SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL Y EQUIDAD PARA LAS COMUNIDADES DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A HUÉSPEDES, MIGRANTES Y SUS FAMILIAS

EVALUACIÓN INTERNA 2017 DEL PROGRAMA CIUDAD HOSPITALARIA, INTERCULTURAL Y DE ATENCIÓN A MIGRANTES EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EJERCICIO 2016



EVALUACIÓN INTERNA 2017 DEL PROGRAMA SOCIAL: CIUDAD HOSPITALARIA, INTERCULTURAL Y DE ATENCIÓN A MIGRANTES EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EJERCICIO 2016

ÍNDICE

	Página
I. Descripción del Programa Social	1
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017	4
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	
II.2 Metodología de la Evaluación	4
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	5
II.3.1. Información de Gabinete	5
II.3.2. Información de Campo	6
III. Evaluación de la Operación del Programa Social	
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	9
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	12
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 201	647
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	49
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	56
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	58
V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa Social	59
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel	65
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	67
VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016	68
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	68
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriore	es69
VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora	70
VII.1. Matriz FODA	70
VII.2. Estrategias de Mejora	71
VII.3. Cronograma de Implementación	73
VIII. Referencias Documentales	74
X. Anexos	77



EVALUACIÓN INTERNA 2017 DEL PROGRAMA CIUDAD HOSPITALARIA, INTERCULTURAL Y DE ATENCIÓN A MIGRANTES EN LA CIUDAD DE MÉXICO, PARA EL EJERCICIO 2016

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

ASPECTO DEL PROGRAMA SOCIAL	DESCRIPCIÓN
Nombre del Programa Social en 2016.	Programa Ciudad Hospitalaria, Interculturalidad y Atención a Migrantes en la Ciudad de México, para el ejercicio 2016.
Año de creación.	2007.
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016.	A partir del 2010, el programa deja de llamarse Programa de atención a migrantes y sus Familias, para convertirse en Programa Ciudad Hospitalaria Intercultural y de Atención a Migrantes de la Ciudad México.
Problema central atendido por el Programa Social en 2016.	De acuerdo al análisis del árbol de problemas 2015 "Las personas huéspedes, migrantes y sus familias que viven y transitan en la Ciudad de México presentan dificultades para acceder a los programas del Gobierno de la Ciudad de México."
Objetivo General en 2016.	Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar en la Ciudad de México puedan acceder a los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria a través de los programas sociales y servicios del Gobierno de la Ciudad de México.
Objetivos Específicos en 2016	 Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante a través de brindar asesoría y acompañamiento para realizar trámites de regularización migratoria e inscripción ante el registro civil. Brindar apoyos económicos a la población huésped, migrante y sus familias para atender situaciones emergentes a través de la gestión social. Coadyuvar con otras instancias para que las personas migrantes, huéspedes y sus familias accedan a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, brindando asesoría y seguimiento. Brindar apoyos económicos a organizaciones, asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad.

Social cuantific	ncargada de la operación	5. Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades. Personas huéspedes, migrantes y sus familias que viven la Ciudad de México y que fueron beneficiarios de los apoyos del programa definidas a partir del proceso de selección. En el ejercicio fiscal 2016 se entregaron 366 apoyos sociales a la población huésped, migrante y sus familias. Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus
del Prog	grama Social en 2016.	Familias a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes y la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión Social son las encargas de operar el programa.
el p compon entrega	y o servicios que otorgó programa social o pentes, periodicidad de y en qué cantidad.	 Apoyo a la población huésped en su proceso de regularización migratoria, proporcionando al menos 115 ayudas de hasta \$20,000.00 única ocasión. Participación en los operativos Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México, que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y Decembrina, para al menos 140 ayudas de hasta \$5,000.00 única ocasión en cada temporada. Apoyo a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y gestión social, con al menos 115 ayudas de hasta \$20,000.00 única ocasión. Fomento a la Ciudad Hospitalaria e Intercultural otorgando al menos 16 ayudas a asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza de hasta \$250,000.00 al menos 2 ministraciones. Fortalecer las capacidades economías de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, con al menos 41 ayudas para proyectos productivos de hasta \$90,000.00 al menos en 2 ministraciones. Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del programa, con al menos 31 ayudas de \$5,000.00 a \$21,000.00 según el nivel y función, 13 ministraciones.
General	ón con el Programa de Desarrollo del Distrito 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano. Área de oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 4. Facilitar el goce de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal.
		Meta 2. Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal.
		Línea de Acción. Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y

	acceder a los programas y servicios sociales.
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales	Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal. Objetivo 1. Incrementar la inclusión de la población huésped, migrante y sus familias en los Programas Sociales de la Administración Pública del Distrito Federal y dar seguimiento a esta acción a través de un sistema de registro e información. Meta 1: Promover acciones de inclusión para impulsar que al menos el 50% de los programas sociales de la Ciudad de México permitan el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos de la población huésped, migrante y sus familias para el 2018.
	Programa Sectorial de Salud 2013-2018 Área de Oportunidad 2. Salud. Objetivo 2. Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud. Meta 1 Ampliar la cobertura de atención a la salud con calidad.
	Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal Que tiene como propósito lograr el efectivo cumplimiento y la garantía de los derechos humanos para las personas que habitan y transitan por la Ciudad de México; así como consolidar y replicar las buenas prácticas.
	Programa Institucional de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) 2014-2018. Objetivo sectorial 7. Visibilización y fortalecimiento de los derechos humanos de las personas huéspedes, migrantes y sus familiares. Meta Institucional 7. Realizar quince jornadas "Bienvenido Migrante a la Ciudad de México" para difundir los derechos humanos y los programas que tiene la Ciudad de México en beneficio de la población huésped, migrante y sus familias hasta el 2018. Línea de Acción Brindar información a las personas
Presupuesto del Programa Social	huéspedes, migrantes y sus familias para que conozcan los programas y acciones que brinda la Ciudad de México.
en 2016.	\$17,011,337.00 (Diecisiete millones once mil trescientos treinta y siete pesos 00/100 M.N.)
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	16 delegaciones de la Ciudad de México
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	Sin modificaciones

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

PUESTO	GÉNERO	EDAD	FORMACIÓN PROFESIONAL	FUNCIÓN	EXPERIENCI A EN M&E (1)	EXCLUSIVO M&E (2)
Enlace A	Masculino	48	Lic. en Sociología	Apoyo en diseño y evaluación de programas sociales	2 años	No realiza actividades operativas y administrativas dentro de la DAHMYF

La Evaluación Interna se realizará con apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México y los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 antes mencionado. La evaluación interna estará a cargo de la SEDEREC.

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 Social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, se dará seguimiento al levantamiento inicial realizado el año pasado, es decir, se establecerá la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018 ¹

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

La ruta crítica para la integración del informe de la evaluación es la siguiente:

APARTADO DE LA EVALUACIÓN	PERIODO DE ANÁLISIS
Coordinación con personal del área para el diseño de la evaluación, así como recolección de información.	14 de Abril de 2017
Análisis y retroalimentación de la información proporcionada	17 a 27 de Abril de 2017

¹Lineamientos para la Evaluación Interna, 2017 de los programas sociales de la Ciudad de México. Evalúa CDMX p.10

Elaboración de la evaluación interna	27 de Abril al 22 de Mayo de 2017
Asistencia al taller para la elaboración de las evaluaciones internas 2016 impartido por EVALUA DF	23 y 30 de Mayo de 2017
Atención a las observaciones	1-15 de Junio de 2017

II.3. Fuentes de información de la evaluación

En esta segunda etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete y de campo; al igual se proyectará el levantamiento de información de campo que servirá para construir el panel. Este panel será el seguimiento del levantamiento inicial realizado en 2016, su análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

II.3.1. Información de Gabinete

Documentales y Estadísticas

- Anuario de Migración y Remesas 2015, Fundación BBVA Bancomer.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), http://www.inegi.org.mx/, GOOGLE,
 Fecha de acceso: 22 de Mayo de 2017.
- Instituto Nacional de Migración (INM), http://www.gob.mx/inm, GOOGLE, Fecha de acceso: 22 de Mayo de 2017.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM), GOOGLE, Fecha de acceso: 23 de Mayo de 2017, pág. 99.
- Organización de la Naciones Unidas (ONU), http://oim.org.mx/, GOOGLE, Fecha de acceso: 23 de Mayo de 2017.
- Secretaria de Relaciones Exteriores (SRE), http://www.gob.mx/sre, GOOGLE, Fecha de acceso: 23 de Mayo de 2017.
- Consejo Nacional de Población (CONAPO), http://www.gob.mx/conapo/articulos/lasituacion-demografica-de-mexico-2015-31551?idiom=es, GOOGLE, Fecha de acceso: 23 de Mayo de 2017.
- Censo de Población y Vivienda 2010 Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- Hechos y Cifras Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
- Ser migrante Enero-Febrero 2017, Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
- Inmigrantes residentes en México Consejo Nacional de Población (CONAPO).
- Diagnóstico sobre presencia e Inclusión de Comunidades y Grupos Huéspedes y sus familias en la Ciudad de México para apoyar al sustento y evaluación de políticas de interculturalidad y atención. Instituto de Estudios y Divulgación sobre Migración, A.C (INEDIM), Septiembre 2012.

Normas aplicables

- · Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Ley y Reglamento de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en Distrito Federal.
- Ley para Prevenir y Erradicar la Discriminación del Distrito Federal.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (PGDDF 2013-2018).
- Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México (2013-2018).
- Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México.
- Lineamientos para la evaluación interna 2017 de los programas sociales de la Ciudad de México.
- Evaluación interna 2016 del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México para el ejercicio 2015.
- Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal 2013-2018.
- Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

II.3.2. Información de Campo

Para la construcción de la Línea Base se aplicó a las personas beneficiarias una encuesta de satisfacción, la cual contiene preguntas utilizadas en la *Escala de Likert*, con la finalidad de conocer la perspectiva sobre la calidad de los servicios brindados por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias; se eligió este tipo de instrumento por la sencillez de su aplicación, además de ser realizado en un tiempo corto y no necesitar un amplio personal, a su vez, se puede detectar con precisión las opiniones y actitudes de las y los beneficiarios, posibilitando un procesamiento e integración de la información más rápidos. La aplicación del instrumento permite tener parámetros, y es una referencia para la evaluación interna, facilitando la obtención de información sobre los procesos, atención y tiempos empleados hacia las y los beneficiarios, dando pautas para la mejora y optimización de los mismos.

CATEGORÍA DE ANÁLISIS	JUSTIFICACIÓN	REACTIVOS DEL INSTRUMENTO
Datos sociodemográficos/ Perfil de la persona encuestada.	Es importante contar con datos que nos permitan generar estadísticas de la población objetivo, por ellos se eligieron los datos de la columna derechas, así mismo, es importante proteger los datos personales, por lo cual no se incluye en el instrumento nombres de las personas, direcciones ni edades.	
Tipo de Población Objetivo	Se identifica a las personas	Tipo de solicitante: A) Migrante,

	mayores de 18 años huéspedes, migrantes y sus familias	, , ,
Calidad en el servicio	La atención a las personas huéspedes, migrantes y sus familias es prioritaria, debido a que este grupo poblacional es vulnerable, muchas de estas personas presentan un choque psicoemocional, por lo que un servicio de calidad es importante.	La información que recibí fue clara y precisa (pregunta 2) El asesor que me atendió manejaba de manera adecuada la información de mi solicitud (pregunta 3) El trato recibido por el asesor fue cordial y de respeto. (pregunta 5) El asesor fue siempre profesional en el desempeño de sus labores (pregunta 4) El tiempo de espera para recibir la atención solicitada me pareció el adecuado (pregunta 7) El aseo y presentación de las instalaciones me parece el adecuado. (pregunta 8) La calidad de los servicios en general me inspira confianza para recomendarlo a mis conocidos o familiares (pregunta 9)
Satisfacción	Esta categoría permite conocer si se cumplen las expectativas de las personas usuarias al solicitar algún apoyo.	Se resolvieron todas las dudas que vine a consultar a la institución (pregunta 1) Me sentí apoyado(a) en todo momento durante la atención recibida (pregunta 6) Volvería a hacer uso de los servicios brindados por la institución nuevamente (pregunta 10)
Expectativas de las y los beneficiarios	Esta categoría es el insumo principal para el análisis de los resultados ya que genera información sobre lo que se debe mejorar. Permite conocer lo que las personas piensan expresándose abiertamente sobre la calidad de los servicios brindados por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias.	¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta)

²Anexo 1 Instrumento

El método elegido para la selección de la muestra fue el censo, por lo tanto, el instrumento se aplicó a todas la personas beneficiarias de los componentes Gestión Social, Proyectos Productivos para Migrantes y Familiares, Regularización Migratoria y Operativo Bienvenid@ Migrante a la Ciudad de México.

La encuesta se aplicó al total de beneficiarios del Programa es decir a 366 personas. Para la aplicación del instrumento, la muestra fue No Probabilística e Intencional ya que se eligió a las personas de acuerdo a la ayuda que solicito (componente). La prueba piloto fue del 10% de los beneficiarios de acuerdo con el número programado de encuestas a aplicar, por lo tanto fue de 31 personas. A continuación se muestra Tabla Resumen de Beneficiarios³ programada en 2016.

HOMBRES	MUJERES	RANGOS DE EDAD	DELEGACIÓN
127	239	Mayores de 18 años	Habitantes de las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México

El siguiente cronograma muestra las fechas de aplicación del instrumento y del procesamiento de la información; es importante mencionar que la aplicación de las encuestas se realizó en las instalaciones de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades. Para el componente de Gestión Social en la planta baja, que corresponde al área de Atención Ciudadana; y, en el piso 3 para los componente de Proyectos Productivos para Migrantes y Familiares, Regularización Migratoria y Operativo Bienvenid@ Migrante a la Ciudad de México.

	AÑO													
ACTIVIDAD	2016									2017				
	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ОСТ	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	NOC
Diseño y Construcción de la Línea Base	х	х												
Diseño del instrumento		х	х											
Pilotaje				X									1	
Rediseño y ajuste del cuestionario					х									
Aplicación en campo					Х	Х	X	Х						
Depuración de cuestionarios						х	х	х	х					
Captura y procesamiento de la base de datos							х	х	х	х				4

³Se puede consultar el padrón de beneficiarios en la siguiente liga http://www.sederec.cdmx.gob.mx/documentos-descargables/beneficiarios

Análisis de los principales resultados a presentar en la El 2017				х	х		
PRESENTACIÓN RESULTADOS						х	х

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

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación interna de la operación del programa social busca realizar un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa. En los siguientes apartados se incluyen los aspectos a desarrollar para realizar este análisis.⁴

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 Organigrama (ver Anexo2-Organigrama)



⁴Op. Cit. p.13

profesional), las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil del servidor o servidora pública que Describir por cada puesto, como se presenta en el cuadro siguiente, el perfil requerido (formación y experiencia ocupó el puesto en 2016.

EXPERIENCIA DE LA PERSONA OCUPANTE	15 años	15 años	16 años
FORMACIÓN DE EXP LA PERSONA LA OCUPANTE C	Ing. Civil		Lic. en Trabajo Social
EDAD L	61	35	43
SEXO	Hombre	Hombre	Mujer
FUNCIONES	Ver anexo 3 "Funciones"	Ver anexo 3 "Funciones"	Ver anexo 3 "Funciones"
EXPERIENCIA REQUERIDA	4 años en gestión pública, atención a grupos vulnerables y derechos humanos.	2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos humanos y gestión pública.	2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos
FORMACIÓN REQUERIDA	Licenciatura en: Relaciones internacionales, Economía, Derecho, Administración Pública, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Psicología y Sociología	Licenciatura en: Relaciones internacionales, Economía, Derecho, Administración Pública, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Psicología y Sociología	Licenciatura en: Relaciones internacionales, Economía, Derecho, Administración Pública, Ciencias Políticas, Trabajo Social, Psicología
PUESTO	Director	JUD de Vinculació n con Migrantes	JUD de Gestión Social

10 años	6 años		
Lic. en Psicología	Lic. en Sociología		
43	49 años		
Mujer	Hombre		
Ver anexo 3 "Funciones"	Ver anexo 3 "Funciones"		
2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos humanos y gestión pública.	2 años en atención a grupos vulnerables, experiencia en derechos humanos y gestión pública.		
Licenciatura Trunca o bachillerato	Licenciatura Trunca o bachillerato		
Enlace A Vinculació n Interinstit ucional	Enlace A de Planes y Programa s		



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

APARTADO	REGLAS DE OPERACIÓN 2016	CÓMO SE REALIZÓ EN LA PRÁCTICA	NIVEL DE CUMPLIMIEN TO	JUSTIFICACI ÓN
ntroducción	El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2013-2018 establece los objetivos, metas y líneas de acción que servirán de base para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el 2018. Este Programa garantiza el trato equitativo y de inclusión social, abonando a prevenir la discriminación y el	De acuerdo a los Lineamientos para las Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2016, se incorporó la información pertinente para dar congruencia al enfoque y principios de la Política Social para el Distrito Federal. De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal per conformidad con lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y con la determinación del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Evalúa DF, se especificó la incorporación del apartado "Introducción" la cual contenía los apartados:	Satisfactorio	La introducción contiene lo solicitados
	reconocimiento de los derechos humanos, como a continuación se describe: ALINEACIÓN: Eje 1. Equidad e Inclusión	A) Antecedentes: Indica la fecha con la que se dio inicio al programa, los cambios que se han presentado desde su implementación, así como las acciones encaminadas a la atención de la población migrante.		
	Social para el Desarrollo Humano. AREA DE OPORTUNIDAD: Área de oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos. OBJETIVO: En su objetivo	B) Alineación programática: A partir del Programa General de Desarrollo Del Distrito Federal 2013-2018 se establecieron los objetivos, metas y líneas de acción para definir e implementar las políticas públicas de la Ciudad de México, por ello el Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la		
	4. Facilitar el goce de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal. META: Meta 2 Elaborar documentos de identificación de las personas en	Ciudad de México para el ejercicio 2016 se encuentra alineado con los ejes programáticos de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano y Empleo con Equidad, así mismo se alineó al Programa Sectorial de Desarrollo Económico y de Empleo en la Ciudad de México y el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión.		
	situación de vulnerabilidad, que	C) Diagnóstico: Muestra un amplio panorama de la población		

faciliten el acceso a los programas sociales servicios del Gobierno del Distrito Federal LÍNEA DE ACCION: Diseñar mecanismos v elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.

atendida por el programa, es decir, identifica la situación de la población migrante dentro de la Ciudad de México, haciendo uso de datos que justifican a la población objetivo atendida por el programa, esto a su vez permitirá plantear los objetivos generales y específicos, las metas y los indicadores para que de esta manera se cuente con mayor congruencia programática.

El Programa Sectorial de Hospitalidad. Interculturalidad. Atención a Migrantes y Movilidad Humana para el Distrito Federal, inició su proceso de creación en los Espacios de Participación integrados por dependencias. entidades del Gobierno de la Ciudad de México y organizaciones de la sociedad civil. De tal manera que el Programa sectorial aborda los procesos migratorios desde varias perspectivas, considerando a las personas que habitan en la Ciudad de México que han emigrado y retornado, a los familiares de las personas migrantes que aún residen en la Ciudad de México.

así como las personas migrantes nacionales e internacionales que se establecen y transitan por nuestra ciudad. En este programa sectorial, se reconocen los principios de no discriminación e igualdad, el principio Pro persona, la universalidad, la interdependencia, la indivisibilidad, la progresividad, la no devolución, el interés superior del niño, niña o adolescente migrante, la unidad familiar y gratuidad los cuales buscan en su conjunto el goce de los derechos humanos de las personas huéspedes. migrantes y sus familias y están considerado como los ejes rectores en el diseño, desarrollo e implementación de este programa social. **OBJETIVO:** En su objetivo 1 Incrementar la inclusión de la población huésped, migrante y sus familias en los Programas Sociales de la Administración Pública del Distrito Federaly dar seguimiento a esta acción a través de un sistema de registro e información. META SECTORIAL: Meta 1: Promover acciones de inclusión para



impulsar que al menos el 50% de los programas sociales de la Ciudad de México permitan el reconocimiento y eiercicio pleno de los derechos de la población huésped. migrante y sus familias para el 2018. **POLÍTICAS** PÚBLICAS: La Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, en coordinación con la Secretaria del Trabajo y Fomento al Empleo, promoverán la capacitación para el apoyo al empleo de las personas huéspedes, migrantes y sus familiares. 2. La Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades en coordinación con la Secretaría de Salud del Distrito Federal fortalecerán el acceso a los servicios de salud y salud preventiva de la población huésped, migrante y sus familiares La Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades en coordinación con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y la Coordinación de Relaciones Internacionales de la

Jefatura de



Gobierno fomentaran la expedición de documentos relativos a la identidad de las personas huéspedes, migrantes y sus familias que viven en Estados Unidos. El Programa social Ciudad Hospitalaria intercultural y de Atención a Migrantes se alinea con Programa Sectorial de Salud 2013-2018 que busca incluir esta población vulnerable en el reconocimiento y ejercicio del derecho a la salud. AREA DE OPORTUNIDAD: Área de Oportunidad Salud **OBJETIVO:** Objetivo 2 Lograr el ejercicio pleno y universal derecho a la salud. Meta 1 Ampliar la cobertura de atención a la salud con calidad: META: Meta 1: Ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad POLÍTICAS PÚBLICAS: La SEDEREC, las Secretarias de Gobierno, Turismo y entidades como DIF-DF y la agencia de Protección Sanitaria del GDF. en coordinación con la Secretaría de Salud. realizarán en sus respectivos ámbitos



competencia. acciones dirigidas a mujeres, hombres y grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad. garantizando a las personas el derecho protección de su salud. independientemente de su situación económica y /o laboral. ofreciendo los servicios por niveles de complejidad v asegurando la efectividad de la atención. Por otro lado, este programa se fundamenta en el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, que tiene como propósito lograr el efectivo cumplimiento y la garantía de los derechos humanos para las personas que habitan y transitan por la Ciudad de México: así como consolidar y replicar las buenas prácticas. Además, el programa se alinea a los trabajos del Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Distrito Federal (PAPED), con el objetivo fortalecer la política de igualdad y no discriminación mediante acciones



	de prevención y eliminación de este problema público por parte de los entes públicos de la Ciudad de México.			
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) es responsable del Programa Social Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México y de la ejecución de las presentes Reglas de Operación 2016.	Tal como se estableció en las reglas de operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México para el ejercicio 2016, de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias fue la responsable de la operación del programa social.	Satisfactorio	Se señala que la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias es la responsable de la ejecución del programa social.
II. Objetivos y Alcances	Objetivo General: Contribuir a que las personas migrantes, huéspedes y sus familias al transitar en la Ciudad de México puedan acceder a los derechos de salud, alimentación, trabajo, equidad, identidad y regularización migratoria a través de los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal. Objetivo Específicos: Fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante a través de brindar asesoría y acompañamiento	A través de los objetivos específicos que se encuentran direccionados en beneficiar a la población objetivo, por lo que se atendieron las siguientes actividades: a) Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades en el emprendimiento y empoderamiento económico a las personas huéspedes, migrantes y sus familias a través de apoyos sociales para proyectos productivos b) A través del componente fortalecer las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos Humanos de la población huésped y migrante es apoyar a la población huésped en el proceso de su regularización migratoria a través de la asesoría y seguimiento ante el Instituto Nacional de Migración facilitándole constancias socioeconómicas para la exoneración de pagos, y apoyos económicos para	Satisfactorio	Los objetivos y alcances del programa fueron logrados.

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

Alcance: El Programa Ciudad sus residencias temporales y permanentes.

c) Apoyar a la población objetivo en temas de gestión social v situaciones emergentes. brindando apovos económicos para la compra de medicamentos, alimentos, y aparatos ambulatorios para la meiora de su salud, así como el pago de cirugías, tratamientos y gastos de servicios. Asimismo apoyar a la población objetivo en la obtención de la Doble Nacionalidad, brindando asesorías y apoyos económicos para solicitud de actas en el extranjero, apostillas, correcciones. traducciones inscripciones en el registro civil de los hechos ocurridos en el extranjero, como nacimiento, matrimonio defunción, y pago de documentos para dicho trámite.

el acceso a empleos dignos y mejor d) a través del impulso la ciudad hospitalaria con el apoyo de organizaciones,

asociaciones y de enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, gestión social, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la Interculturalidad. Se brindó apoyos económicos a asociaciones sin fines de lucro que apoyen a la población objetivo.

e) a través de Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de

Personas en actividades operativas del programa económicos a monitores para la formación, difusión, monitoreo y seguimiento del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.



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

	beneficiada: Las			
	personas			
	huéspedes, migrantes y sus			
	familias que habitan			
	en el Distrito Federal			
	y que cumplan los			
	requisitos de			
	población potencial,			
III. Metas	Con el Programa se	De acuerdo a las reglas de operación	Satisfactorio	Se brindaron
Físicas	beneficiarán al	del Programa Ciudad Hospitalaria,	Satisfactorio	433 apoyos
	menos a 3000	Intercultural y de Atención a		en el
	personas.	Migrantes en la Ciudad de México se		programa
		benefició a la población objetivo a		social
	Objetivos	través de sus 5 componentes a		Coolai
	específicos y Metas	437 beneficiarios respectivamente.		
	Físicas:			
	Fortalecer las			
	acciones			
	encaminadas al			
	acceso a la justicia y			
	derechos humanos			
	de la población			
	huésped y migrante.			
	Brindar al menos	100		
	115 ayudas para el			
	proceso de regularización			
	migratoria.			
	migratoria.			
	Brindar apoyos a la			
	población huésped,			
	migrante y sus			
	familias con la			
	atención a			
	situaciones			
	emergentes y en el			
	proceso de			
	movilidad humana a			
	través de la gestión			
	social. Brindar al menos 110 ayudas			
	para la atención a			
	situaciones			1
	emergentes y			Å
	gestión social.			/\
	Impulsar la ciudad			
	hospitalaria con el			
	apoyo de			
	organizaciones,			
	asociaciones y de			
	Enseñanza que			
	promuevan			
	actividades dirigidas a fomentar la			
	hospitalidad;			
	nospitalidad,			

indicadores, estudios, gestión social, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos, para el fomento de la interculturalidad

Apoyar al menos a 20 asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza para Fomentar la Ciudad Hospitalaria. Intercultural y Apoyar al menos 2 asociaciones e instituciones no lucrativas a través de proyectos que permitan visibilizar a la población huésped, migrante y sus familias

Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, en el marco de sus habilidades. Apoyar al menos 45 ayudas para fortalecer las capacidades económicas de las personas huéspedes, migrantes y sus familias.

Realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del programa 31 personas para

IV. Programació n Presupuestal	realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento El Programa ejercerá un presupuesto de \$17, 011, 337 (Diecisiete millones once mil trescientos treinta y siete pesos 00/100 M.N.) del capítulo 4000 mismo que podría verse afectado por ampliaciones o disminuciones que la autoridad competente llegue a definir.	El programa ejerció \$17,992,432.91 (Diecisiete millones novecientos noventa y dos mil cuatro cientos treinta y dos pesos 91/100 M.N	Satisfactorio	Se contó con suficiencia presupuestal.
V. Requisitos y Procedimient os de Acceso	Los requisitos, formas de acceso y criterios de selección son públicos y estarán visibles en las ventanillas de acceso y en la página electrónica de la Secretaría, www.sederec.df.gob. mx. El trámite de acceso al programa deberá realizarlo directamente la o el interesado, independientemente de su pertenencia alguna organización social. No podrán acceder al Programa Social, las y los servidores públicos o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable. Sólo se podrá ingresar una	Los requisitos de acceso y procedimiento se publicaron mediante la página la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 29 de enero del 2016 y en la de la Secretaría, www.sederec.df.go b.mx, donde respectivamente se detalla 2 componentes por demanda y en consiguiente requisitos adicionales para los componentes restantes. El trámite de acceso al programa deberá realizarló directamente la o el interesado, Se recepcionó mediante por Convocatoria o por Demanda, se hizó en las Ventanillas o unidades administrativas técnico-operativas que señala estas Reglas de Operación, en un horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.	Satisfactorio	Los requisitos y procedimiento s de acceso señalados se cumplieron.

un sólo programa de la SEDEREC, en el caso de que en la selección de las solicitudes se observe que una misma persona haya ingresado su solicitud a más de un programa de la Secretaría ó que el mismo proyecto en un mismo periodo. se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o representante legal.

La recepción de solicitudes para el acceso al programa social cuando medie Convocatoria o por Demanda, se hará en las Ventanillas o unidades administrativas técnico-operativas que señala estas Reglas de Operación, en un horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

El acceso al Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México a través de las presentes Reglas de Operación será publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal en los tiempos establecidos, así como en la página web de la Secretaria: www.sederec.df.gob. mx y estarán visible en la Ventanilla de

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

Por Convocatoria

El registro de las solicitudes que se establece para el proceso por convocatoria será de lunes a viernes en días hábiles en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

El acceso al programa por Convocatoria se



hará personalmente en las ventanillas correspondientes dentro de las fechas y horarios en la Convocatoria para los siguientes casos:

Apoyos para la participación en los operativos "Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México", que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano v Decembrina. Únicamente para ésta convocatoria podrá participar toda la población en rango de edad de 18 a 60 años.

Apoyos para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e instituciones no lucrativas de enseñanza. Apoyos para fortalecer las capacidades economías de las personas huéspedes, migrantes y sus familias, proyectos productivos.

Por Demanda.

El acceso al programa en la modalidad de demanda se hará personalmente en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (DAHMYF) del mes de enero al 03 de abril y del 8 de junio al 31 de agosto o hasta agotar la



suficiencia presupuestal en un horario de 10 a 15 horas de lunes a viernes.

Apoyos para el proceso de Regularización Migratoria. Apoyos para la Gestión Social Atención en Situaciones Emergentes y Apoyos para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural para asociaciones e instituciones no lucrativas que permitan para la visibilización de la población huésped, migrante y sus familias. Apoyos para promover acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento de personas en actividades operativas del presente programa.

> Criterios de Selección

La selección de personas beneficiarias del Programa se realizará con base en el procedimiento de revisión de las solicitudes y el proceso de la evaluación socioeconómica, técnica y específica (cuando aplique) así como de los resultados de las visitas de campo (cuando proceda), sustentada en la

información y documentación que proporcione el solicitante con base en estas Reglas de Operación, Convocatoria, Lineamientos Específicos, mesas de trabajo.

Solamente las solicitudes que hayan cubierto todos los requisitos establecidos en estas Reglas de Operación a través de su Convocatorias o Lineamiento Específico y hayan obtenido un número de folio por la ventanilla o área tendrán derecho de ingresar al procedimiento de selección.

El solicitante recibirá folio de registro, fecha, hora, nombre y firma de la persona que le recibió y de la o el responsable de ventanilla mediante la cual ratifique que la documentación entregada es la que señalan estas Reglas de Operación y su Convocatoria.

La simple presentación de la solicitud de acceso al Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México no crea derecho a obtener el beneficio.

El listado de



solicitudes que fueran aceptadas, se publicarán en la página web de la Secretaría, así como en el estrado de la ventanilla 06.

Las personas beneficiarias del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural v de Atención a Migrantes en la Ciudad de México. formarán parte del Padrón de Beneficiarios, como lo establece el artículo 34 de la Lev de Desarrollo Social del Distrito Federal para el Distrito Federal será de carácter público. siendo reservados sus datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en estas Reglas, Convocatoria o Lineamiento específico.

Los proyectos productivos a apoyar pueden ser de apertura, de fortalecimiento o continuidad.

No podrán acceder a los beneficios del Programa Social de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a



Migrantes en la Ciudad de México las y los servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal o los que realicen funciones operativas dentro de los mismos, en los términos de la legislación aplicable.

Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal. Personas en lo individual

En los casos en que aun habiendo obtenido folio de ingreso y que durante en la revisión del expediente se constate que la solicitud, persona o el predio del proyecto, haya solicitado apoyo en otros programas de la SEDEREC; que no hubiere finiquitado apoyos en otros ejercicios fiscales anteriores: que no hubiere cumplido con la entrega de documentación adicional solicitada en los términos y plazos acordados; que se constate que el proyecto es copia de otro; o que se evidencie la falsedad en la documentación entregada, será razón suficiente para no incluirla(o) en el procedimiento de selección.

Sólo se podrá ingresar una solicitud de acceso a

un sólo programa de la SEDEREC. Si en el caso de selección de las solicitudes se observa que un grupo de trabajo haya ingresado su solicitud a más de un programa de la Secretaría) y en su caso, No presente el formato de Acta Finiquito de los años anteriores, se anulará el proceso de selección y se le informará al solicitante o representante legal. El proyecto debe llevarse a cabo en el domicilio establecido en la solicitud de acceso, en caso de haber cambio de domicilio deberá notificarlo a la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias mediante escrito y Acta de Asamblea, asimismo se llevará a cabo la verificación física del domicilio del proyecto; quien a su vez lo hará de conocimiento a la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes. Para proyectos productivos de continuidad aplican los requisitos citados en esta Regla de Operación y en la Convocatoria. No contar con adeudos por ayudas

otorgadas en otros

	ejercicios fiscales de los programas de la SEDEREC. El incumplimiento en los términos que se establezcan en el convenio o acuerdo respectivo entre el/la beneficiario/a y la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias permitirá la suspensión o baja del programa			
VI. Procedimient os de Instrumentaci ón	instrumentación se	De acuerdo a lo establecido en las reglas de operación, convocatoria y lineamientos se integraron los expedientes y se los entregará a la mesa de trabajo que se instaure para llevar a cabo la selección de las solicitudes ingresadas y la inspección de campo cuando proceda. Para aprobar las solicitudes presentadas se realizó una mesa de trabajo autorizada por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, donde se emitirá una calificación, que va de los 0 (cero) a los 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de considerarse sujetas a aprobación las que reúnan al menos 80 (ochenta) puntos, y derivado a lo estipulado con los componentes establecidos.	Satisfactorio	Las personas beneficiarias del programa social se apegaron a los procedimiento s de instrumentació n establecidos en las reglas de operación.

lineamientos y
hayan obtenido un
número de folio por
la ventanilla o área
tendrán derecho de
ingresar al
procedimiento de
selección.

Las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familiares, así como la de Vinculación con Migrantes deberá solicitar por escrito a la Dirección de Administración en la SEDEREC, se otorgue la suficiencia presupuestal y se constate con ello que se tienen recursos disponibles para su aplicación dentro del Programa, conforme a la calendarización de los recursos que en observancia a la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, deberán estar programados en atención a las metas contenidas en el Programa Operativo Anual2016.

Para aprobar las solicitudes presentadas se realizará una mesa de trabajo autorizada por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, donde se emitirá una calificación, que va

de los 0 (cero) a los 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de considerarse sujetas a aprobación las que reúnan al menos 80 (ochenta) puntos.

Asimismo, el área responsable de la ejecución del Programa Social deberá vigilar que se cumplan las metas físicas señaladas en las presentes Reglas de Operación; así mismo, solicitará la dispersión de recursos de las solicitudes que fueron aprobadas.

La simple presentación de la solicitud de ayudas ante la ventanilla no crea derecho a obtenerla.

La Dirección de Administración notificará a la unidad administrativa correspondiente, de la disponibilidad de los recursos, para que ésta lo comunique a la persona beneficiaria por el mejor medio que considere; asimismo, la unidad administrativa deberá publicar el listado de las solicitudes autorizadas en los estrados de la ventanilla receptoras en la página web de la Secretaría www.sederec.df.gob. mx.

Los tiempos para que las personas

beneficiarias puedan acceder a la ayuda correspondiente dependerá de la autorización de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Distrito Federal, calendario y suficiencia presupuestal. Las ayudas que se otorguen por concepto de actividades de monitoreo. evaluación y seguimiento de los programas, se entregarán en efectivo. Los datos personales de las personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se regirán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Accesos a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal. todos los formatos incluyen la siguiente leyenda: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político

alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los

contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro v otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente." Los formatos y trámites son gratuitos. De acuerdo con las necesidades de los Programas Sociales de la SEDEREC y derivado del proceso de selección con base en los criterios autorizados la mesa de trabajo, se otorgarán las ayudas de acuerdo a los siguientes niveles: Nivel A - Personas que realizarán acciones de coordinación de las acciones del programa de que se trate: Nivel B.- Personas que realizarán acciones de formación y seguimiento. Nivel C.- Personas que realizarán actividades de

seguimiento y monitoreo. Nivel D.-Personas que realizarán acciones de monitoreo. Nivel E.- Personas que realizarán acciones de difusión y apoyo. Nivel F.- Personas que realizarán actividades de difusión y apoyo

Para los casos de Grupos de Trabajo en el que alguno (s) de los integrantes sea sustituido durante el tiempo en que se lleve a cabo en cualquier etapa del proceso (desde recepción de documentos hasta antes de la firma de finiquito), deberán notificar por escrito a la SEDEREC. acompañado del Acta de Asamblea firmada por las personas que se retiran y los que se integran, quedando como responsabilidad del grupo de trabajo, en todo caso se deberá someter a aprobación de la mesa de trabajo de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación

Supervisión y control Previo a la entrega del recurso las Jefaturas de Unidad Departamental de Atención, a Huéspedes Migrantes y sus Familias y Vinculación con Migrantes convocarán a las y los solicitantes aceptados para recibir la orientación sobre los compromisos que

adquiere, las formas de comprobar, el desarrollo de la ayuda y capacitación para el establecimiento del proyecto y así lograr su apropiación y garantizar su éxito, de lo cual se generaran las evidencias que se consideren necesarias.

En virtud de que las ayudas que otorga la SEDEREC con base en el objetivo general establecido en esta regla y de que no se trata de recibir de las y los beneficiarios alguna contraprestación, el comprobante que entregará la o el beneficiario al momento de recibir la ayuda será el recibo simple firmado por la o el solicitante de la ayuda o quien posee y acredite ser la o el representante legal.

En los casos en los que se suscriba convenio de ejecución para el otorgamiento de la ayuda correspondiente se establecerá una clausula ex profeso para la comprobación de los recursos recibidos. mismo que indicará las formas y fechas de su realización; en el entendido de que dicho convenio deberá establecer una serie de entregables que formarán parte del

expediente y con los cuales quede acreditado que los recursos se destinaron para los fines que fueron otorgados; dichos entregables quedarán en resguardo del área responsable de la ejecución del programa, pero estarán a disposición de la Dirección de Administración para efectos de proporcionar evidencia dentro de alguna revisión o auditoría que se practique por los órganos fiscalizadores internos o externos, o que sean requeridas por alguna otra instancia del Gobierno del Distrito Federal. Las personas que

Las personas que designe la unidad administrativa o técnico operativa correspondiente, deberán realizar las acciones de seguimiento de las ayudas, cuando corresponda, e involucrará a las y los beneficiarios en este proceso.

Cuando se constate que la aplicación de los recursos no se apega a lo establecido en estas Reglas de Operación y al Convenio respectivo, se auxiliará la Subdirección de Normatividad y Apoyo Jurídico de la

	SEDEREC para determinar las acciones correspondientes. Los resultados de selección de las ayudas, estarán disponible en el portal de la SEDEREC www.sederec.df.gob. mx, publicándose el nombre del Programa Social, actividad programática, número de folio, nombre de la persona beneficiaria y en su caso, nombre del proyecto.			
VII. Procedimient o de Queja o Inconformida d Ciudadana	Las personas	En la Dirección de Atención a Huéspedes se estableció que podrán presentar en primera instancia ante Dirección de Atención a Huéspedes Migrantes y sus Familias, un escrito donde exponga su queja o inconformidad la cual será atendida en un lapso no mayor a 10 días hábiles, a partir de su recepción. De acuerdo a las reglas de operación, lineamientos y convocatorias se estableció recibir oficios de queja o informidad para dar seguimiento de acuerdo a la ley aplicable, así como sugerencia al órgano de control interno en la Sederec, ubicada en Av. Fray Servando 198, 3° piso C.P. 06090, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06040 Distrito Federal.	Satisfactorio	No se recibieron quejas o inconformidad es.

inconformidad podrá recurrir ante la Contraloría Interna en la SEDEREC ubicada en Av. Frav Servando 198, 3° piso C.P. 06090. Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06040 Distrito Federal. En caso de omisión de la autoridad competente sobre la publicación de los resultados de los proyectos beneficiados del programa del ejercicio fiscal correspondiente, el solicitante tiene el derecho de exigir la difusión de los listados correspondientes, respetando las restricciones que establece la Ley de Protección de Datos Personales. En los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, pueden ocurrir en al menos los siguientes casos: Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser persona beneficiaria del mismo.

Cuando la persona

VIII. L Mecanismos D de E	Federal. La Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, a	De acuerdo a las reglas de operación, convocatorias y lineamientos se estableció que en caso de denuncias por violación e incumplimiento de	Satisfactorio	Las personas beneficiarias del programa social se
	beneficiaria de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa. Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación. Para el caso de denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social, la o el solicitante, beneficiaria del programa social codrá presentar su denuncia en la Contraloría Interna o General del Gobierno del Distrito			

	solicitantes y beneficiarios del Programa podrán hacerlo exigible en la DAHMYF ubicada Av. Fray Servando N°198, Colonia Centro. C.P. 06000 México Distrito Federal.			
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Nivel de Objetivo, Objetivo, Indicador, Variación, Fórmula de Cálculo, Tipo de Indicador, Unidad de Medida, Medios de Verificación y Unidad Responsable de la Medición: FIN: Contribuir a que las personas Huéspedes, Migrantes y sus Familias al transitar en la Ciudad de México accedan a los derechos de salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad. Variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad variación porcentual de personas incorporadas a programas sociales, salud, alimentación, educación, trabajo equidad e identidad variación porcentual de programas sociales. Número de personas inscritas a programas sociales en T/ Número de personas inscritas a programas sociales en T-1. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF. PROPÓSITO: La población Huésped, Migrante y sus Familias que	De acuerdo a las reglas de operación, convocatorias y lineamientos, se estableció apegarse a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 antes mencionado, para el mismo seguimiento.	satisfactorio	Se dio seguimiento a los indicadores establecidos en el mecanismo de evaluación.

transitan por la Ciudad de México acceden a los derechos de salud. alimentación. educación, trabajo equidad e identidad. Tasa de variación de beneficiarios de los programas sociales. (Aumento de programas sociales en T/Numero de Programas sociales en T- 1)*100. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de beneficiarios de SEDEREC. DAHMYF.

COMPONENTE: Brindar a los Huéspedes. Migrantes y sus Familias, servicios de apoyo en materia de alimentos. medicamentos. aparatos auditivos. prótesis, pago de servicios funerarios. gestión en regularización migratoria. Porcentaie de huéspedes. Migrantes y sus Familias que ingresan al programa en alguno de sus servicios. Numero de Huéspedes, Migrantes y sus Familias que solicitan alguno de los servicios y concluyeron el trámite o servicio proporcionado/ total de Huéspedes, Migrantes y sus Familias canalizados. Eficiencia. Tasa de variación. Padrón de

beneficiarios de

SEDEREC.		
DAHMYF.		
ACTIVIDADES: Se		
atiende a los		
Huéspedes,		
Migrantes y sus		
familias en la		
Dirección de		
Atención a		
huéspedes,		
Migrantes y sus		
Familias		
Se canaliza a		
Migrantes,		
Huéspedes y sus		
Familias a diferentes		
instituciones del		
Gobierno del Distrito		
Federal, OSC, y		
otras instituciones que ofrecen		
servicios diversos. 1.		
Porcentaje de		
Servicios Otorgados		
en la Dirección de		
Atención a		
Huéspedes,		
Migrantes y sus		
Familias. Total de		
servicios otorgados/		
total de beneficiarios		
del programa.		
Eficiencia. Tasa de		
variación. Padrón de		
beneficiarios de		
SEDEREC.		
DAHMYF.		
2 Porcentais de		
Porcentaje de canalizaciones a		
diferentes		
instituciones del		
Gobierno del Distrito		
Federal y OSC.		
Total de personas		
canalizadas a		
diferentes		
organizaciones y		
dependencias / total		
de canalizaciones		
concluidas. Total de		
personas		
canalizadas a		
diferentes	42	
organizaciones y		
dependencias / total		
de canalizaciones		MODEL MET AL TO SERVICE AND ADDRESS OF THE PARTY OF THE P

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

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

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

ASPECTOS	POBLACIÓN OBJETIVO (A)	POBLACIÓN ATENDIDA (B)	COBERTURA (A/B)*100	OBSERVACIONES
Descripción	Corresponde a los huéspedes,	Corresponde a todas las	Meta	Explicación en la variación
	migrantes y sus	personas	programada, sobre meta	entre la meta programada y meta alcanzada
	familias que	huéspedes,	alcanzada	meta alcanzada
	viven en el	migrantes,	diodrizada	
	Distrito Federal y que serán	familiares y		
	objeto de los	demás personas		
	apoyos del	que no se		
	Programa	consideran		
	definidas a partir del proceso de	población		
	selección.	objetivo, pero		
	00.000.0111	que recibieron		
		atención.		
		Información y		
		asesoría		
Cifras 2014	Meta	Meta alcanzada	124% ayudas	El 124% corresponde a que
	programada	485 ayudas	otorgadas	en algunos casos el monto
	Otorgar 389	otorgadas,		solicitado de las ayudas fue
	ayudas	impactando a 13	99.3%	menor en comparación con
	económicas	mil 100 personas	población	el monto de la meta
	para beneficiar	huéspedes,	beneficiada	programada. Del 99:3%
	al menos 13 mil	migrantes y sus		atañe a las personas que no
	180 personas	familias.		recogieron el recurso
	huéspedes,			otorgado.
	migrantes y sus familias.			
Cifras 2015	Meta	Meta alcanzada:	92% ayudas	Este porcentaje
011140 2010	programada	425 ayudas	otorgadas	corresponde a ayudas
	Otorgar 458	otorgadas	100%	económicas que fueron
	ayudas	impactando a	población	aprobadas y al momento de
	económicas	10300 personas	beneficiada	entregar los recursos
	para beneficiar	huéspedes,	Serionolada	asignados las personas no
	al menos 10 mil	migrantes y sus		recogieron su ayuda por
	300 personas	familias.		diversas circunstancias.
	huéspedes,			

	migrantes y sus Familias			
Cifras 2016	Meta programada: Otorgar 485 ayudas económicas para beneficiar al menos a 10 mil personas huéspedes, migrantes y sus familias	Meta alcanzada: 600 ayudas otorgadas impactando10 mil 819 personas huéspedes, migrantes y sus familias.	123% ayudas otorgadas 108% población beneficiada	El 123% corresponde a que en algunos casos el monto solicitado de las ayudas fue menor en comparación con el monto y el 108% corresponde a un incremento de personas migrantes de retorno que solicitaron información respecto a los programas sociales

Con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2016 del programa social respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa, construir el perfil de la persona beneficiaria del programa social y enlistar cada una de estas características en el siguiente Cuadro (tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad, dependiendo del programa social); posteriormente, con base en el Padrón 2016 e información estadística del programa social, calcular el porcentaje de población beneficiaria que cumplió en 2016 con cada una de las características enlistadas.

PERFIL REQUERIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL	PORCENTAJE DE PERSONAS BENEFICIARIAS QUE CUBRIERON EL PERFIL EN 2016	JUSTIFICACIÓN
Transitar o residir en la Ciudad de México	100%	Las personas beneficiarias del programa cumplieron el requisito de transitar o residir en la Ciudad de México.
Ser mayor de 18 años	100%	El total de beneficiarios cumplieron el requisito de ser mayores de 18 años
Se dará prioridad a las personas que se encuentren en condición de vulnerabilidad o habiten en zonas de alta marginalidad.	100%	De acuerdo al estudio socioeconómico, se dio prioridad a las personas que presentaron condición de vulnerabilidad.
Ser huésped, migrante de retorno o familiar de migrante.	100%	Las personas beneficiarias del programa, cumplieron el requisito de ser huéspedes, migrantes de retorno o familiares de migrante.

En cuanto a los mecanismos con los que cuenta el programa social para garantizar que se llegue a la población objetivo, la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias a través de los módulos del Operativo Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México

hace difusión de los programas sociales que ofrece esta Secretaría, dichos módulos se ubican en diferentes puntos estratégicos de la CDMX; también cuenta con un módulo de atención dentro del Aeropuerto de la Ciudad de México Terminal 1donde orienta, informa y canaliza a la SEDEREC a las personas que son repatriadas de los Estados Unidos; así mismo, se realizan campañas temporales de difusión en estaciones del Sistema Colectivo Metro, además de existir una difusión continua mediante carteles informativos pegados en andenes y vagones del transporte.

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

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

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

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

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

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

Descripción de los Procesos identificados como equivalentes



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

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos Identificados como Equivalentes	Secuenc ia	А	В	С	D	E	F	G	н	ı
Planeación	Reglas de operación	1	Con base en el Programa operativo anual para el año 2016 en diciembre inicio la elaboración de las reglas de operación con apoyo del curso que brindo Evalúa DF. El cual concluyo el 28 de enero de 2016 con la publicación en la Gaceta Oficial del DF. Se elaboraron las convocator ias y los lineamient os específicos	Concluyo el 29 de enero de 2016 con la publicación de las reglas de operación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, las convocator ias y los lineamient os los cuales se publicaron el 22 de marzo de 2016	90 días	1 Jefe de Unidad Departame ntal de Vinculació n con Migrantes de la Dirección de Atención a Huéspede s Migrantes y sus Familias y 4 monitores	Apoyo otorgado a personas beneficiari as como monitores, el monto aproximad o sería de \$68,00.00 aproximad amente correspond iente al apoyo de dos meses	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspede s, Migrantes y sus Familias, se conto con cuatro espacios para la atención de la población objetivo	Reglas de operación, convocator ia, lineamient os específicos y criterios de selección.	Tipo de informació n documenta I y publica derivada de las atenciones brindadas a la población objetivo	Base de datos y registros de informació n
Difusión	Difusión	2	Publicació n de convocator ia, lineamient os y requisitos de acceso en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	Ejecución de campañas de difusión en puntos estratégico s de la Ciudad de México, Sistema de Transporte Colectivo Metro, Módulos de orientación en terminales de autobuses, Delegacion es, lugares de concurrenc ia turística y en el Aeropuerto de la CDMX	Seis meses	Una persona: Jefatura de Unidad Departame ntal de Vinculació n con Migrantes y 145 monitores del programa social	Como se indico en la reglas de operación las personas que funjan como monitores difundieron los servicios, atenciones a través del operativo bienvenido migrante el apoyo otorgado a personas beneficiari as como monitores, el monto aproximad o sería de \$725,00.00 aproximad amente correspond iente al apoyo de tres meses	16 Módulos de orientación en puntos estratégico s en la Ciudad de México,, Sistema de Transporte Colectivo Metro, Aeropuerto , centrales caminones a, algunas delegacion es y puntos de concentrac ión turística en la Ciudad de México,	Memoria fotográfica de las atenciones en los módulos carteles, volantes y folletos	Datos de migrantes, huéspedes y de sus familiares en la CDMX	Base de datos

Solicitud	Recepción de Solicitud de acceso en Ventanilla 6	3	Orientació n en Módulo de Atención Ciudadana	Recepción de documento s y elaboració n de solicitud por parte del personal operativo de la DAHMYF	Media hora	Una persona: Jefatura de Unidad Departame ntal de Vinculació n con Migrantes y 4 monitores del programa social	Apoyo otorgado a personas beneficiari as como monitores, el monto aproximad o sería de \$68,00.00 aproximad amente correspond iente al apoyo de dos meses	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspede s, Migrantes y sus Familias, en donde se cuenta con cuatro espacios para la atención de la	Expediente s de cada solicitud recepciona da, generándo se 422 expediente s	Informació n publica	Base de datos, formatos de solicitud, cédula de estudios socioecon ómicos y carta de solicitud
Incorporaci	Operación	4	-La persona responsabl e de la ventanilla integro el expediente de acuerdo al formato de integración documenta I de los programas sociales a cargo de la DAHMYFSe elabora una base de datos de acuerdo a la solicitud de acceso al programa y a la cedula socioecon ómica. Para asociación es civiles no aplica evaluación socioecon ómicaCon base en los criterios de selección se procedió a evaluar la informació n socioecon ómica y obtención de puntajeRevisión del proyecto escrito y análisis de la informació n de acuerdo a los criterios de selecciónDetermina ción de expediente s que	Dictaminac ión de solicitudes para obtención de apoyos Publicació n de solicitudes aceptadas en el portal de la SEDEREC	La mesa de trabajo cuenta con aproximad amente 60 días hábiles para realizar este procedimie nto	Una persona: Jefatura de Unidad Departame ntal de Vinculació n con Migrantes y 4 monitores del programa social	Apoyo otorgado a personas beneficiari as como monitores, el monto aproximad o sería de \$68,00.00 aproximad amente correspond iente al apoyo de dos meses	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspede s, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1er piso colonia Centro delegación Cuauhtém oc	Dictamen Individual y General y relación de beneficiari os	Informació n publica	Base de datos, formatos de solicitud, cédula de estudio socioecon ómico y reportes de visitas de campo

Obtención de bienes y/o servicios	Solicitud de suficiencia presupuestal y liberación del recurso	5	continúan con el proceso y asignación de rutas para realizar visitas de campo, de supervisión a los espacios para instalar el proyecto Evaluación técnica y especifica con base en los criterios de selección. Siendo el puntaje mínimo 80 puntos Elaboració n de dictamen individual y general. Ya con el dictamen final derivado de la mesa de trabajo se solicita a la Dirección de Administra ción por escrito se otorgue la suficiencia presupuest al a fin de constatar que se cuenta con recursos disponibles para la aplicación dentro del programa social de conformida d con el calendario presupuest al en observanci a a la Ley de Presupues to y Gasto		30 DIAS	1 persona de estructura y 1 monitor del programa	1 persona de estructura y 1 monitor del programa con el costo aproximad o de \$15,000.00	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspede sy sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1er piso colonia Centro delegación Cuauhtém oc	Solicitud de liberación del recurso y documenta ción y expediente s de los beneficiari os	Informació n pública e informació n interna	Dictamen aprobado, base de datos de beneficiari os y solicitud de liberación del recurso
Entrega	Entrega de recurso	6	Eficiente Las personas monitores notifican via telefónica o mediante visita domiciliaria a los beneficiari os, convocánd olos a un	Firma del compromis o de ejecución entre el beneficiari o y la SEDEREC a través de la DAHMYF.	Los tiempos para que los beneficiari os puedan acceder a la ayuda dependió de la autorizació n de la Secretaria	1 persona de estructura y 1 monitor del programa	1 persona de estructura y 1 monitor del programa con el costo aproximad o de \$15,000.00	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspede s, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando	Compromi so de ejecución, CLC.	Informació n pública e informació n interna	Compromi sos de ejecución y evaluación de visitas de campo de los proyectos

Direction on Administra notifica a la DA-PAMYE access a processor of the control				curso de orientación sobre el compromido y la forma de comprobac ión.		Finanzas del Gobierno del Distrito Federal, calendario y suficiencia presupuest			Mier 1er piso colonia Centro delegación Cuauhtém oc		
o o de ajecución entre el beneficiari o y la SEDEREC d. 1 través de DAHMYF. Entrepa del recurso del re				Dirección de Administra ción notifica a la DAHMYF sobre la disponibilid ad de los recursos.		al					
que alguna persona solicitante considere e que fueron violentado s sus derechos o que se incumplier on sus garantías de acceso podrá presentar si queja o inconformi dad. Presentaria por escritto o de manera o inconformidad ciudadana 1				o de ejecución entre el beneficiari o y la SEDEREC a través de la DAHMYFEntrega del recurso							
del expediente donde se establece la puntuación alcanzada	Incidencias	inconformidad	7	En caso de que alguna persona solicitante considere e que fueron violentado s sus derechos o que se incumplier on sus garantías de acceso podrá presentar su queja o inconformi dad. - Presentarl a por escrito o de manera verbal ante la DAHMYFLa DAHMYF atenderá la solicitud de manera verbal o escrita si asi lo solicita en el que se expone el dictamen individual del expediente donde se establece la puntuación	se emite oficio de atención a la persona	tiene la DAHMYF para dar atención a la solicitud de queja o inconformi	1 persona	No aplica	la Dirección de Atención a Huéspede s, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1er piso colonia Centro delegación Cuauhtém	atención emitido por la	oficios

Seguimient o y monitoreo	in y control 8	Contraloría Interna de la SEDREC e iniciar el proceso correspond iente. Posterior a la entrega de la ayuda se realizan visitas de supervisión y seguimient o del proyecto, generando reportes. Orientació	Visitas de seguimient o a los proyectos de los beneficiari os y verificación de la comprobac ión del	6 meses	Una persona: Jefatura de Unidad Departame ntal de Vinculació n con Migrantes y 4 monitores	Apoyo otorgado a personas beneficiari as como monitores, el monto aproximado o sería de \$204,000.0 0 aproximad amente	Oficinas de la Dirección de Atención a Huéspede s, Migrantes y sus Familias, ubicada en Fray Servando Teresa de Mier 1 er	Cartas finiquito, comproban tes de uso del recurso	Informació n interna	Base de datos y padrón de beneficiari os
		cuales no fue aprobadoCuando la persona solicitante considere que su solicitud no fue atendida puede acudir a la oficina de								

NOMBRE DEL PROCESO	SECUENCIA	A	В	С	D	E	F	G	н	1	OBSERVACIONES
Planeación	1	Sí	Sí	Sí	Sí	SI	Sí	Sí	Sí	Sí	El proceso de planeación implica la participación activa de los Funcionarios Públicos responsables y logran establecerse en los tiempos establecidos y de forma adecuada.
Difusión	2	Sí	Se busca que la información del programa logre llegar a la mayor parte de la población potencial, haciendo uso de diversos medios para conseguir tal fin.								
Recepción de Solicitud de acceso en Ventanilla 6	3	Sí	Las actividades encaminadas a realizar este proceso son claras y definidas tanto en las ROP como en la cotidianidad, por lo que se facilita que el personal operativo realice el trabajo eficazmente.								



Operación	4	Sí	Sí	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se integraron los expedientes por cada uno de las solicitantes y se sometió al proceso de verificación de información y selección.
Solicitud de suficiencia presupuestal	5	Sí	si	si	Sí	Sí	si	Sí	Si	Si	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias solicita a la Dirección de Administración que se informe la suficiencia presupuestal.
Mesa de Trabajo	6	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Si	Sí	Sí	Sí	Se convoca a una mesa de trabajo donde se exponen las solicitudes y se analizan las que cumplieron con los requisitos de acceso.
Entrega	7	Sí	Se realiza la convocatoria a las personas que resultaron beneficiarias del programa para acudir a un evento público donde recibirán la ayuda de que fueron objeto.								
Supervisión y control	8	Sí	Sí	Si	Sí	Sí	Sí	Si	Si	Si	Este proceso involucra en una mayor parte la participación de las beneficiarias, al ser ellas las responsables de entregar sus comprobantes y así poder finiquitar. se realizan vivistas domiciliarias para la comprobación de la continuidad del proyecto



III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

NIVEL DE OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADOS 2016	EXTERNALIDADES
Fin	Variación porcentual de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiadas por el programa social	(Número de personas beneficiarias por el programa social en T/Número de ayudas programadas por el programa social en T-1)	(600/485)=1.3888	La meta se cumplió en un 123%
Propósito	Porcentaje de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiarias por el programa social	personas beneficiadas por el programa social/Número de personas que	(600/1848)*100=32%	Cabe mencionar que la meta programada fue otorgar al menos 485 ayudas, alcanzando una meta de 600 ayudas, teniendo un porcentaje del 123%
Componente 1: Acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante	Porcentaje de personas que recibieron información, orientación de los programas sociales	(Número de personas que recibieron información,	(3200/3200)= 100%	La meta se cumplió al 100%
Componente 2:Fomento de la Ciudad Hospitalaria	Porcentaje de OSC beneficiarias por el programa social Porcentaje de personas huéspedes y migrantes que obtuvieron apoyo para Regularización Migratoria	(Número de OSC beneficiarias por el programa social/Número de proyectos inscritos por OSC al programa social)*100 (Número de personas que recibieron apoyo para trámites de regularización migratoria/Número de solicitudes para apoyos en trámites de regularización migratoria)*100	(25/25)*100= 100% (105/105)*100=100%	La meta se cumplió al 100%
Componente 3: Gestión Social a Huéspedes, Migrantes y sus	Porcentaje de personas huéspedes, migrantes y sus	(Número de personas huéspedes, migrantes y sus	'(65/110)*100= 59%	Este porcentaje corresponde a la población en movilidad que no

Familias	familias que	familias beneficiadas		roome al acci
	acceden al programa social en su componente de Gestión Social	/Número de personas huéspedes, migrantes y sus familias que solicitaron apoyo para Gestión Social)*100		recoge el recurso otorgado en los tiempos establecidos durante el ejercicio fiscal.
Componente 4:	Variación porcentual de atenciones vía telefónica	(Número de atenciones vía telefónica en T/Número de atenciones vía telefónica en T-1)	(8000/8500)*100= 94%	La variación en la meta corresponde al número de llamadas recibidas a través de la línea migrante.
Componente 5:	Porcentaje de proyectos productivos de personas huéspedes, migrantes y sus familias beneficiados	(Número de proyectos productivos de personas huéspedes y migrantes beneficiados/Número de proyectos productivos de personas huéspedes y migrantes inscritos)*100	(47/95)*100=49.473	La meta programada fue otorgar al menos 46 ayudas y la meta alcanzada fue de 102%.
Actividades	Porcentaje de Servicios otorgados en la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias	(Total de beneficiarios del programa social/Total de servicios otorgados)*100	(600/1848)*100= 32.467%	La meta programada fue otorgar al menos 485 ayudas, alcanzando una meta de 600 ayudas, alcanzando un porcentaje del 123%
Actividades	Porcentaje de canalizaciones a diferentes instituciones del Gobierno del Distrito Federal y OSC	canalizadas a diferentes organizaciones y dependencias)*100	(777/832)*100=93.389%	De las solicitudes para canalización las personas solicitantes ya no aceptaron dicha petición.
Actividades	Porcentaje de personas satisfechas	(Total de personas satisfechas con los servicios recibidos/Total de personas atendida)*100	(316/366)*100= 86%	Del total de la población encuestada el 86% refiere estar satisfecha con los servicios y ayudas del programa social.

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

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	Si	Se dio seguimiento a los indicadores planteados.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias cuenta con una base de datos, que permitió registrar de manera clara y oportuna las atenciones brindadas y con ello calcular los indicadores
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, generó informes periódicos.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	si	Las áreas responsables de calcular los indicadores contaron con información que permitió analizar el avance en el cumplimiento de metas e indicadores.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	si	La base de datos que generó la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias permitió monitorear el avance de cumplimiento del programa social.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Con base en el análisis de indicadores, la dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, retroalimentó el avance de cumplimiento del programa social.

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

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

ASPECTO DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016	VALORACIÓN (SÍ, PARCIALMENTE, NO)	OBSERVACIONES
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	Si	El programa social, conto con suficiente personal mismo que fue capacitado de manera permanente y dadas las diversas actividades que se requieren para la ejecución del programa, la dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, se apoyó con prestadores de servicio social.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016.	Sí	Los procesos se realizaron bajo las Reglas de Operación 2016.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.	si	Se considera necesario reasignar mayor presupuesto para alcanzar mayor cobertura a nuevos solicitantes.
El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación 2016.	Sí	La población objetivo cumplió el perfil establecido para acceder al programa social: ser huésped, migrante en retorno o familiar de migrante, ser mayor de 18 años; adicionalmente, estar en una situación de vulnerabilidad o habitar en una zona de alto grado de marginación.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la	Parcial	Se requiere de mayor espacio para la atención individual a las personas

suficiente y adecuada.		solicitantes.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.	Sí	La mayoría de los procesos realizados para operar el programa coinciden con el Modelo General, específicamente en el componente de cada proceso. Varían aspectos internos necesarios para la operación, seguimiento y control del apoyo entregado.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.	Si	La Dirección se encuentra en proceso de revisión y modificación de los manuales administrativos.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.	Sí	El personal operativo tiene acceso a la información documentada y establecida para el control interno del programa.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Sí	El personal operativo conoce y ejecuta los procesos de la misma manera, varían de acuerdo al componente del programa.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	Sí	Los tiempos establecidos fueron adecuados.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Parcialmente	Es necesario reforzar la vinculación interdependencias para brindar una mejor atención a las personas solicitantes.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	si	Se elaboraron informes trimestrales que permitieron medir el impacto en la operación del programa.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.	parcialmente	Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	A través de la implementación de la encuesta aplicada a las y los beneficiarios del programa social.

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

CATEGO	T			
CATEGO- RÍAS	ASPECTOS A VALORAR	REACTIVO INSTRUMENTO 2016	RESULTADOS	INTERPRETACIÓN

Imagen del Programa Cohesión Social	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) Información acerca de la institución que otorga el apoyo Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa) Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y obligaciones		2% "En Desacuerdo" 0% "Totalmente en desacuerdo" 59% "Totalmente de Acuerdo" 27% "De acuerdo" 8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 4% "En Desacuerdo" 2% "Totalmente en desacuerdo"	Es importante que los espacios públicos tengan una imagen adecuada, pues esto ayuda a dar mayor confianza a los solicitantes. El aseo varía de acuerdo al personal de intendencia, además de que es un lugar compartido con otra población beneficiaria de los diversos programas que la SEDEREC ofrece a través de sus diferentes direcciones, por lo que el flujo de personas es amplio. Las referencias de los beneficiarios a otros posibles candidatos reafirma la calidad de los procesos realizados por parte del personal que opera el programa.
Expectati- vas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	todas las dudas que vine a consultar a la institución.	de Acuerdo" 24% "De acuerdo" 13% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 15% "En Desacuerdo" 0% "Totalmente en desacuerdo" 25% "De acuerdo" 11% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"	La mayor parte de las personas encuestadas refieren que recibieron información adecuada antes de solicitar el apoyo, lo cual facilita los procesos internos y genera confianza de los solicitantes hacia el personal. Es posible que la información publicitaria no cubra todas las expectativas previas. Ligado a la pregunta 1, la información que reciben es la adecuada para aclarar todas las dudas.

	respecto a la cobación	I	T	
	respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.			
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la	La información que me proporcionó el asesor me es útil.	66% "Totalmente de Acuerdo" 29% "De acuerdo" 5% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 1% "En Desacuerdo" 0% "Totalmente en desacuerdo"	Los asesores cuentan con la información documental y la experiencia necesaria para orientar a la población usuaria.
	información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia	4. El asesor fue siempre profesional en el desempeño de sus labores.	66% "Totalmente de Acuerdo" 27% "De acuerdo" 7% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 1% "En Desacuerdo" 0% "Totalmente en desacuerdo"	Los asesores actúan con profesionalismo, permitiendo que la población beneficiaria reconozca su labor institucional.
		5. El trato recibido por el asesor fue cordial y de respeto.	70% "Totalmente de Acuerdo" 23% "De acuerdo" 7% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 0% "En Desacuerdo" 0% "Totalmente en desacuerdo"	Existen relaciones de respeto y amabilidad, permitiendo que los procesos se den continua y rápidamente
		6. Me sentí apoyado(a) en todo momento durante la atención recibida	70% "Totalmente de Acuerdo" 21% "De acuerdo" 7% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 1% "En Desacuerdo" 0% "Totalmente en desacuerdo"	El acompañamiento en los procesos es continuo y permite obtener un resultado final satisfactorio.
	-	7. El tiempo de espera para recibir la atención solicitada me pareció adecuado.	54% "Totalmente de Acuerdo" 27% "De acuerdo" 8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 7% "En Desacuerdo" 3% "Totalmente en desacuerdo"	Pese a la facilidad y agilidad con lo que se hacen los procesos, existe un número significativo de personas que consideran que el tiempo para realizar trámites u obtener el apoyo no es el adecuado, debido a su prolongación. Cabe resaltar que existen acciones interinstucionales, lo cual puede generar periodos de espera indeterminados.

Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	10. Volvería a hacer uso de los servicios brindados por la institución nuevamente.	77% "Totalmente de Acuerdo" 17% "De acuerdo" 5% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" 1% "En Desacuerdo" 0% "Totalmente en desacuerdo"	beneficiaria recurriría a algún programa de la SEDEREC nuevamente, lo que implica que no sólo el personal de Atención a Migrantes opera de manera adecuada, sino también el
Contrapres tación	Tipo de compromiso adquirido Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)	Sin reactivo	Sin reactivo	Sin reactivo

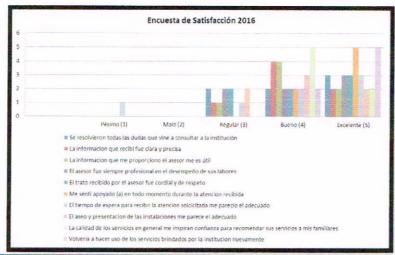


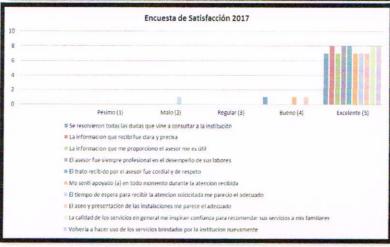
Satisfacció	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	¿Quisiera hacer un comentario o sugerencia adicional para mejorar la calidad del servicio? (pregunta abierta)	81% "No-No contestó" 4% "Gracias" 1% "Mejorar tiempos" 2% "Necesidad de mayor difusión" 10% "Buena atención" 1% "Mala atención" 1% "Otros"	La mayoría de las personas encuestadas no emite comentario alguno, seguido de una referencia positiva a la atención recibida por parte del personal. Se considera que puede existir una idea de que la aprobación del apoyo depende de los comentarios emitidos en el instrumento. Coincide respuestas de necesidad de mayor difusión con la perspectiva de que la información no podría llegar a toda la población objetivo dada su condición de movilidad.
-------------	--	---	--	--

Anexo 4- Gráficas

4.1 Encuesta de Satisfacción Gestión Social







V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL V.1. Muestra del Levantamiento de Panel

POBLACIONES	NÚMERO DE PERSONAS
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	366
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	50
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	14
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	64

- Desagregando por población activa y no activa en el programa social en 2017 se plantea el sexo, edad, ubicación geográfica, tipo de apoyo, entre otras, dependiendo de las características del programa social; con la finalidad de verificar la representatividad de la población beneficiaria del programa social.

Se realizó una muestra del 10% del total de personas encuestadas, recopilando muestras significativas por cada componente del programa; a continuación se presenta el perfil de las personas encuestadas.

Panel Gestión Social

Edad	Sexo	Escolaridad	Estado Civil	Nacionalidad	Tipo Migrante
26	Mujer	Primaria	Casada	Venezolana	Huésped
32	Mujer	Licenciatura	Sin dato	Rusa	Huésped
30	Hombre	Preparatoria	Unión Libre	Venezolana	Huésped
41	Mujer	Secundaria	Casada	Mexicana	Familiar de Migrante
30	Mujer	Secundaria	Soltera	Salvadoreña	Huésped
36	Hombre	Preparatoria	Soltero	Mexicana	Familiar de Migrante
46	Mujer	Licenciatura	Sin dato	Colombiana	Huésped
62	Mujer	Preparatoria	Viuda	Venezolana	Huésped

Panel Proyectos Productivos Mixtos

Edad	Sexo	Escolaridad	Estado Civil	Nacionalidad	Tipo Migrante
46	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
42	Hombre		Casado	Colombiana	Huésped
36	Hombre		Casado	Mexicana	Migrante de retorno
38	Mujer	Primaria	Primaria Soltera Mexicana		Familiar de migrante
37	Mujer	Preparatoria	Casada	Venezolana	Huésped

29 Hombie Licenciatura Casado Mexicana Pannia de migrante		29	Hombre	Licenciatura	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
---	--	----	--------	--------------	--------	----------	----------------------

Panel Credenciales

Edad	Sexo	Escolaridad	Estado Civil	Nacionalidad	Tipo Migrante
33	Hombre	Primaria	Casado	Mexicana	Familiar de migrante
29	Hombre	Primaria	Unión Libre	Mexicana	Familiar de migrante
36	Mujer	Preparatoria	Casada	Estadounidense	Huésped
35	Mujer	Licenciatura	Casada	Canadience	Huésped
38	Mujer	Secundaria	Soltera	Hondureña	Huésped
27	Mujer	Secundaria	Divorciada	Colombiana	Huésped

Panel Migrantes de Retorno

Edad	Sexo	Escolaridad	Estado Civil	Nacionalidad	Tipo Migrante
42	Hombre	Ninguna	Soltero	Mexicana	Migrante de retorno
41	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
34	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
48	Hombre	Licenciatura	Soltero	Mexicana	Migrante de retorno
50	Hombre	Secundaria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno
34	Hombre	Preparatoria	Casado	Mexicana	Migrante de retorno

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción 2016 y 2017 se pudo realizar un análisis de la percepción de la población beneficiaria, encontrando resultados significativos de acuerdo al componente del que fueron beneficiarios, empero, en todas las categorías existe una tendencia a considerar una mejor atención, calidad en la gestión y un proceso positivo, con un mayor puntaje asignado en 2017 que en 2016, lo que puede tener relación con la conclusión del proceso, es decir, obtener la ayuda social y finiquitar el apoyo, lo que es una extensión del Programa.

Los cambios más significativos se dan en los Paneles de Gestión Social y en Proyectos Productivos Mixtos, siendo representativos tales resultados al ser de los componentes con más tiempo de espera y con una demanda significativa, la participación de la población beneficiaria también permite que se mejoren los resultados.

Es posible apreciar un perfil de las y los beneficiarios en cada componente, por ejemplo, una mayor población de hombres como *migrantes de retorno*, así como una escolaridad menor a la preparatoria (mayoritariamente), a la vez de una edad superior a los 30 años; otro caso es una mayor demanda para obtener las Credenciales SEDEREC por parte de personas huéspedes que de migrantes de retorno, lo que indica la necesidad por parte de las y los huéspedes de acceder a diversos servicios a fin de cuidar su integridad.

Para mayor información consulte Anexo 4-Gráficas, donde es posible apreciar la comparación de resultados del panel por cada desagregado.

De acuerdo con los lineamientos para la elaboración de la evaluación interna 2017, que señala que en caso de que se identifique la necesidad de modificar el instrumento diseñado en la evaluación interna anterior, se deberá contemplar, se deben incluir las mismas preguntas realizadas en el levantamiento inicial, sumando las preguntas adicionales que se deseen incorporar, se presenta el siguiente anexo

REACTIVO ADICIONAL EN EL INSTRUMENTO 2017	JUSTIFICACIÓN DE SU INCLUSIÓN
Número de Folio	Con la finalidad de contar con el panel, se considera necesario, retomar el número de folio de atención a las personas que serán incorporadas en la muestra.

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

	= 21							AÑO						
ACTIVIDAD		2017								2018 /				
		NOC	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Rediseño instrumento	del													
Pilotaje														
Modificaciones cuestionario	al													
Aplicación campo	en													
Depuración cuestionarios	de													
Captura procesamiento la base de datos	y de													
Análisis de principales resultados	los													



presentar en la El 2017							
PRESENTACIÓN							
RESULTADOS							

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016 VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

APARTADOS DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN		
I. INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	Se actualizo la introducción		
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	Se apegó a la metodología establecida para la evaluación del programa social.		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se designó el área encargada de la evaluación interna.		
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se apegó a la metodología establecida para la evaluación del programa social.		
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se actualizó la fuente de información.		
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se evaluó el diseño del programa social.		
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	El programa social se encuentra alineado a la política social de la CDMX.		
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Con base en el análisis del árbol de problemas se identificó el problema central.		
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	La evaluación interna estipula la cobertura del programa social.		
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	La evaluación estuvo apegada a la metodología del marco lógico.		
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	El programa social se complementa con el programa seguro de desempleo y acciones de salud.		
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Cumple con lo establecido en la regla de operación		
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se implementó la encuesta de satisfacción para la construcción de la línea base.		
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	La evaluación interna cuenta con la definición de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.		
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se estableció la metodología para la construcción de la línea base		
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se diseñó el instrumento para la construcción de la línea base.		

IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	La encuesta fue aplicada al total de personas beneficiarias del programa social
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se apegó al cronograma de instrumentación, aplicación y análisis de información de la línea base.
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	Satisfactorio	Se mantuvo el análisis y seguimiento de la evaluación interna.
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se realizó el análisis de la evaluación interna 2015
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Se atendieron las recomendaciones de las evaluaciones internas anteriores.
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Se implementaron las estrategias de mejora del programa social.
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se atendió el resultado del análisis de la matriz FODA.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se implementaron las estrategias de mejora señaladas en la evaluación interna 2016
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se cumplió con el cronograma de implementación.
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Se registraron las referencias documentales.

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

ESTRATEGIA DE MEJORA	ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DENTRO DEL PROGRAMA	PLAZO ESTABLECIDO	ÁREA DE SEGUIMIENTO	SITUACIÓN A JUNIO DE 2017	JUSTIFICACIÓN Y RETOS ENFRENTADOS
Fortalecer los vínculos logrados y los convenios ya alcanzados durante los cambios de administración	Desde el diseño del programan hasta la evaluación	Mediano	DAHMyF	Los vínculos interinstitucion ales y los convenios se han mantenido, fortalecido e incrementado salud, trabajo.	Mantener los vínculos y convenios implica un seguimiento a la labor de administraciones pasadas, así como generar nuevas redes de apoyos con actores sociales diversos. Las relaciones interpersonales pueden ser una fortaleza u obstáculo, según sea el caso.
Fortalecer el	Desde el diseño del	Corto	DAHMyF	Se han	se atendió a la
fomento a la	programan hasta la			mantenido e	población migrante a

Ciudad Hospitalaria con apoyo de asociaciones de la sociedad civil para ampliar o crear más redes entre las personas huéspedes, migrantes y sus familias.	evaluación			incrementado los vínculos con diversas asociaciones civiles en favor de la población migrante.	través de 24 organizaciones sin fines de lucro
Rediseño de una campaña de difusión de los programas de atención a los huéspedes, migrantes y sus familias	Desde el diseño del programan hasta la evaluación	Mediano	DAHMyF	se ha diseñado materiales de difusión como trípticos y carteles además del uso de la tecnología para llegar a mayor cantidad de personas	Se ha apoyado de Redes Sociales y medios electrónicos.
Crear un albergue propio de la Secretaría	Desde el diseño del programan hasta la evaluación	Largo	DAHMyF	El albergue no ha sido considerado.	Los recursos humanos, financieros y materiales no son los suficientes para generar un proyecto de un albergue propio de la Secretaría, tanto su planeación, implementación y seguimiento requieren diversos recursos que aún no están disponibles.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA VII.1. Matriz FODA

Fortalezas

- Responsabilidad por parte de los servidores públicos encargados del programa.
- 2. Participación activa del personal operativo.
- 3. Ejecución de actividades pertinentes para la

Oportunidades

- 1. Vinculación con Asociaciones Civiles.
- 2. Difusión del programa a través de la recomendación por parte de los beneficiarios a alguien en una situación similar.

4	adecuada operación. Diversidad de componentes dentro del Programa.	Responsabilidad por parte de la población beneficiaria en el uso del recurso otorgado.		
D	ebilidades	Amenazas		
1.	Falta de sistema de monitoreo e indicadores de gestión.	Contexto sociopolítico y cultural de los países expulsores y receptores de migrantes.		
2.	Falta de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.	2. Situaciones emergentes de la población beneficiaria.		
3.	Instrumentos de estudio socieconómico, visita domiciliaria y evaluación socieconómica y encuesta de satisfacción desactualizados.	Diversidad en la ubicación geográfica de las y los solicitantes. Movilidad constante de la población objetivo.		

apoyo.

antes, durante y después de la entrega del

VII.2. Estrategias de Mejora

campo.

4. Personal insuficiente para actividades de

OBJETIVO CENTRAL DEL PROYECTO	FORTALEZAS (INTERNAS)	DEBILIDADES (INTERNAS)
OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	POTENCIALIDADES ✓ Consolidar la integración y participación de los actores involucrados en la operación del programa. (F1, F2, O1, O3) ✓ Colaborar en la atención a diversas situaciones para generar un bienestar social en las personas beneficiarias. (F1, F2, F4, O2, O3) ✓ Mantener un control interno de las actividades para desarrollar los procesos generales de forma óptima. (F1, F2, F3, O3)	DESAFÍOS ♣ Actualizar los instrumentos de estudio socioeconómico y de visita domiciliaria. (D3, O3) ♣ Elaborar un Plan de Comunicación que facilite el flujo claro y certero de la información necesaria para el desarrollo de los diferentes componentes del programa. (F1, F2, F3, D4)
AMENAZAS (EXTERNAS)	RIESGOS Adecuar la capacidad del personal a la ubicación geográfica de la población solicitante. (F2, A3) Implementar las actividades necesarias para la ejecución de los procesos. (F1, F2, F3, A5)	Aplicar técnicas e instrumentos que permitan obtener la información adecuada para la justa aprobación y entrega del recurso. (A2, A3, A4, D3, D4) Mantener comunicación constante con la población

beneficiaria, así como
corroborar la información a
través de la visita domiciliaria.
(D3,)

ELEMENTOS DE LA MATRIZ FODA RETOMADOS	ESTRATEGIA DE MEJORA PROPUESTA	ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DENTRO DEL PROGRAMA SOCIAL	EFECTO ESPERADO
 F1. Responsabilidad por parte de los servidores públicos encargados del programa. F2. Participación activa del personal operativo. O1. Vinculación con Asociaciones Civiles. O3. Responsabilidad por parte de la población beneficiaria en el uso del recurso otorgado. 	Consolidar la integración y participación de los actores involucrados en la operación del programa.	Planeación	Gestión de recursos, creación de redes de apoyo sólidas y duraderas.
 F1. Responsabilidad por parte de los Funcionarios Públicos encargados del Programa. F2. Participación activa del personal operativo. F4.Diversidad de componentes dentro del Programa. O2. Difusión del programa a través de la recomendación por parte de los beneficiarios a alguien en una situación similar. O3. Responsabilidad por parte de la población beneficiaria en el uso del recurso otorgado. 	Garantizar la atención a diversas situaciones para generar un bienestar social en las personas beneficiarias.	Difusión, Recepción y Operación	brindar una atención a las peticiones de la población solicitante y la oferta de bienes y servicios otorgados por la DAHMYF, fortaleciendo la acción social ejercida por la Dirección.
F1. Responsabilidad por parte de los Funcionarios Públicos encargados del Programa. F2. Participación activa del personal operativo. F3. Ejecución de actividades pertinentes para la adecuada operación. O3. Responsabilidad por parte de la población beneficiaria en el uso del recurso otorgado.	Mantener un control interno de las actividades para desarrollar los procesos generales de forma óptima.	Recepción de Solicitud de acceso, Operación Mesa de Trabajo, Entrega, Control y Monitoreo	Facilitar los procesos administrativos y de campo, a fin de lograr los objetivos y metas planteados, evitando demoras y pérdida de información.
 D3. Instrumentos de estudio socieconómico, visita domiciliaria, evaluación socieconómica y encuesta de satisfacción desactualizados. O3. Responsabilidad por parte de la población beneficiaria en el uso del recurso otorgado. 	Actualizar los instrumentos de estudio socioeconómico y de visita domiciliaria	Planeación y Operación	Obtener información adecuada sobre las y los solicitantes, destinando adecuadamente el recurso disponible. Con esto también se busca reducir las posibilidades de recabar información falsa, minimizando

			Landa de la companya
	Α		costos en actividades de campo.
F1. Responsabilidad por parte de los servidores públicos encargados del programa. F2. Participación activa del personal operativo. F3. Ejecución de actividades pertinentes para la adecuada operación. F4. Diversidad de componentes dentro del Programa. D4. Comunicación transversal poco clara entre los ejecutores de los diferentes componentes del programa.	Elaborar un Plan de Comunicación que facilite la transferencia de la información necesaria para el desarrollo de los diferentes componentes del programa	Planeación, Operación y Mesa de Trabajo.	No otorgar dos apoyos diferentes a un solicitante y diversificar a los beneficiarios del programa. Mejorar la comunicación entre los diferentes operadores y responsables del programa.
F2. Participación activa del personal operativo. A3. Diversidad en la ubicación geográfica de las y los solicitantes.	Adecuar la capacidad del personal a la ubicación geográfica de la población solicitante.	Operación y Mesa de trabajo	Corroborar la información de todos los solicitantes, estableciendo criterios precisos para la aprobación de los apoyos.
 F1. Responsabilidad por parte de los Funcionarios Públicos encargados del Programa. F2. Participación activa del personal operativo. F3. Ejecución de actividades pertinentes para la adecuada operación. 	Implementar las actividades necesarias para la ejecución de los procesos.	Recepción de Solicitud de acceso, Operación Mesa de Trabajo, Entrega, Control y Monitoreo	Reducir los tiempos de espera para la población beneficiaria, así como la utilización de recursos financieros, humanos y materiales en actividades que podrían disminuir o anularse.
A2. Situaciones emergentes de la población beneficiaria. A3. Diversidad en la ubicación geográfica de las y los solicitantes. A4. Falsedad en la información proporcionada en la recepción de solicitud. D3. Instrumentos de estudio socieconómico, visita domiciliaria, evaluación socieconómica desactualizados.	Aplicar técnicas e instrumentos que permitan obtener la información adecuada para la justa aprobación y entrega del recurso.	Recepción de Solicitud de acceso, Operación y Mesa de Trabajo	Obtener la información adecuada para la
D3. Instrumentos de estudio socieconómico, visita domiciliaria, evaluación socieconómica desactualizados.	Mantener comunicación constante con la población beneficiaria, así como corroborar la información a través de la visita domiciliaria.	Operación, Mesa de Trabajo, Entrega, Control y Monitoreo	Obtener información certera sobre la población beneficiaria, generando filtros para la aprobación de las ayudas y destinar el recurso de forma óptima.

VII.3. Cronograma de Implementación

ESTRATEGIA DE MESORA	ESTRATEGIA DE MEJORA	PLAZO	ÁREA(S) DE	ÁREA(S) DE
----------------------	----------------------	-------	------------	------------

		INSTRUMENTACIÓN	SEGUIMIENTO
Consolidar la integración y participación de los actores involucrados en la operación del programa.	Sexto bimestre del año 2017	DAHMYF, JUD de Vinculación con Migrantes y JUD de Gestión Social	DAHMYF
Colaborar en la atención congruente a diversas situaciones para generar un bienestar social en las personas beneficiarias.	Quinto bimestre del año 2017	DAHMYF, JUD de Vinculación con Migrantes y JUD de Gestión Social	DAHMYF
Mantener un control interno de las actividades para desarrollar los procesos generales de forma óptima.	Julio de 2017	DAHMYF, JUD de Vinculación con Migrantes y JUD de Gestión Social	DAHMYF
Actualizar los instrumentos de estudio socioeconómico y de visita domiciliaria	Agosto de 2017	JUD de Gestión Social.	DAHMYF
Elaborar un Plan de Comunicación que facilite la transferencia de la información necesaria para el desarrollo de los diferentes componentes del programa	Quinto bimestre del año 2017	JUD de Gestión Social	DAHMYF
Adecuar la capacidad del personal a la ubicación geográfica de la población solicitante. A través de prestadores de servicio social	Cuarto bimestre del año 2017	JUD de Gestión Social, JUD de Vinculación con Migrantes.	DAHMYF
Implementar las actividades necesarias para la ejecución de los procesos.	Agosto de 2017	JUD de Gestión Social.	DAHMYF
Aplicar técnicas e instrumentos que permitan obtener la información adecuada para la justa aprobación y entrega del recurso.	Agosto de 2017	JUD de Gestión Social, JUD de Vinculación con Migrantes.	DAHMYF
Mantener comunicación constante con la población beneficiaria, así como corroborar la información a través de la visita domiciliaria.	Agosto de 2017	JUD de Gestión Social.	DAHMYF

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Consejo Nacional de Población (CONAPO), electrónico: http://www.gob.mx/conapo/articulos/la-situacion-demografica-de-mexico-2015-31551?idiom=es, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- Evalúa CDMX, Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Electrónico: http://evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Archivos/linevaint2017.pdf, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.

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

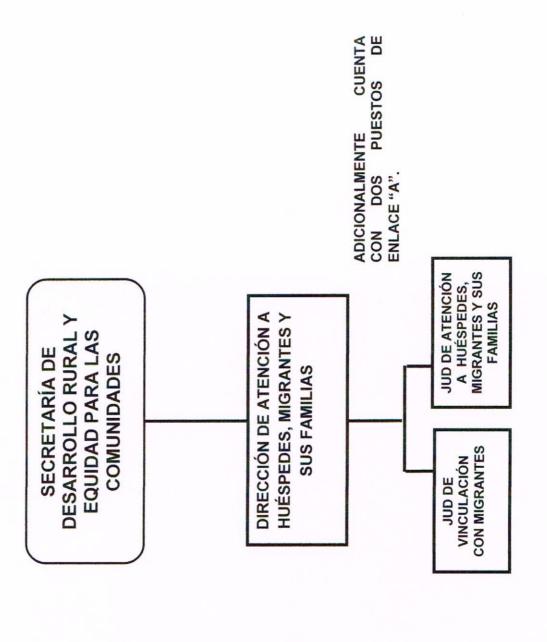
- Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes 2016, electrónico:http://www.cms.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/BENEFICIARIOS /2016/6.%20CIUDAD%20HOSPITALARIA_opt.pdf, electrónico, fecha de acceso: 26 de abril de 2017.
- SEDEREC, Evaluación Interna 2016 del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes, ejercicio 2015. Electrónico: http://www.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/EVALUACIONES/Eva7.pdf. Fecha de acceso: 26 del abril 2017.
- SEDEREC, Reglas de Operación Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, ejercicio 2016. Electrónico: http://www.cms.sederec.cdmx.gob.mx/storage/app/media/REGLAS_DE_OPERACION/Reglas_deOP2016.pdf. Fecha de acceso: 26 del abril de 2017.



Anexo 1- Instrumento

FOLIO:

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



Anexo 3-Funciones

- a) Director
- Coordinar el diseño de los planes y programas para la atención a huéspedes, migrantes y familiares en el Distrito Federal.
- Realizar estudios para el diagnóstico de la situación de la población huésped, migrante y sus familiares.
- Formular proyectos y programas en coordinación con las entidades y dependencias competentes, para la atención de los huéspedes, migrantes y familiares en el Distrito Federal.
 - Participar en la promoción, coordinación y colaboración con las autoridades competentes, en el Gobierno Federal, las Entidades Federativas y organizaciones sociales en los temas relativos a la atención de la población migrante y huésped en el Distrito Federal.
- Establecer redes y vínculos con la población capitalina que se encuentra en el exterior y en otras entidades de la República, propiciando el acceso de dicha población a trámites y servicios del Gobierno del Distrito Federal.
- Desarrollar estrategias de fomento económico orientadas a la población migrante y el impulso de actividades productivas, promoviendo el máximo aprovechamiento de las remesas a través del ahorro y la inversión, propiciando la integración de habilidades y conocimientos adquiridos en el exterior.
- Coordinar la atención de problemáticas específicas de la población familiar de migrante, migrante nacional e internacional, en tanto, dada su condición, ameriten auxilio, acompañamiento, orientación y/o asesoría en materia jurídica, psicológica, educativa, de salud, tales como:
 - 1. Retorno de personas deportadas y migrantes a su lugar de origen.
 - 2. Acompañamiento para la legalización de documentos oficiales (apostille)
 - 3. Acompañamiento para la traducción de documentos oficiales.
 - 4. Traslado de restos funerarios de migrantes capitalinos en el exterior.
 - 5. Repatriación de migrantes capitalinos enfermos.
 - 6. Asesoría para el trámite de visas, pasaportes a huéspedes, migrantes y sus familias.
 - 7. Apoyo a niñas, niños, jóvenes, adultos mayores, madres jefas de familia o personas con discapacidad o que requieran material quirúrgico y equipo ambulatorio y que sean familiares de migrantes, cuya situación económica sea precaria.

- 8. Búsqueda y envío de actas de nacimiento.
- 9. Brindar asesoría y orientación sobre trámites y servicios del gobierno del DF, embajadas y consulados, entre otras instancias, a la población capitalina que se encuentra fuera del Distrito Federal, vía telefónica.
- Proponer a los capitalinos que envían y reciben dinero, EUA-DF, el mejor mecanismo para transferir sus fondos que represente una disminución en los costos.
- Coordinar la gestión de manera eficiente, a fin de proporcionar a los migrantes que solicitan a través de la Línea Migrante algún trámite o servicio.
- Organizar foros, conferencias, encuentros, seminarios y campañas para el fomento de la interculturalidad y la hospitalidad.

b) JUD de Vinculación con Migrantes

- Coordinar, dar seguimiento y evaluar las acciones de construcción de redes y vínculos con la población capitalina que se encuentra en el exterior.
- Formular y dar seguimiento a las actividades de gestión social para capitalinos que residen fuera del Distrito Federal.
- Formular y dar seguimiento al fomento de actividades productivas y capacitación.
- Formular proyectos de planes y programas de trabajo relativos a las actividades de impulso de actividades productivas orientadas a la población huésped y migrante.
- Coordinar y dar seguimiento a las actividades productivas impulsadas por la población migrante y familiar de migrante, a través de proyectos productivos, propiciando su capacitación y la integración de habilidades y conocimientos adquiridos en el exterior.
- Coordinar y dar seguimiento a las actividades de fomento de la Ciudad Hospitalaria y de los Derechos Humanos de este grupo de población en cuyo marco se establece la coordinación con organizaciones sociales, asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada para la atención de los huéspedes, migrantes y familiares en el Distrito Federal.
- Llevar el control y gestión de las actividades encaminadas a la atención de la población capitalina en el exterior, el fomento de la Ciudad Hospitalaria y de impulso de actividades económicas y de capacitación.
- Formular dictámenes, opiniones e informes relativos a las actividades relativas a los asuntos a su cargo.

c) JUD de Gestión Social

 Brindar atención y apoyo a los huéspedes, migrantes y sus familias a través de la vinculación interinstitucional con las instancias del Gobierno del Distrito Federal, del Gobierno Federal, estatales en México y Estados Unidos, preferentemente, así como con organizaciones de la sociedad civil nacionales e internacionales para la atención de esta población.

- Coordinar, gestionar y dar seguimiento a las actividades de gestión social dirigidos a los huéspedes, migrantes y familiares relativas a la solicitud de ayudas emergentes en materia de salud, educación, alimentación, alojamiento, entre otras tales como:
 - 1. Retorno de personas deportadas y migrantes a su lugar de origen.
 - 2. Acompañamiento para la legalización de documentos oficiales (apostille)
 - 3. Acompañamiento para la traducción de documentos oficiales.
 - 4. Traslado de restos funerarios de migrantes capitalinos en el exterior.
 - 5. Repatriación de migrantes capitalinos enfermos.
 - 6. Asesoría para el trámite de visas, pasaportes a huéspedes, migrantes y sus familias.
 - 7. Apoyo a niñas, niños, jóvenes, adultos mayores, madres jefas de familia o personas con discapacidad o que requieran material quirúrgico y equipo ambulatorio y que sean familiares de migrantes, cuya situación económica sea precaria.
 - 8. Brindar asesoría y orientación sobre trámites y servicios del gobierno del DF, embajadas y consulados, entre otras instancias, a la población capitalina que se encuentra fuera del Distrito Federal, vía telefónica.
- Coordinar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de orientación, asesoría y canalización de las solicitudes de huéspedes, migrantes y sus familias.
- Coordinar las actividades encaminadas al trámite de documentos de identidad, de identificación y otros que le sean de utilidad a la población huésped, migrante y sus familiares.
- Apoyar vía telefónica a la población migrante originaria del Distrito Federal y sus familiares proporcionando información y orientación sobre Instituciones Públicas, así como realizar trámites para la obtención de documentos que le sean de utilidad.
- Formular proyectos de planes y programas de trabajo relativos a las actividades de gestión, orientación, asesoría, canalización y trámite de documentos.
- Llevar el control y gestión de las actividades encaminadas a la atención de la población huésped, migrante y sus familiares en el

Distrito Federal, así como de la asesoría, canalización y trámite de documentos.

Formular dictámenes, opiniones e informes relativos a las actividades relativas a los
asuntos a su cargo.

d) Enlace A Vinculación Interinstitucional

- · Recibir y dar seguimiento a la correspondencia que se turna al área.
- Dar cumplimiento a las normas administrativas o legales que se requieran para asegurar la adecuada clasificación, uso, tenencia, conservación y custodia de los documentos que deben formar parte del archivo del CAMyF.
- Difundir y mantener vigentes las políticas, criterios y lineamientos administrativos para regular la utilización, custodia, clasificación.
- · Salvaguardar los documentos que forman parte del acervo del CAMyF.

e) Enlace A de Planes y Programas

- · Supervisar la operación de la atención telefónica a través de la Línea Migrante (LM).
- Dar seguimiento a las solicitudes de trámites que se realicen a través de LM.
- Actualizar la información relativa a las solicitudes de información en LM.
- Implementar los operativos de recepción de migrantes durante las temporadas vacacionales y darle seguimiento a las solicitudes de atención que de ellos se deriven e implementar las actividades encaminadas al trámite de documentos de identidad, de identificación y otros que le sean de utilidad a la población huésped, migrantes y sus familiares.

