

EVALUACIÓN INTERNA 2015 PROGRAMA CIUDAD HOSPITALARIA INTERCULTURAL Y DE ATENCIÓN A MIGRANTES EN LA CIUDAD DE MÉXICO

I. Introducción

El propósito de la presente evaluación es dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y en los “Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014” emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, cuyo objetivo es avanzar hacia la realización de una Evaluación Integral que incluye elementos de diseño, cobertura, operación, resultados y satisfacción, con énfasis en la construcción y seguimiento de un sistema de indicadores a través de la Metodología de Marco Lógico.

Las limitaciones de la evaluación interna al presente Programa Social, ha sido principalmente la falta del tiempo necesario para analizar detenidamente cada aspecto solicitado así como la falta de práctica en la aplicación de la Metodología del Marco Lógico.

El presente programa cuenta con evaluaciones internas del 2010 al 2014 con las siguientes publicaciones: Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF) núm. 1194 del 03 de octubre de 2011, GODF núm. 1308 del 13 de marzo del 2012, GODF núm. 1636 del 28 de junio del 2013 y la GODF núm. 1889 Tomo II del 30 de junio de 2014.

II. Metodología de la Evaluación Interna 2015

Descripción del Objeto de Evaluación

El Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes fue creado respondiendo a los diagnósticos e informes a nivel mundial y local sobre la migración y los derechos humanos. Se publicó por primera vez en el año 2010 y no ha sufrido cambios en su descripción o componentes.

Objetivo General

Brindar una atención digna y oportuna bajo los principios de la hospitalidad e interculturalidad en la Ciudad de México, que permita el disfrute del marco de derechos fundamentales y locales, a través de los servicios y Programas Sociales otorgados a las personas que han migrado y sus familiares que permanecen en la Ciudad de México, así como a los migrantes nacionales e internacionales en calidad de huéspedes.

Objetivo Específicos

1. Promover acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante.
2. Apoyar a la población huésped, migrante y sus familias con la atención a situaciones emergentes y en el proceso de movilidad humana a través de la gestión social.
3. Impulsar la ciudad hospitalaria con el apoyo de organizaciones, asociaciones y de Enseñanza que promuevan actividades dirigidas a fomentar la hospitalidad; indicadores, estudios, encuestas y diagnósticos sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México; y capacitación a los servidores públicos para el fomento de la interculturalidad.
4. Promover e impulsar proyectos productivos que coadyuven a detonar el bienestar y reinserción económica de las personas migrantes, huéspedes y sus familias en el marco de sus habilidades.

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, mismo que se destaca por responder al horizonte actual de movilidad y migración masiva a nivel mundial, en el que millones de personas son obligadas a salir de sus lugares de origen, muchas de ellas en situación de pobreza extrema.

El Programa contempla en la Convocatoria dar al menos 344 ayudas por única ocasión.

En el Lineamiento Específico se contempla 45 ayudas con periodicidad de 13 ministraciones para promover la difusión, monitoreo y seguimiento de las actividades operativas del Programa.

Área Encargada de la Evaluación.

La Evaluación Interna del Programa estuvo cargo de la Subdirección de Planificación de la Dependencia como lo indican las Reglas de Operación en su apartado IX “Mecanismos de Evaluación y los Indicadores” en coordinación de la Dirección General responsable de programas sociales.

El Puesto es Subdirección, Mujer de 30 años de edad con la formación profesional de Licenciatura en Derecho. Las funciones del puesto entre otras es coordinar, supervisar y dar seguimiento desde la planeación hasta la evaluación a los Programas Sociales de la Dependencia.

Metodología de la Evaluación.

Para desarrollar la Evaluación Interna se consideraron las técnicas cuantitativas para conocer los resultados, las cualitativas para conocer el desarrollo y operación del Programa, la verificación del proceso y resultado para tener congruencia con los informes trimestrales de las actividades institucionales para cumplir con los objetivos planteados en el Programa y en sus Reglas de Operación.

El tiempo y las etapas empleados para la evaluación interna es la siguiente:

- Asistencia al Taller para la Elaboración de las Evaluaciones Internas 2015 (Del 10 de abril al 3 de junio) (2 meses).
- Coordinación con cada una de las Áreas de la Secretaría (4 semanas)
- Análisis y retroalimentación de la información proporcionada (2 semanas)
- Elaboración de la Evaluación Interna (2 semanas).

II.4 Fuentes de Información.

Fuentes de información documental:

- Ley y Reglamento de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal
- 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.
- Reglas de operación 2014. Publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Revisión estadística:

- Base de datos con el Padrón de Huéspedes
- Base de datos sobre atenciones en Gestión social
- Base de datos sobre atenciones en Proyectos Productivos Individuales
- Base de datos sobre atenciones en Proyectos Productivos grupales
- Base de datos sobre atenciones en Regularización Migratoria
- Testimonios recabados de las solicitudes de atención
- Cifras mensuales del Instituto Nacional de Migración

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1 Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal

Alineación del Programa Social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal con el Eje 1 Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, Área de Oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos, Objetivo 1 Meta 1,2, y 3, Objetivo 2 Meta1, Objetivo 4 Meta 1 y el Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana del Distrito Federal, el Programa Social con sus Reglas de Operación y Convocatorias.

PGDDF/P. Sectorial, P. Institucional.	Política Pública.	Alineación.
1. Discriminación y Derechos Humanos.	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su condición, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.	Meta: Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato. META. Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el

		maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.
1. Discriminación y Derechos Humanos.	Consolidar la política de igualdad sustantiva en el Gobierno del Distrito Federal.	META. Lograr la certificación del Distrito Federal como “Ciudad Amigable”.
1. Discriminación y Derechos Humanos.	Facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación de las personas por su condición y en estricto apego a las normas de los programas sociales.	META. Establecer las bases institucionales de la política de igualdad sustantiva. META. 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, así como la realización de los trámites en diferentes instancias.
3. Educación.	Aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional, con estándares de calidad y abatir la deserción escolar, con especial atención hacia las personas en desventaja y condiciones de vulnerabilidad.	META. Generar mecanismos e instrumentos para que las personas en edad de estudiar a lo largo de su ciclo de vida, así como las personas en situación de vulnerabilidad, accedan a una educación con calidad, con énfasis en la educación básica y media superior.
4. Cultura.	Promover, conservar y divulgar el patrimonio cultural y natural, con el propósito de fortalecer los vínculos de identidad, la apropiación de la herencia cultural y de la cultura contemporánea de la población capitalina.	Mejorar y ampliar los programas para la visibilidad, valoración, uso y disfrute del patrimonio cultural y natural del Distrito Federal.

Contribución del Programa Social a garantizar los 12 principios de la política social:

Principio	Contribución al Programa Social
Universalidad	Acceso a todas y todos los huéspedes, migrantes y sus familias, así como todos aquellos que se vean inmersos en la migración internacional y que se encuentren en la Ciudad de México.
Igualdad	Se garantiza el acceso a los beneficios del programa sin importar su condición socioeconómica, pertenencia étnica, características físicas, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.
Equidad de Género	Se fomenta la equidad de género en el diseño y operación del programa y en las relaciones sociales.
Equidad Social	Acceso universal sin importar su condición socioeconómica.
Justicia Distributiva	A las y los beneficiarios se les entrega el apoyo económico de forma equitativa.
Diversidad	Se promueve y se visibiliza la diversidad cultural de las mujeres indígenas, rurales, migrantes y de pueblos y barrios originarios en la Ciudad de México.
Integralidad	Programa de 3x1 de SEDESOL.
Territorialidad	Las actividades del programa son planeadas y ejecutadas desde un enfoque socio espacial

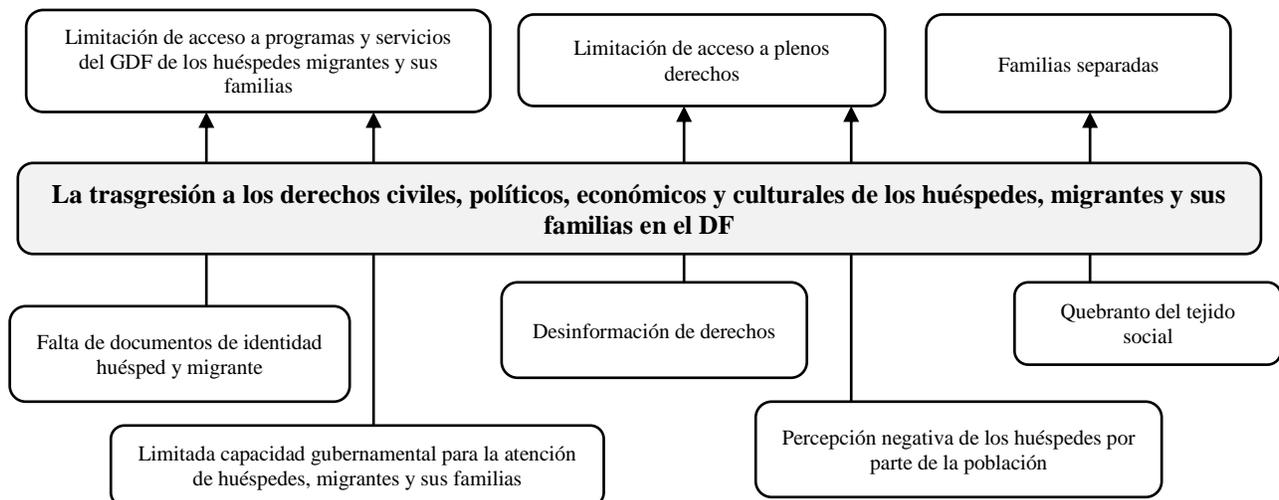
	en el que en el ámbito territorial confluye, se articula y se complementa, considerando a la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación.
Exigibilidad	En las actividades del programa se respetan los derechos de los habitantes a que, a través de conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente.
Participación	Se instaló el Consejo de Interculturalidad y Movilidad Humana y sus consejos consultivos en la difusión, seguimiento y control del Programa Social.
Transparencia	Todo el proceso de recepción y aprobación de proyectos se realiza con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información; apegado a la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública del Distrito Federal.
Efectividad	Las actividades del programa se realizan de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, con el objetivo de tener los mejores resultados.

Contribución del Programa Social a garantizar los derechos sociales:

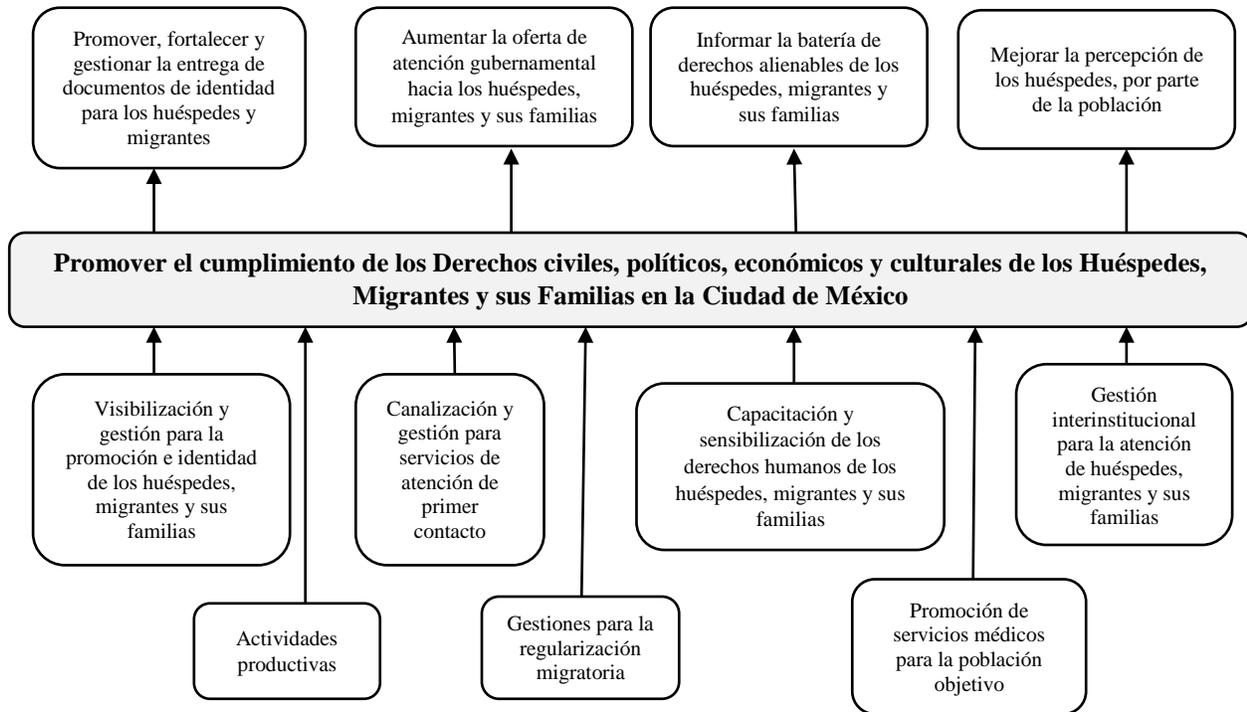
Derecho	Contribución
Empleo	En particular el art. 13 menciona que los huéspedes tiene derecho tener acceso a un trabajo digno. El programa CHIAM busca eliminar las brechas de desigualdad mejorando las condiciones de vida de los migrantes y sus familias apoyando en los ingresos, condiciones de salud, vivienda y escolaridad garantizando el respeto a la diversidad y pluralidad para hacer efectivos los derechos sociales, integrando estas dentro de las metas y programas del Gobierno del Distrito Federal.
Alimentación	Mediante el programa y el servicio brindado en el componente gestión social se posibilita el ejercicio del derecho a la alimentación de los migrantes de retorno y sus familias.
Educación	Contribuir a eliminar las brechas de desigualdad-en escolaridad, ingreso, al hacer efectivo este derecho social.
Salud	Mediante el programa y las ayudas sociales brindadas en el componente gestión social se posibilita el ejercicio del derecho a la salud. Así mismo esta Secretaría ha firmado un convenio de colaboración con la SEDESA para de los huéspedes, migrantes de retorno y sus familias tengan acceso a los programas y servicios de salud.

III.2 Árbol del Problema

La población migrante y sus familias padecen un alto índice de discriminación, es por ello que el Gobierno de la Ciudad de México a través de este Programa se propone implementar, a través de acciones concretas, tanto el concepto de hospitalidad como el de interculturalidad, con el objetivo de hacer visibles y prestar atención oportuna a las múltiples comunidades étnicas



III.3 Árbol de Objetivos y de Acciones



III.4 Resumen Narrativo

Nivel	Objetivo
Fin	Promover el cumplimiento de los Derechos civiles, políticos, económicos y culturales de los Huéspedes, Migrantes y sus Familias en el DF.
Propósito	Garantizar los derechos civiles, políticos, económicos y culturales de los Huéspedes, Migrantes y sus Familias en el DF, a través de los programas y servicios que brinda el Gobierno del Distrito Federal.
Componentes	Impulsar la Ciudad Hospitalaria con actividades que promuevan la hospitalidad, indicadores, estudios, encuestas sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México, capacitación en fomento a la interculturalidad
	Impulsar actividades productivas huéspedes, migrantes y sus familias.
	Promover acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de huéspedes, migrantes y sus familias.
	Apoyar a los huéspedes, migrantes y sus familias en situaciones emergentes a través de la gestión social.
	Vinculación con migrantes.
Actividades	Firma de convenios interinstitucionales.
	Gestiones interinstitucionales.
	Programación de eventos para la visibilización de huéspedes, migrantes y sus familias.
	Impulsar capacitaciones para huéspedes, migrantes y sus familias en temas focalizados a actividades productivas.

III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social

Los indicadores correspondientes al Programa Social en su Regla de Operación 2014 no están elaborados bajo la Metodología del Marco Lógico, sin embargo esta evaluación interna permite mostrar los indicadores que se realizaron para las Reglas de Operación 2015 las cuales son los siguientes:

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin.	Promover el cumplimiento de los Derechos civiles, políticos, económicos y culturales de los Huéspedes, Migrantes y sus Familias en el DF.	Número de atenciones brindadas.	Sumatoria de atenciones brindadas.	Gestión.	Atenciones.	Bitácoras de asistencia, informes de atención, solicitudes de acceso.	DAHMYF.
Propósito.	Garantizar los derechos civiles, políticos, económicos y culturales de los Huéspedes, Migrantes y sus Familias en el DF, a través de los programas y servicios que brinda el Gobierno del Distrito Federal.	Número de personas atendidas mediante dos acciones de fortalecimiento de las acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de la población huésped y migrante.	Sumatoria de personas atendidas por el proceso de regularización migratoria y del Operativo Bienvenido Migrante a la Ciudad de México.	Gestión.	Personas.	Solicitudes, bitácoras de asistencia, listas de asistencia, informes, fotografías.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (JUDAHMYF) y Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Migrantes (JUDVM).
		Número de beneficiarios atendidos con apoyo a situaciones emergentes y gestión social.	Sumatoria de beneficiarios atendidos con apoyo a situaciones emergentes y gestión social.	Gestión.	Personas.	Solicitudes, bitácoras de asistencia, listas de asistencia, informes, fotografías.	JUDAHMF.
		Número de personas beneficiarias con el apoyo de organizaciones, asociaciones	Sumatoria de personas beneficiarias con el apoyo de organizaciones, asociaciones	Gestión.	Personas.	Solicitudes, proyectos, capacitaciones, bitácoras de asistencia, informes, fotografías.	JUDVM.

		e instituciones de enseñanza.	e instituciones de enseñanza.				
		Número de personas beneficiarias con la promoción e impulso a proyectos productivos.	Sumatoria de personas beneficiarias con la promoción e impulso a proyectos productivos.	Resultado.	Personas.	Solicitudes, proyectos, capacitaciones, bitácoras de asistencia, informes, fotografías.	JUDVM.
		Número de personas atendidas con acciones de formación, difusión, monitoreo.	Sumatoria de personas atendidas con acciones de formación, difusión, monitoreo.	Gestión.	Personas.	Solicitudes, bitácoras de asistencia, listas de asistencia, informes, fotografías.	JUDVM.
Componentes.	Impulsar la Ciudad Hospitalaria con actividades que promuevan la hospitalidad, indicadores, estudios, encuestas sobre el impacto de la migración en la Ciudad de México, capacitación en fomento a la interculturalidad.	Número de productos resultados del programa ciudad hospitalaria.	Sumatoria de productos de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes.	Resultado.	Productos.	Documentos impresos y publicados.	DAHMYF y JUDVM.
	Impulsar actividades productivas huéspedes, migrantes y sus familias.						
	Promover acciones encaminadas al acceso a la justicia y derechos humanos de huéspedes, migrantes y sus familias.						
	Apoyar a los huéspedes, migrantes y sus familias en						

	situaciones emergentes a través de la gestión social.						
Actividades	Firma de convenios interinstitucionales.	Número de programas sociales del GDF inclusivos para migrantes.	Número de programas sociales del GDF- Número de Programas sociales inclusivos para huéspedes, migrantes y sus familias.	Gestión.	Programas Sociales.	Bitácoras de trabajo, reporte de actividades, lista de asistencia de reuniones para la inclusión de migrantes en programas sociales.	DAHMYF
	Gestiones interinstitucionales.						
	Programación de eventos para la visibilización de huéspedes, migrantes y sus familias.						
	Impulsar capacitaciones para huéspedes, migrantes y sus familias en temas focalizados a actividades productivas.						

III.6.Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

El resumen narrativo del árbol de objetivos de la presente evaluación permite determinar que el Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes ha tratado de promover el cumplimiento de los Derechos civiles, políticos, económicos y culturales de los Huéspedes, Migrantes y sus Familias en el DF. Por lo que ha buscado garantizar sus derechos, a través de los programas y servicios que brinda el Gobierno del Distrito Federal, a partir de gestiones interinstitucionales, firma de convenios interinstitucionales, programación de eventos para la visibilización de huéspedes, migrantes y sus familias, actividades productivas, capacitaciones en temas focalizados.

III.7.Análisis de Involucrados del Programa

El contexto de la Ciudad de México como una ciudad intercultural indica la diversidad de comunidades que en ella habitan y conviven. El reto que esto representa es poder crear espacios plurales, donde estas comunidades puedan desarrollarse plenamente en sus derechos sociales, políticos y culturales.

El fenómeno migratorio involucra tanto a migrantes, huéspedes y sus familias, instancias del gobierno del Distrito Federal, así como instancias federales como el Instituto Nacional de Migración y la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados. Es por eso que estos mismos actores están considerados en la planeación y ejercicio del programa.

Actores Involucrados	Clasificación de Involucrados		Características de los Involucrados	Intereses
	Beneficiarios	Tipo		
Huéspedes, migrantes y sus familias.	Huéspedes, migrantes y sus Familias.	Directo.	Población que recibe las ayudas, orientaciones y canalizaciones.	Potenciales.
	Asociaciones Civiles.	Directo.	Coadyuvantes en la detección de necesidades, así como atención directa de los huéspedes, migrantes y sus familias.	Potenciales.
	Instituciones	Indirecto.	Coadyuvantes en la atención	Limitante.

	gubernamentales locales y federales.		directa de los huéspedes, migrantes y sus familias, para garantizar sus derechos plenos.	
	Población en General.	Indirecto.	Impactos en el desarrollo de una comunidad.	Limitante.

III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

Este Programa tiene complementariedad con el Programa Federal de la Secretaría de Desarrollo Social 3x1 cuyo objetivo general es “Apoyar las iniciativas de los mexicanos que viven en el exterior y les brinda la oportunidad de canalizar recursos a México en obras de impacto social que beneficien directamente a sus comunidades de origen” y a través de este programa se otorgan apoyos a personas migrantes.

El programa 3x1 permite fortalecer las capacidades económicas de los Huéspedes, Migrantes y sus Familias toda vez que permite ampliar la capacidad de los proyectos productivos que se apoyan dentro del programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.

III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo

Efectos/Plazos	Inclusión de los Huéspedes, Migrantes y sus Familias.	Económicos	Sociales y Culturales	Políticos
Corto Plazo	Brindar atenciones oportunas a los huéspedes, migrantes y sus familias.	Fortalecer capacidades productivas de los huéspedes, migrantes y sus familias.	Fortalecer el acceso a los programas y servicios del GDF a los huéspedes, migrantes y sus familias.	Promover y gestionar el acceso de la documentación de los migrantes que viven en Estados Unidos, para su participación electoral.
Mediano Plazo	Promover la hospitalidad en los programas y servicios del GDF.	Insertar a los huéspedes migrantes y sus familias en actividades productivas.	Garantizar el acceso a los programas y servicios del GDF a los huéspedes, migrantes y sus familias.	Fortalecer, gestionar y promover la participación electoral de los migrantes que viven en Estados Unidos.
Largo Plazo	Promover la interculturalidad en la Ciudad de México.	Crear cadenas productivas e impactar en la dinámica económica de la Ciudad de México.		

IV. Evaluación de Cobertura y Operación

IV.1. Cobertura del Programa Social

Población potencial:

En la Ciudad de México residen un total de 8, 851, 080 millones de habitantes, según las últimas cifras del censo de Población y Vivienda emitido por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática en 2010, de ellas 4,617,297 son mujeres, por la naturaleza del fenómeno migratorio y su comportamiento en México, ésta población puede volverse objetivo.

Población Objetivo:

El programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes está dirigido a los Habitantes del Distrito Federal que han migrado, a sus familiares que permanecen, así como a los migrantes nacionales o internacionales, en calidad de huéspedes.

Por lo que se da cumplimiento a lo señalado en la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal, la cual define a:

Migrante: Persona originaria o residente del Distrito Federal que salga de la entidad Federativa con el propósito de residir en otra entidad federativa o en el extranjero, población que de acuerdo con la V Encuesta sobre Migración y Dinámica Poblacional de la SEDEREC estima que aproximadamente 900 mil personas del Distrito Federal residen en el extranjero: 84% en Estados Unidos, 6% en Canadá y el resto en otros países.

Cabe señalar que en esta categoría se ubican los migrantes de retorno, los cuales con datos del Instituto Nacional de Migración respecto a originarios del Distrito Federal, entre los años 2010 a 2013, se han verificado un total de 53 987 eventos de repatriación.

Familiares: Cónyuge, concubino (a) o conviviente del migrante, así como sus parientes consanguíneos en línea recta sin límite de grado o transversal hasta el segundo grado y la persona sobre las que el migrante ejerza la patria potestad o tutela a su cargo reconocidas como familiares por las leyes del Distrito Federal y por los tratados internacionales ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.

Huésped: Toda persona proveniente de distintas entidades federativas o naciones que arriba al Distrito Federal con la finalidad de transitar en esta entidad, sin importar su situación migratoria, y que goza del marco de derechos y garantías constitucionales y locales, así como el acceso al conjunto de programas y servicios otorgados por el Gobierno del Distrito Federal. Esta definición incluye a migrantes internacionales, migrantes económicos, transmigrantes, solicitantes de asilo, refugiados y sus núcleos familiares en la Ciudad de México.

El Informe sobre los derechos de las personas migrantes en la Ciudad de México elaborado para la Relatoría Especial Sobre Trabajadores Migratorios y Miembros de sus Familias de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, estima que en la Ciudad de México hay alrededor de 8,443 personas migrantes irregulares.

Personas refugiadas y solicitantes de asilo. A pesar de que el concepto no está contemplado en la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes en el Distrito Federal, el programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes atiende directamente a esta población, toda vez que en la Ciudad de México se reciben a refugiados, solicitantes de asilo y protección complementaria de distintos países, como parte de la congruencia de la hospitalidad que promueve el Gobierno del Distrito Federal.

Beneficiarios Efectivos, los siguientes:

Componente	Ayudas programadas	Beneficiarios programados
Participación en los operativos “Migrante Bienvenid@ a la Ciudad de México” que se llevan a cabo en temporadas de Semana Santa, Verano y Decembrina.	90	3,200 personas.
Atención a situaciones emergentes y gestión social.	100	3,400 personas.
Apoyar a asociaciones e instituciones no lucrativas y de enseñanza para Fomentar la Ciudad Hospitalaria e Intercultural.	15	3,000 personas.
Apoyar al proceso de regularización migratoria.	100	200 personas.
Apoyo para fortalecer las capacidades económicas de las personas huéspedes, migrantes y sus familias.	39	500 personas.

Apoyos para realizar acciones de formación, difusión, monitoreo y seguimiento.	45	3,200 personas.
--	----	-----------------

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.	Satisfactorio.	Se identificó la dependencia y la unidad administrativa involucrada.
II. Objetivos y Alcances.	Satisfactorio.	Son concretos y medibles, indica el tipo de beneficio que se otorga, establece la población objetivo, señala el conjunto de acciones para alcanzar el objetivo, los derechos sociales que se garantizan así como las estrategias y mecanismo para fomentar la equidad social, se tomó en cuenta la trascendencia y repercusión del programa social así como el tipo de programa social.
III. Metas Físicas.	Satisfactorio.	Señalaron las metas físicas a alcanzar.
IV. Programación Presupuestal.	Satisfactorio.	Se integró el monto del presupuesto autorizado y se anotó el monto unitario por persona beneficiaria, proyecto o acción a subsidiar.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.	Satisfactorio.	Se realizó la difusión correspondiente, se precisaron con claridad los requisitos y la documentación a presentar, la forma de acceso por demanda o convocatoria, se utilizaron criterios transparentes, equitativos y no discrecionales, los lugares y horarios de atención, la prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias, así como los resultados de las personas beneficiarias.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio.	Se señaló cuáles son las acciones a seguir para la entrega de la transferencia, las unidades administrativas responsables de la implementación, la protección de sus datos personales y señalar que es un programa de carácter público.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.	Satisfactorio.	Se indicó cuáles son los procesos para interponer una queja, las áreas de recepción, atención y seguimiento.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad.	Satisfactorio.	Se indicaron los procedimientos para que se pueda exigir a la autoridad responsable del cumplimiento del servicio o prestación, se explica en qué casos se pueden exigir los derechos.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.	Satisfactorio.	Se indica quien es el área que realizara la evaluación interna.
X. Formas de Participación Social.	Satisfactorio.	Se indica la forma de participación social y la modalidad de la misma.

IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social

El Programa ejerció un monto inicial **\$16, 271,006.00** (Dieciséis millones doscientos setenta y un mil seis pesos 00/100 M.N.) del capítulo 4000, para su operación se emplearon los siguientes recursos:

- Recursos humanos:

El programa es operado por la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias a través de cuatro personas de estructura: dos Jefes de Unidad Departamental y dos personas con puesto de “Enlace A”. Así como 16 personas que apoyan en la formación, difusión, monitoreo y seguimiento de las actividades operativas del programa para propiciar la participación social.

- Recursos técnicos:

32 computadoras de las cuales 10 no funcionan

- Recursos materiales

Papelería para la realización de actividades de oficina; hojas, broches, plumas y lápices.

15 escritorios

53 sillas (no todas se encuentran en buenas condiciones)

Las principales etapas de la operación del programa social son los siguientes:

1. Elaboración, publicación y difusión de Reglas de Operación, Lineamientos y Convocatorias
2. Elaboración y aprobación de Criterios de Evaluación
3. Apertura de ventanilla para la recepción de solicitudes.
4. Revisión y conformación de expedientes.
5. Visitas de seguimiento y revisión
6. Evaluación y dictaminación de solicitudes recibidas en Ventanilla.
7. Publicación de resultados en estrados y portal electrónico de la Secretaría.
8. Entrega de recursos a personas beneficiarias.
9. Acciones de seguimiento a la aplicación de la ayuda.
10. Firma y entrega de Acta Finiquito.

La ejecución del programa se ve limitada por las capacidades técnicas y materiales. Asimismo, debido al tipo de solicitudes derivadas de la atención de los efectos de la migración en la Ciudad de México como lo son apoyos en situaciones emergentes, la operación y términos administrativos, hace que dichas ayudas sean poco útiles.

Además de lo anteriormente señalado, se señala que hay limitantes en los recursos humanos y financieros que permiten fortalecer la operatividad del programa.

IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Plazo	Etapas de incidencia en el Programa					Situación al primer semestre de 2015			
	Recomendación o sugerencia	Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En proceso	No iniciada	Desechada
Corto plazo (hasta 6 meses)	Definir un sistema de indicadores de inclusión de las personas huéspedes en los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal.				X		X		
Mediano	Fortalecer la participación		X			X			

o plazo (hasta unaño o)	interinstitucional local y federal, así como las organizaciones sociales de la Sociedad Civil.								
Largo plazo (más de unaño)	Generar la información y bases de datos			X			X		

La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias al ser responsable de la ejecución del Programa Social, también se encarga de cumplir las metas físicas señaladas en las Reglas de Operación. De acuerdo con ellas las solicitudes aceptadas son publicadas en la página web de la Secretaría así como en el estrado de la ventanilla correspondiente.

No obstante a que el área ejecuta el programa no se cuenta con un área específica de planeación que dé seguimiento a la evaluación, sin embargo el responsable de dar seguimiento a la evaluación de los programas sociales adscritos a esta Dirección es el Jefe de Unidad Departamental de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias.

IV.5.Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

Como se menciona en el apartado anterior, la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias no cuentan en su estructura orgánica con un área de planeación, que dé seguimiento y construya indicadores que permitiera medir los resultados concernientes a los objetivos específicos fue limitada para el ejercicio 2014.

IV.6.Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014

Plazo	Etapa de incidencia en el Programa					Situación al primer semestre de 2015			
	Recomendación o sugerencia	Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En proceso	No iniciada	Desechada
Corto plazo	Definir un sistema de indicadores de inclusión de las personas huéspedes en los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal.				X		X		
Mediano plazo	Fortalecer la participación interinstitucional local y federal, así como las organizaciones sociales de la Sociedad Civil.		X			X			
Largo	Generar la			X			X		

plazo	información y bases de datos								
-------	------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN

V.1. Principales Resultados del Programa.

La Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, encargada de ejecutar el Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México cumplió la totalidad de metas, no obstante no hubo medición de indicadores por ser muy limitados. No obstante lo anterior, se propondrán los mismos a partir de 2015.

V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes

La Reglas de Operación 2014 del Programa de Fomento a la Ciudad Hospitalaria y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México estableció una meta de entrega de 389 ayudas sociales, las cuales beneficiarían a 13,180 personas. Asimismo como se ha señalado en la presente evaluación, la demanda del tipo de ayudas requiere que su entrega sea expedita, por lo que se ha detectado que el principal reclamo de los beneficiarios es el tiempo administrativo para la entrega de ayudas sociales. Como parte de las actividades del programa y de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias en el sentido de promover la mejora de condiciones para el acceso de la población en los programas y servicios que brinda el Gobierno del Distrito Federal, ha tenido una mayor efectividad los mecanismos de canalización y gestión otorgados.

Es importante destacar que no se tiene un mecanismo que permita realizar la medición de satisfacción de los usuarios y beneficiarios del Programa Social, por lo que se hace necesario establecer la necesidad de realizar un ejercicio de satisfacción con los usuarios para que sea un elemento de satisfacción del programa social.

V.3. FODA del Programa Social

Fortalezas	Debilidades
<p>Conocimiento y experiencia de los programas y actividades que se operan en la Dirección.</p> <p>Personal adscrito comprometido con las actividades encaminadas al beneficio de la población huésped, migrante y familiar de migrante.</p> <p>Se cuenta con vínculos para estar en contacto con la población migrante.</p> <p>Buena respuesta en la Gestión con las dependencias involucradas en el tema, locales y federales.</p> <p>Buen involucramiento de la atención de los impactos de la migración en la Ciudad de México como respeto a los derechos humanos.</p> <p>Implementación de acciones a través de la Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana.</p>	<p>Se cuenta con insuficiente personal para operar dar seguimiento a la ejecución del programa y las actividades que derivan de el.</p> <p>Falta de un área de planeación dentro del área</p> <p>Deficiente difusión de los servicios y programas</p> <p>Es muy amplio el tiempo administrativo para la liberación de ayudas.</p> <p>Ejecución del programa y sus actividades emanadas son principalmente de gestión.</p> <p>No se cuenta con un albergue de atención a huéspedes.</p> <p>Atribuciones limitadas para la atención efectivas de los huéspedes, migrantes y sus familias.</p> <p>Servicios de atención remotos de la línea migrante para brindar una adecuada gestión.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>Rediseñar el Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México, tomando en cuenta la alineación de políticas públicas, para fortalecer las acciones y atenciones que deriven de el.</p> <p>Emprender acciones que permiten captar a un mayor</p>	<p>Dependencia de las actividades de la efectiva Gestión Social unicamente.</p> <p>No contar con los mecanismos de atención necesarios para los huéspedes, migrantes y sus familias que transitan o retornan a la Ciudad de México.</p>

número de población objetivo que se encuentra en la Ciudad de México. Fortalecer la coordinación con el Instituto Nacional de Migración a fin de que se permita identificar a los huéspedes que transitan por la Ciudad de México y que se encuentran en situación de vulnerabilidad.	
--	--

VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna

Una vez analizado el proceso de evaluación del Programa de Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México se han podido determinar que el proceso de elaboración de dicho programa correspondió al proceso de la elaboración y aprobación de la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal. Así como de un contexto socioeconómico complejo, toda vez que en su diagnóstico refiere que el programa debía responder a necesidades que en ese momento se presentaban, como lo fue la crisis económica mundial de 2009, en consecuencia se presentó una gran cantidad de deportaciones, así como el endurecimiento de la política migratoria estadounidense.

Es importante destacar que el programa ha cubierto parcialmente las necesidades de los huéspedes, migrantes y sus familias como parte de la promoción y el respeto a los Derechos Humanos de los huéspedes, Migrantes y sus Familias, por lo que en los tres años de su operación se han detectado las inconsistencias, mismas que hay que mejorar para fortalecer su operación, así como de ampliar su cobertura.

Derivado del ejercicio de la presente evaluación, se enlistan las siguientes recomendaciones.

- Evaluación de diseño.

Es necesario contar con un área de planeación del propio programa que dé seguimiento a las actividades que emanen de él.
Fortalecer el objetivo del programa.

Fortalecer y captar a la población objetivo del programa

Rediseñar el programa.

- Evaluación de Cobertura.

Fortalecer la operación del programa

Plantear nuevas actividades institucionales

V.2. Estrategias de Mejora

De la Matriz FODA se retoman la siguientes estrategias de mejora.

Elementos de la Matriz FODA	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del Programa Social	Efecto Esperado
No existe área de planeación del programa.	Crear un área de planeación que dé seguimiento a las actividades de operación, metas y beneficiarios del programa.	Desde el diseño hasta la evaluación.	Fortalecimiento del programa.
Existe pocos recursos humanos.	Solicitar aumento de estructura.	Desde el diseño hasta la evaluación.	Fortalecimiento del programa y satisfacción de beneficiarios.
Fortalecer las atenciones que se brindan a la población objetivo.	Fortalecer la vinculación interinstitucional.	Desde el diseño hasta la evaluación.	Ampliar la Población objetivo del programa.
Fortalecer la inclusión de los huéspedes, migrantes y sus familias mediante la alineación de políticas públicas, para fortalecer las acciones y atenciones que deriven de él.	Rediseño del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.	Desde el diseño hasta la evaluación.	Fortalecimiento del programa.
Pocos estudios y	Fortalecer los apoyos para la	Desde el diseño hasta la	Efectiva entrega de las

diagnósticos sobre los impactos de la migración en la Ciudad de México.	realización de esos estudios.	elaboración diagnóstico del programa.	ayudas sociales.
---	-------------------------------	---------------------------------------	------------------

V.2. Estrategias de Mejora

Estrategia de Mejora	Plazo	Área de Instrumentación	Área de Seguimiento
Rediseño del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes en la Ciudad de México.	Corto.	DAHMYF.	Subdirección de Planificación.
Crear un área de planeación que dé seguimiento a las actividades de operación, metas y beneficiarios del programa.	Mediano.	DAHMYF.	Subdirección de Planificación.
Fortalecer la vinculación interinstitucional.	Mediano.	DAHMYF.	Subdirección de Planificación.
Solicitar aumento de estructura.	Mediano.	DAHMYF.	Subdirección de Planificación.
Fortalecer los apoyos para la realización de esos estudios.	Mediano.	DAHMYF.	Subdirección de Planificación.

VII. Referencias Documentales

- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal.
- Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Ley y Reglamento de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en Distrito Federal.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- 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.
- Reglas de operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes. Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Lineamientos Técnicos del Comité Técnico Interno de la Secretaría de Desarrollo Rural de Equidad para las Comunidades.