

Evaluación interna 2017 de los programas sociales de la Ciudad de México operados en 2016

Programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para el ejercicio 2016 “Turismo sustentable CDMX”

## **SEGUNDA ETAPA DE LA EVALUACIÓN INTEGRAL DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento del Panel**

# ÍNDICE

Apartado	Pág.
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	4
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	8
II.1. Área encargada de la Evaluación Interna	8
II.2. Metodología de la Evaluación	8
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	10
II.3.1. Información de Gabinete	10
II.3.1.1. Referencias estadísticas, académicas y documentales	10
II.3.1.2. Marco jurídico normativo	10
II.3.1.3. Instrumentos de planeación	10
II.3.1.4. Informes y registros administrativos	11
II.3.1.5. Evaluaciones internas y externas	11
II.3.2. Información de Campo	11
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	12
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	12
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	16
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	23
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	24
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	30
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	33
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	35
IV.1. Elaboración del instrumento de captación	35
IV.2 Diseño Muestral	35
IV.3 Resultados	37
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	43
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel	43
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	44



VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	45
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	45
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	46
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	48
VII.1. Matriz FODA	48
VII.2. Estrategia de Mejora	49
VII.3. Cronograma de Implementación	50
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	51
IX. ANEXO	54
IX.1 Anexo 1	54
IX.2 Anexo 2	56

## I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

El 6 de febrero del 2007, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal le otorgó a la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC), la facultad expresa de establecer, formular, ejecutar, evaluar las políticas y programas en materia de turismo alternativo en un contexto de salvaguarda del patrimonio cultural y natural, así como de su promoción y fomento (Artículo 23 Quintus, fracciones I y II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal).

En cumplimiento a este mandato, a partir de su creación en 2007, la SEDEREC ha impulsado la actividad turística que realizan los habitantes de pueblos originarios y núcleos agrarios de la zona rural de la Ciudad de México, inicialmente a través del Programa Rural de la Ciudad de México, es hasta enero de 2010 que se publican las primeras reglas de operación del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México, creado con el objetivo de favorecer el desarrollo social y crecimiento económico inclusivo de los pueblos originarios y núcleos agrarios a través del aprovechamiento sustentable de su patrimonio natural y cultural, en congruencia con lo que establecen los instrumentos formales de planeación en materia de desarrollo sustentable y turismo a nivel nacional e internacional.

Actualmente el programa busca atender de manera integral los diferentes ámbitos que integran la actividad turística, para lo cual otorga ayudas a personas para iniciar o fortalecer proyectos turísticos a través de infraestructura y equipamiento; diseñar e implementar estrategias de promoción y comercialización a fin de incrementar la afluencia de visitantes a la región; incrementar la calidad de los servicios que ofrecen los prestadores de servicios turísticos de la zona rural de la Ciudad de México a través de capacitación especializada y certificación, así como para promover la práctica del turismo social entre los grupos prioritarios mediante recorridos gratuitos, con lo cual se contribuye a garantizar su derecho al disfrute del patrimonio natural y cultural establecido en la Ley de Turismo del Distrito Federal.

A través del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México, la SEDEREC ejecuta acciones para salvaguardar el patrimonio cultural de los pueblos originarios; promueve el desarrollo de acciones para conservar los ecosistemas y la biodiversidad y contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Ciudad de México desde un enfoque de turismo sustentable, el cual promueve la creación de oportunidades de empleo dignas a partir del aprovechamiento responsable y sustentable del territorio.

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016	Programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para el ejercicio 2016 "Turismo Sustentable CDMX"
Año de Creación	2010
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016	<p>A través de la publicación del Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal., el 29 de marzo de 2012, se instauró la normatividad y medidas regulatorias que se deben implementar y aplicar para asegurar la sustentabilidad de los recursos naturales y culturales de los pueblos, como elementos estructurales del turismo alternativo.</p> <p>Con el objetivo de integrar la oferta turística de la zona rural de la Ciudad de México, la SEDEREC desarrolló desde 2011 las rutas turísticas y patrimoniales de la zona rural de la Ciudad de México, las cuales se integraron a través de asambleas comunitarias y talleres participativos con prestadores y empresas de servicios turísticos de las delegaciones Milpa Alta, Tláhuac, Xochimilco y Tlalpan</p> <p>En 2012 se impulsó la certificación de 90 empresas de turismo alternativo, pertenecientes a estas rutas, quienes recibieron el distintivo de calidad "M" Moderniza que otorga la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.</p>
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Los pueblos originarios y núcleos agrarios de la zona rural de la Ciudad de México son poseedores de un vasto patrimonio cultural y natural que históricamente ha sido sometido a presiones de carácter ambiental, social y demográfico, causando su pérdida y deterioro de manera gradual, dicha situación disminuye la calidad de vida de la población ya que merma las posibilidades de generar iniciativas comunitarias que potencien el desarrollo económico y social a partir del aprovechamiento sustentable de sus recursos y territorios.
Objetivo General en 2016	Fortalecer, difundir y fomentar la actividad turística en pueblos originarios, ejidos y comunidades de la zona rural de la Ciudad de México mediante ayudas sociales que promuevan el aprovechamiento sustentable del patrimonio natural y cultural de la entidad.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar el mejoramiento de imagen, infraestructura y equipamiento en sitios de uso común con valor turístico, cultural, natural, histórico, festivo o religioso para su disfrute y valoración en el marco de las rutas patrimoniales.</li> <li>- Apoyar el acondicionamiento, rehabilitación, ampliación y habilitación de infraestructura, equipamiento e implementación de enotecnias en espacios y empresas que contribuyan a fomentar el turismo alternativo de bajo impacto ambiental.</li> <li>- Promover la práctica del turismo alternativo y patrimonial entre grupos prioritarios: personas con discapacidad, adultos mayores, indígenas, mujeres, jóvenes y niños, mediante ayudas para la realización de recorridos turísticos por la zona rural del Distrito Federal, en el marco de las rutas turísticas y patrimoniales.</li> <li>- Fomentar la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos de la zona rural de la Ciudad de México a través de ayudas para la certificación de guías locales especializados.</li> <li>- Realizar acciones de acompañamiento técnico, capacitación, desarrollo metodológico, difusión, seguimiento y promoción de la participación social para la implementación del programa.</li> </ul>
Población Objetivo del Programa Social en 2016	Habitantes de las siete delegaciones rurales de la Ciudad de México que realizan actividades de turismo alternativo y patrimonial interesados en fortalecer sus espacios y servicios. Se busca beneficiar de manera indirecta a más de 3000 personas.
Área encargada de la Operación del Programa Social en 2016	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC), a través de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades (DGEPC).
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad	<p>El presente programa otorgó 30 ayudas de manera directa, distribuidas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar el mejoramiento de imagen, infraestructura y equipamiento en sitios de uso común con valor turístico, cultural, natural, histórico, festivo o religioso para su disfrute y valoración en el marco de las rutas patrimoniales. 4 ayudas.</li> <li>- Apoyar el acondicionamiento, rehabilitación, ampliación y habilitación de infraestructura, equipamiento e implementación de ecotecnias en espacios y empresas que contribuyan a fomentar el turismo alternativo de bajo impacto ambiental. 5 ayudas.</li> <li>- Promover la práctica del turismo alternativo y patrimonial entre grupos prioritarios. 2 ayudas.</li> <li>- Fomentar la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos de la zona rural de la Ciudad de México a través de ayudas para la certificación de guías locales especializados. 10 ayudas.</li> <li>- Acciones de monitoreo. 9 ayudas. Hasta 13 ministraciones.</li> </ul>

<p>Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</p>	<p><i>Eje 3: Desarrollo económico sustentable.</i>  <i>Área de oportunidad 4: Comunidades Rurales y Sector Agropecuario.</i> La baja rentabilidad y sustentabilidad de los sectores agropecuarios, acuícola, agroforestal y de servicios eco turísticos deteriora la forma de vida de las mujeres y los hombres pertenecientes a los pueblos originarios, así como de la población rural de la Ciudad de México, y les resta capacidad para coadyuvar en la conservación de los servicios ambientales para la ciudad.  <i>Objetivo 2:</i> Establecer un proceso de generación y distribución de riqueza en la zona rural de la Ciudad de México, que promueva la competitividad y mejora continua de los procesos productivos en el marco de la sustentabilidad y genere empleos vinculados con actividades agroforestales, agropecuarias, piscícolas y turísticas, integrando las cadenas productivas.  <i>Meta 1:</i> Generar empleos permanentes y sostenibles en el sector rural mediante el desarrollo de capacidades de las y los productores rurales en el turismo alternativo.  <i>Línea de acción:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsar el turismo alternativo, a partir de rutas agroalimentarias y patrimoniales.</li> <li>- Desarrollar, certificar, apoyar, aprovechar y promover la oferta turística de los pueblos y las comunidades de la zona rural.</li> <li>- Fortalecer las capacidades emprendedoras de las comunidades rurales con potencial de aprovechamiento de su patrimonio cultural o natural con fines de bienestar y sustentabilidad.</li> </ul> <p><i>Eje 3: Desarrollo económico sustentable. Área de Oportunidad 4. Comunidades Rurales y Sector Agropecuario. Objetivo 2.</i>  <i>Meta 2:</i> Incorporar progresivamente tecnologías limpias en las actividades económicas y productivas del sector rural.  <i>Línea de acción:</i> Contribuir a garantizar el uso de ecotécnicas, que propicien la independencia energética y de agua así como el adecuado tratamiento de residuos en los proyectos de turismo de la zona rural.</p>
<p>Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales</p>	<p>El Programa Turismo Alternativo y Patrimonial da cumplimiento al Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) en lo relativo al Capítulo 24.6 Derecho a la tierra-territorio de los pueblos y comunidades indígenas.  De igual forma, está alineado al Programa Sectorial de Desarrollo Agropecuario y Rural Sustentable 2013-2018:  <i>Eje estratégico: Productividad Rural Sustentable</i>  <i>Objetivo 2:</i> Establecer un proceso de generación y distribución de riqueza en la zona rural de la Ciudad de México, que promueva la competitividad y mejora continua de los procesos productivos en el marco de la sustentabilidad y figura asociativas, cooperativas y de autoempleo vinculado con actividades agroforestales, agropecuarias, piscícolas y turísticas, integrando las cadenas productivas.  <i>Meta Sectorial 1:</i> Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en coordinación y en el ámbito de competencia de la Secretaría de Turismo, Secretaría de Cultura, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría de Desarrollo Social; Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo; Procuraduría Ambiental y Ordenamiento Territorial, Autoridad de la Zona Patrimonio Mundial Natural y Cultural de la Humanidad en Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta en el periodo 2015-2018.  <i>Acciones estratégicas:</i>  1.- La SEDEREC fortalecerá las capacidades de microempresarios prestadores de servicios turísticos alternativos, de pueblos y comunidades con potencial cultural y de naturaleza, impulsando el turismo alternativo y las rutas patrimoniales y agroalimentarias en materia de desarrollo, promoción y fomento económico del sector rural en el ámbito de competencia de la Secretaría de Turismo, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Cultura y la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo.  2.- La SEDEREC fortalecerá la coordinación interinstitucional con la Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo, Secretaría de Desarrollo Económico, Autoridad de la Zona Patrimonio Mundial Natural y Cultural de la Humanidad en Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta; Secretaría de Cultura y Secretaría de Turismo, que permitan incentivar el desarrollo y la inversión productiva e impulsar la capacitación en materia de turismo alternativo de la Ciudad de México.  <i>Meta sectorial 2:</i> Desarrollar ecotécnicas en las actividades económicas y productivas del sector rural y programas de manejo integral de tecnologías sustentables en coordinación con Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación y Secretaría de Desarrollo Económico, durante 2015 al 2018.  <i>Acciones estratégicas:</i> 1.- Capacitar a prestadores de servicios de turismo alternativo sobre ecotécnicas y su implementación en las distintas rutas patrimoniales.  Asimismo se vincula con el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018, a través del cual se pretende identificar y cuantificar de manera detallada los diversos atractivos naturales en la entidad, evaluar su capacidad de atracción y viabilidad que respondan a los estándares internacionales en la conformación de destinos y productos turísticos sustentables, así como establecer las bases de desarrollo del Turismo Alternativo y Patrimonial en la zona rural de la Ciudad de México, considerando la infraestructura y servicios existentes en cada delegación.  Por otro lado, está alineado al Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal 2014 – 2018, Estrategia Sectorial III. Creación de productos turísticos integrales y sustentables, en la cual se establece que la Secretaría de Turismo en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, ambas del gobierno de la Ciudad de México, desarrollarán y promoverán la oferta turística basada en criterios de sustentabilidad, ecoturismo, turismo rural, comunitario, de aventura. (Turismo Verde).  De igual forma, se vincula con la Estrategia Sectorial IV. Posicionamiento de la Ciudad de México, la cual menciona que se promoverá el Distrito Federal como un destino de clase mundial y haciendo énfasis en la promoción de atractivos turísticos dirigidos a segmentos específicos: cultura, negocios, turismo de naturaleza, salud y religión a través de nuevos canales de comunicación e información apoyados en el uso de las tecnologías de información y comunicación.  En este mismo sentido, el programa está alineado al <b>Eje 3. Desarrollo económico sustentable, objetivo ampliar la oferta turística, Meta sectorial 1</b> Fomentar y promover el desarrollo de productos turísticos con motivo de salud y bienestar, así como impulsar el turismo de naturaleza, y la consolidación del turismo cultural y</p>

	<p>de negocios.</p> <p><b>Políticas públicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Secretaría de Turismo, en coordinación con la Secretaría de Salud, la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad de las Comunidades y Secretaría de Desarrollo Económico revisarán el marco jurídico para establecer las condiciones que permitan el desarrollo de productos turísticos relacionados con salud y bienestar e impulsar el turismo de naturaleza, así como la realización de estudios y análisis de mercados para definir las características y estrategias de comercialización más adecuadas.</li> <li>- Coordinada por la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad de las Comunidades y la Secretaría de Desarrollo Económico, se establecerán las acciones necesarias para implementación de un modelo redistribuidor de la riqueza, así como de mejora y aprovechamiento de espacios en la Ciudad, dentro de las funciones y atribuciones de la Secretaría de Turismo.</li> </ul>
Presupuesto del Programa Social en 2016	2 millones 613 mil 750 pesos
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Habitantes de los pueblos originarios, ejidos y comunidades agrarias asentados en las siete delegaciones rurales de la Ciudad de México: Álvaro Obregón, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan y Xochimilco, que realizan actividades de turismo alternativo y patrimonial.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	<p>El nombre y objetivos no se modificaron.</p> <p>El cambio se dio en los componentes del Programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se añadió la actividad de "Comercialización", en la que se otorgan 5 ayudas a personas prestadoras de servicios turísticos, que dirijan empresas comunitarias y emprendedoras de turismo alternativo.</li> <li>- Se añadió la actividad "Eventos y estrategias de difusión", con al menos 2 ayudas a personas.</li> </ul>

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

### II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

El área encargada de realizar la evaluación interna depende directamente de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades y se integra por el Jefe de Unidad Departamental para la Atención de Comunidades Étnicas, que es independiente del área operativa del programa y, cuenta con el perfil y experiencia en monitoreo y evaluación que se describe en el Cuadro 1.

**Cuadro 1. Perfiles de los integrantes del área encargada de la evaluación**

Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Jefe de Unidad Departamental para la Atención de Comunidades Étnicas	Masculino	36	Maestría en Economía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acordar, según corresponda, con el Subdirector de Área o su superior jerárquico inmediato, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</li> <li>- Participar con el Subdirector de Área que corresponda o su Superior Jerárquico en el control, planeación y evaluación de las funciones de la Unidad de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo.</li> <li>- Llevar el control y gestión de los asuntos que les sean asignados, conforme al ámbito de atribuciones.</li> <li>- Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</li> <li>- Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico- Operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.</li> </ul>	<p>Diez años en el servicio público.</p> <p>Diseño de matrices de indicadores, monitoreo y la evaluación interna de los programas sociales.</p>	Sus funciones no se limitan exclusivamente al monitoreo y evaluación de los programas sociales, se amplían al resto de las fases de la planeación, como son el diseño, instrumentación, control y retroalimentación.

### II.2. Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2017 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México.

Los trabajos comprenden el análisis de los procesos por el programa, la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base

planteada en 2016, diseño del levantamiento del panel (como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, el establecimiento de la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después).

Esta evaluación se realizó a partir del análisis de información cuantitativa (estadísticas, fuentes oficiales, información de las entrevistas de satisfacción de beneficiarios) y, documentos del programa.

La Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel (segunda etapa), se realizó durante el periodo comprendido entre el 24 de abril y el 9 de mayo, lo que equivale a 7 semanas de trabajo, las cuales se ocuparon en la elaboración de los apartados de la evaluación tal y como se describe en el Cuadro 2.

**Cuadro 2. Periodo ocupado en la elaboración de la evaluación interna**

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis (semanas)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
I. Introducción	■							
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016	■							
III. Evaluación de la Operación del Programa Social	■	■	■					
IV. Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social			■	■				
V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa Social					■			
VI. Análisis de la Evaluación Interna 2016					■			
VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora					■			
VIII. Referencias Documentales					■			

## **II.3. Fuentes de Información de la Evaluación**

El trabajo de gabinete, en una primera fase, consistió en el trabajo documental como es la recopilación y análisis de información del programa, bases de datos existentes y trabajos de investigación publicados y de reconocido prestigio en el tema, así como la construcción de los instrumentos de medición.

Las fuentes de medición utilizadas fueron las siguientes:

### **II.3.1. Información de Gabinete**

#### **II.3.1.1. Referencias estadísticas, académicas y documentales**

- Carta internacional sobre turismo cultural.
- Censo General de Población y Vivienda 2010, INEGI, México, 2010.
- Compendio Estadístico del Turismo en México 2014.
- Encuesta Intercensal 2015, INEGI, México, 2015.

#### **II.3.1.2. Marco jurídico normativo**

- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Ley de Turismo del Distrito Federal y su Reglamento.
- Ley del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Ley para el Desarrollo Económico del Distrito Federal.
- Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México Operados en 2016.
- Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.
- Reglas de Operación del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México 2016.

#### **II.3.1.3. Instrumentos de planeación**

- Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial 2009-2012.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- Programa Sectorial de Desarrollo Agropecuario y Rural Sustentable 2013-2018.
- Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018.
- Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal 2013 – 2018.
- Programa Sectorial Mejora de la Gestión Pública 2013-2018.

#### **II.3.1.4. Informes y registros administrativos**

- Convocatorias y lineamientos 2016.
- Folletos y dípticos con información de los servicios que ofrece el programa.
- Informes de labores de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.

#### **II.3.1.5. Evaluaciones externas e internas**

- Evaluación externa a la Política de Atención, Promoción y Garantía de Derechos de los Pueblos y Comunidades Indígenas Residentes en la Ciudad y de Reconocimiento de la Diversidad Cultural Urbana, 2013.
- Evaluación Interna del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2013.
- Evaluación Interna del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2014.
- Evaluación Interna del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2015.

#### **II.3.2. Información de Campo**

- Cuestionario para obtener satisfacción de beneficiarios de los programas sociales a cargo de la Dirección General de Equidad para las Comunidades (DGEPC).

### III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

En este capítulo se presentan los principales resultados de la evaluación de operación del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México. En las siguientes secciones se analizan diversos aspectos de la estructura y, propiamente, de los procesos operativos del programa.

La operación del programa involucró un amplio esfuerzo de traducción de sus objetivos y metas en acciones y procesos específicos. También conllevó actividades encaminadas a asignar congruentemente los recursos a través de la programación del gasto.

#### III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016

La Dirección General de Equidad para las Comunidades es el área responsable de la operación del programa, para lo cual se apoya en una jefatura de unidad departamental, dos líderes coordinadores de proyectos y un enlace. Esta estructura operativa no es exclusiva para este programa, ya que la Dirección General tiene a su cargo 4 programas adicionales, la jefatura de unidad departamental tiene a su cargo otro programa, mientras que los líderes coordinadores y el enlace participan en procesos de todos los programas y acciones que se realizan en la Dirección General.

Las reglas de operación del programa establecen que, para apoyar en las acciones de formación, difusión y monitoreo del programa, se otorgan apoyos a beneficiarios que participan como apoyo a la operación en dichas actividades.

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo		Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				Mujer Femenino	Hombre Masculino			
Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades	Licenciatura en carreras genéricas tales como: Administración; Ciencias Políticas y Sociales; Antropología.	<b>Competencias Organizacionales :</b> - Expresión de Valores. - Adaptabilidad al Cambio. - Actitud de Servicio. - Comunicación Efectiva. - Trabajo Colaborativo. - Análisis de Problemas. - Orientación a Resultados.	<b>3.1.-Implementar planes, programas, actividades y acciones que den acceso al ejercicio de los derechos humanos de la población indígena, de distinto origen nacional, afrodescendiente, practicante de la medicina tradicional y herbolaria y prestadora de servicios de turismo alternativo y patrimonial. 3.1.1. Promover la adecuación de los planes, programas y proyectos que lleven a cabo las dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, para que atiendan a la población indígena y a las comunidades étnicas del Distrito Federal; 3.1.2. Participar, desarrollar y organizar foros, seminarios y congresos nacionales e internacionales e impartir cursos y programas de capacitación sobre asuntos indígenas, étnicos, de diversidad cultural e interculturalidad del Distrito Federal; 3.1.3. Concertar acciones con los sectores social y</b>	X		52	Licenciatura	6 años en Administración Pública, trabajo de campo, diseño y operación de mesas de trabajo y de concertación, diseño y aplicación de planes, estrategias y procedimientos.

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo		Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				Mujer Femenino	Hombre Masculino			
		<b>Competencias Directivos:</b> - Planeación - Organización - Toma de decisiones - Liderazgo - Negociación	privado y a las organizaciones nacionales e internacionales, para que coadyuven en la realización de acciones en beneficio de los indígenas; <b>3.1.4.</b> Promover la participación, coordinación, colaboración e información entre las instituciones públicas y privadas en acciones que la Administración Pública del Distrito Federal ejecute en materia de pueblos indígenas y comunidades étnicas; <b>3.1.5.</b> Proponer la celebración de acuerdos, convenios y acciones de concertación con los sectores público, social y privados, que contribuyan a la realización de acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los indígenas en el Distrito Federal; <b>3.2.</b> Impulsar programas operativos y proyectos de investigación y capacitación en coordinación con el sector público y privado, a nivel local, nacional e internacional a favor de la diversidad cultural e intercultural que den atención integral a la población indígena, de distinto origen nacional, afrodescendiente, practicante de medicina tradicional y de la herbolaria y prestadora de servicios de turismo alternativo y patrimonial que residen en la Ciudad de México. <b>3.2.1</b> De los derechos de los pueblos y comunidades indígenas y originarios en el Distrito Federal y que fomenten especialmente la interculturalidad, la medicina tradicional y herbolaria, los derechos lingüísticos y el patrimonio cultural. <b>3.2.2.</b> Promover la realización de estudios, investigaciones y diagnósticos relacionados con la presencia y derechos de la población indígena y las comunidades étnicas en la Ciudad de México, así como brindar asesoría a las dependencias en materia indígena y étnica; <b>3.2.3.</b> Establecer los canales para fomentar el intercambio económico y cultural con las comunidades étnicas del Distrito Federal; <b>3.3.</b> Definir acciones y estrategias a favor de la cultura de la ilegalidad difundiendo saberes con enfoque intercultural, perspectiva de género y pertinencia cultural. <b>3.3.1.</b> Desarrollar programas que promuevan la educación cívica y de cultura de la legalidad, enfocados a prevenir y erradicar conductas discriminatorias por razones étnicas. <b>3.3.2</b> Promover la elaboración, publicación y distribución en material informativo y formativo sobre temas indígenas y étnicos; <b>3.3.3.</b> Promover la difusión de las distintas manifestaciones artísticas y culturales de las comunidades étnicas.					
Jefatura de Unidad Departamental para la Atención de	Licenciatura en carreras genéricas tales como: Trabajo Social,	<b>Competencias Organizacionales</b> : -Adaptabilidad al Cambio.	<b>3.1.</b> Fortalecer la identidad cultural de las comunidades étnicas, así como de los pueblos originarios y sus barrios mediante asesorías, identificación de factores identitarios		X	54	Licenciatura (trunco)	2 años de experiencia en la Administración Pública

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo		Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				Mujer Femenino	Hombre Masculino			
Comunidades Étnicas	Antropología Social, Historia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud de Servicio.</li> <li>-Comunicación Efectiva.</li> <li>- Trabajo Colaborativo.</li> <li>- Análisis de Problemas</li> <li>-Orientación a Resultados.</li> </ul> <p><b>Competencias Directivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planeación</li> <li>-Organización</li> <li>-Toma de decisiones</li> <li>-Liderazgo</li> <li>-Negociación</li> </ul>	<p>y supervisiones programáticas. 3.1.1. Asesorar sobre la identidad cultural en el contexto multi e intercultural de la Ciudad de México para el diseño y optimización de políticas públicas bajo un enfoque de derechos humanos. 3.1.2. Identificar los principales factores identitarios de las poblaciones objetivo para su fortalecimiento. 3.1.3. Supervisar el impacto de los programas, actividades y acciones realizadas a favor del fortalecimiento de la identidad cultural para el cumplimiento de metas. 3.2. Organizar actividades de divulgación y conservación del patrimonio cultural de las poblaciones objetivo, mediante la participación de las poblaciones objetivo para la visibilizarían y protección del patrimonio cultural, tangible e intangible de las comunidades étnicas, así como de los pueblos originarios y sus barrios. 3.2.1. Formular programas para el reconocimiento y conservación del patrimonio cultural. 3.2.2 Programar actividades de formación para que las poblaciones objetivo obtengan herramientas jurídicas y metodológicas a favor de la protección de su patrimonio cultural. 3.2.1 Estudiar y explicar bajo un enfoque de derechos humanos, los elementos constitutivos del patrimonio cultural, tangible e intangible, para que las poblaciones objetivo ejerzan la progresividad de sus derechos patrimoniales y culturales. 3.3. Identificar los factores que contribuyen a la cohesión social de las poblaciones objetivo mediante diagnósticos poblacionales bajo una óptica de derechos colectivos, culturales y territoriales, para el fortalecimiento de la identidad comunitaria. 3.3.1. Formular acciones interinstitucionales para favorecer la participación social colectiva de las poblaciones objetivo. 3.3.2 Aprobar la realización de eventos comunitarios para la celebración y conmemoración de efemérides nacionales e internacionales relacionadas con las poblaciones objetivos y sus derechos. 3.3.3 Planear actividades colectivas de formación cultural, artística y artesanal con la participación de instituciones académicas y de organismos sociales para fortalecer el tejido social comunitario de las poblaciones objetivo.</p>					
Líder Coordinador de Proyectos de Gestión Institucional	Bachillerato (No Aplica)	<p><b>Competencias Organizacionales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Adaptabilidad al Cambio</li> <li>-Actitud de Servicio</li> <li>-Comunicación</li> </ul>	<p>3.1. Analizar la información que los programas de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades emitan periódicamente para el diseño de procedimientos, servicios y apoyos orientados a la población objetivo. 3.1.1. Adecuar y actualizar procedimientos y actividades operativas para que se</p>	X		35	Bachillerato (concluido)	1 año en coordinación interinstitucional, presupuestos, planeación y

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo		Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				Mujer Femenino	Hombre Masculino			
		Efectiva -Trabajo Colaborativo de Problemas -Análisis de Orientación a Resultados  <b>Competencias Directivos:</b> -Planeación -Organización de Toma de decisiones -Liderazgo -Negociación	brinden servicios y se otorguen apoyos a la población objetivo en cumplimiento de la progresividad de sus derechos humanos. <b>3.1.2.</b> Solicitar información de los puestos adscritos a la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades para presentar informes administrativos periódicos. <b>3.1.3.</b> Revisar que las actividades y acciones de los puestos adscritos a la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades se encuentren alineadas con las disposiciones institucionales y programáticas para beneficio de la población objetivo mediante la vinculación con instancias externas e internas. <b>3.2.1.</b> Sistematizar rutas de trámite que le faciliten a la población objetivo el acceso a servicios públicos. <b>3.2.2.</b> Gestionar ante los órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México servicios que la población objetivo solicite o demande, en apego al respeto y protección de sus derechos. <b>3.2.3.</b> Notificar sobre los avances en el cumplimiento de los acuerdos y compromisos institucionales en materia de atención a la población objetivo.					evaluación de resultados.
Líder Coordinador de Proyectos de Derechos Humanos e Interculturalidad	Licenciatura en carreras genéricas tales como: Derecho, Administración y Sociología	<b>Competencias Organizacionales:</b> -Adaptabilidad al Cambio de Actitud de Servicio -Comunicación Efectiva -Trabajo Colaborativo de Análisis de Problemas -Orientación a Resultados  <b>Competencias Directivos:</b> -Planeación -Organización de Toma de decisiones -Liderazgo -Negociación	<b>3.1.</b> Orientar a personas indígenas privadas de su libertad mediante la revisión jurídica de casos que pudieran ser apoyados. <b>3.1.1.</b> Analizar expedientes de indígenas privados de su libertad para brindar asesoría mediante entrevistas en los Centros de Reclusión de la Ciudad de México. <b>3.1.2.</b> Gestionar los trámites legales y administrativos necesarios para la liberación de personas indígenas privadas de su libertad. <b>3.1.3</b> Presentar una base de datos de personas indígenas liberadas a la Dirección General, para darles acompañamiento y seguimiento. <b>3.2.</b> Diseñar estrategias de difusión y capacitación en materia de derechos humanos e interculturalidad mediante la implementación y apoyo de proyectos ciudadanos. <b>3.2.1.</b> Recibir proyectos cotejando requisitos de convocatorias o lineamientos aplicables para su ingreso al proceso de evaluación. <b>3.2.2.</b> Revisar las propuestas de proyectos presentadas sometiéndolos a los criterios de selección vigentes para su posible aprobación. <b>3.2.3</b> Analizar los avances obtenidos y el impacto social de las propuestas ejecutadas para mejorar las estrategias implementadas. <b>3.3.</b> Orientar a la población indígena en materia legal, administrativa y asuntos culturales mediante asesorías personalizadas o colectivas. <b>3.3.1.</b> Entrevistar a la población que solicite asesorías para apoyarla en asuntos jurídicos. <b>3.3.2.</b> Canalizar a la población que solicite atención emergente para su atención		x	28	Licenciatura (concluido)	1 año en derechos humanos y derecho indígena

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo		Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				Mujer Femenino	Hombre Masculino			
			oportuna. 3.3.3. Acompañar a la población que solicite apoyo durante algunos trámites ante instancias de gobierno para garantizar su acceso a servicios sin discriminación.					
Enlace de Atención a Pueblos y Comunidades	Bachillerato (No aplica)	<p><b>Competencias Organizacionales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Adaptabilidad al Cambio</li> <li>-Actitud de Servicio</li> <li>-Comunicación Efectiva</li> <li>-Trabajo Colaborativo</li> <li>- Análisis de Problemas</li> <li>-Orientación a Resultados</li> </ul> <p><b>Competencias Directivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planeación</li> <li>-Organización</li> <li>-Toma de decisiones</li> <li>-Liderazgo</li> <li>- Negociación</li> </ul>	<p>3.1. Brindar el acceso a los programas y servicios de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades mediante la canalización de solicitudes a las áreas competentes para su atención. 3.1.1. Recibir y analizar las solicitudes ingresadas para deliberar la competencia de la misma, canalizándola al área correspondiente. 3.1.2. Compilar las solicitudes conforme a criterios archivísticos para el seguimiento de cada una hasta que, cuando sea procedente, se efectúe su atención. 3.1.3. Presentar informes periódicos sobre las solicitudes recibidas, canalizadas y atendidas, tipo de demanda y tiempos de atención, entre otros campos estadísticos que sean de interés de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades. 3.2. Orientar y prevenir a la población solicitante sobre las rutas de trámite, requisitos y disposiciones oficiales vigentes. 3.2.1. Informar a las personas solicitantes sobre los servicios que ofrece la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades, los derechos humanos que cubre cada servicio y los requisitos de trámite para orientar o adecuar sus solicitudes. 3.2.2. Estudiar las disposiciones oficiales vigentes para proporcionar información oportuna a la población solicitante sobre los servicios que se ofrecen. 3.2.3. Notificar a las personas cuando su solicitud no sea de la competencia de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades, cuando este incompleta o incorrecta, o bien cuando la persona solicitante no sea derechohabiente.</p>	x	25	Bachillerato (concluido)	1 año de atención al público, promoción de programas sociales, Administración Pública, gestión social.	

### III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño.

En esta sección de la evaluación se analiza la congruencia de la operación del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México con su diseño, a partir de la contrastación entre lo planteado en las reglas de operación y la manera en que se implementó el programa durante 2016. Para ello, se describe lo que establecen las reglas de operación 2016 en sus diversos apartados y se describe cómo fue que, en la práctica, se realizaron las acciones y procesos asociados a cada apartado.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación (argumentativa que da pie a la valoración hecha)
Introducción	Contiene antecedentes, alineación programática y el diagnóstico	Las reglas de operación contaron con los componentes introductorios requeridos en los Lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales emitidos por el EVALUA CDMX.	Satisfactorio	Los antecedentes se elaboraron tomando como referencia el desarrollo histórico del programa; la alineación programática se realizó en apego al Programa General de Desarrollo para el Distrito Federal 2013-2018 y los programas sectoriales, se delimitó a la población potencial, objetivo y beneficiaria, finalmente el diagnóstico se realizó con base en la información estadística generada por diferentes dependencias.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, a través de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, a través de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades fueron responsables de la ejecución del Programa.	Satisfactorio	La Secretaría, a través de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades es la dependencia encargada de establecer la política pública y programas en torno al fomento, promoción y desarrollo del turismo alternativo y patrimonial en la Ciudad de México, de conformidad con el artículo 56 de la Ley de Turismo del Distrito Federal.
II. Objetivos y Alcances	<p><b>Objetivo General:</b> Fortalecer, difundir y fomentar la actividad turística en pueblos originarios, ejidos y comunidades de la zona rural de la Ciudad de México mediante ayudas sociales que promuevan el aprovechamiento sustentable del patrimonio natural y cultural de la entidad.</p> <p><b>Alcances:</b> Es un programa de transferencias monetarias, que promueve la inclusión y desarrollo social con ayudas que beneficien a la población de las comunidades, ejidos y pueblos originarios en la zona rural del Distrito Federal, asimismo busca el beneficio de hombres y mujeres en condiciones de igualdad, promueve el ejercicio del derecho al turismo establecido en la Ley de Turismo de Distrito Federal, así como el desarrollo económico y social de la población mediante la conservación y difusión del patrimonio natural y cultural.</p>	Mediante las 30 ayudas otorgadas por el programa se realizaron acciones de mejoramiento de imagen en sitios de uso común; acondicionamiento, rehabilitación, ampliación y habilitación de infraestructura, equipamiento e implementación de ecotécnicas en espacios y empresas que contribuyan a fomentar el turismo alternativo de bajo impacto ambiental; fomento del turismo social entre grupos prioritarios a través de los cuales se atendieron a más de mil personas; se logró la certificación de 10 guías locales especializados en excursionismo de conformidad con la NOM-09-TUR-2002, asimismo se impulsaron acciones de acompañamiento técnico, capacitación, desarrollo metodológico, difusión, seguimiento y promoción de la participación social para la implementación del programa, con lo cual se contribuye a garantizar los derechos sociales, económicos y culturales de los habitantes de la Ciudad de México mediante la creación de oportunidades de desarrollo para tener un nivel de vida adecuado, el acceso y disfrute de la cultura, la generación de cadenas de valor que favorecen la economía popular, la permanencia de un medio ambiente saludable, así como la conservación del patrimonio natural y cultural de los pueblos originarios de la zona rural de la Ciudad de México.	Satisfactorio	Las ayudas sociales otorgadas por el Programa contribuyeron a garantizar los derechos sociales, económicos y culturales de los habitantes de la Ciudad de México mediante la creación de oportunidades de desarrollo para tener un nivel de vida adecuado, el acceso y disfrute de la cultura, la generación de cadenas de valor que favorecen la economía popular, la permanencia de un medio ambiente saludable, así como la conservación del patrimonio natural y cultural de los pueblos originarios de la zona rural de la Ciudad de México.
III. Metas Físicas	El programa otorgará 29 ayudas de manera directa.	Durante el ejercicio fiscal 2016, el Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial otorgó 138 ayudas sociales distribuidas de la siguiente forma: 4 ayudas para el cumplimiento de objetivo específico "mejoramiento de imagen turística en el marco de rutas patrimoniales", 5 ayudas para "infraestructura y equipamiento de espacios turísticos", 2 ayudas para el "fomento de turismo social", 10 ayudas para la "certificación de guías de turistas locales" y 117 ayudas para el monitoreo y seguimiento de los proyectos, con lo cual se cumplen las metas establecidas en las reglas de operación 2016 del programa.	Satisfactorio	Se cumplieron las metas físicas establecidas en las reglas de operación 2016 del programa.
IV. Programación	El Programa de Turismo Alternativo	En 2016 se ejerció el total del	Satisfactorio	En 2016 el programa contó con un

Presupuestal	y Patrimonial ejercerá un monto de \$ 2 millones 613 mil 750 pesos, del capítulo 4000, en función del calendario y suficiencia presupuestal.	presupuesto programado de la siguiente forma: 4 ayudas para el "mejoramiento de imagen turística en el marco de rutas patrimoniales" en las cuales se ejerció un monto total de \$526,343.52; 5 ayudas para "infraestructura y equipamiento de espacios turísticos" por un monto total de \$474,262.48; 2 ayudas para el "fomento de turismo social" por un monto de \$160,000.00; 10 ayudas para la "certificación de guías de turistas locales" por un monto de \$100,000.00 y 117 ayudas para el monitoreo y seguimiento del programa por un monto total \$1,353,144.00. Las transferencias monetarias se entregaron en los tiempos y formas establecidos en las Reglas de Operación.	presupuesto total de 2 millones 613 mil 750 pesos, con el cual se apoyaron 21 proyectos a través de la Convocatoria 2016 "Turismo sustentable CDMX" y a 9 personas para que realizaron actividades de monitoreo y seguimiento al programa social. Por otro lado, las actividades administrativas de evaluación y trámite para la liberación del recurso se realizaron en los tiempos establecidos en las Reglas de operación, las cuales señalan que la DGEPC contará con 55 días hábiles para elaborar dictámenes y solicitar la liberación de recurso a la Dirección de Administración.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>- El acceso al programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México, a través de las 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 y estarán visibles en la ventanilla de acceso Núm. 7.</p> <p>-El acceso puede ser de forma individual o en grupos de trabajo y está dirigido a habitantes de los pueblos originarios, ejidos y comunidades de las delegaciones rurales del Distrito Federal que desarrollen actividades de turismo alternativo y patrimonial.</p> <p>-La selección de las personas beneficiarias se realizará mediante el procedimiento de solicitudes y el de la evaluación socioeconómica, técnica y, cuando aplique, específica. Cuando proceda, se realizarán visitas de campo donde se recogerá información o documentación acorde a lo señalado en las Reglas de Operación, convocatoria o lineamiento.</p>	<p>El procedimiento de acceso al Programa se realizó de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El día 29 de enero de 2016 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 270 Tomo I, se publicaron las Reglas de Operación del Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para el ejercicio 2016, en las cuales se establecen los requisitos y procedimiento de acceso al programa.</li> <li>2.El día 22 de marzo de 2016 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el aviso por el que se da a conocer la convocatoria 2016 "Turismo Sustentable CDMX" dirigida a habitantes de los pueblos originarios, ejidos y comunidades agrarias ubicadas en la zona rural de las delegaciones políticas: Álvaro Obregón, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras, Milpa Alta, Tlalpan, Tláhuac y Xochimilco, en lo individual o en grupos de trabajo para realizar proyectos de "Mejoramiento de imagen en el marco de rutas patrimoniales", "Infraestructura y equipamiento en espacios turísticos", "Fomento del turismo social" y "Certificación de guías locales".</li> <li>3. Se realizó la difusión de las reglas de operación y convocatoria a través de la página de internet de la SEDERECen el apartado de documentos descargables, ventanilla núm. 7 del programa, oficinas centrales, asimismo los monitores de la DGEPC difundieron los servicios y actividades que ofrece el programa en talleres, pláticas y asesorías personalizadas.</li> <li>4. La recepción de solicitudes se realizó del 02 al 13 de mayo de 2016 en un horario de 10:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas en la ventanilla 7 del programa, ubicada en el Centro Regional de Desarrollo Rural 4, Av. Año de Juárez No. 9700, Col, Quirino Mendoza, Pueblo San Luis Tlaxialtemalco, Delegación Xochimilco, C.P. 16610. El acceso al programa se dio en lo individual y en grupo de trabajo.</li> <li>5. Las personas solicitantes que cubrieron todos los requisitos establecidos en las Reglas de Operación y la Convocatoria</li> </ol>	<p>Parcial</p> <p>La difusión del Programa Social no se realizó en los términos establecidos en las Reglas de Operación ya que no se ejecutó en las oficinas de los Centros Regionales de Desarrollo Rural 1,2 y3.</p>

		<p>correspondiente recibieron una Ficha de Recepción en la cual se indica el número de folio de registro, fecha, nombre y firma de la persona que le recibió la documentación y de la persona solicitante.</p> <p>6. Del 02 al 13 de mayo del 2016, el Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México recibió 29 solicitudes de apoyo en la ventanilla 7; de las cuales 6 solicitudes corresponden a la modalidad de Imagen turística en el marco de rutas patrimoniales; 8 para la modalidad de Infraestructura y equipamiento; 5 para el Fomento del turismo social y 10 para la Certificación de guías locales.</p> <p>7. Se hizo mención a las personas solicitantes de que el simple hecho de ingresar el proyecto a la ventanilla no crea derecho a obtener el apoyo</p> <p>8. El acceso al programa en la modalidad de demanda se realizó personalmente en las oficinas de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades (DGEPC), ubicadas en Avenida Fray Servando Teresa de Mier número 198, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090, Ciudad de México, a partir de la publicación de las Reglas de Operación 2016, conforme a lo establecido en el Lineamiento específico parapromover las acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento a las actividades operativas del programa.</p>		
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>- Una vez cerrado el período de recepción de solicitudes, la persona responsable de la ventanilla integrará los expedientes y se los entregará al área operativa correspondiente, a su vez este lo enviará a la mesa de trabajo de selección, quien llevará a cabo el análisis y selección de solicitudes.</p> <p>-La mesa de trabajo de selección de la DGEPC elaborará un dictamen previo por cada expediente, en el que señalarán el puntaje obtenido.</p> <p>-La Dirección de Administración notificará a la DGEPC sobre la disponibilidad de los recursos para que ésta lo comunique a la persona beneficiaria por el medio que considere pertinente; así mismo la DGEPC deberá publicar el listado de las solicitudes autorizadas en los estrados de la ventanilla y en el sitio oficial de la Secretaría.</p>	<p>Operación:</p> <p>1. Una vez cerrado el período de recepción de solicitudes, la persona responsable de la ventanilla revisó e integró los expedientes con la documentación requerida en las Reglas de Operación y Convocatoria, lo anterior se realizó dentro de los 35 días naturales posteriores a la recepción de solicitudes.</p> <p>2. Una vez conformados los expedientes en su totalidad, la persona responsable de la ventanilla los envió a la mesa de trabajo de selección para que realizará el análisis de las solicitudes conforme al "Procedimiento de revisión y evaluación de solicitudes y proyectos ingresados a la Convocatoria 2016 Turismo Sustentable CDMX" aprobados mediante Dictamen DGEPC/MTS/004/2016, derivado de este proceso se elaboró un dictamen por cada expediente ingresado, en el que señaló el puntaje obtenido.</p> <p>3. La mesa de trabajo de selección de la DGEPC se instaló el día 25 de julio de 2016, durante la cual se elaboró un dictamen general en el que se señalaron los resultados. Las 21 solicitudes aprobadas obtuvieron un puntaje igual o mayor a 70 puntos.</p> <p>4. La DGEPC solicitó por escrito a la Dirección de Administración de la SEDEREC, la suficiencia presupuestal para constatar la disponibilidad de recurso para su aplicación dentro del programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México, conforme a la calendarización de los recursos que en observancia a la Ley de</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>El proceso se realizó en completo apego a las reglas de operación 2016.</p>

Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.

5. En un plazo de 7 días hábiles la DGEPC solicitó por escrito a la Dirección de Administración de la SEDEREC, la liberación del recurso.

6. La Dirección de Administración notificó a la DGEPC sobre la disponibilidad de los recursos, en el mes de septiembre para la modalidad de "Certificación de guías de turistas" y en el mes de octubre para las modalidades de "Imagen turística en el marco de rutas patrimoniales", "Infraestructura y equipamiento" y "Fomento del turismo social".

7. La DGEPC comunicó a la persona beneficiaria vía telefónica sobre la disponibilidad de los recursos, asimismo publicó el listado de las solicitudes autorizadas en los estrados de la ventanilla y en el sitio oficial de la Secretaría [www.sederec.df.gob.mx](http://www.sederec.df.gob.mx).

8. Para los casos de la selección relacionada con las acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de las actividades operativas del programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para propiciar la participación social, la mesa de trabajo de selección podrá ratificar algunos folios que estuvieron vigentes el año anterior.

9. La selección de beneficiarios para cubrir los folios disponibles se realizó conforme al siguiente mecanismo: La ventanilla recibió las solicitudes y envió los expedientes que cumplieron con las disposiciones señaladas en las Reglas de Operación a la Mesa de Trabajo de Selección. Los criterios que se evaluaron fueron: a) Tener conocimientos y experiencia sobre los contenidos de los programas y reglas de operación de los mismos derivados de la entrevista (hasta 70 puntos) y b) Cumplir plenamente con los requisitos establecidos para el acceso (hasta 30 puntos). Considerado como beneficiarios a aquellos que obtuvieron una puntuación igual o mayor a 80 puntos. Supervisión y control

1. Previo a la entrega del recurso, la DGEPC convocó a las 21 personas beneficiarias a participar en un taller propedéutico para recibir orientación sobre los compromisos que adquiere, exponer las formas en que realizará la comprobación de las ayudas y capacitarse para el establecimiento del proyecto.

2. Se suscribió Compromiso de Ejecución con los 21 beneficiarios del Programa con el objetivo de establecer los mecanismos para la entrega del recurso por parte de la Sederec y la utilización del mismo por parte del Beneficiario para la ejecución del proyecto. En este instrumento se estableció una cláusula de obligaciones para la comprobación del gasto de los recursos recibidos, la cual indica que se deberán entregar informes de actividades y financieros, además de comprobantes fiscales del gasto.

		<p>3. Las personas que realizan acciones de supervisión, monitoreo y apoyo del programa social, realizaron las acciones de seguimiento al proyecto, e involucraron a las personas beneficiarias en este proceso.</p> <p>4. Debido a que la firma de finiquitos se realizó a partir del mes de diciembre de 2016, la SEDEREC llevará a cabo un mecanismo de monitoreo a los proyectos beneficiados a partir del mes de junio 2017 y la segunda etapa en diciembre de 2017 con el objetivo de verificar el buen estado, el funcionamiento, mantenimiento y la correcta aplicación de los equipos o bienes adquiridos.</p>		
VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>Las personas solicitantes que consideren vulnerados sus derechos por ser excluidos, por inaccesibilidad al programa o por no obtener el recurso completo podrán presentar en primera instancia ante la DGEPC, 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, siempre y cuando se cuente con presupuesto para apoyar el proyecto en cuestión.</p>	<p>La persona solicitante que consideró vulnerados sus derechos al no ser incluida en el Programa recurrió en primera instancia a las personas encargadas de dar seguimiento y monitoreo al programa para plantear su inconformidad, quienes le asesoraron sobre el proceso que debía realizar para exponer su inconformidad.</p> <p>La persona solicitante inconforme, ingresó ante la DGEPC un escrito donde expuso su inconformidad la cual fue atendida en un lapso mayor a 10 días hábiles a partir de su recepción.</p> <p>Asimismo se le informó que en caso de que considere que su inconformidad no fue atendida podrá recurrir ante la Contraloría Interna en la SEDEREC ubicada en Avenida Fray Servando Teresa de Mier número 198, Piso 3, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090, Distrito Federal o en caso de que la dependencia no resuelva la queja, la persona beneficiarias podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas, ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Información Telefónica, LOCATEL.</p> <p>Por otra parte, durante los talleres de difusión del programa social y asesorías brindadas previas a la recepción de solicitudes en ventanilla se les informó a las personas interesadas sobre el proceso para exponer una queja o inconformidad ciudadana en caso de que considerarán vulnerados sus derechos.</p>	Parcial	<p>El escrito de inconformidad ciudadana ingresado a la DGPEPC por la persona solicitante, fue atendido en un periodo superior a los 10 días hábiles a partir de su ingreso.</p>
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades a través de la Dirección General de Equidad para Pueblos y Comunidades (DGEPC) está obligada a garantizar el cumplimiento de las reglas de operación en los términos y plazos que la misma define y, en caso de no ser así, las y los solicitantes y beneficiarios deberán de hacerlo exigible en la DGEPC.</p>	<p>Durante los procesos de difusión de las Reglas de Operación y Convocatoria del Programa social se informó a las personas interesadas en ingresar solicitud de apoyo al programa sobre los Mecanismos de exigibilidad existentes en caso de que se incumpla con lo establecido en los instrumentos mencionados, los cuales se pueden hacer exigibles de manera presencial o escrita en las oficinas de la DGEPC, ubicadas en Avenida Fray Servando Teresa de Mier número 198, Piso 2, Colonia</p>	Satisfactorio	<p>Las reglas de operación establecen en el apartado de mecanismos de exigibilidad las formas de hacer efectivo lo establecido en las reglas de operación y convocatoria correspondientes.</p>

		Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090, Distrito Federal, en los casos de omisión de la autoridad competente sobre la publicación de los resultados de los proyectos beneficiados del programa del ejercicio fiscal correspondiente, incumplimiento o violación de derechos.		
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	IX.1. Evaluación.-La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. 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 después de finalizado el ejercicio fiscal. Como parte del proceso de evaluación del programa social se establecerán encuestas de satisfacción y entrevistas realizadas a la población beneficiarias donde se aborde todo el proceso tanto de selección, entrega de recurso, comprobación y seguimiento. IX.2. Indicadores: fin, componentes y actividades.	Durante el ejercicio fiscal 2016 se implementaron los siguientes mecanismos para la evaluación y monitoreo del Programa social: Para supervisar que los 21 proyectos apoyados bajo las modalidades de "Imagen turística en el marco de rutas patrimoniales"; "Infraestructura y equipamiento"; "Fomento del turismo social" y "Certificación de guías locales" se ejecuten conforme a lo establecido en las Reglas de Operación y en apego a la normatividad ambiental vigente se realizaron al menos 2 visitas de supervisión en campo a cada uno, durante las cuales el personal encargado de dar seguimiento y monitorear las ayudas sociales levantó una "Minuta de seguimiento", en la cual se plasmó el grado de avance en la ejecución del proyecto, de igual forma éstas visitas fueron oportunas para brindar asesoramiento y orientación con la finalidad de que el proyecto alcanzara el éxito esperado. Por otro lado, las personas beneficiarias realizaron la entrega de informes de actividades y de comprobación financiera, en los cuales plasman los avances obtenidos y sus expectativas respecto al proyecto. Adicionalmente para el caso específico de la modalidad de "Fomento al turismo social", se requirieron al beneficiario listas de asistencia y la aplicación periódica de encuestas de satisfacción a los visitantes que asisten a los recorridos. Para la modalidad de "Certificación de guías locales" se aplicó 1 encuesta a los 10 beneficiarios al finalizar los 5 módulos del Diplomado para la formación de guías de turistas, con la finalidad de recabar información respecto al grado de satisfacción que presentaron. Finalmente, se aplicó el instrumento "Cuestionario para evaluar la satisfacción de las personas beneficiarias de los programas de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades" a una muestra de diez beneficiarios del programa.	Satisfactorio	Como lo señalan las reglas de operación del programa social, la evaluación interna se realizó conforme a lo establecido en los "Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales del 2017", asimismo se realizaron encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias para conocer su percepción acerca de los procesos de acceso, selección, entrega de recurso, comprobación y seguimiento a las ayudas sociales que otorga el programa.
X. Formas de Participación Social	La DGEPC propiciará la participación del Consejo Consultivo de Equidad para los Pueblos Indígenas y Comunidades étnicas en la Ciudad de México a través del Comité consultivo de los Pueblos Indígenas de la Ciudad de México.	Se propició la participación social a través del Comité Consultivo de los Pueblos Indígenas de la Ciudad de México perteneciente al Consejo Consultivo de Equidad para los Pueblos Indígenas y Comunidades étnicas en la Ciudad de México, a través de talleres informativos y mediante las acciones de formación, seguimiento y monitoreo del programa social.	Satisfactorio	Se propició la participación social a través de mecanismos dispuestos por la dependencia encargada del programa social.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	l) Para el componente Promover la práctica del turismo alternativo y patrimonial entre grupos prioritarios: personas con	Se participó activamente dentro del programa Sonrisas pro tu Ciudad de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, a través del cual se	Satisfactorio	Se lograron concretar acciones con instituciones de gobierno local, federal y asociaciones civiles para el fortalecimiento del turismo alternativo y patrimonial de la Ciudad

<p>discapacidad, adultos mayores, indígenas, mujeres, jóvenes, niños, mediante ayudas para la realización de recorridos turísticos por la zona rural de la Ciudad de México, en el marco de las rutas turísticas y patrimoniales, se buscará la articulación con el Programa de turismo social "Sonrisas por tu Ciudad, Vacaciones para todos" de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.</p> <p>II) Para fomentar la profesionalización de guías turísticos especializados a través de ayudas para el pago de cursos de certificación, el procedimiento se realizará con base a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, que establece los elementos a los que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.</p> <p>III) Para el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de turismo alternativo de la zona rural de la Ciudad de México, que permitan impulsarlos de manera competitiva, se buscará el acompañamiento del Programa de apoyo a la capacitación en el trabajo y fomento a las actividades productivas, de la Dirección General de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal y del Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>	<p>realización de recorridos turísticos por la zona rural de la Ciudad de México, en el marco de las rutas turísticas y patrimoniales, con población perteneciente a los grupos prioritarios de la Ciudad de México. Para fomentar la profesionalización de guías turísticos especializados, se impartió un Diplomado acorde a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. Por otro lado para el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de turismo alternativo de la zona rural de la Ciudad de México se realizaron acciones de capacitación especializado en coordinación con el INDEPEDI y empresas privadas como Telmex.</p>	<p>de México.</p>
---	---	-------------------

### III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016.

En esta sección se evalúa el avance en la cobertura del programa, a partir de la proporción de población objetivo que ha logrado ser atendida durante el periodo 2014-2016. Como se observa, en todos los casos el programa ha logrado cumplir las metas planteadas en términos de cobertura. Cabe resaltar que el presupuesto con el que cuenta y ha contado históricamente el programa es bajo, lo que se traduce en metas que podrían parecer bajas dado el tamaño de población potencial de este programa.

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Habitantes de ejidos, comunidades y pueblos originarios de las delegaciones Álvaro Obregón, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan y Xochimilco, que ofrecen servicios y/o actividades de turismo alternativo y patrimonial, interesados en fortalecer sus espacios y servicios.	En 2016 a través del programa social se otorgaron 30 ayudas a personas para realizar actividades de "Mejoramiento de imagen en el marco de rutas patrimoniales", "Fomento del turismo social para grupos prioritarios", "Certificación de guías especializados", "Mejoramiento de infraestructura y equipamiento para sitios turísticos" Y para Realizar "Acciones de acompañamiento técnico, capacitación, desarrollo metodológico, difusión, seguimiento y promoción de la participación social para la implementación del programa". Por medio de estas ayudas se beneficia de manera directa e indirecta a las familias que dependen de la actividad turística en la zona rural de la Ciudad de México.		
Cifras 2014	19 ayudas	Se otorgaron 26 ayudas	136.84%	

Cifras 2015	22 ayudas	Se otorgaron 27 ayudas	122.72%	
Cifras 2016	29 ayudas	Se otorgaron 138 ayudas	475.00%	Se otorgaron 21 ayudas para proyectos a beneficiarios de la convocatoria "Turismo Sustentable CDMX". En 2016 se entregaron 117 ayudas para las acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de las actividades operativas del programa para propiciar la participación social.

A continuación, se describe el perfil requerido por el programa, con base en las Reglas de Operación 2016 y se evalúa el grado de cumplimiento por parte de los beneficiarios. Como se observa en el siguiente cuadro, hay elementos asociados con el lugar de residencia, la edad, área geográfica, grado de marginación y, en algunos casos, experiencia y conocimientos previos en temas relacionados con el turismo.

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
<p>El perfil general requerido para acceder al programa en su modalidad de Convocatoria, de acuerdo con las reglas de operación es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Residencia: pertenecer a una de las siete delegaciones rurales que existen en la Ciudad de México las cuales son: Álvaro Obregón, Cuajimalpa de Morelos, Tláhuac, Tlalpan, Xochimilco, La Magdalena Contreras y Milpa Alta</li> <li>- Alta actividad productiva: Personas que realicen actividades y/u ofrezcan servicios de turismo alternativo y patrimonial.</li> <li>- Edad: Ser mayor de edad.</li> <li>- Sexo: Hombres y mujeres en condiciones de igualdad pueden acceder al programa social.</li> <li>- Área geográfica: Zona sur de la Ciudad de México.</li> <li>- Grado de vulnerabilidad: Las personas solicitantes deberán vivir en unidades territoriales con un grado de marginación Alto o Muy Alto.</li> <li>- En el caso específico de la modalidad de "Fomento del turismo social", la persona solicitante deberá contar con conocimientos y experiencia en la realización de recorridos turísticos.</li> <li>- Para el caso de la modalidad de "Certificación de guías locales", las personas solicitantes deberán contar con experiencia como promotores turísticos en las delegaciones rurales de la Ciudad de México.</li> <li>- Por otro lado, el perfil requerido para acceder al Programa en su modalidad de Demanda, de acuerdo con las Reglas de Operación es el siguiente: Personas mayores de edad que radiquen en la Ciudad de México, que tengan conocimiento en la materia y sobre los programas sociales de la SEDEREC.</li> </ul>	<p>En 2016 el 100% de las personas beneficiarias cumplieron con el perfil requerido por el programa social conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.</p>	<p>El perfil de las personas que resultaron beneficiarias bajo la modalidad de Convocatoria es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Residencia: Las 21 personas beneficiarias pertenecen a una de las siete delegaciones rurales de la Ciudad de México tales como Tlalpan, Tláhuac, Milpa Alta, Xochimilco, La Magdalena Contreras y Álvaro Obregón.</li> <li>- Actividad productiva: Las 21 personas beneficiarias realizan actividades y/u ofrecen servicios de turismo alternativo y patrimonial.</li> <li>- Edad: El rango de edad es de los 20 a los 55 años.</li> <li>- Sexo: El 71% de las personas beneficiadas fueron hombres y el 29% mujeres.</li> <li>- Área geográfica: Las personas beneficiarias pertenecen a la zona sur de la Ciudad de México.</li> <li>- Vulnerabilidad: El grado de marginación de las personas os beneficiadas, según la clave de unidad territorial es alto y muy alto.</li> <li>- Adicionalmente, en el caso específico de la modalidad de "Fomento del turismo social", las 2 personas beneficiadas cuentan con conocimientos y experiencia en la realización de recorridos turísticos.</li> <li>- Para el caso de la modalidad de "Certificación de guías locales", las 10 personas beneficiarias cuentan con experiencia como promotores turísticos en las delegaciones rurales de la Ciudad de México, tales como Tlalpan, La Magdalena Contreras, Xochimilco y Milpa Alta.</li> <li>- Por otro lado, el perfil de las 9 personas que resultaron beneficiarias bajo la modalidad de Demanda fue el siguiente: las 9 personas beneficiarias fueron mayores de edad y radican en la Ciudad de México, que tengan conocimiento en la materia y sobre los programas sociales de la SEDEREC.</li> </ul>

### III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.

En esta sección se describen y analizan los procesos, de acuerdo con el modelo que se plantea en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicado por Evalúa CDMX. Los procesos considerados son: planeación, difusión, solicitud, incorporación, obtención de bienes y/o servicios, entrega, incidencias, seguimiento y monitoreo.

La secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso se señala 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

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Elaboración de las Reglas de Operación y Convocatoria del programa social	1	Investigación documental para la elaboración de las reglas de operación y convocatoria.	Publicación de las reglas de operación del programa social y convocatoria en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y página web de la SEDEREC	5 meses.	2 servidores públicos y 9 monitores.	En 2016 el programa contó con un presupuesto de \$2,613,750.00, el cual es insuficiente ya que sólo permitió atender al 6.6% de la población objetivo.	Oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2º Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.	Publicación de las reglas de operación del programa y Convocatoria en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, así como en la página de internet de la Secretaría, en redes sociales y en la Ventanilla no. 7 detallando antecedentes del programa, alineación con otros programas sociales, objetivos, metas, requisitos de acceso al programa.	Estadística descriptiva.	Evaluaciones internas anteriores del Programa Social, Leyes locales, Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, programas sectoriales, Declaratorias, acuerdos y convenciones internacionales, información estadística emitida por la Secretaría de Turismo del gobierno local y federal.
Difusión	Difusión del programa social	2	Publicación de las Reglas de Operación y Convocatoria en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.	Apertura de Ventanilla para la recepción de solicitudes.	4 meses aproximadamente a partir de la publicación de las reglas de operación.	2 servidores públicos y 9 monitores.	Los monitores de la DGEPC difunden los servicios y actividades que el Programa ofrece a través de los talleres, cursos, capacitaciones, pláticas y asesorías que la DGEPC determine. Los materiales empleados para la difusión son provistos por	Oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2º Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.	Informe de talleres impartidos para difundir el programa social, listas de asistencia y formato de atención solicitantes.	Estadística y datos personales.	Reglas de Operación, Convocatoria, listas de asistencia y formatos de atención.

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Solicitud	Procedimiento de Acceso	3	Apertura de ventanilla número 7 para la recepción de solicitudes bajo convocatoria y recepción de solicitudes en ventanilla de manera permanente para la modalidad de demanda hasta que se agote la suficiencia presupuestal.	Cierre de ventanilla.	Bajo la modalidad de convocatoria del 02 al 13 de mayo de 2016 de 10:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, en días hábiles. El acceso al programa en la modalidad de demanda se realizó personalmente de lunes a viernes de 10:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, en días hábiles hasta agotar la suficiencia presupuestal.	2 servidores públicos y 9 monitores.	Los recursos financieros y materiales empleados durante el procedimiento de acceso son provistos por la Secretaría.	Recepción de solicitudes bajo la modalidad de demanda en la oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2º Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090. Recepción de solicitudes bajo la modalidad de Convocatoria en la Ventanilla no. 7 ubicada en Avenida Año de Juárez 9700, colonia Quirino Mendoza, Pueblo San Luis Tlaxiátemalco, Delegación Xochimilco, México D.F., Código Postal 16610	Expedientes de los proyectos ingresados al programa.	Solicitudes de acceso con datos personales, documentación personal, evaluación socioeconómica, información descriptiva sobre el proyecto.	Solicitud de acceso, evaluación socioeconómica, cartas compromiso y proyecto.
Incorporación	Procedimiento de Instrumentación/Operación	4	Integración de expedientes y envío a la Mesa de Trabajo de Selección.	Elaboración de dictamen general en el cual la Mesa de Trabajo de Selección señala los resultados obtenidos.	Hasta 40 días hábiles posteriores al cierre de la ventanilla.	2 servidores públicos y 9 monitores.	En 2016 el programa contó con un presupuesto total de \$2,613,750.00, el cual es destinado a las actividades del programa y de monitoreo. En este sentido, el presupuesto asignado al programa es insuficiente ya que la suma solicitada en	Oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2º Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.	Expedientes integrados, dictámenes individuales por cada expediente en los que se señalará el puntaje obtenido y el dictamen general avalado por la Mesa de Trabajo de Selección.	Solicitudes de acceso, datos personales y proyectos.	Solicitudes de acceso, Formato de evaluación social y técnica de acuerdo al tipo de concepto de apoyo, documentación personal de los solicitantes.

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
							los proyectos ingresados a la Convocatoria asciende a \$2, 240, 428.15, sin contemplar las actividades de monitoreo.				
Obtención de bienes y/o servicios	Solicitud de disponibilidad de recurso a la Dirección de Administración de la Secretaría.	5	Solicitar suficiencia presupuestal por escrito a la Dirección de Administración de la SEDEREC y con ello constatar la disponibilidad de recursos para su aplicación dentro del Programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México	La Dirección de Administración notifica a la DGEPC sobre la disponibilidad del recurso.	Plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de la emisión del dictamen general de la mesa de trabajo de selección.	2 servidores públicos.	Los recursos financieros y materiales empleados durante el procedimiento de obtención de bienes y/o servicios son provistos por la Secretaría.	Oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2° Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.	La Dirección de Administración notifica a la DGEPC sobre la disponibilidad de los recursos para que a su vez lo comunique a la persona beneficiaria.	Solicitudes de acceso con datos personales , información descriptiva sobre el tipo de proyecto y dictamen individual y general de la mesa de trabajo.	Bases de datos pertenecientes al Sistema de Datos Personales Pueblos indígenas, y comunidades de distinto origen nacional de la DGEPC.
Entrega	Entrega del recurso por parte de la DGEPC.	6	Convocar a las personas beneficiarias a participar en un taller propedéutico para recibir orientación sobre los compromisos que adquiere, las formas de comprobación, ayuda y capacitación para el establecimiento del proyecto	Entrega de recurso por parte de la DGEPC.	60 días hábiles.	2 servidores públicos	En 2016, la Dirección de Administración de la SEDEREC solicitó a los beneficiarios que recibieron un apoyo superior a los 50 mil pesos, que previo a la recepción de la ayuda realizaran el trámite de Alta de Proveedores ante la Secretaría de finanzas.	Oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2° Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.	Comprobante administrativo que avala la entrega del recurso y Compromiso de Ejecución firmado entre la Secretaría y la persona beneficiaria.	Datos personales e información descriptiva sobre tipo de proyecto.	Bases de datos pertenecientes al Sistema de Datos Personales Pueblos indígenas, originarios y comunidades de distinto origen nacional de la DGEPC.
Incidencias	Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.	7	Presentar ante la DGEPC un escrito donde exponga su queja o inconformidad.	Respuesta por parte de la DGEPC ante la queja o inconformidad.	Plazo no mayor a 10 días hábiles.	2 servidores públicos y 9 monitores	Los recursos financieros y materiales empleados durante el procedimiento de queja o inconformidad ciudadana son provistos por la Secretaría.	Oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2° Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.	Respuesta por parte de la DGEPC ante la queja o inconformidad ciudadana.	Descriptiva	No se cuenta con un sistema para la recolección de información relacionada a las quejas o inconformidades. Sin embargo, se utiliza la información recabada en las bases de datos pertenecientes al Sistema de Datos Personales Pueblos indígenas, originarios y comunidades de distinto origen nacional de la

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
											DGEPC y los proyectos ingresados.	
Seguimiento y monitoreo	Supervisión y control	8	Las personas encargadas de la supervisión, monitoreo y apoyo del programa social realizan acciones de seguimiento y orientación a los proyectos apoyados.	Monitoreo a los proyectos apoyados que se realiza semestralmente en un periodo de un año.	Para el caso de las actividades de seguimiento o supervisión a los proyectos apoyados de 3 a 6 meses. Para las actividades de monitoreo hasta un año.	2 servidores públicos y 9 personas encargadas de realizar acciones de difusión, formación y monitoreo.	En 2016 el recurso destinado a las acciones de acompañamiento técnico, capacitación, desarrollo metodológico, difusión, seguimiento y promoción de la participación social para la implementación del programa fue de \$1,353,144, con el cual se otorgaron al menos 9 ayudas por 13 ministraciones.	Domicilio de los proyectos y oficinas de la DGEPC.	Minutas de seguimiento, Informes de actividades financieras.	de de y	Descriptiva estadística y fiscal.	Sistema de Datos Personales Pueblos indígenas, originarios y de distinto origen nacional de la DGEPC, minutas de seguimiento, Informes de actividades y financieros.
Comprobación de la ayuda otorgada	Comprobación de la ayuda otorgada	9	El beneficiario realiza la entrega de informes de actividades y financieros con copias de facturas y comprobantes del gasto.	Firma de Acta Finiquito	De 3 a 5 meses.	2 servidores públicos y 9 personas encargadas de realizar acciones de difusión, formación y monitoreo.	El recurso destinado a las acciones de acompañamiento técnico, capacitación, desarrollo metodológico, difusión, seguimiento y promoción de la participación social para la implementación del programa está establecido dentro de la programación presupuestal del programa.	Oficina de la DGEPC ubicada en Fray Servando Teresa de Mier #198, 2º Piso, colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.	Elaboración y firma de finiquito proyecto apoyado.	y acta del	Financiera y descriptiva sobre las actividades realizadas	Sistema de Datos Personales Pueblos indígenas, originarios y de distinto origen nacional de la DGEPC, minutas de seguimiento, informes de actividades y financieros, acta finiquito.

Una vez descritos los procesos operativos del programa, se valoran las siguientes características de cada uno de ellos:

- Tiene un inicio, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el inicio del proceso, articulada a otro proceso.
- Tiene un fin, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.
- El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.

- D. El personal designado para el proceso es suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones.
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso.
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del proceso son los suficientes y adecuados.
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente.
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes.
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada.
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Los criterios de valoración para cada aspecto son: sí, parcial, no; posteriormente, en Observaciones se justifica el motivo de la valoración.

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Elaboración de las Reglas de Operación y Convocatoria del programa social.	1	Sí	Sí	Sí	Sí	Parcial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Existe congruencia y pertinencia en los procesos realizados para la planeación del programa social. La valoración respecto a los recursos financieros es parcial debido a que el presupuesto asignado al programa ha disminuido en los últimos años, situación que impide atender en su totalidad las necesidades y requerimientos de la población objetivo.
Difusión del programa social	2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Parcial	Sí	Es necesaria una vinculación más estrecha con la población objetivo del programa para ampliar la difusión del mismo.
Procedimiento de Acceso	3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Existe congruencia y pertinencia en los procesos implementados durante el procedimiento de acceso al programa social.
Procedimiento de Instrumentación/Operación.	4	Sí	Sí	Sí	Sí	Parcial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Existe congruencia, pertinencia y claridad en los procesos implementados durante la instrumentación del programa social.
Solicitud de disponibilidad de recurso a la Dirección de Administración de la Secretaría	5	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Existe congruencia y pertinencia en los procesos para la obtención de bienes y/o servicios derivados del Programa social.

Entrega del recurso por parte de la DGEPC.	6	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	El procedimiento para realizar la entrega del recurso se ejecuta de acuerdo a lo planteado en las Reglas de Operación del programa.
Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.	7	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	parcial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Los productos derivados del proceso son insuficientes ya que no se cuenta con un instrumento para la recolección y sistematización de información respecto a las quejas o inconformidades presentadas.
Supervisión y control	8	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Existe congruencia y pertinencia en los procesos para la supervisión y control de los bienes y/o servicios derivados del Programa social.
Comprobación de la ayuda otorgada	9	Sí	Sí	Parcial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	En algunas ocasiones la comprobación de las ayudas otorgadas no se realiza en los tiempos establecidos en los Compromisos de Ejecución ya que se presentan situaciones externas que amplían el periodo destinado a la ejecución del proyecto, sin embargo previamente se debe solicitar la autorización de prórroga al área administrativa encargada del programa social.

### III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

En esta sección de la evaluación se presentan los principales resultados del seguimiento y monitoreo de los resultados, tomando como base del análisis los indicadores de gestión y resultados de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), del programa social, que se incluyó en sus Reglas de Operación de 2016. Los elementos que se describen son: Nivel de Objetivo (Fin, Propósito, Componentes, Actividades), Nombre del Indicador, Fórmula de Cálculo, Resultados del año que se está evaluando y Externalidades, tanto positivas como negativas, que pudieron afectar los resultados alcanzados.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Porcentaje de población beneficiada directa e indirectamente por los proyectos apoyados	Número de personas beneficiadas directa e indirectamente (PB) x 100/Número de personas en total de la Población potencial (PP). Fórmula: PB x 100/PP.	6.60%	En 2016 se atendió de manera directa e indirecta a 3 mil personas, en este sentido, considerando que en la región 45 mil familias dependen de la actividad turística, solamente se logró atender el 6.6 por ciento del total de la población potencial del Programa con los proyectos apoyados, lo anterior debido a un factor fundamental, el presupuesto otorgado al programa no es suficiente para atender las 7 delegaciones rurales,

Componente 1	Porcentaje de proyectos aprobados mediante la modalidad de "Imagen turística en el marco de rutas patrimoniales"	Número de proyectos aprobados (NPA) x 100 / Número de proyectos ingresados (NPI) Fórmula: $PA \times 100 / PI$	72.40%	En 2016 se aprobaron 21 solicitudes de las 29 ingresadas. En este sentido se apoyó el 72.4 por ciento de los proyectos ingresados en la Convocatoria 2016, lo anterior debido a tres factores: a) Falta de presupuesto para atender la demanda, b) Las personas solicitantes no cumplieron con los requisitos señalados en la Convocatoria 2016 del Programa y c) Las personas solicitantes no alcanzaron la puntuación mínima aprobatoria señalada en las Reglas de Operación de acuerdo a los criterios de evaluación socioeconómicos y técnicos internos.
	Promedio de personas beneficiadas directa e indirectamente con los proyectos apoyados mediante la modalidad de "Imagen turística en el marco de rutas patrimoniales"	Número de personas beneficiadas directa e indirectamente (PBDI)/Número de proyectos apoyados (PA) Fórmula: $PBD/PA$	55 personas	En 2016 se benefició un promedio de 55 personas directa e indirectamente por proyecto apoyado bajo el componente de mejoramiento de imagen, infraestructura y equipamiento en sitios comunes ya que se apoyaron iniciativas de carácter social (se realizan en núcleos agrarios), impulsadas por grupos de trabajo y comunitarias, tales como Parques ecoturísticos, Embarcaderos, entre otros.
Componente 2	Promedio de personas beneficiadas directamente con los proyectos apoyados bajo la modalidad de "infraestructura y equipamiento en sitios turísticos".	Número de personas beneficiadas directamente (PBD)/Número de proyectos apoyados (PA) Fórmula: $PBD/PA$	1.6 personas	Se benefició directamente un promedio de 1.6 personas por proyecto apoyado bajo la modalidad de "Infraestructura y equipamiento" ya que solamente uno de los proyectos aprobados fue gestionado por un grupo de trabajo.
	Promedio de personas beneficiadas indirectamente con los proyectos apoyados bajo la modalidad de "infraestructura y equipamiento en sitios turísticos.	Número de personas beneficiadas indirectamente (PBI)/ Número de proyectos apoyados (PA) Fórmula: $PBI/PA$	20 personas	Se benefició indirectamente un promedio de 20 personas por proyecto apoyado bajo la modalidad de "Infraestructura y equipamiento" ya que se consideran como beneficiarios indirectos las familias de los beneficiarios directos, trabajadores, y personas externas cuya actividad está relacionada con el proyecto.
Componente 3	Porcentaje de personas que concluyen aprobatoriamente la certificación.	Personas Aprobadas (PA)*100/Personas inscritas (PI). Fórmula:(PA) x 100/PI	100%	El 100 por ciento de las personas que participaron en el Diplomado para la Formación de Guías de Turistas especializados en excursionismo obtuvieron una calificación global aprobatoria superior a 9.0, tanto en los 5 módulos de aprendizaje como en la evaluación final realizada por la empresa Tiahtli Campamento. Como factores externos que contribuyeron al buen desempeño de los participantes identificamos que la mayoría de ellos ya tenían conocimientos previos respecto a los diferentes temas abordados, de igual forma tenían experiencia en las actividades de guidismo y manejo de grupos. Por otra parte, identificamos como un factor interno fundamental para el buen desarrollo de las actividades las acciones de seguimiento que se realizaron en al menos el 85% de los módulos por parte del personal operativo del Programa.
	Porcentaje de guías que califican los cursos de capacitación con nivel de satisfacción alta y muy alta.	Número de guías que califican los cursos de capacitación con nivel de satisfacción alta y muy alta (GC+) / Total de guías x 100 Fórmula: (GC+) TGC x 10	100%	De acuerdo con las encuestas de satisfacción aplicadas por el Programa, el 100 por ciento de las personas que participaron en el Diplomado para la Formación de Guías de Turistas especializados en excursionismo califican el curso con nivel de satisfacción alto y muy alto. Los participantes consideraron que los temas tratados en los módulos fueron de su interés, abordados con la profundidad requerida y cubrieron sus expectativas, asimismo consideran que los temas tratados en la capacitación tendrán un impacto positivo en su vida profesional por lo que se comprometieron a concluir favorablemente el Diplomado. Por otro lado el perfil de los instructores fue acorde a los temas abordados, mostraron dominio sobre los temas tratados y fueron expuestos con claridad y coherencia.

Componente 4	Promedio de personas beneficiadas directamente con los proyectos apoyados bajo la modalidad de "Fomento del turismo social"	Número de personas beneficiadas directamente con los recorridos (PBD)/ Número de proyectos apoyados (PA) Fórmula: PBD/PA	655.5 personas	Se benefició de manera directa a 1311 personas pertenecientes a grupos prioritarios con recorridos turísticos gratuitos por las rutas patrimoniales de la Ciudad de México, en este sentido se benefició un promedio de 655.5 personas por proyecto apoyado. Mediante estas acciones se contribuye a que los habitantes de la Ciudad de México disfruten de su patrimonio natural y cultural, independientemente de su situación económica, social o cultural.
Actividad 1	Porcentaje de proyectos apoyados	Número de proyectos aprobados (PA) x100/Número total de proyectos ingresados (PA)	72.40%	En 2016 se aprobaron 21 solicitudes de las 29 ingresadas. En este sentido se apoyó el 72.4 por ciento de los proyectos ingresados a la Convocatoria 2016, lo anterior debido a tres factores: a) Falta de presupuesto para atender la demanda, b) Las personas solicitantes no cumplieron con los requisitos del Programa para ser sujetos de apoyo y c) Las personas solicitantes no alcanzaron la puntuación mínima aprobatoria señalada en las Reglas de Operación.
Actividad 2	Porcentaje de recursos comprobados	Número de proyectos comprobados (PC) x100/Número total de proyectos apoyados (PA)	100%	El 100 por ciento de las personas apoyadas por el programa comprobó de manera satisfactoria la aplicación de la ayuda otorgada por la Secretaría. Asimismo las personas encargadas de realizar acciones de seguimiento al programa social constataron la aplicación del recurso y la operatividad del proyecto.
Actividad 3	Porcentaje de proyectos finiquitados	Número de proyectos finiquitados (PC) x100/Número total de proyectos apoyados (PA)	100%	El 100% de las personas beneficiarias en el ejercicio fiscal 2016 del Programa comprobaron y finiquitaron el apoyo otorgado.
Actividad 4	Porcentaje de beneficiarios que tienen un grado de satisfacción alto y muy alto respecto al proceso de operación, instrumentación y seguimiento de las actividades operativas del programa social.	Número de beneficiarios que tienen un grado de satisfacción alto y muy alto respecto al proceso de operación, instrumentación y seguimiento de las actividades operativas del programa social (B+) / Total de beneficiarios (TB) x 100 Fórmula: (B+) /TB	95.20%	El 95.2 por ciento de las personas beneficiarias tienen un grado de satisfacción alto y muy alto respecto al proceso de operación, instrumentación y seguimiento de las actividades operativas del programa.

A continuación, se describe la manera y los mecanismos mediante los cuales se da seguimiento y monitorean los indicadores del programa, de modo que se puedan medir y evaluar los resultados alcanzados y el cumplimiento de sus metas.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Sí	Se midieron de acuerdo a la periodicidad establecida en las Reglas de Operación.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Se aplicaron los instrumentos necesarios para obtener la información de manera oportuna, por ejemplo, para conocer el grado de satisfacción que tuvieron las personas que se certificaron como guías de turistas especializados respecto al Diplomado, se utilizó una encuesta de satisfacción.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Sí	La información es generada principalmente a través del análisis de los documentos requeridos durante el procedimiento de acceso al programa social, posteriormente durante la aplicación de los instrumentos de seguimiento, monitoreo y en algunos casos encuestas de satisfacción.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	En coordinación con el área operativa del programa.

Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Nos permitieron conocer el impacto social y económico que tienen las ayudas otorgadas por el Programa en la población objetivo, el número de personas beneficiadas directa e indirectamente, así como la percepción y el grado de satisfacción de las personas beneficiarias.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Los indicadores nos permitieron identificar áreas de oportunidad para mejorar los procesos de seguimiento y monitoreo del programa social, así como para mostrar la necesidad de aumentar el presupuesto del programa con el objetivo de incrementar el impacto sobre la población potencial y objetivo.

### III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

A partir de los principales hallazgos y resultados obtenidos en las secciones previas, se realizó una valoración general de la operación, mediante la cual se busca resumir en qué medida los procesos implementados son adecuados y suficientes para que el programa opere tal y cómo establece su normatividad específica, así como para cumplir las metas y objetivos que, desde su diseño se plantean.

Los criterios de valoración para cada aspecto son: sí, parcialmente, no; posteriormente, en Observaciones se justifica el motivo de la valoración.

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	Parcialmente	El personal para realizar las acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento no es suficiente, situación que limita los alcances e impacto del programa social.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Sí	El programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para el ejercicio 2016 "Turismo sustentable CDMX" fue operado de conformidad con los procedimientos de acceso e instrumentación señalados en las reglas de operación para el ejercicio fiscal 2016.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Parcialmente	En 2016 el programa contó con un presupuesto de \$2 millones 613 mil 750 pesos, con el cual fue posible beneficiar directa e indirectamente a más de 3000 mil personas, que representan apenas el 6.6% de la población potencial del programa. En este sentido es necesario incrementar el presupuesto destinado al programa para impulsar el desarrollo integral del turismo alternativo en la Ciudad de México, así como para incrementar su impacto y alcance.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en la Reglas de Operación 2016	Sí	Se atendió a los habitantes de las siete delegaciones rurales de la Ciudad de México que realizan actividades de turismo alternativo y patrimonial, interesados en fortalecer sus proyectos; realizar recorridos de turismo social y certificarse como guías de turistas especializados.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Sí	La infraestructura es adecuada, ya que se cuenta con instalaciones para operar en dos sedes, una dentro de las oficinas de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades ubicada en Fray Servando Teresa de Mier No. 198, 2º piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090 y de manera periódica se opera desde el Centro Regional de Desarrollo Rural No. 4 ubicada en Año de Juárez 9700, colonia Quirino Mendoza, pueblo de San Luis Tlaxiátemalco, delegación Xochimilco, lo cual permite tener más cercanía a la población objetivo.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Sí	Previo a su instrumentación el Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para el ejercicio 2016 "Turismo sustentable CDMX" atravesó por un periodo de planeación que involucró a diferentes áreas administrativas de la SEDEREC, posteriormente en su operación incorpora procesos de difusión, acceso, incorporación, obtención de bienes y servicios, entrega de bienes o servicios, incidencias, seguimiento y monitoreo.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Sí	Sí, las Reglas de Operación, las cuales fueron publicadas el 29 de enero de 2016 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en la página web de la SEDEREC.

Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Sí	Previo a su incorporación al programa social, las personas que realizaban actividades de formación, difusión, monitoreo y seguimiento tuvieron que acreditar tener conocimientos sobre los programas sociales y sus procesos operativos.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Sí	Los procesos de difusión, acceso, incorporación, obtención de bienes y servicios, entrega de bienes o servicios, incidencias, seguimiento y monitoreo estuvieron estandarizados y se aplicaron de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación del programa social.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Sí	La ejecución de los diferentes procesos del programa social se realizó conforme a lo establecido en las Reglas de Operación. En el ejercicio fiscal 2016 se acortó el tiempo de difusión de la convocatoria y se adelantó el procedimiento de acceso en comparación al ejercicio fiscal 2015, lo anterior con la finalidad de agilizar el proceso de instrumentación, entrega de recursos, así como su aplicación.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	Sí	Los procesos de coordinación entre las diferentes áreas de la SEDEREC, así como las actividades del personal encargado de realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento del programa estuvieron establecidas en las Reglas de Operación 2016 del programa social.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	Sí	En el apartado VI. 2. Supervisión y control de las Reglas de Operación del programa se estableció que posterior a la aplicación de la ayuda otorgada en el ejercicio fiscal 2016 y la firma del finiquito, la SEDEREC, llevará a cabo un mecanismo de monitoreo a los proyectos beneficiados que se realizará semestralmente en un periodo de un año, con visitas de campo para verificar el buen estado, el funcionamiento, mantenimiento y la correcta aplicación de los equipos o bienes adquiridos. Asimismo se evaluará el impacto que han tenido los conceptos de apoyo. Por otro lado, los indicadores de gestión utilizados para retroalimentar los procesos operativos que se desarrollan están establecidos dentro del nivel de actividades de la matriz de indicadores del apartado IX.2 de las Reglas de Operación, a través de los cuales es posible conocer el porcentaje de recursos comprobados, Porcentaje de proyectos finiquitados y Porcentaje de beneficiarios que tienen un grado de satisfacción alto y muy alto respecto al proceso de operación, instrumentación y seguimiento de las actividades operativas del programa social.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Sí	A través del análisis de los indicadores del programa, de la aplicación de encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias, mediante el análisis de las evaluaciones internas previas se identificaron puntos de mejora. Por otro lado, durante el proceso de planeación del programa social se realizó investigación y análisis de bibliografía, asimismo se aplicaron mecanismos de retroalimentación con las personas encargadas de monitorear el programa social, así como con los beneficiarios para identificar oportunidades de mejora en los subsecuentes ejercicios fiscales del programa.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el programa social	Sí	En 2016 se aplicó una encuesta de satisfacción aplicada a 10 personas beneficiarias que cursaron el Diplomado para la formación de guías de turistas especializados en excursionismo a fin de obtener la certificación que los acredita como guías de turistas especializados a nivel federal.

## **IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.**

Para realizar la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias del programa social se diseñó y aplicó un instrumento de captación de información dirigido a la población beneficiaria del programa social en 2016. Se consideraron las 7 categorías y los aspectos a evaluar que se establecen en los lineamientos: expectativas, imagen del programa, cohesión social, calidad de la gestión, calidad del beneficio, contraprestación y satisfacción.

### **IV.1. Elaboración del instrumento de captación**

Una vez que se definieron las categorías de análisis y los aspectos a evaluar, el primer momento fue propiamente la elaboración de los instrumentos de medición para la obtención de información primaria. Como criterio fundamental para este trabajo se destacó el diseño de estándares como pueden ser los criterios de calidad a determinar, empezando por la validez y confiabilidad metodológica, el significado interpretativo de los resultados y la dimensión humana de los servicios.

Para la construcción de los instrumentos de medición se siguieron las siguientes etapas:

- 1) Elaboración de matriz de indicadores, a partir de los objetivos de la evaluación.
- 2) Enfoque y metodología.
- 3) Elaboración de indicadores o factores con variables complejas o multidimensionales y otros con variables unidimensionales, para su análisis subsecuente.
- 4) Elaboración de escalas de medición adecuadas a cada uno, de tipo: Likert, alfanuméricas, nominales, entre otras.
- 5) Elaboración de categorías de análisis y unidades de análisis para interpretar los datos cualitativos, como percepción de trato y satisfacción de los usuarios.

En el anexo 1 se presenta el instrumento que fue aplicado para llevar a cabo esta evaluación de satisfacción, mismo que fue nombrado Cuestionario para Evaluar la Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades.

La aplicación del instrumento se realizó telefónicamente y, en los casos en los que fue posible, se realizó presencialmente.

### **IV.2. Diseño muestral**

El diseño muestral tomó como base y universo al total de beneficiarios de los cinco programas a cargo de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades.

Esta decisión se tomó por dos razones, en primer lugar, porque el total de beneficiarios de cada uno de los 5 programas a cargo de la Dirección es pequeño, lo cual implica que determinar una muestra representativa por programa social se traduciría en seleccionar a cerca de la totalidad de beneficiarios en cada caso y, en segundo lugar, aunque existen diferencias en el diseño y naturaleza de los cinco programas, éstos coinciden en la definición de su población objetivo, siendo el principal criterio la pertenencia a una comunidad indígena o a un pueblo o barrio originario de la Ciudad de México. En ese sentido, la variabilidad que podría existir entre los beneficiarios de los programas es la misma variabilidad que se podría presentar en la población potencial de todos los programas.

Adicionalmente, como se ha descrito en esta evaluación, el programa cuenta con restricciones en los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta, lo cual implica una disponibilidad limitada de tiempo y personal para realizar un levantamiento más amplio.

El diseño muestral elaborado fue estratificado, considerando un total de  $N$  programas sociales, dividida en estratos de  $N_1 + N_2 + \dots + N_L = N$ .<sup>1</sup> Una vez seleccionados los estratos, se calculó el tamaño óptimo de muestra para cada programa, analizando la proporción que representa el número de beneficiario por programa social en el total de beneficiarios de los 5 programas a cargo de la Dirección General.

La fórmula para la estimación del tamaño de la muestra<sup>2</sup> se presenta a continuación:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: tamaño muestral;

N: tamaño de la población;

z: valor correspondiente a la distribución de gauss,  $\alpha = 0.05 = 1.96$ ;

p: prevalencia esperada del parámetro a evaluar,

i: error que se prevé cometer si es del 5 %,  $i = 0.05$

La muestra de beneficiarios se calculó bajo el siguiente escenario:

---

<sup>1</sup> Cada estrato representa a cada uno de los programas sociales.

<sup>2</sup> Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

- i. Se propuso calcular el tamaño óptimo de la muestra con un error de 5%,
- ii. Para la estimación de proporciones, se parte del supuesto de que  $p=q=50\%$ .
- iii. Se considera un nivel de confianza del 95%, por lo que  $\alpha = 0.05$  y  $z = 1.96$ .
- iv. El número total de beneficiarios es de 873.

Aplicando la fórmula referida, se obtiene el tamaño de muestra, que es de 267 beneficiarios.

Al hacer una asignación proporcional al total de beneficiarios que representan del total de la Dirección General, se obtiene que el tamaño de muestra para el programa es de 10 beneficiarios.

### **IV.3. Resultados**

Se aplicó la encuesta a 10 beneficiarios del programa, de los cuales 3 se encuentran en el rango de edad de 31-50 años, 6 en el de 51-65 y 1 mayor de 65 años.

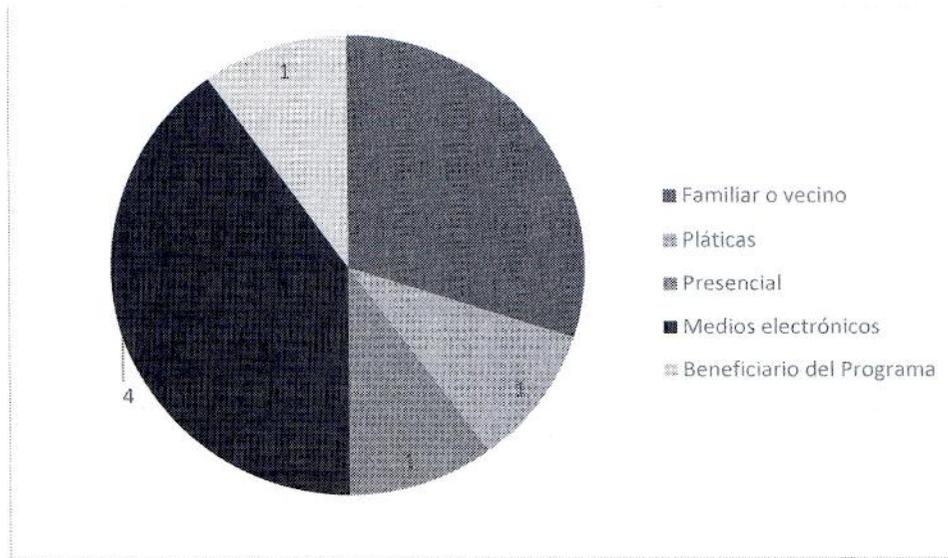
#### ***Imagen del Programa***

Al preguntar a los beneficiarios acerca del medio o la forma en que tuvo conocimiento del programa, tres de los 10 contestaron que fue gracias a un familiar o vecino, uno lo hizo al asistir presencialmente a la Secretaría y 4 lo hicieron a través de medios electrónicos (ver gráfica 1).

Se preguntó a los beneficiarios acerca del conocimiento que ellos tenían acerca de los programas y acciones que realiza la SEDEREC, así como acerca del programa. En la gráfica 2 se puede observar que 6 de los 10 beneficiarios no conocía los programas y acciones que realiza la SEDEREC. Una vez que fueron beneficiarios, todos manifestaron conocer el objetivo del programa, conocer el resultado que se espera alcanzar, así como sus derechos y obligaciones.

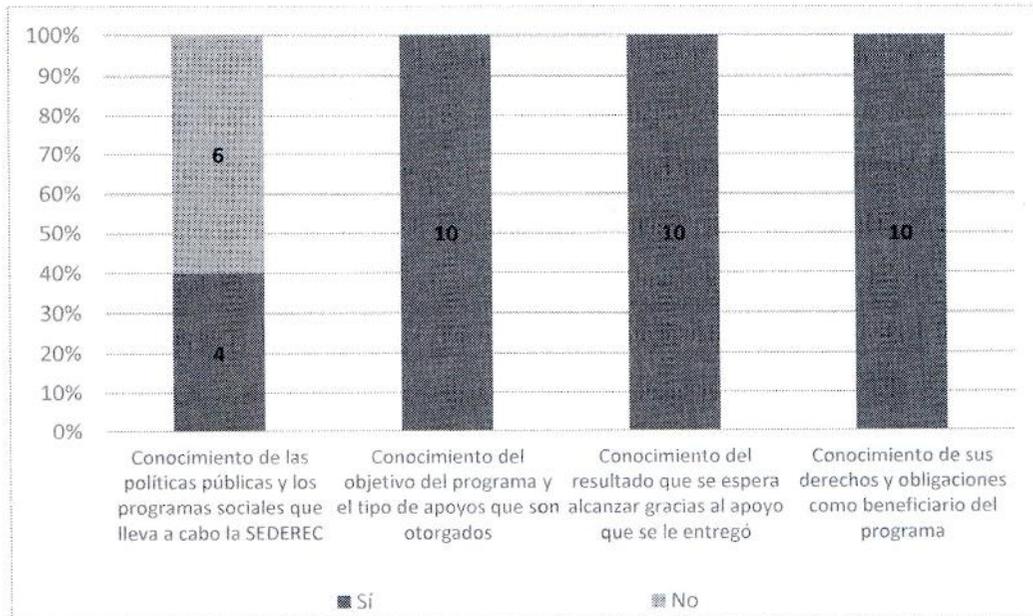
Respecto a su opinión acerca de la dificultad para realizar los trámites y procedimientos para la obtención del beneficio, 6 de los encuestados manifestó que no fue ni tan fácil ni tan difícil, 3 indicaron que fue fácil y 1 que fue difícil (gráfica 3).

**Gráfica 1. Medio por el que se enteró del Programa**



Fuente: Elaboración propia

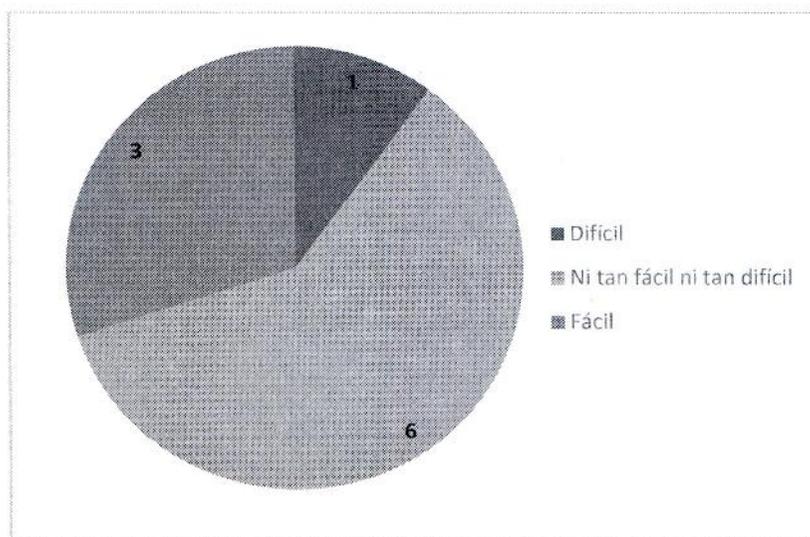
**Gráfica 2. Imagen del Programa**



Fuente: Elaboración propia

*El*

**Gráfica 3. Dificultad para la realización de trámites y procedimientos para la obtención del beneficio**



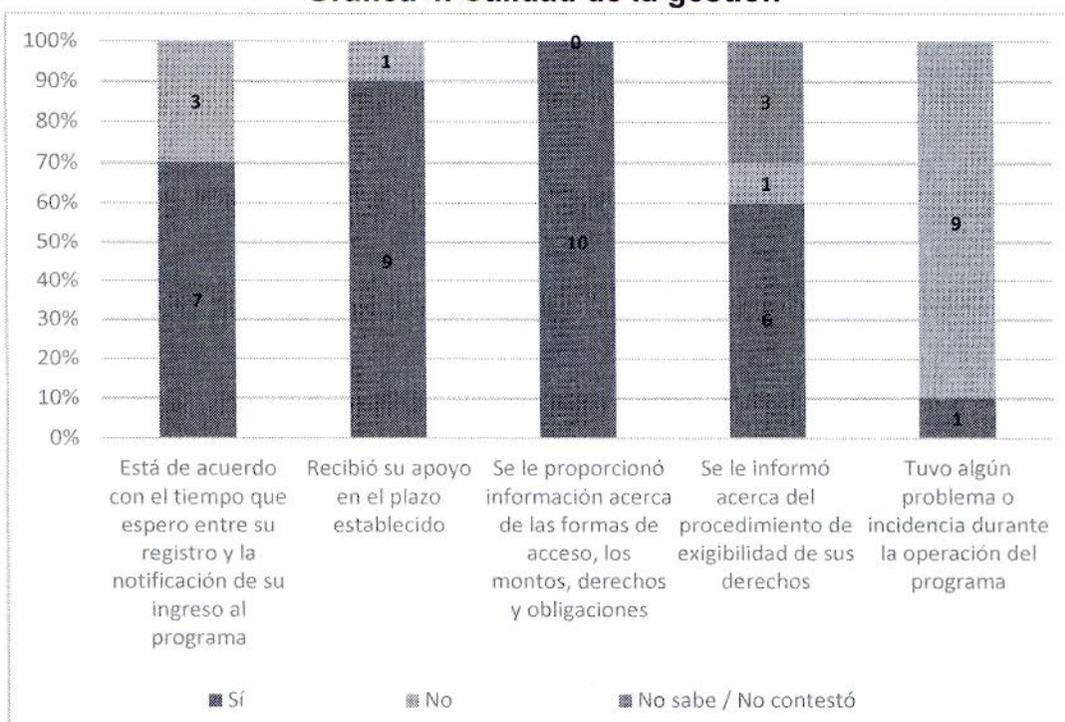
Fuente: Elaboración propia

### ***Calidad de la gestión***

Todos los encuestados manifestaron que el personal que entregó el apoyo fue muy amable.

En la gráfica 4 se presenta información de la opinión de los beneficiarios acerca de la calidad en la atención. Como se observa, 7 de los 10 está de acuerdo entre el tiempo que esperó entre su registro y la notificación al programa. Mientras tanto, 9 manifestaron que recibieron su apoyo en el plazo establecido, los 10 manifestaron que se le proporcionó información acerca las formas de acceso, monto de las ayudas, derechos y las obligaciones al suscribir el beneficio y 6 de ellos indicaron que se le informó acerca del procedimiento de exigibilidad de sus derechos. Cabe resaltar que sólo uno de ellos manifestó tener algún problema durante la operación del programa.

**Gráfica 4. Calidad de la gestión**



Fuente: Elaboración propia

### **Calidad del Beneficio**

Al pedir a los beneficiarios que calificaran el apoyo que recibieron de parte de SEDEREC entre 0 y 10, cuatro de ellos lo calificaron con un valor 9 y seis con un valor de 10. La calificación promedio fue de 9.6.

### **Cohesión social**

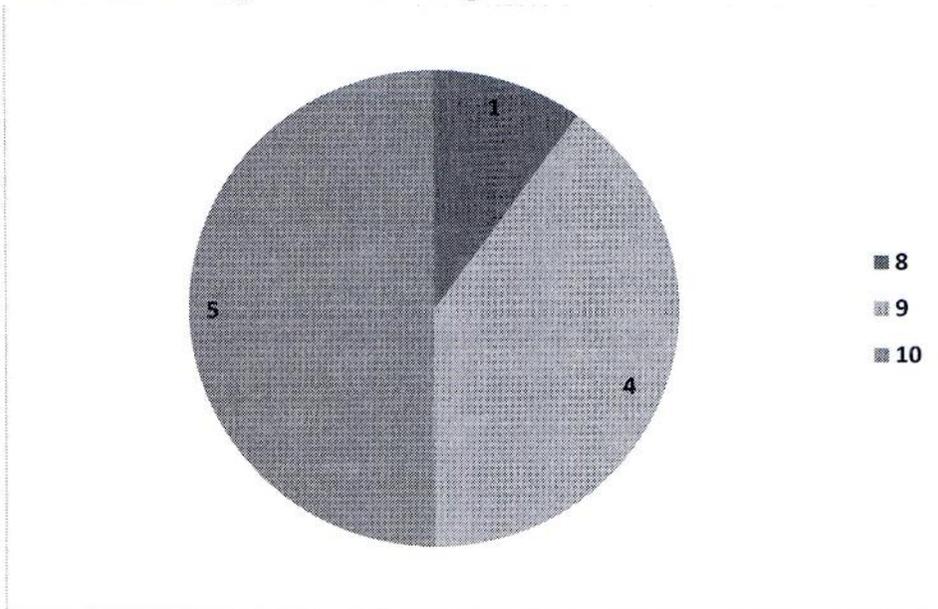
Al pedirles a los beneficiarios que calificaran la convivencia que han tenido con la comunidad a partir de que recibe el apoyo del programa, utilizando una escala del 0 al 10, dónde 0 significa mucho y 10 es nada, 4 otorgaron una calificación al nivel de convivencia de 10, mientras 2 otorgaron una calificación de 9, y 4 calificaron con 8. Por las características del Programa y la población a la que va dirigido, se espera contribuir a fortalecer los lazos comunitarios y apoyar proyectos que incidan en la cohesión y participación de los habitantes de los pueblos y comunidades que son apoyados. La calificación promedio, con ello fue de 9.

### **Satisfacción**

Se les pidió a los beneficiarios que, en una escala del 0 al 10, otorgarán una calificación general al programa. En la gráfica 8 se puede observar que 5 le otorgaron una calificación de 10, mientras que 4 calificaron con 9 al programa, y 1 con 8, que fue la calificación más baja que se recibió. La calificación promedio del programa fue de 9.4 (gráfica 5).

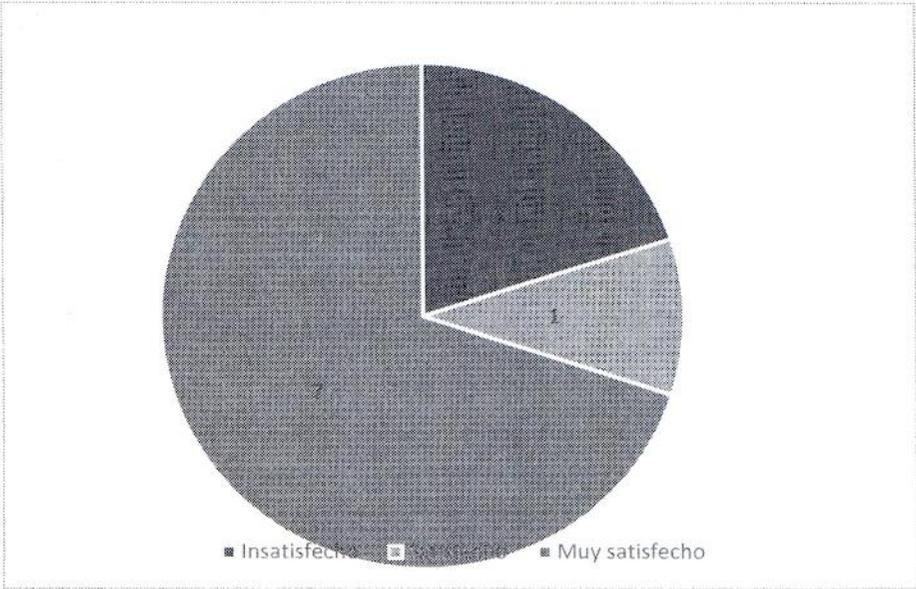
Finalmente, se les preguntó a los beneficiarios qué tan satisfechos están con el programa, 8 manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos, mientras que 2 indicaron estar insatisfechos (gráfica 6).

**Gráfica 5. Calificación general del Programa**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfica 6. Grado de satisfacción con el Programa**



Fuente: Elaboración propia

## **V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL.**

### **V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL.**

La tercera etapa de la Evaluación Integral de los Programas Sociales de la CDMX se realizará en 2018, la cual incluirá la Evaluación de Resultados, que comprende como uno de sus componentes el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

En la Ciudad de México hay un déficit en la generación de información que permita conocer con precisión la situación que guardan las poblaciones que son atendidas en este Programa, esto es, la población indígena y de pueblos originarios, que habitan en la zona rural. Las necesidades de información se presentan tanto al nivel de los individuos, en cuanto a sus condiciones socio demográficas, carencias sociales y ejercicio de sus derechos sociales, como al nivel colectivo, esto es, la definición e identificación de los pueblos y comunidades indígenas y de los pueblos originarios.

En este sentido, en la evaluación de 2016 se planteó avanzar en la generación e integración de información al nivel de las personas y familias que forman parte de las poblaciones mediante la aplicación de un instrumento estandarizado que capta información demográfica, socioeconómica y de posibles situaciones de riesgo, el cual se aplicó en algunos predios y territorios en los que se concentra esta población e interviene la dependencia mediante sus programas y acciones sociales. En el Anexo 2 se presenta el instrumento que fue diseñado para tal fin.

Durante 2017 y los primeros meses de 2018 se captaría información de la población que en su momento fue encuestada para conocer y evaluar los resultados del programa a partir de los cambios respecto a su situación inicial y el avance en el cumplimiento de los derechos que se pretende contribuir a garantizar en esta población.

#### **V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.**

En 2017 y 2018 se aplicará el instrumento diseñado para el levantamiento panel a la población beneficiaria a quien se le aplicó en 2016.

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	10
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	5 beneficiarios continúan en el programa.
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017 (B).	5 ya no se encuentran activos.
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B).	10

Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Preguntas de percepción y satisfacción de beneficiarios.	Es importante conocer la opinión de los beneficiarios del programa.

## V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.

El cronograma de diseño del instrumento, aplicación y procesamiento de información se presenta a continuación.

Aplicación y Procesamiento	Periodo	Lugar de Aplicación	Personal Utilizado	Tiempos Empleados
Diseño del Instrumento	Julio - agosto 2017	Sederec	1 persona de estructura	Una semana de trabajo
Aplicación del Instrumento	agosto-diciembre 2017	Sederec, pueblos y barrios originarios	1 persona de estructura y 5 monitores	Se combinarán las actividades regulares con el levantamiento
Procesamiento de Información	enero-marzo 2018	Sederec	1 persona de estructura y 2 monitores	Se combinarán las actividades regulares con el levantamiento
Reporte de resultados	junio 2018	Sederec	1 persona de estructura y 2 monitores	Se reportarán en el informe de la evaluación interna 2017 (presentada en 2018).

## VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

En este capítulo se presentan los resultados de la evaluación interna 2016, en la cual se valora si fue desarrollada de acuerdo con los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, a través de una matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio), así como un campo de justificación en la que se presentan elementos que explican el sentido de dicha valoración.

### VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

Apartado de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	La introducción incluye los puntos requeridos.
II. Metodología de la evaluación interna 2016		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	La descripción incluye todos los puntos requeridos.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se describe correctamente las técnicas de investigación empleadas.
II.3 Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se incluyen las fuentes de investigación utilizadas y su correcta clasificación.
III. Evaluación del diseño del programa social		
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Se incluyen los cinco cuadros analíticos requeridos.
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Se incluyen todos los elementos requeridos en los cuadros analíticos.
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se incluyen todos los elementos requeridos en los cuadros analíticos.
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se incluyen de manera correcta los tres arboles analíticos, así como el resumen narrativo, la matriz de indicadores, la consistencia interna del programa, la valoración del diseño, el resultado de matriz y el análisis de los involucrados.
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Todos los puntos requeridos fueron incluidos en este apartado.
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Este apartado incluye la información solicitada.
IV. Construcción de la línea base del programa social		
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	La matriz de efectos y plazos del programa cuenta con la información requerida.
IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la línea base	Parcial	Sólo se exponen las categorías de análisis del programa.
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Todos los puntos requeridos fueron incluidos en este apartado.

IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Parcial	Falta desagregar en tablas la población atendida por el programa social en 2015 y el corte con el que se cuente.
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	El cronograma incluye todos los puntos requeridos.
V. Análisis y seguimiento de la evaluación interna 2015		
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	El análisis de la evaluación fue desarrollado de acuerdo a los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Evaluación Interna.
V.2. Seguimiento recomendaciones de las evaluaciones internas anteriores	Satisfactorio	El cuadro de seguimiento incluye todos los puntos requeridos.
VI. Conclusiones y estrategias de mejora		
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	La matriz incluye todos los puntos requeridos.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	El cuadro de estrategias cumple con todos los puntos requeridos.
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	El cronograma cumple con todos los puntos requeridos.
VII. Referencias documentales	Satisfactorio	Se incluye con precisión las referencias Documentales.

## VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

En este apartado se reporta el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora propuestas en la evaluación interna 2016, mediante el siguiente cuadro que incorpora información acerca de la estrategia, la etapa de implementación dentro del programa, el plazo establecido, área responsable de su seguimiento, situación actual a junio de 2017 y, finalmente la justificación y los retos enfrentados para su cumplimiento.

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Contar con un área de planeación que desarrolle las actividades de planeación del Programa., considerando las limitaciones y necesidades, y que durante su implementación monitoree sistemáticamente para detectar las deficiencias en la planeación que obstaculizan el desarrollo del Programa y sus resultados.	Todo el proceso de planeación del programa social, desde el diseño hasta el seguimiento y monitoreo.	Mediano	Subdirección de Planificación/Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades.	Actualmente se está diseñando el área de planeación.	Es necesario fortalecer el proceso de planeación y monitoreo del programa, para contar con instrumentos y herramientas que permitan verificar el cumplimiento de objetivos, metas, eficientar el uso de recursos e identificar tareas de oportunidad en su diseño.
Coordinar esfuerzos con asociaciones civiles para el desarrollo de investigaciones sobre la población objetivo.	Planeación	Mediano	Subdirección de Planificación	Se encuentra en análisis y se están diseñando las estrategias de coordinación con asociaciones civiles.	Se han analizado los estudios previos realizados por instituciones académicas respecto a la población objetivo del programa. Entre los principales retos se encuentran generar un procedimiento e instrumentos para conocer la situación actual de la misma, así como conjuntar recursos humanos y financieros con asociaciones civiles, instituciones académicas y dependencias del gobierno local para implementar los instrumentos y procedimientos que lleven a un diagnóstico certero de la población objetivo.

Estrategía de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
<p>Contar con un mayor número de recursos financieros para no poner en riesgo la operación del Programa en alguna de sus etapas.</p>	<p>Planeación, difusión, solicitud, inscripción, obtención de bienes y servicios, entrega, incidencias, seguimiento y monitoreo.</p>	<p>Largo</p>	<p>Dirección de Administración</p>	<p>Se encuentra en revisión.</p>	<p>El programa requiere un mayor presupuesto para atender de manera eficiente a su población objetivo e incrementar su impacto, ya que por su naturaleza el turismo alternativo representa una oportunidad para aprovechar sustentablemente el patrimonio natural y cultural de los pueblos originarios de la zona rural, generando alternativas económicas que permita a sus habitantes mejorar su calidad de vida a la par que propicia la difusión y fortalecimiento de su patrimonio cultural, así como la valoración y preservación de su patrimonio natural. La población objetivo resulta numerosa y por consiguiente debe ampliarse no sólo la cantidad de apoyos sino el monto para generar más proyectos exitosos que tengan impacto económico de manera directa, indirecta e inducida entre sus pro movientes y las comunidades. Es importante señalar que actualmente se atiende solamente al 6% de la población objetivo.</p>
<p>Contar con una mayor y mejor infraestructura para no poner en riesgo la operación del Programa en alguna de sus etapas.</p>	<p>Planeación, difusión, solicitud, inscripción, obtención de bienes y servicios, entrega, incidencias, seguimiento y monitoreo.</p>	<p>Largo</p>	<p>Dirección de Administración</p>	<p>Se están implementando las medidas necesarias para contar con una mayor y mejor infraestructura.</p>	<p>Se están realizando las acciones administrativas necesarias para que el programa pueda contar con insumos e infraestructura suficiente para llevar a cabo su operación tanto en el trabajo de gabinete, como en el de campo.</p>

## VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

### VII.1. Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El programa está fundamentado en la Ley de Turismo del Distrito Federal y alineado a las estrategias del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.</li> <li>2. Se han mejorado los mecanismos de seguimientos a los proyectos apoyados, lo cual permitió que en 2016 todos los proyectos finiquitaran el recurso otorgado por el programa.</li> <li>3. El personal que trabaja en el programa cuenta con experiencia en el ramo turístico y conocimiento de la zona rural.</li> <li>4. Existe acercamiento y comunicación continúa con los prestadores servicios turísticos de la zona rural de la Ciudad de México.</li> <li>5. Se han generado espacios para promover la vinculación, retroalimentación e intercambio de experiencias, entre los prestadores de servicios turísticos lo que permite orientar el enfoque del programa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminución significativa de los recursos presupuestales destinados al Programa en los últimos 5 años, situación que ha afectado el desarrollo del sector. Actualmente el programa cuenta con un presupuesto y estructura operativa insuficiente para atender la demanda de la población objetivo.</li> <li>2. Escasa difusión del programa social debido a la falta de presupuesto para atender las necesidades de la población objetivo.</li> <li>3. Baja participación de las instituciones académicas y representantes de otras instituciones en los procesos de evaluación de las solicitudes que se reciben como resultado de la Convocatoria.</li> <li>4. Falta de seguimiento a los proyectos que se apoyan a lo largo del tiempo, para retomar su experiencia.</li> <li>5. Falta de impulso al turismo gastronómico, que es un área de oportunidad y que se impulsa en todo el país.</li> </ol>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Ciudad de México es el segundo destino con mayor número de visitantes nacionales e internacionales a nivel nacional.</li> <li>2. Existe una alta demanda de espacios naturales para realizar actividades de esparcimiento, recreación y deporte, por parte de los habitantes de la Ciudad de México</li> <li>3. Se ha generado a nivel mundial una tendencia que favorece la preferencia por los destinos de turismo de naturaleza, que ofrecen experiencias sostenibles y en contacto con las comunidades y pueblos rurales.</li> <li>4. Los pueblos originarios asentados en la zona rural son poseedores de una gran herencia cultural y natural que puede transformarse en producto turístico.</li> <li>5. Pobladores en la zona rural buscan la creación de nuevas fuentes de empleo vinculadas al turismo.</li> <li>6. Los pobladores de la zona rural buscan implementar iniciativas de desarrollo que les permita conservar su patrimonio natural y cultural.</li> <li>7. Existe interés creciente de la población objetivo por participar en el programa.</li> <li>8 Las personas que se dedican al turismo de naturaleza han creado nuevos productos turísticos que pueden ser de interés del turismo internacional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida gradual del territorio y deterioro de los recursos naturales debido al crecimiento de la mancha urbana y la escasa planificación del desarrollo territorial.</li> <li>2. Alta dependencia de los subsidios que otorga el gobierno debido al bajo índice de rentabilidad de los proyectos, lo que ha mermado su desarrollo e impacto.</li> <li>3. Falta de una regulación y reglamentación de las actividades de turismo de naturaleza que se desarrollan en la Ciudad de México.</li> <li>4. Escasa promoción de los atractivos, actividades y servicios de turismo de naturaleza.</li> <li>5. Falta de innovación en el desarrollo de productos turísticos en los territorios rurales.</li> <li>6. Escasa vinculación con otras instituciones del gobierno federal y local para concretar acciones que favorezcan el desarrollo del turismo de naturaleza en la Ciudad de México.</li> </ol>

## VII.2. Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Disminución significativa de los recursos presupuestales destinados al Programa en los últimos 5 años, situación que ha afectado el desarrollo del sector. Actualmente el programa cuenta con un presupuesto y estructura operativa insuficiente para atender la demanda de la población objetivo.	Impulsar un aumento en el presupuesto para el programa, ya sea mediante la asignación directa por parte del Legislativo, o bien, a partir de la coordinación con otras dependencias y entidades del Gobierno de la Ciudad para ampliar la cobertura y atención de la población objetivo del programa.	Planeación	Ampliación de cobertura y/o mejora de la atención a la población objetivo del Programa.
Escasa difusión del programa social debido a la falta de presupuesto para atender las necesidades de la población objetivo.	Elaborar materiales de difusión y realizar actividades en donde se informe a la población objetivo acerca de los procedimientos del Programa.	Difusión	Contar con materiales de difusión e incrementar las acciones de difusión para ampliar el conocimiento de la población objetivo acerca del Programa y los beneficios que otorga.
Baja participación de las instituciones académicas y representantes de otras instituciones en los procesos de evaluación de las solicitudes que se reciben como resultado de la Convocatoria.	Promover la participación de instituciones académicas y/o representantes de otras instituciones en los procesos de evaluación de las solicitudes que ingresan al programa.	Incorporación	Mayor transparencia en los procesos de incorporación al programa social, así como promover la participación de académicos e instituciones en el desarrollo del sector.

### VII.3. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Áreas de instrumentación	Área de seguimiento
Impulsar un aumento en el presupuesto para el programa, ya sea mediante la asignación directa por parte del Legislativo, o bien, a partir de la coordinación con otras dependencias y entidades del Gobierno de la Ciudad para ampliar la cobertura y atención de la población objetivo del programa.	Mediano plazo	Planeación y Áreas financieras	DGEPC
Elaborar materiales de difusión y realizar actividades en donde se informe a la población objetivo acerca de los procedimientos del Programa.	Corto plazo	Planeación	JUDACE
Promover la participación de instituciones académicas y/o representantes de otras instituciones en los procesos de evaluación de las solicitudes que ingresan al programa.	Mediano plazo	Planeación	JUDACE

## VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Asamblea Legislativa del Distrito Federal. 2010. Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/577/ea1/89d/577ea189dc5a6266165953.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2000. Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.aldf.gob.mx/archivo-be2da5d223aa6376fd43cabfcde86eea.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2001. Ley de Desarrollo Rural Sustentable. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/577/ea4/b78/577ea4b785523339886815.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2009. Ley General de Turismo. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/577/e9f/9cd/577e9f9cd8b0e987546428.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2010. Ley de Turismo del Distrito Federal. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/577/eb2/608/577eb2608024e679851600.pdf>
- Catálogo de Localidades Indígenas. Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. 2010.
- Cédulas de información básica de los pueblos indígenas de México. Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. México. 2010.
- Censo General de Población y Vivienda 2010. INEGI, México, 2010.
- Consulta a los pueblos indígenas sobre sus formas y aspiraciones de desarrollo. Informe Final. Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. México: CDI, 2004.
- Encuesta Intercensal, 2015. INEGI, México, 2015.



- Encuesta Nacional sobre Discriminación en México. Enadis 2010. Resultados sobre diversidad cultural. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. México. 2012.
- Evaluación externa a la Política de Atención, Promoción y Garantía de Derechos de los Pueblos y Comunidades Indígenas Residentes en la Ciudad y de Reconocimiento de la Diversidad Cultural Urbana, 2013.
- Folletos y dípticos con información de los servicios que ofrece el Programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para el ejercicio 2016.
- Indicadores Socioeconómicos de los pueblos indígenas de México.
- Índice de Rezago Social de los Pueblos Indígenas (IRSPI). Recuperado el 9 de junio de 2017. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/35731/cdi-indice-rezago-social.pdf>
- Informe anual de labores de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC).
- Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, operados en 2016.
- Manual administrativo de la Dirección General de Equidad para los Pueblos y las Comunidades de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.
- Organización Mundial del Trabajo. (2007). Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales. Lima, Perú. Recuperado 9 de junio de 2017. [http://www.cdi.gob.mx/transparencia/convenio169\\_oit.pdf](http://www.cdi.gob.mx/transparencia/convenio169_oit.pdf)
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. México, 2016. Tomos: I-V.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- Programa integral de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades 2012-2018.

- Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018.
- Programa Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México para el ejercicio 2016. "Turismo sustentable CDMX"
- Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en materia de evaluación de impacto ambiental. 2000. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/577/ea4/60d/577ea460da3e0489003787.pdf>
- Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en materia de Ordenamiento Ecológico, 2000. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/577/ea4/b32/577ea4b328d36754323475.pdf>
- Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Áreas Naturales Protegidas. 2000. Recuperado 9 de junio de 2017. <http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/577/eae/8d0/577eae8d0c2bf135249343.pdf>
- Subsecretaría de Planeación y Política Turística, Dirección General de Integración de Información Sectorial, Secretaría de Turismo. Compendio Estadístico del Turismo en México 2014.
- Vargas Montes, Franco, Martínez Pabello, Silvia. Análisis de la propiedad social del Distrito Federal en el umbral del siglo XXI, Estudios Agrarios, Procuraduría Agraria, Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano.

# IX. ANEXOS

## IX.1 Anexo 1.



### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE LOS PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EQUIDAD PARA LOS PUEBLOS Y COMUNIDADES



#### III. EXPECTATIVAS

15. ¿Qué tipo de necesidades considera que podría atender el programa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. ¿Cómo impactó en su vida diaria el apoyo otorgado?

1. Mucho	( )
2. Poco	( )
3. Parcial	( )
4. Nada	( )

17. ¿Cómo le afectaría en su vida diaria que no existiera el programa y sus apoyos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### IV. CALIDAD DE LA GESTIÓN

18. ¿Qué tan amable fue con usted el personal que le entregó el apoyo del programa?

1. Nada amable	( )
2. Poco amable	( )
3. Parcialmente amable	( )
4. Muy amable	( )

19. ¿Está de acuerdo con el tiempo que esperó entre su registro y la notificación de que fue persona beneficiaria?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC ( )
-----------	-----------	--------------

20. ¿De acuerdo a la publicación de los resultados del programa, recibió su apoyo en el plazo establecido?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC ( )
-----------	-----------	--------------

21. ¿Se le proporcionó información acerca de las formas de acceso al apoyo, los montos de ayuda, derechos y las obligaciones al suscribir el beneficio?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC ( )
-----------	-----------	--------------

22. ¿Cómo califica la claridad de la información que se le proporcionó sobre los trámites que ha realizado?

1. Buena	( )
2. Regular	( )
3. Mala	( )

23. ¿Se le informó acerca del procedimiento de exigibilidad de sus derechos en caso de incumplimiento, omisión o violación de los mismos?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC ( )
-----------	-----------	--------------

24. ¿Tuvo algún problema o incidencia durante la aplicación del recurso?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC (Pasado a la p. 27) ( )
-----------	-----------	----------------------------------

25. ¿Qué tipo de incidencia?

1. No recibió el apoyo	( )
2. No pudo cobrar	( )
3. Incidencias en el programa	( )
Otro:	_____

26. ¿Cuál fue el tiempo en que la dependencia le dio respuesta a su incidencia presentada?

1. Días \_\_\_\_\_
2. Semanas \_\_\_\_\_
3. Meses \_\_\_\_\_
4. Años \_\_\_\_\_

#### V. CALIDAD DEL BENEFICIO

27. Utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 significa pésimo y 10 es excelente, califique el apoyo que recibió por parte de la SEDEREC.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

28. Utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 significa nada cubiertas y 10 totalmente cubiertas. Dígame ¿en qué medida considera que el apoyo cubrió sus necesidades?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN  
DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE LOS PROGRAMAS  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EQUIDAD  
PARA LOS PUEBLOS Y COMUNIDADES**



**VI. CONTRAPRESTACIÓN**

29. Participó en el taller propedéutico previo a la entrega del recurso?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC ( )
-----------	-----------	--------------

30. ¿Cuáles fueron los compromisos que adquirió al ser beneficiario?

---



---

**VII. COHESIÓN SOCIAL**

31. Con el apoyo otorgado por el programa, dígame: ¿Cambio la relación con su familia?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC (Pasará a la p.33) ( )
-----------	-----------	---------------------------------

32. ¿Cuáles fueron esos cambios?

---



---

33. ¿Participa en las actividades que se llevan a cabo dentro de su comunidad?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC (Pasará a la p.35) ( )
-----------	-----------	---------------------------------

34. ¿Cuáles son las actividades en las que ha participado dentro de su comunidad?

---



---

35. Utilizando una escala del 0 al 10, dónde 0 significa nada y 10 mucho, califique: ¿cuánta ha sido la convivencia que usted ha tenido con la comunidad a partir de que recibe el apoyo del programa?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

36. ¿Cómo considera que es su convivencia con la comunidad, ahora que recibió el apoyo del programa?

1. Muy mala ( )
2. Mala ( )
3. Igual ( )
4. Buena ( )
5. Muy buena ( )

**VIII. SATISFACCIÓN**

37. ¿Considera que el programa es un derecho de los Pueblos y Comunidades Indígenas de la CDMX?

1. Sí ( )	2. No ( )	3. NS/NC ( )
-----------	-----------	--------------

38. Utilizando una escala del 0 al 10, dónde 0 significa en desacuerdo y 10 de acuerdo, califique ¿en qué medida el apoyo del programa ha contribuido en el ejercicio y respeto de sus derechos humanos?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

39. Utilizando una escala del 0 al 10, dónde 0 significa pésimo y 10 es excelente, dígame: ¿Qué calificación le da al programa?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

40. ¿Qué tan satisfecho está con el programa?

1. Muy insatisfecho ( )
2. Poco insatisfecho ( )
3. Ni satisfecho ni insatisfecho ( )
4. Poco satisfecho ( )
5. Muy satisfecho ( )

41. ¿Qué recomendaciones harías para mejorar los servicios, la atención o el apoyo brindado por el personal de la SEDEREC? ¿Recomendarías a la población participar en los programas sociales de ésta institución?

---



---



---

# Anexo 2. Instrumento de captación de información en comunidades indígenas 2016



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Escriba la información o circule el código en cada espacio de la portada

## 1. IDENTIFICACIÓN GEOGRÁFICA.

ENTIDAD FEDERATIVA: \_\_\_\_\_  
MUNICIPIO O DELEGACIÓN: \_\_\_\_\_  
LOCALIDAD O COLONIA: \_\_\_\_\_  
CLAVE DE ÁGEB: \_\_\_\_\_  
MANZANA: \_\_\_\_\_  
SEGMIENTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
DÍA MEB AÑO

## 3. CONTROL DE CUESTIONARIOS

CONSECUTIVO DE INMUEBLE: \_\_\_\_\_  
NÚMERO DE VIVIENDAS EN EL INMUEBLE: \_\_\_\_\_  
NÚMERO DE HOGARES EN LA VIVIENDA: \_\_\_\_\_  
NÚMERO DE CUESTIONARIOS EN LA VIVIENDA: \_\_\_\_\_

## 2. DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA

\_\_\_\_\_  
CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO  
\_\_\_\_\_  
NÚMERO EXTERIOR      NÚMERO INTERIOR  
\_\_\_\_\_  
COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL

## 4. TIPO DE VIVIENDA

CASA ÚNICA EN EL TERRENO: \_\_\_\_\_  
CASA QUE COMPARTI TERRENO: \_\_\_\_\_  
CASA DUPLEX, TRIPLEJ O CUADRUPLEX: \_\_\_\_\_  
VIVIENDA EN VECINDAD: \_\_\_\_\_  
CUARTO AJOSTE, REFUGIO: \_\_\_\_\_  
LOCAL NO CONSTRUIDO: \_\_\_\_\_  
LOCAL: \_\_\_\_\_

¿Algún miembro del hogar forma parte de una organización?



CDMX  
CÓDIGO DE BARRAS

PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS



Escriba la información o circule el código en cada espacio de la sección

5.- CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA.

5.1.- Entorno de la vivienda.

Rural	1
Semiurbano	2
Urbano	3

5.2.- Propiedad de la vivienda.

La vivienda es propia o particular?	1
Se paga renta	2
Es prestada	3
La ocupación es en otra situación, anote	4

5.3.- ¿Cuántos cuartos tiene la vivienda, contando la cocina?

\_\_\_\_\_

5.4.- ¿Cuántos cuartos se utilizan para dormir sin incluir los pasillos y baños?

\_\_\_\_\_

5.5.- ¿Esta vivienda tiene cuartos para cocinar?

Sí	1
No	2

5.6.- ¿De qué materiales la mayor parte del techo de la vivienda?

Materia de desecho	1
Lámina de cartón	2
Lámina de metal	3
Lámina de fibrocemento	4
Lámina de asbesto	5
Paja o palma	6
Madera o tejamanil	7
Terrado con viguería	8
Folja	9
Concreto o vigueta	10

5.7.- ¿De qué material es la mayor parte de las paredes de la vivienda?

Materia de desecho	1
Lámina de cartón	2
Lámina de asbesto o metálica	3
Carizo, bambú o palma	4
Madera	5
Adobe	6
Tadique, block o piedra cantera, cemento o concreto	7

5.8.- ¿De qué material es la mayor parte del piso de esta vivienda?

Tierra	1
Cemento firme	2
Mosaico, madera u otro material.	3

*Handwritten signature*



CDMX  
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Escriba la información o circule el código en cada espacio de la sección

5.- CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA.

5.1.- Entorno de la vivienda.

Rural	1
Semiurbano	2
Urbano	5

5.2.- Propiedad de la vivienda.

¿La vivienda es propia o particular? 1 2 3

Se paga renta 2

Es prestada 3

La ocupación es en otra situación, anote 4

5.3.- ¿Cuántos cuartos tiene la vivienda, contando la cocina?

\_\_\_\_\_

5.4.- ¿Cuántos cuartos se utilizan para dormir sin incluir los pasillos y baños?

\_\_\_\_\_

5.5.- ¿Esta vivienda tiene cuartos para cocinar?

Sí 1

No 2

5.6.- ¿De qué material es la mayor parte del techo de la vivienda?

Materia de desecho	1
Lámina de cartón	2
Lámina de metal	3
Lámina de fibrocemento	4
Lámina de asbesto	5
Paja o palma	6
Madera o tejamanil	7
Terrado con viguera	8
Teja	9
Concreto o vigueta	10

5.7.- ¿De qué material es la mayor parte de las paredes de la vivienda?

Materia de desecho	1
Lámina de cartón	2
Lámina de asbesto o metálica	3
Carizo, bambú o palma	4
Madera	5
Adobe	6
Tabique, block o piedra	7
Cantera, cemento o concreto	8

5.8.- ¿De qué material es la mayor parte del piso de esta vivienda?

Tierra	1
Cemento firme	2
Mosaiico, madera	3
U otro material.	4



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Escriba la información o circule el código en cada espacio de la sección.

6. SERVICIOS BÁSICOS Y BIENES DE LA VIVIENDA

6.1.- ¿El agua la obtiene de llaves o mangueras que están?

Dentro de la vivienda  
FASE A 7.3

Sólo en el patio  
O terreno  
FASE A 7.3

No tienen agua  
entubada

6.2.- ¿De dóndeanean el agua?

- 1 Un pozo
- 2 Una llave comunitaria
- 3 Otra vivienda
- 4 Un río, lago o arroyo
- 5 La trae una pipa
- 6 La captan de la lluvia

6.3.- ¿Esta vivienda tiene drenaje o desagüe conectado a .....?

- 1 Red pública
- 2 Fosa o tanque séptico
- 3 Una tubería que va a dar a una barranca
- 4 Una tubería que va a dar un río, lago o arroyo
- 5 No tiene drenaje

6.4.- La vivienda cuenta con los siguientes servicios

- 1 Calle pavimentada
- 2 Alumbrado público
- 3 Recolección de basura
- 4 Vigilancia policiaca

6.5.- En esta vivienda cuenta con:

- 1 Refrigerador
- 2 Lavadora
- 3 Estufa
- 4 Horno de microondas
- 5 Calefactor de agua
- 6 Televisión
- 7 Computadora
- 8 Línea telefónica fija
- 9 Celular
- 10 Radio
- 11 Televisión de paga
- 12 Automóvil
- 13 Internet
- 14 Otro

6.6.- La vivienda cuenta con energía eléctrica

- 1 Sí
  - 2 No
- FASE A 7.8

6.7.- ¿Con cuántos focos cuenta la vivienda?

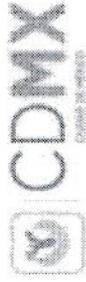
1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6.8.- El combustible que más utilizan para cocinar es

- 1 Leña o carbón
- 2 Gas
- 3 Electricidad
- 4 Otro combustible

6.8.- ¿Tiene fogón?

- 1 Con chimenea
- 2 Sin chimenea
- 3 No tiene



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Escriba la información a el código en cada espacio de la sección

8. COMPOSICIÓN DEL HOGAR E INFORMACIÓN GENERAL DE LOS INTEGRANTES

8.1.- ¿Me puede dar el nombre de las personas que conforman el hogar, comenzando por el jefe de familia, no olvide mencionar a las menores y a las personas adultas mayores?	SOLO MAYORES 19 AÑOS 8.2.- ¿Cuántos años cumplidos tiene (nombre)?	8.3.- ¿Cuál es el estado civil de (nombre)?	8.4.- ¿(Nombre) sabe leer y escribir un recado?	8.5.- ¿(Nombre) asiste actualmente a la escuela?	8.6.- ¿Cual es el último grado que aprobó (nombre) en la escuela?	8.7.- ¿Cual fue el promedio de calificación del último grado de estudios?	8.8.- ¿Por qué motivo dejó de estudiar?	8.9.- ¿Le gustaría seguir estudiando?
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

EN CURSO DE QUE EL HOGAR CUENTE CON MÁS DE 10 INTEGRANTES, UTILICE OTRO CUESTIONARIO

- 1.- Jefe(a) de hogar
- 2.- Espos(a)
- 3.- Hija(s)
- 4.- Nieto (a)
- 5.- Nuera, Yerno
- 6.- Padre, Madre
- 7.- Suegro (a)
- 8.- Otro, anota

- 1.- Masculino
- 2.- Femenino
- 3.- Otro
- 1.- Casado(a)
- 2.- Unión libre
- 3.- Divorciado(a)
- 4.- Separado(a)
- 5.- Soltero(a)
- 6.- Viudo(a)

- 1.- SI
- 2.- NO

- 1.- Faltó de gana
- 2.- Por motivos laborales
- 3.- No había escuela
- 8.- Otro, anota
- 0.- Sin instrucción
- 1.- Primaria
- 2.- Secundaria
- 3.- Preparatoria
- 4.- Carrera técnica
- 5.- Licenciatura
- 6.- Maestría
- 8.- Otro





CDMX  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

9. OCUPACIÓN. Escriba la información o el código en cada espacio de la sección

9. OCUPACIÓN.

NÚMERO INTEGRANTE	PARA MAYORES DE 3 AÑOS	9.1.- ¿Cuántas horas dedica al día (nombre) a hacer estas actividades?		9.2.- ¿En su trabajo (nombre) se dedica a?	9.3.- ¿Nombre contribuye al ingreso familiar?	9.4.- ¿Nombre contribuye al ingreso familiar?	9.5.- ¿Con cuánto (nombre) al ingreso familiar?	9.6.- ¿En qué horario (Nombre) se dedica a hacer sus actividades?
		ESCOLARES	DOMÉSTICAS					
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

- 1.- Escolares  
2.- Domésticas  
3.- Laborales
- 0 a 1 hora  
1 a 3 horas  
3 a 6 horas  
6 o más horas
- 1  
2  
3  
4
- 1.- Agricultura  
2.- Ganadería  
3.- Construcción  
4.- Electricista  
5.- Artesanías  
6.- Comercio  
7.- Alimentar  
8.- Comercio  
9.- Mecánicas  
10.- Cofre  
11.- Profesionistas  
12.- Servicios Administrativos  
13.- Servicios  
14.- Enseñanza  
15.- Otros
- 1.- Sí  
2.- No
- 1 a 500  
501 a 750  
751 a 1000  
1001 a 2000  
2000 a 3000  
3001 a 10000  
10000 y más
- 1.- Mañana  
2.- Tarde  
3.- Noche



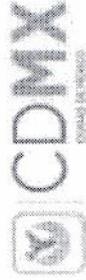
PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

PARA MAYORES DE 12 AÑOS SOLICITE INFORMACIÓN AL INTEGRANTE, EN MENORES AL TUTOR. ESCRIBA LA INFORMACIÓN O EL CÓDIGO EN CADA ESPACIO DE LA SECCIÓN

10. CONSUMO DE DROGAS

NÚMERO DE INTEGRANTE	SI LA RESPUESTA ES NO, FASE A 10.1		SI LA RESPUESTA ES NO, FASE A 10.2		SI LA RESPUESTA ES NO, FASE A 10.3		SI LA RESPUESTA ES NO, FASE A 10.4		SI LA RESPUESTA ES NO, FASE A 10.5		SI LA RESPUESTA ES NO, FASE A 10.6		SI LA RESPUESTA ES NO, FASE A 10.7	
	(0.1 - ¿Nombre?) Fumar?	10.2 - ¿Con qué frecuencia?	(0.2 - ¿Nombre?) tomar?	10.3 - ¿Con qué frecuencia?	(0.3 - ¿Nombre?) consumo drogas?	10.4 - ¿Con qué frecuencia?	(0.4 - ¿Nombre?) drogas?	10.5 - ¿Con qué frecuencia?	(0.5 - ¿Nombre?) drogas?	10.6 - ¿Con qué frecuencia?	(0.6 - ¿Nombre?) drogas?	10.7 - ¿Con qué frecuencia?	(0.7 - ¿Nombre?) drogas?	10.8 - ¿Con qué frecuencia?
1.														
2.														
3.														
4.														
5.														
6.														
7.														
8.														
9.														
10.														

1.-SI	Diario	1												
2.-NO	1 a 3 veces	2	2.-NO	1 a 3 veces	2	2.-NO	1 a 3 veces	2	2.-NO	1 a 3 veces	2	2.-NO	1 a 3 veces	2
	Por semana			Por semana			Por semana			Por semana			Por semana	
	1 vez al mes	3												



CDMX  
SECRETARÍA DE SALUD

PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Escriba la información o el código en cada espacio de la sección

11. DISCAPACIDAD Y ENFERMEDADES CRÓNICAS DEGENERATIVAS

NÚMERO DE INTEGRANTE	¿(Nombre) tiene servicio médico en ...? 1	¿(Nombre) posee alguna discapacidad física o mental? 2	¿(Nombre) tiene dificultad para...? 3	¿Cómo describe (nombre) la discapacidad? 4	¿Algun médico ha diagnosticado al (Nombre) con alguna enfermedad crónica degenerativa? 5	¿Cuidat ANOTE 6	¿Actualmente (Nombre) padecer alguna enfermedad? 7	¿Cuidat ANOTE 8	¿(Nombre) recibe asistencia médica? 9	¿Dónde se atiende? 10
1.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
3.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
4.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
5.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
6.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
7.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
8.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
9.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
10.	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

1.- SI  
2.- NO

1. IMSS  
2. ISSSTE  
3. ISSSTE Estatal  
4. PEMEX  
5. Defensa Nac.  
6. MARINA  
7. Consultorio  
8. Clínica  
9. Privado  
0. Otro

1. Nacimiento  
2. Enfermedad  
3. Accidente  
4. Edad avanzada  
5. Otro

1. MOTRIZ  
2. VISUAL  
3. AUDITIVA  
4. COGNITIVA  
5. OTRO, ANOTE 5

1. IMSS  
2. ISSSTE  
3. ISSSTE Estatal  
4. PEMEX  
5. Defensa Nac.  
6. MARINA  
7. Consultorio  
8. Clínica  
9. Privado  
0. Otro

1. Nacimiento  
2. Enfermedad  
3. Accidente  
4. Edad avanzada  
5. Otro

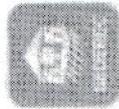
1. MOTRIZ  
2. VISUAL  
3. AUDITIVA  
4. COGNITIVA  
5. OTRO, ANOTE 5



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

8bis. - DOCUMENTACIÓN OFICIAL.

8bis.1 ¿(Nombre) tiene?	IFE	ACTA DE NACIMIENTO	CURP	RFC
1.-	_	_	_	_
2.-	_	_	_	_
3.-	_	_	_	_
4.-	_	_	_	_
5.-	_	_	_	_
6.-	_	_	_	_
7.-	_	_	_	_
8.-	_	_	_	_
9.-	_	_	_	_
10.-	_	_	_	_



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Escriba la información a el código en cada espacio de la sección

12. GASTO EN EL HOGAR Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

12.1.- En los últimos tres meses, ¿Cuánto gastó el hogar en...?

Agua	_ _ _ _ _ _ _
Energía	_ _ _ _ _ _ _
Eléctrico	_ _ _ _ _ _ _
Alquiler de vivienda	_ _ _ _ _ _ _
Alimentación	_ _ _ _ _ _ _
Transporte	_ _ _ _ _ _ _
Combustibles	_ _ _ _ _ _ _
Servicio telefónico	_ _ _ _ _ _ _
Vestido	_ _ _ _ _ _ _
Gastos médicos	_ _ _ _ _ _ _
Recreación	_ _ _ _ _ _ _
Otros	_ _ _ _ _ _ _
TOTAL	_ _ _ _ _ _ _

12.2.- Alguna ocasión alguien que vive en esta vivienda

	Sí	No
Dejó de desayunar, comer o cenar por falta de dinero		
Comió menos de lo que debería por falta de dinero		
Tuvo poca variedad en sus alimentos por falta de dinero		

12.3.- Alguna ocasión alguien que vive en esta vivienda

	Sí	No
Comió sólo una vez al día o dejó de comer todo un día por falta de dinero		
Sintió hambre, pero por Falta de dinero no comió		
Se quedó sin comida por falta de dinero		

12.4.- Alguna ocasión algún menor que vive en esta vivienda

	Sí	No
Tuvo poca variedad en sus alimentos por falta de dinero		
Comió menos de lo que debería por falta de dinero		
Se le tuvo que servir menos comida por falta de dinero		

12.5.- En alguna ocasión algún menor de esta vivienda

	Sí	No
Sintió hambre, pero por falta de dinero no comió		
Comió sólo una vez o dejó de comer todo un día por falta de dinero		
Se tuvo que acostar con hambre por falta de dinero		



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS



12.6.- ALIMENTACIÓN

Señale el número de veces que consume por semana los siguientes alimentos (en caso de no consumir, marque cero)

CARNES ROJAS (CERDO, RES)	0	1	2	3	4	5	6	7
PRODUCTOS DEL MAR (PESCADOS, MARISCOS)	0	1	2	3	4	5	6	7
HUEVO	0	1	2	3	4	5	6	7
LECHE	0	1	2	3	4	5	6	7
PAN	0	1	2	3	4	5	6	7
TORTILLA DE MAÍZ	0	1	2	3	4	5	6	7
LÁCTEOS (QUESO, Yogurt, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7
CEREALES (ARROZ, TRIGO, PASTAS)	0	1	2	3	4	5	6	7
LEGUMINOSAS (FRÍJOL, HABA, LENTEJAS)	0	1	2	3	4	5	6	7
VERDURAS	0	1	2	3	4	5	6	7
FRUITAS	0	1	2	3	4	5	6	7
REFRESCOS, JUGOS INDUSTRIALIZADOS	0	1	2	3	4	5	6	7
AGUA, JUGOS NATURALES	0	1	2	3	4	5	6	7
FRITURAS	0	1	2	3	4	5	6	7
MANTEQUILLA	0	1	2	3	4	5	6	7



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Escriba la información o el código en cada espacio de la sección

13. BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS.

12.1.- ¿Alguna persona en el hogar es beneficiario(a) de programas sociales?

1. UTILES Y/O UNIFORMES ESCOLARES GRATUITOS	---	---
2. PENSIÓN ALIMENTARIA PARA ADULTOS MAYORES E 65 AÑOS	---	---
3. UNIFORMES Y UTILES ESCOLARES GRATUITOS	---	---
4. COMEDORES PUBLICOS, POPULARES O COMUNITARIOS	---	---
5. ALIMENTATE	---	---
6. PROGRAMA DE DESAYUNOS ESCOLARES	---	---
7. PROGRAMA SEGURO DEL DESEMPEÑO	---	---
8. PROGRAMA ESTIMULOS PARA EL BACHILLERATO UNIVERSAL, PREPA 31	---	---
9. BECAS ESCOLARES PARA NIÑOS Y NIÑAS EN CONDICION DE VULNERABILIDAD SOCIAL (MAS BECAS MEJOR EDUCACION)	---	---
10. APOYO ECONOMICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE	---	---
11. MEJORAMIENTO DE VIVIENDA O VIVIENDA EN CONJUNTO	---	---
12. PROGRAMA AGRICULTURA SUSTENTABLE A PEQUEÑA ESCALA EN LA CDMX	---	---
13. PROGRAMA TURISMO ALTERNATIVO Y PATRIMONIAL DE LA CIUDAD DE MEXICO 'TURISMO SUSTENTABLE CDMX'	---	---
14. PROGRAMA MUJER INDIGENA Y DE PUEBLOS ORIGINARIOS 'CAPITAL DE LA MUJER INDIGENA Y ORIGINARIA'	---	---
15. FORTALECIMIENTO Y APOYO A PUEBLOS ORIGINARIOS DE LA CIUDAD DE MEXICO 'CDMX: CAPITAL ORIGINARIA E INTERCULTURAL'	---	---
16. PROGRAMA MEDICINA TRADICIONAL Y HERBOLARIA EN LA CIUDAD DE MEXICO 'CURACION CON TRADICION'	---	---
17. PROGRAMA INTERCULTURAL Y DE EGIJAD PARA LOS PUEBLOS Y COMUNIDADES DE LA CIUDAD DE MEXICO	---	---
18. PROGRAMA PROMOCION DE LA EGIJAD Y EL DESARROLLO DE LAS MUJERES RURALES EN LA CIUDAD DE MEXICO	---	---
19. PROGRAMA FOMENTO DE LAS ACTIVIDADES RURALES, AGROPECUARIAS Y DE COMERCIALIZACION EN LA CIUDAD DE MEXICO	---	---
20. OTROS PROGRAMAS DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MEXICO (EGIJAD)	---	---
21. PROGRAMAS FEDERALES	---	---
22. PROGRAMAS DELEGACIONALES:	---	---
23. OTROS APOYOS:	---	---

1.- SI  
2.- NO



PROGRAMA INTEGRAL INTERCULTURAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES INDÍGENAS

14.- SITUACIÓN AFECTIVA

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA FAMILIA E INTEGRACIÓN DE LA FAMILIA. TAREAS QUE REALIZA CADA MIEMBRO INTEGRANTE	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
1.-							
2.-							
3.-							
4.-							
5.-							
6.-							
7.-							
8.-							
9.-							
10.-							