores planteados; la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) cuenta con una base de datos, que permitió registrar de manera clara y oportuna las atenciones brindadas y con ello calcular los Indicadores.
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	La mayoría de los procesos realizados para operar el programa coinciden con el Modelo General, específicamente en el componente de cada proceso. Varían aspectos internos necesarios para la operación, seguimiento y control del apoyo entregado. El Programa Social contó con personal que fue capacitado de manera permanente, los recursos financieros fueron suficientes y adecuados para la operación del Programa; el personal operativo tiene acceso a la información

		documentada y establecida para el control interno del Programa; es necesario reforzar la vinculación de interdependencias para brindar una mejor atención a la población que se les canaliza.; se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras , a través de la aplicación de encuestas a las y los beneficiarios del Programa Social.
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	La mayor parte de las personas encuestadas refieren que recibieron información adecuada antes de solicitar el apoyo, lo cual facilita los procesos internos y genera confianza de los solicitantes hacia el personal; las referencias de los beneficiarios a otros posibles candidatos reafirma la calidad de los procesos realizados por parte del personal que opera el Programa; los asesores actúan con profesionalismo y cuentan con la información documental y la experiencia necesaria para orientar a la población usuaria; la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) y, en general, el personal de la Secretaría operan de forma adecuada el Programa.
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se describe la población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base (366), la población que participó en el levantamiento de la Línea Base Activa en 2017 (A) (50), la población que participó en el levantamiento de la Línea Base que ya no se encuentra activa en el Programa en 2017, pero que puede ser localizada para el levantamiento de panel (B) (14) y la población muestra para el levantamiento de panel (A+B)= 64. Desagregando por población activa y no activa en el programa social en 2017 (sexo, edad, ubicación geográfica, tipo de apoyo, entre otras, dependiendo de las características del programa social); con la finalidad de verificar la representatividad de la población beneficiaria del Programa Social.
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel	Satisfactorio	De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción 2016 y 2017 se pudo realizar un análisis de la percepción de la población beneficiaria.
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se cumplió en tiempo y forma con las fechas establecidas.
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	se apegó a la metodología establecida para la evaluación del programa social;
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Se actualizó la introducción; la evaluación interna cuenta con la definición de los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Se apegó a la metodología establecida para la evaluación del Programa Social; éste se encuentra alineado a la Política Social de la Ciudad de México (CDMX) que estipula que su cobertura estuvo apegada a la metodología del Marco Lógico; el Programa Social se complementa con el Programa del Seguro de Desempleo y acciones de propias de la Secretaría de Salud la Ciudad de México (SEDESA); se implementó la encuesta de satisfacción para la construcción de la Línea Base.
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas	Satisfactorio	Fortalecer los vínculos logrados y los convenios ya alcanzados durante los cambios de Administración. Mantener los vínculos y convenios implica un seguimiento a la labor de

Anteriores		administraciones pasadas, así como generar nuevas redes de apoyos con actores sociales diversos.
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Gracias a la Matriz FODA se pudo establecer las estrategias para beneficiar al programa social.
VII.1. Matriz FODA	Satisfactorio	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad por parte de los Funcionarios Públicos encargados del Programa. 2. Participación activa del personal operativo. 3. Ejecución de actividades pertinentes para la adecuada operación. 4. Diversidad de componentes dentro del Programa. <p>Oportunidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vinculación con Asociaciones Civiles. 2. Difusión del programa a través de la recomendación por parte de los beneficiarios a alguien en una situación similar. 3. Responsabilidad por parte de la población beneficiaria en el uso del recurso otorgado. <p>Debilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de sistema de monitoreo e indicadores de gestión. 2. Falta de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. 3. Instrumentos de estudio socioeconómico, visita domiciliaria y evaluación socioeconómica desactualizados. 4. Comunicación transversal poco clara entre los ejecutores de los diferentes componentes del programa. 5. Personal insuficiente para actividades de campo. <p>Amenazas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contexto sociopolítico y cultural de los países expulsores y receptores de migrantes. 2. Situaciones emergentes de la población beneficiaria. 3. Diversidad en la ubicación geográfica de las y los solicitantes. 4. Falsedad en la información proporcionada en la recepción de solicitud. 5. Insuficiencia presupuestaria
VII.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	<p>Se ha trabajado en un rediseño de Plan de Comunicación que facilite el flujo claro y certero de la información necesaria para el desarrollo de los diferentes componentes del Programa.</p> <p>También se consolidó la integración y participación de los actores involucrados en la operación del Programa.</p>
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Se anexan las referencias que se utilizaron a lo largo del diseño del Programa Social.

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VIII.1. Matriz FODA

Matriz FODA

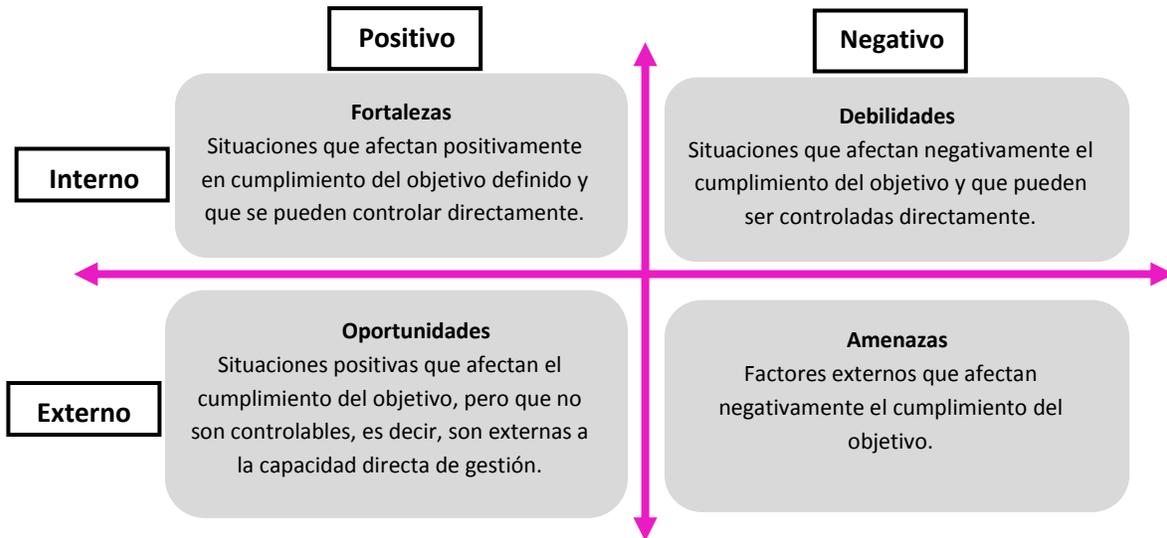


Figura 5. Matriz FODA

VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social

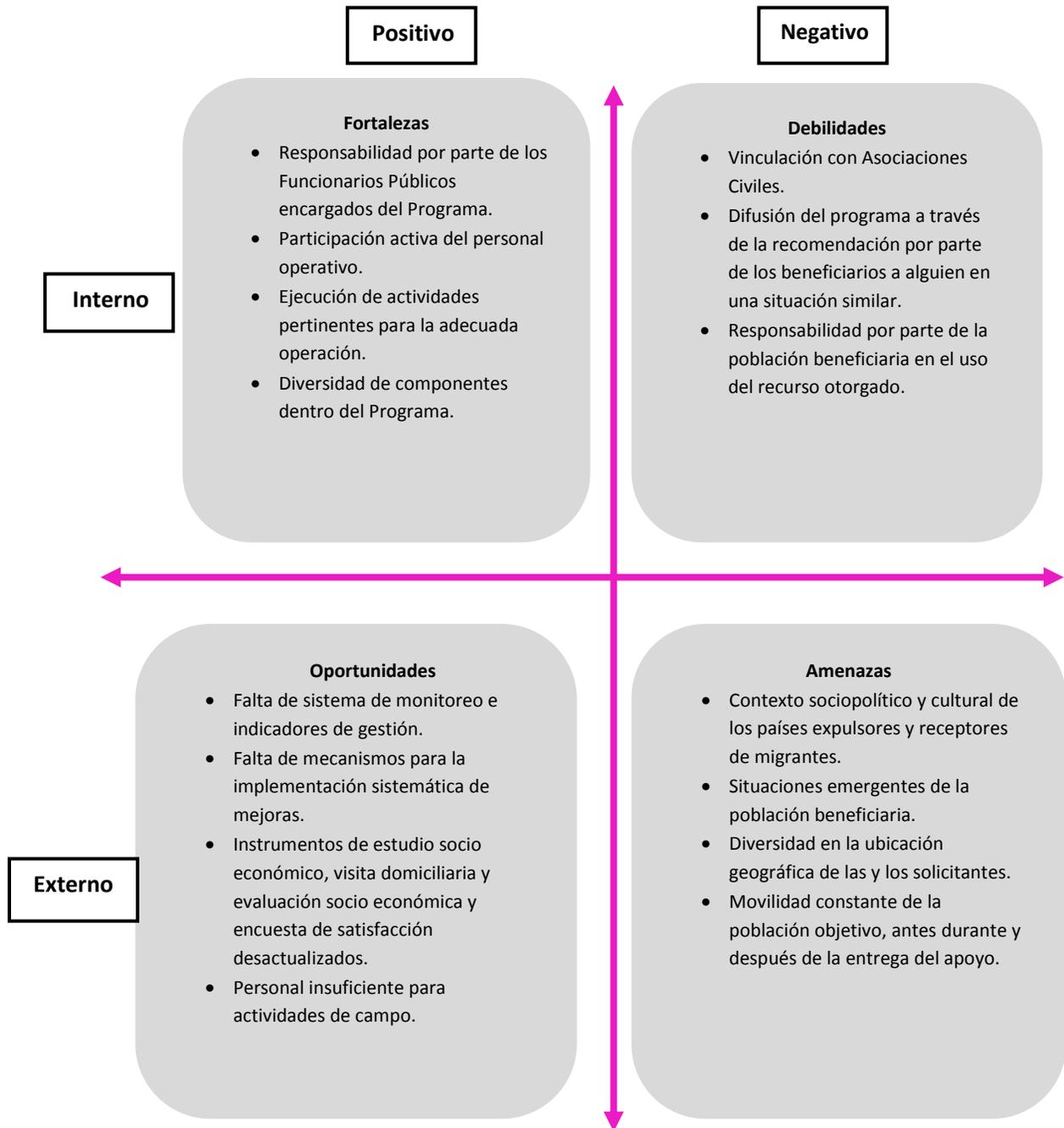


Figura 6 Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social

En 2017 la Matriz FODA sufrió cambios con respecto al año 2016, dentro de las Fortalezas se consideró que era más importante resaltar aquellas funciones y acciones que realiza el personal operativo de éste, además de forma paralela se diversificaron los componentes que se ofrecen al respecto, situación que permitió una ampliación de apoyos para la población objetivo; en relación a las Oportunidades, la actividad más relevante fue la difusión del Programa a partir de las recomendaciones hechas, a familiares y conocidos, por los usuarios; así como la vinculación permanente con Organizaciones de la Sociedad Civil. Constituyeron elementos que permitieron una mayor satisfacción del servicio otorgado por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias.

En cuanto a las Debilidades se dejaron de lado cuestiones como la liberación del pago, el tiempo de aprobación de los apoyos, la poca diversidad de los mismos y la difusión del Programa, en cambio, se resaltaron factores internos como la falta de un sistema de monitoreo y de personal insuficiente para realizar actividades de campo; además los instrumentos de estudio socioeconómico, visita domiciliaria, evaluación socioeconómica están desactualizados, lo que representa riesgos importantes en el funcionamiento del Programa; por último, las Amenazas siguen siendo aquellos factores externos, relacionados con el entorno económico, político y social de los países expulsores y receptores de la población huésped y migrante, así como la diversidad geográfica de las y los solicitantes y la movilidad constante de éstos, antes y después de la entrega del apoyo económico.

Los cambios de un año a otro se dieron en función de los resultados obtenidos a través de la Línea Base y del Panel levantado a los beneficiarios del Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México. Se le dio un mayor peso específico a éstos, ya que representan información reciente y actualizada sobre la calidad del servicio que se proporciona la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF).

VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social

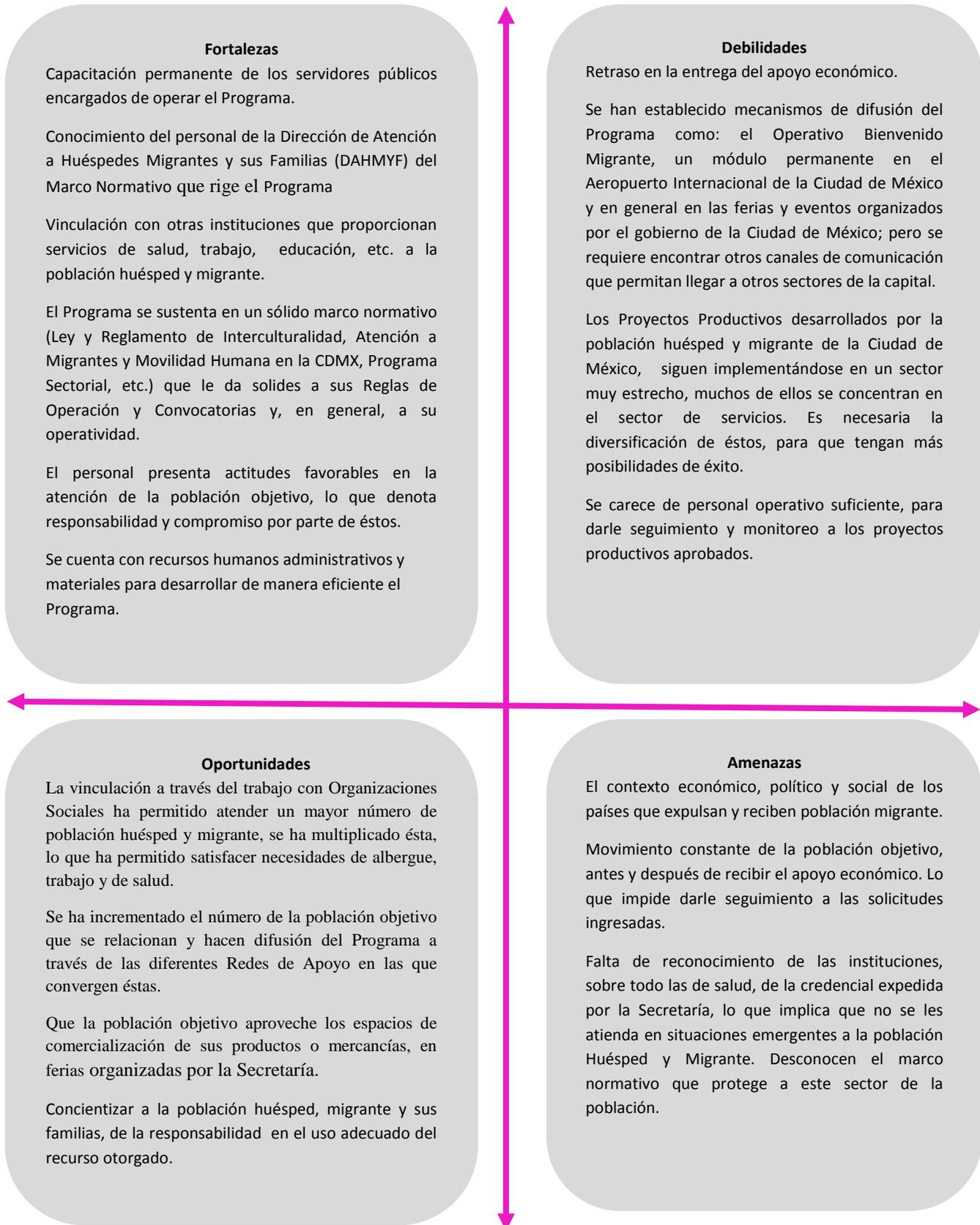


Figura 7 Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social

VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

Cuadro 58. Seguimiento de mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016	Crear un área de planeación que dé seguimiento a las actividades de operación, metas y beneficiarios del programa	Diseño, proceso y evaluación	Mediano	DAHMyF	Aún se carece de un área de Planeación en la DAHMYF.	No se cuenta con la plantilla suficiente para realizar esta actividad.
	Solicitar aumento de estructura	Diseño, proceso y evaluación	Mediano	DAHMyF	Sigue manteniéndose la misma estructura	No hay presupuesto para el aumento de ésta
	Fortalecer la vinculación interinstitucional	Diseño, proceso y evaluación	Mediano	DAHMyF	Se ha establecido una vinculación institucional, aceptable, con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo; aunque faltaría fortalecer la relación con la Secretaría del Trabajo y Registro Civil de la Ciudad de México.	Hay cierta reticencia de funcionarios y empleados de otras instituciones locales, a no aceptar atender a la población huésped y migrante; se requiere impartir cursos entre sus funcionarios, con el propósito de sensibilizarlos para que brinden una atención con dignidad a la población objetivo.
	Rediseño del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de	Diseño, proceso y evaluación	Mediano	DAHMyF	Se mantienen los mismos objetivos y mecanismos de operación del Programa.	Al carecer de un área encargada de la planificación y por la dinámica interna de la DAHMYF, en la operación del

	México					programa, no se ha podido realizar este rediseño; es urgente esta actividad, sobre todo porque la población migrante se ha diversificado en los últimos años, son muchos los perfiles que tiene ésta.
	Fortalecer los apoyos para la realización de esos estudios	Diseño, proceso y evaluación	Corto	DAHMyF	Se mantienen los apoyos a organizaciones que realizan estudios sobre tema migrante.	El número de organizaciones que realizan trabajos y estudios con la comunidad migrante sigue siendo muy limitados.
	Difundir el Programa y sus instrumentos normativos.	Proceso	Corto	DAHMyF	La socialización sobre lo servicios y los procedimientos de acceso al Programa son suficientes	Aunque los resultados de la Línea Base y del Panel son favorables para la institución; es necesario el rediseño de la propaganda y de los procedimientos de instrumentarla.
2017	Rediseño de una campaña de difusión de los programas de atención a los huéspedes, migrantes y sus familias	Desde el diseño del programan hasta la evaluación	Mediano	DAHMyF	Se han rediseñado los instrumentos de difusión del Programa; más no los canales para hacer llegar ésta.	Se han rediseñado los trípticos, polípticos, carteles, etc; pero sería necesario establecer otros canales de para la difusión del Programa.
	Crear un albergue propio	Desde el diseño del programan	Largo	DAHMyF	No se ha podido	Quizás sea este uno de los

	de la Secretaría	hasta la evaluación			establecer un mecanismo que permita la creación de un albergue, propio, de la población migrante.	mayores retos de la DAHMYF; la creación de un albergue propio, que atienda la población objetivo, pero que sobre todo sea autosustentable.
	Fortalecer los vínculos logrados y los convenios ya alcanzados durante los cambios de administración.	Desde el diseño del programa hasta la evaluación	mediano	DAHMyF	Se siguen manteniendo los vínculos con otras instituciones, locales y federales, que proporcionan servicios de trabajo, salud, etc.	La vinculación con otras instituciones es eficiente, pero se requiere plasmarlos en convenios que sean respetados por éstas, y que sean socializados entre el personal que los conforman.
	Fortalecer el fomento a la Ciudad Hospitalaria con apoyo de asociaciones de la sociedad civil para ampliar o crear más redes entre las personas huéspedes, migrantes y sus familias	Desde el diseño del programa hasta la evaluación	Corto	DAHMyF	Se han venido desarrollando trabajos con diversas Organizaciones Sociales.	En este aspecto es necesario diversificar el apoyo que se brinda, es decir, dirigirlo a trabajos en el ámbito académico, del trabajo, de gestión social y de albergue.

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

Cuadro 59. Estrategias de mejora derivadas de la Evaluación 2018

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	<p>Potencialidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente del personal de la DAHMYF, en el reconocimiento de las Reglas de Operación del Programa y el de los vinculados con éste (otras instituciones). 	<p>Desafíos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas e instrumentos que permitan obtener la información adecuada, para la justa aprobación y entrega del apoyo económico.
Amenazas (Externas)	<p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los vínculos logrados y los convenios ya alcanzados durante los cambios de administración. • Adecuar la capacidad del personal a la ubicación geográfica de la población solicitante, al perfil de éstos y en el llenado de las solicitudes. 	<p>Limitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rediseño de una campaña de difusión de los programas de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes.

Cuadro 60. Elementos matriz FODA

Elementos de la matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Responsabilidad por parte de los Funcionarios Públicos encargados del Programa.	Capacitación permanente del personal de la DAHMYF, en el reconocimiento de las Reglas de Operación del Programa y el de los vinculados con éste (otras instituciones).	Desde el diseño del programa hasta la evaluación	Brindar un servicio en óptimo y eficiente para los beneficiarios.
Retardo en el otorgamiento del apoyo económico.	Aplicar técnicas e instrumentos que permitan obtener la información adecuada, para la justa aprobación y entrega del recurso.	Desde el diseño del programan hasta la evaluación	Obtener la información adecuada para la aprobación y entrega del apoyo, logrando cubrir a un número mayor y justo de población beneficiaria
Movimiento constante de la población objetivo, antes y después de recibir el apoyo	Adecuar la capacidad del personal a la ubicación geográfica de la población	Desde el diseño del programan hasta la evaluación	Garantizar la atención integral a las personas huéspedes, migrantes y sus

<p>económico. Falta de reconocimiento de las instituciones, sobre todo de salud.</p>	<p>solicitante, al perfil de éstos y en el llenado de las solicitudes. Crear y/o fortalecer los vínculos con otras instituciones.</p>		<p>familias</p>
<p>Se carece de un óptimo canal de difusión del programa. se sigue dependiendo de recomendaciones hechas por la población atendida, que aunque no es malo, es insuficiente para ampliar la atención.</p>	<p>Rediseño de una campaña de difusión de los programas de atención de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes.</p>	<p>Desde el diseño del programa.</p>	<p>Que la población objetivo, conozca los servicios que proporciona el programa social y que la información llegue a más personas y así poder ampliar la cobertura del mismo.</p>

VIII.3. Comentarios Finales

El Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes es un Programa Social que está encaminado a atender a la población huésped, migrante y sus familias en condición de vulnerabilidad que, al habitar o transitar por la Ciudad de México, puedan acceder a los derechos a la salud, el trabajo, la alimentación, equidad, identidad y a su regularización migratoria; y en general a todos los servicios que proporciona el Gobierno de la Ciudad de México.

La frontera entre Estados Unidos y México es considerado el primer corredor migratorio y comercial a nivel mundial; además, hoy en día, la Ciudad de México representa ya el quinto lugar de expulsión de migrantes a nivel nacional con una movilidad constante de migrantes nacionales y extranjeros. La metrópoli concentra cerca del 12% de la población extranjera que cuenta con residencia legal (INM), además a la Ciudad de México llegaron aproximadamente, mil doscientas personas repatriadas en 2017.

Por lo anterior es urgente que, al interior de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) se responda a la necesidad de crear un Área de Planeación que cuente con personal calificado en la materia que dé seguimiento a las actividades de operación, metas y beneficios del Programa, que permita su rediseño y responda a la diversificación de la población migrante, es decir, a los muchos perfiles que conforman ésta.

Es necesario que se consoliden los vínculos que tiene la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) con otras instituciones y Organizaciones de la Sociedad Civil, a través de la Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana en la Ciudad de México y mediante los diferentes convenios de colaboración que se firmen con éstas, con el propósito de que la población huésped y migrante satisfaga sus necesidades de trabajo, vivienda, salud, etc. La SEDEREC, a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, desde su creación, ha venido desarrollando este trabajo y a través de la política de transversalidad, ejercida por el gobierno de la Ciudad de México, ha podido consolidar la atención proporcionada a la población huésped y migrante.

El programa ha venido respondiendo a las necesidades económicas de ésta población, a través del impulso a actividades productivas y capacitación, con apoyos económicos para que éstos se puedan insertar dentro del mercado formal del trabajo de la ciudad; la población huésped muchas veces carece de un documento de identidad, en la Ciudad de México, lo que constituye un obstáculo para acceder a los servicios que les proporciona ésta, en este sentido, la tarjeta SEDEREC se ha consolidado como un instrumento primordial en la defensa de los derechos de la población huésped y migrante.

Si bien es cierto, se ha avanzado en aspectos como el de la capacitación permanente del personal y que ha redituado en mejorar la atención proporcionada, aún quedan por fortalecer ciertos aspectos, entre éstos podemos mencionar el rediseño de una campaña de difusión de los programas de atención a los huéspedes, migrantes y sus familias; la vinculación con otras instituciones es eficiente, pero se requiere plasmarlos en convenios que sean respetados por éstas, y que sean socializados entre el personal que los conforman y; quizás el más ambicioso, la creación de un albergue propio, que atienda la población objetivo, que sea autosustentable, es decir, a partir de un análisis de costo- beneficio en su conformación.

IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Consejo Nacional de Población (CONAPO), electrónico: <http://www.gob.mx/conapo/articulos/la-situacion-demografica-de-mexico-2015-31551?idiom=es>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Evalúa CDMX, Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Electrónico: <http://evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Archivos/lineaint2017.pdf>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Instituto de Estudios y Divulgación sobre Migración, A.C (INEDIM), Diagnóstico sobre presencia e Inclusión de Comunidades y Grupos Huéspedes y sus familias en la Ciudad de México para apoyar al sustento y evaluación de políticas de interculturalidad y atención, Septiembre 2012.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), electrónico: <http://www.inegi.org.mx/>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Instituto Nacional de Migración (INM), electrónico: <http://www.gob.mx/inm>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (2000), electrónico: <http://docs.mexico.justia.com.s3.amazonaws.com/estatales/distrito-federal/ley-de-desarrollo-social-para-el-distrito-federal.pdf>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal (2007), electrónico: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-746f02472092dc006e98db793d1dbeed.pdf>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Ley para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal (2006), electrónico: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-7c27d2ad6b8498a243ecc5a44e46da4d.pdf>, fecha de acceso 26 de abril de 2017.
- Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en Distrito Federal (2011), electrónico: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-e800ffd58570472c879df856002040c5.pdf>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal (2008), electrónico: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-fde12a5698a6daa612f4515f386b1beb.pdf>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Ser Migrante Enero-Febrero 2017 electrónico: <http://www.oim.org.mx/pdf/VersionImpresionSM2Digital.pdf>, fecha de acceso: 26 de Abril de 2017.
- Organización de la Naciones Unidas (ONU), electrónico: <http://www.un.org/es/index.html>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (PGDDF 2013-2018), Gaceta Oficial del Distrito Federal 11 de Septiembre del 2013, electrónico: https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/documentos/ProgGralDesarrollo_2013_2018.pdf, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal 2013-2018, Gaceta Oficial del Distrito Federal 21 de Enero de 2015, electrónico: <https://roxanarodriguezortiz.files.wordpress.com/2014/12/pinterculturalidaddf0115.pdf>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México (2015-2018), Gaceta Oficial del Distrito Federal 25 de Noviembre de 2015, electrónico: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Distrito%20Federal/wo108094.pdf>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (2016). Electrónico: <http://derechoshumanos.cdmx.gob.mx/diagnosticoyprograma.html>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), electrónico: <http://www.gob.mx/sre>, fecha de acceso: 26 de abril de 2017
- SEDEREC, Padrón de Derechohabientes y/o Beneficiarios del Programa: Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes 2016, electrónico: http://www.cms.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/BENEFICIARIOS/2016/6.%20CIUDAD%20HOSPITALARIA_opt.pdf, electrónico, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.

- SEDEREC, Evaluación Interna 2016 del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes, ejercicio 2015. Electrónico: <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/EVALUACIONES/Eva7.pdf>. Fecha de acceso: 26 del abril 2017.
- SEDEREC, Reglas de Operación Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, ejercicio 2016. Electrónico: http://www.cms.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/REGLAS_DE_OPERACION/ReglasdeOP2016.pdf. Fecha de acceso: 26 de abril de 2017.