INCIDE social

DIAGNÓSTICO SOBRE INTERCULTURALIDAD EN TRÁMITES Y SERVICIOS DELEGACIONALES A TRAVÉS DE VUD Y CESAC

Miguel Ángel Mancera Espinosa
Jefe de Gobierno del Distrito Federal

Hegel Cortés Miranda
Secretario de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades

Ignacio Ruíz López
Dirección General de Desarrollo Rural

Sodelba Alavez Ruiz
Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades

Haydee Irma Reyes Soto
Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias

Elizabeth Pulido García
Subdirección de Proyectos Especiales y Vinculación Comercial

Primera edición, 2014

D.R. © 2014,
Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades
Abraham González Nº 67, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc,
06600,
México, D.F.

Iniciativa Ciudadana y Desarrollo Social, INCIDE Social, A.C.
Niños Héroes de Chapultepec 80, Niños Héroes de Chapultepec,
Benito Juárez, 03440
México, D.F.

Impreso y hecho en México
Printed in México

DIAGNÓSTICO SOBRE INTERCULTURALIDAD EN TRÁMITES Y SERVICIOS DELEGACIONALES A TRAVÉS DE VUD Y CESAC

Investigadores

Georgina Jocelyne Jiménez Maldonado
Iván Gómez Elizondo

Asistentes de investigación

Daniela Bretón Rocha
José Alonzo López Coria

Iniciativa Ciudadana y Desarrollo Social, INCIDE Social, A.C.
Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades

Tabla de contenido

Agradecimientos 5

Introducción 6

Marco teórico 9

Interculturalidad 9

El Enfoque de Interculturalidad 9

Trámites y Servicios 12

Modernización administrativa y simplificación administrativa 13

Trámites y servicios delegacionales 16

Marco metodológico 21

Análisis del marco normativo 21

Análisis del esfuerzo institucional 21

Análisis cuantitativo y cualitativo 22

Análisis marco normativo 23

Manual Específico de Operación de la Ventanilla Única Delegacional 26

Manual Específico de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana 32

Programa de Desarrollo del Distrito Federal 37

Totales 42

Análisis del esfuerzo institucional 45

Observación directa 45

Observación participante 47

Bases de datos 52

Análisis cuantitativo y cualitativo 53

Entrevista al funcionariado 53

Entrevista a usuarias y usuarios 59

Entrevista a expertas y expertos 65

Conclusiones 74

Análisis del marco normativo 74

Análisis del esfuerzo institucional 74

Análisis cualitativo y cuantitativo 75

Retos y recomendaciones 79

Requerimientos mínimos 82

Fuentes consultadas 85
Anexos 87
Anexo 1. Guía de entrevista a funcionarias y funcionarios públicos que laboran en VUD o CESAC 87
Anexo 2. Guía de entrevista a huéspedes que habitan en la Ciudad de México 91
Anexo 3. Guía de entrevista a expertos en interculturalidad 97
Anexo 4. Guía de observación directa y observación participativa 100
Anexo 5. Resultados de las entrevistas realizadas a servidores públicos de VUD y CESAC 108
Anexo 6. Resultados de las entrevistas a huéspedes residentes en la Ciudad de México 124
Anexo 7. Fotografías derivadas de las visitas a las VUD y CESAC (observación) 127

Agradecimientos

Las y los investigadores queremos hacer un sincero reconocimiento a la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades del Distrito Federal, a través de la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias, por las facilidades que nos brindaron para el buen desarrollo de este proyecto. Asimismo, queremos agradecer a los funcionarios de las delegaciones Iztapalapa, Cuauhtémoc y Gustavo A. Madero por haber aceptado participar y colaborar –en la medida de sus posibilidades- en esta propuesta, pues nos permitieron el libre acceso a las instalaciones de la Ventanilla Única Delegacional y del Centro de Servicios y Atención Ciudadana para realizar entrevistas a los servidores públicos y realizar las observaciones pertinentes.

Agradecimiento especial merecen todos los huéspedes, migrantes y sus familias quienes amablemente atendieron a la invitación para ser parte de los grupos focales o nos brindaron una entrevista vía telefónica o frente a frente, y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en el proceso desde su propia experiencia y nos acompañaron para que este proyecto alcanzara las metas establecidas con éxito.

Introducción

México, históricamente, ha sido un país expulsor y receptor de migrantes. Sin embargo, durante mucho tiempo, en el tema de migración, sólo se conocía una parte de la moneda: el país que expulsa de manera sistemática una gran cantidad de personas para vivir y trabajar en los Estados Unidos. La migración del sur "en desarrollo" al norte "desarrollado" es la que ha acaparado la atención de la academia, los medios de comunicación, las políticas públicas y la población en general.

Y aunque hemos visto que los números se mantienen en la misma tendencia de migración, en México estamos experimentando una nueva variable en este tema: cada vez es más notorio que nuestro país se está convirtiendo en un país receptor de migración. Los números nos dicen que casi un millón de personas de distinto origen nacional radican en la Ciudad de México y, aunque parecen ser los menos, los números año con año van en aumento. ¿Está la Ciudad de México preparada para esta recepción? ¿Es de verdad la Ciudad de México tan progresista en este aspecto? ¿Dónde están las políticas públicas para esta población?

Siendo que estos grupos poblaciones viven o transitan por la Ciudad de México, y dado que pueden requerir en algún momento de trámites o servicios que otorgan las delegaciones, es importante y necesario que dichos procedimientos se desarrollen acorde con las necesidades particulares de estas poblaciones, es decir, garantizando la accesibilidad a los mismos sin ningún tipo de obstáculo o trampa que vulnere la realización de trámites o servicios.

En el ámbito delegacional, los trámites y servicios que se proporcionan son a través de la Ventanilla Única Delegacional y de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana. Estos dos mecanismos constituyen el primer eslabón de contacto entre gobierno y ciudadanía y, a su vez, este primer contacto nos dice mucho de la actuación que el gobierno delegacional, en general, tiene para con los ciudadanos. La facilidad de acceso y comprensión de los servicios que se brindan a toda la ciudadanía –sin importar condicionantes-, nos da la pauta para establecer el grado de institucionalización que la perspectiva de interculturalidad tiene en los trámites y servicios delegacionales.

A través de los CESAC, las delegaciones brindan servicios relacionados con reparación y mantenimiento de alumbrado público; desazolve de drenaje; servicio de limpia; construcción y reparación de banquetas y guarniciones en vías secundarias; vigilancia y patrullaje policiaco; atención a faltas de agua potable; atención a denuncias de hechos delictivos; bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias; retiro de vehículos

abandonados o mal estacionados en la vía pública; retiro de lavacoches, franeleros y talleres automotrices de la vía pública.

Mientras que a través de la VUD se brindan servicios de orientación, información, recepción, integración, registro, gestión y entrega de documentos relacionados con solicitudes, avisos y manifestaciones que presente la población en materias como: agua y servicios hidráulicos; anuncios; construcciones y obras; espectáculos públicos; establecimientos mercantiles; industria; medioambiente; mercados públicos; protección civil; servicios legales y archivo de notarías; uso de suelo; entre otras.

La facilidad de acceso y comprensión de los servicios que se brindan a toda la población –sin importar condicionantes-, nos da la pauta para establecer el grado de institucionalización que la perspectiva de interculturalidad tiene en los trámites y servicios delegacionales.

Retomando lo que la LIAMMHDF entiende por interculturalidad, los artículos de la misma ley que sustentan la realización de diagnósticos para la incorporación de criterios de interculturalidad en las actividades de las delegaciones y debido a la falta de los mismos, es que se pretende llevar a cabo este diagnóstico y propuesta de política pública, desde el ámbito de la sociedad civil, para sentar un punto de partida que permita seguir trabajando en la consecución de una ciudad intercultural y hospitalaria.

Se toman de muestra tres delegaciones para hacer el diagnóstico: Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero e Iztapalapa, esto debido a que son las delegaciones en donde más registro se tiene de personas migrantes o con un estatus migratorio diferente[1].

Es importante señalar que a pesar de que la Ciudad de México no es una entidad en la que se encuentra una gran cantidad de migrantes irregulares, este tipo de proyectos pretenden abonar a la construcción de un precedente y ejemplo que pueda replicarse en otros estados de la República donde sí existe un mayor número de habitantes en esas condiciones.

Por esta razón, el principal objetivo del proyecto es elaborar un diagnóstico y un conjunto de propuestas que contribuya a que las autoridades administrativas y legislativas del Distrito Federal realicen las acciones pertinentes para que las personas de comunidades de distinto origen nacional, huéspedes, migrantes y familiares del migrante tengan acceso a los servicios y trámites que brindan tres delegaciones políticas del Distrito Federal a

[1] Según información, en los trámites de regularización y apostilles que se realizaron en 2012-2013 se atendió mayoritariamente a personas que provenían de las delegaciones Iztapalapa, Cuauhtémoc y Gustavo A. Madero.

través de la VUD y los CESAC, de acuerdo a los principios y disposiciones previstos en la LIAMMHDF.

El siguiente informe presenta los resultados de esta diagnóstico para su análisis, evaluación y consideración para la creación de políticas públicas con enfoque de interculturalidad. En el primer capítulo se desarrollará un muy breve marco teórico[2] en el que se pone en contexto la interculturalidad, el funcionamiento de la VUD y el CESAC, así como el esqueleto principal de los principios y atributos que deberían regir una política con Enfoque de Interculturalidad[3].

En el segundo capítulo se explicará el modelo metodológico seguido y en la tercera parte el análisis correspondiente al marco normativo, al esfuerzo institucional y el análisis de las entrevistas a usuarios(as), expertos(as) y funcionarios(as).

Más adelante se encontrarán las conclusiones generales de todos los análisis y por último un apartado de retos y recomendaciones para implementar el Enfoque de Interculturalidad en la Ventanilla Única Delegacional (VUD) y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC). También se incluye un apartado con requerimientos mínimos

Se espera que este diagnóstico sea de utilidad no sólo para la formulación de políticas públicas, sino para que sea un punto de partida para otros diagnósticos que den cuenta de la situación en la que se encuentran los huéspedes internacionales que viven en esta Ciudad. Es el momento exacto y oportuno para emprender campañas de visibilización de esta población y para crear las condiciones necesarias de equidad para todas las comunidades.

[2] En el marco teórico no hacemos un desarrollo extenso sobre migración y no discriminación debido a que ese tema fue ampliamente desarrollado en una publicación previa. Por lo mismo, y para que este trabajo funcione decidimos darle prioridad a la explicación de trámites y servicios, que es el tema que compete a esta investigación. Para consultar el trabajo sobre salud e interculturalidad, donde se desarrolla más el tema de migración y no discriminación puede visitar:
http://incidesocial.org/images/pdf/publicaciones/derecho_a_la_salud_distrito_federal.pdf

[3] Se presenta esta batería de principios y atributos como una propuesta que más adelante se puede utilizar como base para el desarrollo de indicadores de interculturalidad.

Marco teórico

Interculturalidad

De acuerdo con la Ley de Interculturalidad, Atención al Migrante y Movilidad Humana del Distrito Federal (en adelante "Ley de Interculturalidad" o LIAMMHDF), la interculturalidad es "el principio de política basado en el **reconocimiento de la otredad** manifiesta en la **salvaguarda, respeto y ejercicio del derecho** de toda persona y comunidad a **tener, conservar y fortalecer sus rasgos socioculturales y diferencias**, que se desarrollan en el espacio privado y público, haciendo posible la interacción, la mezcla y la hibridación entre sociedades culturales, así como el derecho de todas las culturas participantes a contribuir con el paisaje cultural de la sociedad en la que están presentes".

La interculturalidad, por tanto, es un elemento de política que garantiza los derechos humanos de personas que pueden estar bajo circunstancias adversas debido a su condición de "otro" dentro de determinado grupo social. Bajo los conceptos de esta ley, los sujetos que se incluyen como garantes del derecho a la interculturalidad son personas de comunidades de distinto origen nacional, huéspedes, migrantes y familiares de migrantes.

Como todo elemento de política, la interculturalidad es un concepto que se presta a discusión y, por tanto, a la construcción permanente. La interculturalidad, por tanto, no es un fin, sino un camino que debe recorrerse.

El Enfoque de Interculturalidad

Si la interculturalidad es un camino, éste necesita de algunos señalamientos para saber que vamos en el correcto. Una de las principales tareas de este trabajo fue ayudar a delinear tal camino, sobre todo en la Administración Pública, de tal manera que haya una base sólida desde donde comenzar.

Por lo mismo, se trabajaron una serie de principio y atributos que dan cuenta de lo que llamamos el Enfoque de Interculturalidad. El Enfoque de Interculturalidad consiste en un marco conceptual sobre la interculturalidad para formular, monitorear y evaluar políticas públicas. Para trabajar este enfoque se revisó literatura referente al tema, la Ley de Interculturalidad y normatividad internacional. De esta revisión se resumió el enfoque en 6 principios[4]: universalidad, inclusión, participación, integralidad, exigibilidad y efectividad.

[4] Los principios que aquí se exponen están basados también en el Enfoque de Derechos Humanos y la herramienta desarrollada para la evaluación del mismo (Celestino, et. al: 2013). Consideramos que la interculturalidad es, por sí misma, un principio de derechos humanos, sin embargo, para efectos prácticos de este trabajo tomamos a la interculturalidad como un ente aparte para su evaluación.

En primer lugar, la **universalidad** hace referencia a que todas las personas, donde quiera que se encuentren, tienen derecho a gozar plenamente de su cultura, y por la cual no pueden ser sobajados o coartados por ninguna persona o institución. También hace referencia a que la interculturalidad no debe verse como políticas públicas focalizadas sino, por el contrario, que toda la población pueda beneficiarse de ella.

La **inclusión** es el principio de la igualdad y no discriminación. Hace referencia a la idea de que todos formamos parte de la sociedad y, por tanto, tenemos el derecho a ser tratados de la misma manera. Todos los individuos somos iguales y tenemos derecho a mantener nuestra cultura, al mismo tiempo que tenemos el derecho de ser incluidos y considerados en las formulaciones de políticas públicas junto con nuestras diferencias.

La **participación**, por su parte, hace referencia a que todas las personas tienen derecho a participar de forma activa, libre y significativa para contribuir al goce de su desarrollo civil, económico, social, cultural y político en el que sus DDHH y libertades fundamentales puedan realizarse (Celestino, et. al: 2013). Del mismo modo que la participación de todos los actores en la formulación, implementación y seguimiento de las políticas de interculturalidad garantiza la inclusión y la universalidad.

En referencia a la **integralidad**, este principio tiene que ver con la consideración de que la interculturalidad apela a la interdependencia, es decir, que se necesita de un esfuerzo coordinado de las dependencias para asegurar el pleno disfrute de este derecho. No se pueden tener políticas de interculturalidad en educación, cuando en los servicios de salud no se respetan las diferencias: la vulnerabilidad en alguno de los dos puede condicionar el actuar o cumplimiento en el otro.

La **exigibilidad** hace referencia a que "para asegurar el ejercicio de un derecho no basta con instituirlo y proveer los servicios respectivos. Es necesario que existan obligaciones reales sobre las personas responsables de concretar esos derechos ante la ciudadanía". (Cunill: 2010). En otras palabras, la exigibilidad indica que es necesario tener mecanismos que apoyen al ciudadano para denunciar o exigir que el reconocimiento a la otredad se cumpla y con ello se logren poner en marcha políticas públicas interculturales.

Por último, la **efectividad** se entiende como los impactos y resultados deseados en función de los objetivos establecidos. Es decir, se demanda del Estado la asignación adecuada de recursos con el fin de contribuir a la formulación, implementación, seguimiento y cumplimiento de políticas de interculturalidad. La efectividad sabe que una plena interculturalidad no se logra en un breve periodo de tiempo –o que incluso, no llega

a lograrse del todo- pero sienta las bases y las estrategias para que se vayan abonando resultados a las políticas.

A continuación se muestra el cuadro resumen de los 6 principios y la lista de atributos que les van dando forma práctica. Esta base de principios y atributos es la guía principal para la realización de este trabajo y se verá mucho más completado y operacionalizable en el análisis del marco normativo, cuando se le agreguen las variables de trabajo correspondientes.

Principio	Atributo
Universalidad	*Reconocimiento del marco internacional de derechos humanos e interculturalidad*
Inclusión: igualdad y no discriminación	*Equidad social*
	Igualdad de género
	Hospitalidad
	Justicia distributiva
Participación	*Diversidad y pluralidad*
	Ciudadanía inclusiva
	Empoderamiento
	Intersectorialidad
	Transparencia
	Rendición de cuentas

Integralidad	*Interdependencia*
	Intergubernamentalidad
Exigibilidad	*Responsabilidad*
	Quejas y denuncias
Efectividad	*Cumplimiento de objetivos*
	Sustentabilidad
	Realización progresiva
	Máximo uso de recursos disponibles
	Indicadores y puntos de referencia

Trámites y Servicios

Esta investigación se enfoca en conocer cómo operan la Ventanilla Única Delegacional (VUD) y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en la gestión de trámites y servicios delegacionales, respectivamente, con relación específica a la atención que se da a las poblaciones extranjeras que habitan en las Delegaciones Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero e Iztapalapa. El interés por estudiar estas dos áreas de atención ciudadana tiene que ver con que las Delegaciones son las entidades primigenias de la relación gobierno-gobernados en el Distrito Federal y, por lo tanto, fungen como vehículos que acercan a éstos últimos con la administración pública local.

El artículo 3, fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal (Ley Orgánica) define a las Delegaciones como "órganos políticos administrativos –que

existen- en cada una de las demarcaciones territoriales[5] en que se divide el Distrito Federal". En tanto, el artículo 37 de la Ley Orgánica establece que "la Administración Pública del Distrito Federal contará con órganos político administrativos desconcentrados en cada demarcación territorial, con autonomía funcional en acciones de gobierno, a los que genéricamente se les denominará Delegaciones del Distrito Federal."

Es importante destacar que las Delegaciones, aunque poseen autonomía de gobierno, están subordinadas a la administración pública del Distrito Federal. En el caso de la VUD y el CESAC, a pesar de que dependen de la Jefatura Delegacional, la determinación de su normatividades y procedimientos de operación competen a la Oficialía Mayor del Distrito Federal, a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa. El artículo 33 en la fracción XXV de la Ley Orgánica estipula que es atribución de la Oficialía Mayor del Distrito Federal "determinar y conducir la política de atención ciudadana y normar, supervisar y evaluar la operación de las unidades de atención al público".

El origen de la VUD y el CESAC está en los procesos de modernización de la administración pública del Distrito Federal. Así, primero es importante definir qué se entiende por modernización administrativa, para luego atender la naturaleza y objetivo de la VUD y el CESAC en la función pública local, como áreas cuyo fin es ofrecer un servicio ágil, trasparente y de calidad en la gestión de trámites y la demanda de servicios.

Modernización administrativa y simplificación administrativa

María del Carmen Pardo (1991) escribe que la *modernización administrativa* es "la adecuación y ajuste de la gestión estatal para lograr que el flujo de acciones sociales predominantes en una sociedad logre la coherencia y organización necesarias" (p. 19).

La modernización administrativa, entonces, puede entenderse como la evolución de la administración pública, la cual se enmarca en el rediseño de la gestión gubernamental y es influenciada por las transformaciones sociales, políticas y económicas de los Estados, así como su desarrollo tecnológico e informático.

Ignacio Pichardo Pagaza (2004) mencionó algunas medidas para la modernización administrativa de los Estados que podrían contribuir al mejoramiento de la función pública:

Organizaciones más ligeras, con mínimas estructuras verticales; centradas en los ciudadanos; participativas, preocupadas por la calidad de los servicios que prestan y su costo; respetuosas de los derechos humanos en sentido extenso; imbuidas en el espíritu

[5] El artículo 3, fracción VII de la Ley Orgánica establece que por *demarcación territorial* se entenderá "cada una de las partes en que se divide el territorio del Distrito Federal para efectos de organización político administrativa".

de la ética pública; sobre todo auxiliadas por el uso de la informática; es decir, por las nuevas tecnologías de la información (p. 18).

Asimismo, Pichardo Pagaza ofrece una propuesta de principios que debería contener un proceso de modernización administrativa; se enuncian en la siguiente tabla:

Principios de la Modernización Administrativa[6]	
Principios de orden constitucional	
Interés público	También llamado interés general. La finalidad de la política y la administración es el bienestar general.
Estado de Derecho	Legalidad. Las relaciones entre los individuos y agentes sociales deben regirse en el marco de las instituciones legales y con apego estricto a la ley.
Subordinación	La subordinación de la administración pública a las decisiones de la política (la administración pública como instrumento de la política).
Distribución del poder	Distribución geográfica del poder (niveles de gobierno); descentralización y desconcentración de la administración y los servicios.
Principios de carácter administrativo	
Distinción entre Administración Pública y Administración Privada	La administración pública se sustenta en el interés general; no hay lucro. La administración privada se sustenta en la generación de utilidades y el provecho individual de los propietarios.
Responsabilidad-imputabilidad	Todos en la administración pública deben ser responsables-imputables ante el poder político y ante la opinión pública (Accountability).
Eficiencia	Desempeño gubernamental eficaz, eficiente y económico.
Honestidad	Actuar de los servidores públicos inspirado en la ética pública.
Mérito	Servicio profesional de carrera como mecanismo para la empleabilidad de los servidores públicos. Evaluación del desempeño. Igualdad de oportunidades y equidad en el trabajo.
Subsidiariedad	Las decisiones deben tomarse en el más bajo nivel posible, buscando la mayor cercanía con los ciudadanos (descentralización del poder público).
Modelos múltiples	La "comparación" de los sistemas administrativos como método para la definición del modelo propio.
Derecho a un buen gobierno	Derecho de los ciudadanos a una buena gobernabilidad. Conservar la legitimidad a través de la ejecución de un trabajo que garantice el

[6] Este cuadro es de elaboración propia y resume la descripción que Pichardo (2004) realizó de la propuesta de principios de la modernización administrativa.

	bienestar general.
Principios de carácter social	
Igualdad	Todas las personas tienen derecho a recibir un trato digno. Conciliación de la igualdad y la diversidad.[7]
Transparencia	Publicitación de la información gubernamental; rendición de cuentas.
Participación	Apertura de la discusión y toma de decisiones, al interior de las instituciones y a los usuarios y ciudadanos en general.
Solidaridad	Impulso a la solidaridad social.
Respeto a los valores culturales e históricos	Considerar las peculiaridades de los valores culturales e históricos de la población.

En la propuesta de principios de Pichardo Pagaza se observa que la modernización administrativa debe tener a los ciudadanos como objetivo de los asuntos públicos, siempre buscando que sean partícipes y destinatarios de las acciones de la administración pública. Así, se comprende que el diseño de una política de modernización administrativa implica la democratización de la función pública.

Para nuestro caso de estudio, que es el referente a la Ventanilla Única Delegacional y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, la modernización se enfocó en la simplificación administrativa; es decir, se buscó economizar y hacer más eficientes los procedimientos administrativos, funcionando dichas áreas como intermediarios entre el gobierno y los usuarios.

Al respeto, de acuerdo con el artículo 33 de la Ley Orgánica, la Oficialía Mayor tiene la atribución de implementar las políticas de "(…) modernización, innovación, simplificación administrativa, mejora regulatoria y atención ciudadana; (…) y, en general, la administración interna de la Administración Pública del Distrito Federal".

Sus atribuciones relacionadas con la modernización administrativa y simplificación administrativa se estipulan también en el artículo 33 de dicha Ley Orgánica; y se enuncian enseguida:

- I. Proponer al Jefe de Gobierno medidas técnicas y políticas para la organización, simplificación, modernización de innovación de la actuación y funcionamiento de la Administración Pública del Distrito Federal (…);
- II. Diseñar, coordinar y normar las políticas y criterios para el desarrollo, simplificación e innovación en materia de administración interna que deben observar las dependencias,

[7] Al respecto, Ignacio Pichardo explica que la igualdad debe ser entre todos los ciudadanos, inclusive los no ciudadanos.

órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal;

- VI. Normar, vigilar la aplicación de las medidas de desconcentración y descentralización administrativa que resulten de los procesos de modernización de la Administración Pública del Distrito Federal;
- VII. Normar, vigilar y evaluar los programas de modernización, simplificación administrativa y mejora regulatoria procurando la permanente comunicación con la población en cuanto a las necesidades respecto de los trámites que gestiona y de los servicios que solicita;
- XXVII. Conducir las políticas de modernización, simplificación y desregulación administrativa así como de mejora regulatoria de la Administración Pública del Distrito Federal, vigilando que las acciones y programas que formulen y ejecuten en estas materias las dependencias, órganos desconcentrados y entidades se orienten a cumplir con esas políticas.

Trámites y servicios delegacionales

Como se ya se dijo, las áreas delegacionales de interés para esta investigación son la Ventanilla Única Delegacional (VUD) y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC). Ambas funcionan como intermediarias entre el gobierno local y la ciudadanía, y tienen una finalidad específica: alcanzar la simplificación administrativa en la gestión de trámites (VUD) y servicios (CESAC), de manera eficiente, eficaz y económica.

El Manual de Trámites y Servicios al Público es el cuerpo normativo y administrativo por el que se rigen la VUD y el CESAC para la gestión de los trámites y servicios.

La VUD y el CESAC se ubican en el mismo espacio físico de la Delegación, y junto con el Módulo de Atención Ciudadana de la Contraloría General y la Caja Recaudadora de la Tesorería del Distrito Federal integran la Unidad de Atención Ciudadana (UNAC) delegacional.[8] De acuerdo, con el Manual de Identidad Gráfica: Unidades de Atención Ciudadana, los logotipos de la VUD y el CESAC son los siguientes:

Las VUD fueron creadas el 23 de septiembre de 1994, a través del "Acuerdo por el que se crea en las dieciséis Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, Ventanillas Únicas Delegacionales para la recepción y entrega de documentos"; sin embargo ha tenido varias modificaciones en sus atribuciones siendo vigentes las establecidas en el

[8] Las Unidades de Atención Ciudadana (UNAC) se crearon en 1999, con la finalidad de concentrar en un mismo espacio físico las VUD y los CESAC, así como los Módulos de Atención Ciudadana de la Contraloría General y las Cajas Recaudadoras de la Tesorería del Distrito Federal . Para saber más sobre las UNAC visitar el siguiente enlace: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/unidades_de_atencion_ciudadana_unac

"acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales", publicado el 2 de julio del 2012.

En tanto, los CESAC surgieron en 1997 cuando se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal y en el Diario Oficial de la Federación, el 17 y 25 de noviembre de ese año, respectivamente, el "Acuerdo por el que se crean en las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal, Centros de Servicios y Atención Ciudadana", para atender las solicitudes de servicios públicos.[9] También ha tenido varias modificaciones en sus atribuciones siendo ahora vigentes las establecidas en el "Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana", publicado igualmente el 2 de julio del 2012.

¿Qué es un trámite?

De acuerdo con el Manual de Trámites y Servicios al Público, por *trámite* se entiende cualquier solicitud o entrega de información que los particulares hagan para cumplir una obligación u obtener de la autoridad competente un documento que le autorice, conceda o permita el ejercicio o disfrute de un derecho, y que es validado por el GDF y sus distintas dependencias.

¿Qué es un servicio?

De acuerdo con el Manual de Trámites y Servicios al Público, por *servicio* se entiende cuando la solicitud que se haga al GDF, tenga por objeto requerirle la realización de obras, servicios o prestaciones a las que está obligado, sean estas en beneficio del solicitante o de la comunidad.

Ventanilla Única Delegacional (VUD)

Las ***Ventanillas Únicas Delegacionales*** son áreas delegacionales de atención ciudadana cuyo propósito es facilitar a la ciudadanía un servicio más eficiente, a través de la simplificación administrativa de los trámites que ésta realiza en las delegacionales del Distrito Federal. Se encuentran en cada una de las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal; y dependen financiera, técnica, administrativa y operativamente de los Jefes delegacionales, en sus respectivas demarcaciones territoriales.

El Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana publicado el 2 de julio del 2012, establece que las VUD están facultadas para "orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los órganos político administrativos en que se ubiquen, relacionados

[9] Este Acuerdo puede verse en el siguiente enlace: http://www.cuajimalpa.df.gob.mx/transparencia/ART14/I/232.pdf

con las solicitudes, avisos y manifestaciones que presenten los particulares directamente en las sedes delegacionales y, en los casos en que así lo dispongan los ordenamientos aplicables, a través de los sistemas electrónicos".

El catálogo de trámites que ofrecen las VUD es el siguiente:

1. Agua y drenaje
2. Anuncios
3. Construcciones y obras
4. Espectáculos públicos
5. Establecimientos mercantiles
6. Industria
7. Medio ambiente
8. Mercados públicos
9. Protección civil
10. Servicios legales y archivos de notarías
11. Uso de suelo

De acuerdo con el título TERCERO del Acuerdo del 2 de julio del 2012, para la oportuna y rápida atención a la ciudadanía, las VUD se podrán conformar de la siguiente manera:

- Módulo de orientación: ofrece información, asesoría y orientación sobre los trámites;
- Módulo de recepción: recibe las solicitudes, avisos o manifestaciones que el ciudadano dirige a la autoridad a través de la VUD; integra la documentación recibida y lleva a cabo la gestión ante el área correspondiente;
- Módulo de seguimiento e información: da seguimiento a las promociones en el área correspondiente para dar información al ciudadano solicitante sobre el estado de su trámite; y
- Módulo de entrega: proporciona las resoluciones de la autoridad al ciudadano que requirió el trámite.

La estructura operativa de las VUD está compuesta por un servidor público que funge como responsable del área, así como operadores de ventanilla y personal administrativo.[10] Para la contratación del personal de las VUD, la Contraloría General del Distrito Federal se encarga de establecer los lineamientos para definir el perfil tanto del responsable como de los operadores; y la Dirección General de Administración delegacional es la responsable de ejecutar el proceso de selección los perfiles idóneos.

[10] El número de operadores de ventanilla varía en cada Delegación, de acuerdo a los manuales administrativos que para cada órgano político administrativo se estableció.

Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)

Los ***Centros de Servicios y Atención Ciudadana*** son áreas delegacionales de atención ciudadana cuyo propósito es mejorar las acciones en materia de simplificación administrativa durante el proceso de solicitud de servicios públicos que realiza la ciudadanía, a través de un servicio ágil, transparente y de calidad. Se encuentran en cada una de las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal; y dependen financiera, técnica, administrativa y operativamente de los Jefes delegacionales, en sus respectivas demarcaciones territoriales.

El Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana publicado el 2 de julio del 2012, establece que los CESAC están facultados "para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas demarcaciones territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad".

Los CESAC atienden solicitudes de servicios públicos en materia de:

1. Agua potable y servicios hidráulicos
2. Limpia
3. Servicios urbanos
4. Mantenimientos de edificios, instalaciones públicas y unidades habitacionales
5. Construcción de obras públicas mayores
6. Servicios legales
7. Comercio informal y tianguis
8. Seguridad pública y vialidad
9. Fomento económico y promoción al empleo
10. Verificaciones
11. Medio ambiente
12. Cultura y recreación
13. Asistencia social
14. Protección civil
15. Quejas y demandas vecinales
16. Tierras y predios

El mismo Acuerdo del 2 de julio del 2012 establece que los CESAC tienen las siguientes atribuciones:

- Orientar e informar (…) sobre las características, plazos y requisitos para la tramitación de los servicios públicos (…);
- Recibir las solicitudes de servicios públicos que sean presentadas por particulares (…);
- Turnar las solicitudes de servicios de que conozcan, a las áreas competentes;
- Realizar las gestiones que sean necesarias ante las áreas encargadas de prestar los servicios públicos (…); a efecto de obtener la oportuna prestación de los servicios públicos requeridos;
- Entregar a los particulares las respuestas que recaigan a sus solicitudes de servicios emitidas por las áreas competentes de las delegaciones, cuando por la naturaleza de las demandas formuladas así proceda; y
- Conocer y dar seguimiento a las demandas de servicios públicos que sean de su competencia y que hayan sido solicitados de manera verbal a los Jefes Delegacionales durante sus giras o audiencias públicas.

La estructura operativa de los CESAC es similar a la de las VUD. Cuentan con un servidor público que es responsable del área, además de varios coordinadores (operadores) y personal administrativo.[11] También en los CESAC la Contraloría General del Distrito Federal se encarga de establecer los lineamientos para definir el perfil tanto del responsable como de los operadores; y la Dirección General de Administración delegacional es la responsable del proceso de selección los perfiles.

[11] El número de operadores de ventanilla varía en cada Delegación, de acuerdo a los manuales administrativos existentes en cada una de éstas.

Marco metodológico

A partir de las definiciones y conceptos discutidos en el marco conceptual, y considerando la revisión de la literatura especializada y la Ley de Interculturalidad, Atención al Migrante y Movilidad Humana del Distrito Federal, se desarrolló un instrumental metodológico con la finalidad de atender los objetivos planteados. La metodología se dividió en tres análisis diferentes pero complementarios, los cuales servirán de guía para identificar los retos y las recomendaciones.

Análisis del marco normativo

Con base en el conjunto de principios y atributos desarrollados y justificados en el marco teórico como mínimos para establecer un análisis con el enfoque de interculturalidad, se desarrollaron variables para cada uno de los atributos. La identificación de estos atributos para cada principio conforma las características de lo que se entenderá, de manera práctica, como el Enfoque de Interculturalidad para trámites y servicios delegacionales.

Para llevar a cabo este análisis, se revisó el Manual de Operación de la Ventanilla Única Delegacional, el Manual de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y el Programa de Desarrollo del Distrito Federal, para verificar casilla por casilla que se encontrara este enfoque en la normatividad interna de los trámites y servicios delegacionales.

Cada uno de los atributos tiene valor igual a 1. Lo que se pretende realizar es sacar un promedio (tipo índice) para conocer el grado en que el Enfoque de Interculturalidad está o no institucionalizado en la normatividad y en los manuales internos de operación. Para obtener el resultado, primeramente se debe establecer si existe o no la variable (existe=1; existe pero no está clara=0.5; no existe=0). Inmediatamente después se suman los valores y se divide entre el número de variables para obtener un número igual o menor a 1.

Cuando el conjunto de variables de un principio sume 1 o lo más cercano a 1, se entenderá que es un principio que tiene aplicabilidad en la normatividad y manuales de la VUD y el CESAC. Entre más se alejen del 1, menos institucionalizado está el Enfoque de Interculturalidad.

Análisis del esfuerzo institucional

Para realizar el análisis del esfuerzo institucional se recurrió a la técnica de la observación. Durante varios días se visitó la Ventanilla Única y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de las tres delegaciones que comprende el estudio para recabar información

desde el punto de vista de los usuarios, conocer cómo funcionan en la práctica estas unidades y analizar los procesos que se llevan a cabo para la atención de los usuarios.

La observación se dividió en dos partes: la observación directa y una observación participante, la cual se realizó gracias al apoyo de una persona de Guatemala que accedió a realizar un trámite frente a la Ventanilla Única Delegacional de Iztapalapa. Del mismo modo, pudimos conocer la base de datos de la delegación Iztapalapa y Cuauhtémoc para conocer el comportamiento de los trámites que se realizan en las delegaciones, aunque es muy poco el análisis que se puede hacer de esta información.

Cabe destacar que no se pudo conseguir ningún documento por parte de la delegación Gustavo A. Madero, por lo que no existe un análisis de esta delegación en esta materia.

Análisis cuantitativo y cualitativo

En una tercera etapa del análisis se llevaron a cabo entrevistas a actores relacionados con la Ley de Interculturalidad –huéspedes y migrantes-, que se eligieron para explorar la percepción y el conocimiento que existe sobre la Ventanilla Única Delegacional y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y también para conocer si sería importante tener o no una base de datos que dé cuenta sobre las personas huéspedes dentro de la Ciudad de México. Se realizaron 79 de estas entrevistas: 25 en la delegación Iztapalapa; 25 en la delegación Gustavo A. Madero y 29 en la delegación Cuauhtémoc. Algunas de estas entrevistas se realizaron en grupo, algunas otras vía telefónica y otras frente a frente.

También se entrevistó al funcionariado que trabaja en estas dos áreas de la delegación para saber si conocen la Ley de Interculturalidad y si creen necesario el enfoque que se propone. Por último, se entrevistaron a 5 expertos en interculturalidad y migración para poder contrastar resultados y enriquecer el trabajo aquí presentado.

.

Análisis marco normativo

Se pretende abordar de manera general las normas, criterios, metodologías y sistemas, que definen la forma en que los objetivos son abordados para alcanzar metas de programación administrativa y presupuesto.

El objetivo general es permitir que el diagnóstico refleje el marco normativo y su grado de aplicación real. Para ello se pretende identificar los sectores que han adecuado su normatividad y la han mantenido actualizada y aquellos donde existen carencias, vacíos, o presenten normas o reglamentos obsoletos. Es importante destacar, que para incidir de manera eficaz se deben adoptar medidas de atención directas por parte de las instituciones del Gobierno del Distrito Federal encargadas de la observancia de los temas de interculturalidad, así como a través de alianzas con otras instancias gubernamentales, pero también tendiendo relaciones con otros sectores económicos con interés de participar sobre la atención a la problemática para coadyuvar en la transformación de normas y condiciones que dificultan el desarrollo de ciertos sectores, de igual manera resulta de vital importancia el trabajo en conjunto con la sociedad civil organizada.

Es esencial que las autoridades del gobierno local realicen un diagnóstico general de la legislación vigente, analizar los vacíos legales, pero sobre todo las dificultades de implementación y su debido cumplimiento, pues aunque exista un buen marco normativo en la materia no se puede lograr el objetivo deseado si hay una incapacidad de hacer valer sus normas.

Las autoridades en la materia deben estar plenamente conscientes de que por las características propias del tema los cambios legislativos deberán ser dinámicos y permanentes y éstos deberán ir acorde al contexto nacional e internacional.

Para el presente trabajo es de vital importancia destacar la recopilación de información sobre un fenómeno que es poco explorado por las autoridades debido a su complejidad, derivada sobre todo de las propias características de un tema como la migración, el cual además de ser permanentemente dinámico, las fuentes de información están en cambio constante.

En el caso de la Ciudad de México la atención a la población migrante, huéspedes y sus familias corresponde a la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC), a cual tiene dentro de sus objetivos desarrollar políticas públicas y programas que promuevan la equidad, la igualdad y la justicia social entre este sector de la población, privilegiando el carácter hospitalario e intercultural de la ciudad.

Con la relativamente reciente implementación de normatividad en materia de interculturalidad, los legisladores se enfrentan a un reto mayúsculo, pues el proceso de interacción igualitaria entre personas y grupos de identidades culturales diversas, en donde se debe privilegiar el respeto a las costumbres y las ideas del otro pero sin privilegiar a ninguno por encima del otro no es un reto sencillo. Implementar políticas públicas en las que el respeto a la diversidad cultural y el florecimiento de manifestaciones pluriculturales sea principio de acción de la administración pública local.

Con la implementación de la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal se ha dado un paso muy importante para posicionar el tema de la interculturalidad en la agenda nacional, demostrando el especial interés del Gobierno del Distrito Federal en la atención de grupos vulnerables que habitan o transitan en la Ciudad de México y privilegiando acciones a favor del reconocimiento de los derechos de grupos vulnerables como las personas migrantes. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos del gobierno local por implementar estos criterios, aún estamos lejos de alcanzar los objetivos que pudieran traducirse en un ejercicio pleno de sus derechos, pues siguen presentándose de manera sistemática casos de violación a sus derechos humanos.

Los criterios arriba descritos tienen que ver con el contexto migratorio actual, anualmente miles de personas, tanto mexicanos como de otros orígenes nacionales, cruzan de manera no regulada las fronteras mexicanas, y si bien cierto que el Distrito Federal no forma parte de la ruta migratoria de las personas que atraviesan el territorio nacional por las líneas ferroviarias que atraviesan el país, es claro que los flujos migratorios han ido en incremento y debido a la propia situación actual de violencia, cada vez es más complicado el trayecto para llegar hasta la frontera norte del país, motivo por el cual los migrantes están optando por permanecer más tiempo o quedarse temporalmente en otras entidades, incluyendo la Ciudad de México. Así mismo la cifra de migrantes que deciden interrumpir el recorrido y establecerse de manera permanente en el país también va en aumento y en este sentido el Distrito Federal resulta altamente atractivo debido a la percepción de condiciones para mejorar la calidad de vida.

El análisis de las normas propias del objeto de estudio abordado en este diagnóstico pretende contribuir a la elaboración de principios, políticas públicas y programas dirigidos a grupos de personas en situación de vulnerabilidad, y que resulten en el mejoramiento de la calidad tanto de la norma como de la actuación de las autoridades competentes, las cuales deberán responder a las directrices enunciadas por la administración pública local en materia de interculturalidad y respeto a los derechos humanos.

Aunque el diagnóstico sólo abarca el fenómeno de manera local, no se debe dejar de tomar en cuenta los criterios descritos en las principales normas internacionales en

materia migratoria y de derechos humanos, así como de los compromisos adquiridos por el Estado mexicano, así como la propia legislación nacional, lo anterior, sólo con la finalidad de contextualizar las situaciones propias del análisis.

De forma complementaria, el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal contempla diversas líneas de acción encaminadas a la protección de los derechos humanos de la personas migrantes, el reto es entonces, que la implementación sea efectiva. Define criterios para la inclusión de la población migrante no regulada y la transformación de condiciones que favorecen el abuso de poder, la xenofobia, el acoso y la comisión de delitos en contra de grupos en condición de vulnerabilidad.

El marco normativo de interculturalidad en el Distrito Federal no hace distinciones sobre la calidad migratoria de las personas para tener acceso a los trámites, servicios o prerrogativas del gobierno de la ciudad, pues en el sentido del respeto a los derechos humanos este estatus no hace diferencia.

Universalidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Universalidad	*Reconocimiento del marco internacional de DDHH*	• Reconoce la diversidad cultural y la interculturalidad como principios de la institucionalidad pública.	0
		• Existe un código de conducta que incorpore la interculturalidad como principio de acción.	0
		• Reconoce a las personas extranjeras como titulares de derechos (derechohabientes) frente a la institución.	0
		• Establece el derecho de las personas extranjeras a acceder a la gestión de trámites y servicios.	0
		• No establece espacios de discrecionalidad a los servidores públicos para la identificación y atención a los usuarios.	1
		• Establece la obligación de capacitar a los servidores públicos sobre el marco de DDHH.	0
		• Existe un área o servidor público que coordine la interculturalidad a nivel delegacional.	0

Total: 0.14

Inclusión: igualdad y no discriminación

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Inclusión: igualdad y no discriminación	*Equidad social*	• Establece requisitos y criterios de operación flexibles y acordes con la diversidad étnica-nacional (considera las características específicas de las personas extranjeras).	1
		• Establece tiempos y procedimientos flexibles y acordes a la diversidad étnica-nacional cultural (considera las características y necesidades específicas de las personas extranjeras).	1
		• Establece que el servicio público es independiente a criterios no establecidos.	1
		• Establece los criterios para la inclusión y exclusión de la gestión de trámites y servicios.	1
		• Establece los mecanismos de acceso a la gestión de trámites y servicios para quienes tradicionalmente no los conocen.	0
	Igualdad de género	• Utiliza un lenguaje igualitario en el trato a hombres y mujeres.	1
		• Establece la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de igualdad de género.	0
		• Establece la atribución de desarrollar acciones afirmativas dirigidas a las mujeres derechohabientes.	0
	Hospitalidad	• Establece acciones para dar a conocer la Delegación a los ciudadanos (ámbitos territorial, político, administrativo, social, cultural, histórico, etc.)	0
		• Establece la obligación de conocer a la población de la Delegación, considerando su diversidad sociocultural. (Territorialidad)	0
		• Establece mecanismos de traducción e interpretación de idiomas distintos al español.	0
		• Establezca la obligación de publicitar la información sobre trámites y servicios en otros idiomas.	0
		• Establece la obligación de crear una estadística sobre trámites y servicios delegacionales, que incluya la variable de nacionalidad de los usuarios.	0

		• Establece la obligación de capacitar a las y los funcionarios en materia de interculturalidad y hospitalidad.	0
		• Establece la obligación de contar con un protocolo de servicio público hospitalario e incluyente.	0
	Justicia distributiva	• Establece mecanismos para hacer accesibles los trámites y servicios a las localidades vulnerables (cobertura).	0

Total: 0.31

Participación

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Participación	*Diversidad y pluralidad*	• Reconoce la participación y puntos de vista de los actores involucrados en la gestión de trámites y servicios.	0
	Ciudadanía inclusiva	• Reconoce el derecho de las personas extranjeras a participar en la toma de decisiones públicas.	0
		• Establece la obligación de consultar a las OSC, académicos o especialistas sobre el impacto y calidad de la gestión de trámites y servicios desde el enfoque intercultural.	0
	Empoderamiento	• Establece la obligación de capacitar a las personas extranjeras en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos como huéspedes.	0
		• Establece la obligación de fomentar liderazgos interculturales que sean interlocutores entre las personas extranjeras y los servidores públicos.	0
		• Establece la obligación de realizar consultas sobre la satisfacción a la población usuaria.	0
	Intersectorialidad	• Establece la inclusión de los distintos sectores involucrados en la garantía de los trámites y servicios.	0
	Transparencia	• Incluye a las personas extranjeras entre la población objetivo de la transparencia y acceso a la información.	0
		• Establece la obligación de contar con mecanismos para la publicidad de la información pública.	0
		• Establece procedimientos claros para acceder a la información pública.	0

		• Establece que la información pública debe ser accesible y comprensible para la población (inclusive traducida a otros idiomas).	0
		• Establece la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de transparencia y acceso a la información.	0
	Rendición de cuentas	• Establece la obligación de contar con un registro público de seguimiento a quejas, denuncias y consultas.	0
		• Establece la obligación de justificar las acciones dirigidas a las personas cuando quien resulte afectado lo solicite.	0

Total: 0

Integralidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Integralidad	*Interdependencia*	• Establece mecanismos de diálogo interinstitucional en la Delegación para la integración de acciones interculturales.	0
	Intergubernamentalidad	• Establece la obligación de realizar convenios específicos de colaboración con otras instituciones para el servicio efectivo a las personas extranjeras.	0

Total: 0

Exigibilidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Exigibilidad	*Responsabilidad*	• Establece la obligación de formalizar un compromiso directo de la institución con la persona usuaria para el cumplimiento de las obligaciones.	1
	Quejas y denuncias	• Establece los mecanismos e instrumentos para poder interponer quejas y denuncias.	0
		• Establece la obligación de difundir los mecanismos de quejas y denuncias.	0
		• Establece que los mecanismos e instrumentos para expresar una queja o denuncia sean accesibles para cualquier persona, indistintamente de su nacionalidad.	0
		• Establece la obligación de contar con la figura de mediador intercultural.	0
		• Establece sanciones para los servidores públicos que incumplan con lo establecido en la normatividad que los rige.	0
		• Establece un procedimiento de investigación en caso de originarse una violación a los derechos humanos de las personas usuarias (incluida la discriminación por origen étnico-nacional).	0

Total: 0.14

Efectividad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Efectividad	*Cumplimiento de objetivos*	• Establece la obligación de realizar evaluaciones externas sobre la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.	0
		• Establece la obligación de incorporar los resultados de las evaluaciones externas sobre interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.	0
		• Establece la obligación de incorporar metas y evaluar los resultados periódicamente.	0

		• Establece la obligación de difundir el grado de avance de las metas establecidas.	0
		• Establece la obligación de justificar el cumplimiento o no de las metas establecidas.	0
	Sustentabilidad	• Establece criterios para la continuidad de la política intercultural delegacional en función de los objetivos.	0
	Realización progresiva	• Establece la obligación de no reducir los recursos destinados a la implementación de la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios delegacionales.	0
		• Establece la obligación de aumentar progresivamente los recursos destinados a la mejora en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios.	0
	Máximo uso de recursos disponibles	• Establece un candado al subejercicio del gasto en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios delegacionales.	0
	Indicadores y puntos de referencia.	• Establece la existencia de mecanismos de monitoreo y evaluación interna sobre la interculturalidad gestión de trámites y servicios.	0

Total: 0

Universalidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Universalidad	*Reconocimiento del marco internacional de DDHH*	• Reconoce la diversidad cultural y la interculturalidad como principios de la institucionalidad pública.	0
		• Existe un código de conducta que incorpore la interculturalidad como principio de acción.	0
		• Reconoce a las personas extranjeras como titulares de derechos (derechohabientes) frente a la institución.	0
		• Establece el derecho de las personas extranjeras a acceder a la gestión de trámites y servicios.	0
		• No establece espacios de discrecionalidad a los servidores públicos para la identificación y atención a los usuarios.	1
		• Establece la obligación de capacitar a los servidores públicos sobre el marco de DDHH.	0
		• Existe un área o servidor público que coordine la interculturalidad a nivel delegacional.	0

Total: 0.14

Inclusión: igualdad y no discriminación

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Inclusión: igualdad y no discriminación	*Equidad social*	• Establece requisitos y criterios de operación flexibles y acordes con la diversidad étnica-nacional (considera las características específicas de las personas extranjeras).	1
		• Establece tiempos y procedimientos flexibles y acordes a la diversidad étnica-nacional cultural (considera las características y necesidades específicas de las personas extranjeras).	1

		• Establece que el servicio público es independiente a criterios no establecidos.	1
		• Establece los criterios para la inclusión y exclusión de la gestión de trámites y servicios.	1
		• Establece los mecanismos de acceso a la gestión de trámites y servicios para quienes tradicionalmente no los conocen.	0
	Igualdad de género	• Utiliza un lenguaje igualitario en el trato a hombres y mujeres.	1
		• Establece la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de igualdad de género.	0
		• Establece la atribución de desarrollar acciones afirmativas dirigidas a las mujeres derechohabientes.	0
	Hospitalidad	• Establece acciones para dar a conocer la Delegación a los ciudadanos (ámbitos territorial, político, administrativo, social, cultural, histórico, etc.)	0
		• Establece la obligación de conocer a la población de la Delegación, considerando su diversidad sociocultural. (Territorialidad)	0
		• Establece mecanismos de traducción e interpretación de idiomas distintos al español.	0
		• Establezca la obligación de publicitar la información sobre trámites y servicios en otros idiomas.	0
		• Establece la obligación de crear una estadística sobre trámites y servicios delegacionales, que incluya la variable de nacionalidad de los usuarios.	0
		• Establece la obligación de capacitar a las y los funcionarios en materia de interculturalidad y hospitalidad.	0
		• Establece la obligación de contar con un protocolo de servicio público hospitalario e incluyente.	0
	Justicia distributiva	• Establece mecanismos para hacer accesibles los trámites y servicios a las localidades vulnerables (cobertura).	0

Total: 0.31

Participación

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Participación	*Diversidad y pluralidad*	• Reconoce la participación y puntos de vista de los actores involucrados en la gestión de trámites y servicios.	0
	Ciudadanía inclusiva	• Reconoce el derecho de las personas extranjeras a participar en la toma de decisiones públicas.	0
		• Establece la obligación de consultar a las OSC, académicos o especialistas sobre el impacto y calidad de la gestión de trámites y servicios desde el enfoque intercultural.	0
	Empoderamiento	• Establece la obligación de capacitar a las personas extranjeras en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos como huéspedes.	0
		• Establece la obligación de fomentar liderazgos interculturales que sean interlocutores entre las personas extranjeras y los servidores públicos.	0
		• Establece la obligación de realizar consultas sobre la satisfacción a la población usuaria.	0
	Intersectorialidad	• Establece la inclusión de los distintos sectores involucrados en la garantía de los trámites y servicios.	0
	Transparencia	• Incluye a las personas extranjeras entre la población objetivo de la transparencia y acceso a la información.	0
		• Establece la obligación de contar con mecanismos para la publicidad de la información pública.	0
		• Establece procedimientos claros para acceder a la información pública.	0
		• Establece que la información pública debe ser accesible y comprensible para la población (inclusive traducida a otros idiomas).	0
		• Establece la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de transparencia y acceso a la información.	0
	Rendición de cuentas	• Establece la obligación de contar con un registro público de seguimiento a quejas, denuncias y consultas.	0
		• Establece la obligación de justificar las acciones dirigidas a las personas cuando quien resulte afectado lo solicite.	0

Total: 0

Integralidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Integralidad	*Interdependencia*	• Establece mecanismos de diálogo interinstitucional en la Delegación para la integración de acciones interculturales.	0
	Intergubernamentalidad	• Establece la obligación de realizar convenios específicos de colaboración con otras instituciones para el servicio efectivo a las personas extranjeras.	0

Total: 0

Exigibilidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Exigibilidad	*Responsabilidad*	• Establece la obligación de formalizar un compromiso directo de la institución con la persona usuaria para el cumplimiento de las obligaciones.	1
	Quejas y denuncias	• Establece los mecanismos e instrumentos para poder interponer quejas y denuncias.	0
		• Establece la obligación de difundir los mecanismos de quejas y denuncias.	0
		• Establece que los mecanismos e instrumentos para expresar una queja o denuncia sean accesibles para cualquier persona, indistintamente de su nacionalidad.	0
		• Establece la obligación de contar con la figura de mediador intercultural.	0
		• Establece sanciones para los servidores públicos que incumplan con lo establecido en la normatividad que los rige.	0
		• Establece un procedimiento de investigación en caso de originarse una violación a los derechos humanos de las personas usuarias (incluida la discriminación por origen étnico-nacional).	0

Total: 0.14

Efectividad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Efectividad	*Cumplimiento de objetivos*	• Establece la obligación de realizar evaluaciones externas sobre la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.	0
		• Establece la obligación de incorporar los resultados de las evaluaciones externas sobre interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.	0
		• Establece la obligación de incorporar metas y evaluar los resultados periódicamente.	0
		• Establece la obligación de difundir el grado de avance de las metas establecidas.	0
		• Establece la obligación de justificar el cumplimiento o no de las metas establecidas.	0
	Sustentabilidad	• Establece criterios para la continuidad de la política intercultural delegacional en función de los objetivos.	0
	Realización progresiva	• Establece la obligación de no reducir los recursos destinados a la implementación de la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios delegacionales.	0
		• Establece la obligación de aumentar progresivamente los recursos destinados a la mejora en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios.	0
	Máximo uso de recursos disponibles	• Establece un candado al subejercicio del gasto en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios delegacionales.	0
	Indicadores y puntos de referencia.	• Establece la existencia de mecanismos de monitoreo y evaluación interna sobre la interculturalidad gestión de trámites y servicios.	0

Total: 0

Programa de Desarrollo del Distrito Federal

Universalidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Universalidad	*Reconocimiento del marco internacional de DDHH*	• Reconoce la diversidad cultural y la interculturalidad como principios de la institucionalidad pública.	1
		• Existe un código de conducta que incorpore la interculturalidad como principio de acción.	1
		• Reconoce a las personas extranjeras como titulares de derechos (derechohabientes) frente a la institución.	1
		• Establece el derecho de las personas extranjeras a acceder a la gestión de trámites y servicios.	1
		• No establece espacios de discrecionalidad a los servidores públicos para la identificación y atención a los usuarios.	1
		• Establece la obligación de capacitar a los servidores públicos sobre el marco de DDHH.	1
		• Existe un área o servidor público que coordine la interculturalidad a nivel delegacional.	0

Total: 0.85

Inclusión: igualdad y no discriminación

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Inclusión: igualdad y no discriminación	*Equidad social*	• Establece requisitos y criterios de operación flexibles y acordes con la diversidad étnica-nacional (considera las características específicas de las personas extranjeras).	0
		• Establece tiempos y procedimientos flexibles y acordes a la diversidad étnica-nacional cultural (considera las características y necesidades específicas de las personas extranjeras).	0

		• Establece que el servicio público es independiente a criterios no establecidos.	1
		• Establece los criterios para la inclusión y exclusión de la gestión de trámites y servicios.	0
		• Establece los mecanismos de acceso a la gestión de trámites y servicios para quienes tradicionalmente no los conocen.	0
	Igualdad de género	• Utiliza un lenguaje igualitario en el trato a hombres y mujeres.	1
		• Establece la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de igualdad de género.	1
		• Establece la atribución de desarrollar acciones afirmativas dirigidas a las mujeres derechohabientes.	1
	Hospitalidad	• Establece acciones para dar a conocer la Delegación a los ciudadanos (ámbitos territorial, político, administrativo, social, cultural, histórico, etc.)	0
		• Establece la obligación de conocer a la población de la Delegación, considerando su diversidad sociocultural. (Territorialidad)	0
		• Establece mecanismos de traducción e interpretación de idiomas distintos al español.	1
		• Establezca la obligación de publicitar la información sobre trámites y servicios en otros idiomas.	0
		• Establece la obligación de crear una estadística sobre trámites y servicios delegacionales, que incluya la variable de nacionalidad de los usuarios.	0
		• Establece la obligación de capacitar a las y los funcionarios en materia de interculturalidad y hospitalidad.	0
		• Establece la obligación de contar con un protocolo de servicio público hospitalario e incluyente.	1
	Justicia distributiva	• Establece mecanismos para hacer accesibles los trámites y servicios a las localidades vulnerables (cobertura).	1

Total: 0.43

Participación

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Participación	*Diversidad y pluralidad*	• Reconoce la participación y puntos de vista de los actores involucrados en la gestión de trámites y servicios.	0
	Ciudadanía inclusiva	• Reconoce el derecho de las personas extranjeras a participar en la toma de decisiones públicas.	0
		• Establece la obligación de consultar a las OSC, académicos o especialistas sobre el impacto y calidad de la gestión de trámites y servicios desde el enfoque intercultural.	1
	Empoderamiento	• Establece la obligación de capacitar a las personas extranjeras en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos como huéspedes.	0
		• Establece la obligación de fomentar liderazgos interculturales que sean interlocutores entre las personas extranjeras y los servidores públicos.	0
		• Establece la obligación de realizar consultas sobre la satisfacción a la población usuaria.	0
	Intersectorialidad	• Establece la inclusión de los distintos sectores involucrados en la garantía de los trámites y servicios.	1
	Transparencia	• Incluye a las personas extranjeras entre la población objetivo de la transparencia y acceso a la información.	0
		• Establece la obligación de contar con mecanismos para la publicidad de la información pública.	1
		• Establece procedimientos claros para acceder a la información pública.	1
		• Establece que la información pública debe ser accesible y comprensible para la población (inclusive traducida a otros idiomas).	1
		• Establece la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de transparencia y acceso a la información.	1
	Rendición de cuentas	• Establece la obligación de contar con un registro público de seguimiento a quejas, denuncias y consultas.	0
		• Establece la obligación de justificar las acciones dirigidas a las personas cuando quien resulte afectado lo solicite.	0

Total: 0.42

Integralidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Integralidad	*Interdependencia*	• Establece mecanismos de diálogo interinstitucional en la Delegación para la integración de acciones interculturales.	1
	Intergubernamentalidad	• Establece la obligación de realizar convenios específicos de colaboración con otras instituciones para el servicio efectivo a las personas extranjeras.	1

Total: 1

Exigibilidad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Exigibilidad	*Responsabilidad*	• Establece la obligación de formalizar un compromiso directo de la institución con la persona usuaria para el cumplimiento de las obligaciones.	0
	Quejas y denuncias	• Establece los mecanismos e instrumentos para poder interponer quejas y denuncias.	0
		• Establece la obligación de difundir los mecanismos de quejas y denuncias.	0
		• Establece que los mecanismos e instrumentos para expresar una queja o denuncia sean accesibles para cualquier persona, indistintamente de su nacionalidad.	0
		• Establece la obligación de contar con la figura de mediador intercultural.	0
		• Establece sanciones para los servidores públicos que incumplan con lo establecido en la normatividad que los rige.	0
		• Establece un procedimiento de investigación en caso de originarse una violación a los derechos humanos de las personas usuarias (incluida la discriminación por origen étnico-nacional).	0

Total: 0

Efectividad

Principio	Atributo	Variable	Verificación
Efectividad	*Cumplimiento de objetivos*	• Establece la obligación de realizar evaluaciones externas sobre la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.	0
		• Establece la obligación de incorporar los resultados de las evaluaciones externas sobre interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.	0
		• Establece la obligación de incorporar metas y evaluar los resultados periódicamente.	1
		• Establece la obligación de difundir el grado de avance de las metas establecidas.	1
		• Establece la obligación de justificar el cumplimiento o no de las metas establecidas.	0
	Sustentabilidad	• Establece criterios para la continuidad de la política intercultural delegacional en función de los objetivos.	1
	Realización progresiva	• Establece la obligación de no reducir los recursos destinados a la implementación de la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios delegacionales.	0
		• Establece la obligación de aumentar progresivamente los recursos destinados a la mejora en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios.	0
	Máximo uso de recursos disponibles	• Establece un candado al subejercicio del gasto en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios delegacionales.	0
	Indicadores y puntos de referencia.	• Establece la existencia de mecanismos de monitoreo y evaluación interna sobre la interculturalidad gestión de trámites y servicios.	0

Total: 0.3

Totales

Manual Específico de Operación de la Ventanilla Única Delegacional

Principio	Puntuación
Universalidad	0.14
Inclusión	0.31
Participación	0
Integralidad	0
Exigibilidad	0.14
Efectividad	0

Manual Específico de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Principio	Puntuación
Universalidad	0.14
Inclusión	0.31
Participación	0
Integralidad	0
Exigibilidad	0.14
Efectividad	0

Programa de Desarrollo del Distrito Federal

Principio	Puntuación
Universalidad	0.85
Inclusión	0.43
Participación	0.42
Integralidad	1
Exigibilidad	0
Efectividad	0.3

Universalidad

Este fue el principio mejor calificado de la revisión, sin embargo, la evaluación arroja resultados demasiado bajos.

En el supuesto del reconocimiento del marco de derechos humanos, el único atributo cumplimentado en los manuales específicos de operación de la VUD/CESAC fue la no discrecionalidad de servidores públicos para la identificación y atención de usuarios. Por tratarse de un instrumento de lineamientos y criterios de actuación de toda la administración pública del Distrito Federal, el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-1018 sí establece el reconocimiento de estos criterios, con excepción de la obligación de que exista un servidor público que coordine la interculturalidad a nivel delegacional.

Inclusión
Los manuales de operación para la atención ciudadana en las delegaciones no establecen mecanismos de acceso a la gestión de trámites para quienes no los conoce.

Tampoco menciona capacitación sobre igualdad de género ni acciones afirmativas para la población femenina.

No cumplieron con ningún atributo de hospitalidad.

El programa de desarrollo cumplió con criterios de lenguaje igualitario y capacitación de igualdad de género así como acciones afirmativas para mujeres habitantes de la ciudad de México. Establece mecanismo de traducción e interpretación y cuenta con un protocolo de servicio público hospitalario e incluyente.

Participación
Se observó que los índices de participación fueron negativos, pues en el caso específico de los manuales de la VUD/CESAC, estos no cumplen con ninguno de los atributos analizados. Estos instrumentos no han sido actualizados para incorporar lineamientos de diversidad, no hay reconocimiento de las personas extranjeras, no establece vínculos con las ÖSC, academia ni especialistas, no contempla consultas de satisfacción. No establece la inclusión de otras dependencias ni principios de trasparencia y rendición de cuentas.

El programa de desarrollo no reconoce la participación de los actores de gestión de trámites y servicios. No reconoce derecho a los extranjeros para la toma de decisiones públicas. No hay líneas de acción sobre empoderamiento. Ni en términos de capacitación de actores sociales ni mediante consultas de satisfacción sobre la actuación de las autoridades.

Sí reconoce la obligación de consultar a las OSC, académicos y especialistas. Establece la inclusión de distintos sectores de la administración pública local y en materia de transparencia existe todo un eje de transversalidad que contempla los tópicos revisados con excepción del reconocimiento de las personas extranjeras como población objetivo de la transparencia y acceso a la información.

Integralidad
Los manuales de la VUD/CESAC no mencionan mecanismos de diálogo interinstitucional para la integración de acciones interculturales, ni establecen la obligación de realizar convenios específicos de colaboración con otras instituciones para la atención efectiva de personas extranjeras.

El programa por su parte, sí establece dentro de sus líneas de acción a los atributos de interdependencia e intergubernamentalidad arriba descritos.

Exigibilidad

En materia de exigibilidad todos los instrumentos normativos fueron fallidos, esto debido a que no contemplan o mencionan los instrumentos y mecanismos de queja y denuncia, no hay difusión de los mismos, tampoco menciona la existencia de mediadores interculturales, no establece sanciones para los servidores públicos que incumpla. Ni explica aún procedimiento de investigación en caso de que se presente una violación a los derechos humanos.

Efectividad

Los manuales de la VUD/CESAC no contienen criterios de efectividad pues en el cuerpo del texto no se menciona ninguno de los criterios revisados, no exigen cumplimiento de objetivos, ni evaluaciones externas sobre su actuación. No plantean metas en materia presupuestal ni el establecimiento de indicadores de interculturalidad.

Análisis del esfuerzo institucional

Observación directa

Durante una semana, tres investigadores observaron el funcionamiento de la VUD y el CESAC en las tres delegaciones e hicieron anotaciones al respecto. Se utilizó la guía diseñada para tal efecto y en total se cuentan con 6 observaciones directas. Mostraremos a continuación los hallazgos de esta investigación, en las cuales se resumen los procesos que se llevan en las dos áreas y algunas anotaciones que los investigadores presentan como importantes para resaltar.

Procedimiento observado para realizar un trámite en la Ventanilla Única Delegacional:

1. El primer paso es parar en el módulo de información para poder tener acceso al edificio. Ahí se debe decir qué solicitud va a realizar. Dependiendo de lo que se tramite serán los requisitos que se pidan y estos requisitos los dan en este módulo a través de folletos con información en español.
2. Si ya se tienen los requisitos listos se pasa al área de orientación en donde se le dan los formatos y/o se le ayuda a llenarlos. En esta área también revisan que se lleve los requisitos necesarios, aunque en algunas ocasiones la lista no coincida con la que se dio en información.
3. Cuando se tiene lleno el formulario y todos los requisitos en orden se puede pasar al área de entrega, en donde directamente un funcionario revisará que todo esté en orden (pagado también, cuando sea el caso) para dar entrada al trámite. También aquí se vuelven a revisar los requisitos y es todavía probable que el trámite no tenga entrada porque falte alguno o no consideren válidos algunos documentos que antes ya habían pasado dos filtros.
4. Una vez que se da entrada al trámite, el funcionario le da al usuario un número de folio con el cual puede hacer seguimiento de su trámite y conocer el estatus del mismo a través de una llamada telefónica. Una vez que se le notifica que el trámite llegó a buen término, puede pasar a recoger documentos al parea de entrega con el número de folio y una identificación oficial.

Procedimiento observado para solicitar un servicio en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana:

1. Se acude al área de información para saber si el servicio puede ser solicitado y qué requisitos se necesitan para lo mismo. Si puede ser atendido y trae consigo lo necesario se le da un turno.
2. En el área de orientación se le vuelve a interrogar sobre el servicio que solicita y, en caso de que sea necesario llenar un formulario, éste se entrega y es ayudado a contestarlo.

3. Se presenta la solicitud en el área de recepción y si se le da entrada se le asigna un folio para darle seguimiento vía telefónica o a través de internet.
4. En algunos casos se pueden hacer denuncias y peticiones de servicio vía telefónica, sin necesidad de presentarse físicamente en el edificio delegacional. Por este medio también se le asigna un folio para el seguimiento.
5. Si requiere de una respuesta o seguimiento por escrito es necesario hacer la solicitud y presentar una identificación oficial. Estas respuestas sólo se dan a ciudadanos mexicanos.

Los procedimientos antes descritos son los que en general se observaron en las tres delegaciones. Algunos pasos varían y en algunas delegaciones las áreas tienen las tareas bien delimitadas y en otras todas las áreas hacen de todo.

A continuación enlistaremos algunos puntos que consideramos importantes resaltar de las observaciones que se realizaron por cada delegación.

Iztapalapa

- No se observaron personas de distinto origen nacional.
- La mayoría de las personas eran mujeres con hijos, mujeres adultas.
- Hay más afluencia de personas conforme se hace más tarde.
- La Jefa de Unidad Departamental del CESAC fue un poco antipática.
- La mayor parte de la atención en el CESAC se da vía telefónica.
- Las personas que atienden en los módulos de información y orientación de la Ventanilla Única se notan desesperadas y un poco mal encaradas. La información que se proporciona a veces no es la misma en todas las áreas.
- Muchas veces se duplican funciones.
- Los funcionarios que atienden en el área de recepción de solicitudes tanto de VUD como CESAC son los funcionarios más atentos.

Cuauhtémoc

- En esta delegación es donde se observó mayor afluencia de personas, sobre todo en la VUD.
- Aproximadamente cada usuario es atendido de a 10 a 15 minutos, el coordinador de la VUD también atiende a usuarios.
- En Cuauhtémoc no se respeta la disposición de la UNAC de tener en el mismo espacio físico a la VUD y al CESAC.
- Hay más afluencia de extranjeros pidiendo permisos para negocios por la cantidad de comercio que hay en esta delegación: el barrio chino, por ejemplo.
- El Coordinador de Desarrollo Delegacional nos apoyó bastante y nos dio guía sobre algunos trámites y servicios.
- El espacio en VUD y CESAC es bastante reducido y cerrado, lo que ocasiona que se sienta un ambiente pesado de burocracia.

- Las funciones de cada una de las áreas dentro de la VUD y el CESAC no están del todo bien definidas y en el actuar diario "todos hacen de todo".
- Aunque en las entrevistas se afirmaba que no había discriminación, por algunas respuestas y modos llegamos a intuir que las personas de más edad practican actos discriminatorios.

Gustavo A. Madero

- El Coordinador de la Ventanilla Única es una persona muy prepotente y poco abierto y dispuesto a colaborar con la investigación.
- Todos los entrevistados se comportaron con mucha reticencia hacia los entrevistadores.
- Se notó muy poca afluencia de personas, esporádica.
- Hay un importante desconocimiento de protocolos.
- No hay una persona fija que esté a cargo de dar información. El módulo de información se relacionó más con la VUD que con CESAC, no había personas que orientaran a las personas que se acercaban a solicitar un servicio.
- No hay especificidad en las funciones entre los operadores.
- La información que se ofrece vía telefónica es poco clara, confusa e incompleta, tanto para VUD como para CESAC.
- En CESAC no son claras las funciones que ejerce cada uno de los módulos, por lo que no es posible detectar sus características operativas.

Observación participante

En un grupo de enfoque que se realizaron, uno de los participantes comentó que él había tenido la experiencia de utilizar la Ventanilla Única pero que no había podido realizar algún trámite ya que no contaba con la documentación que se le solicitaba. Se le propuso intentar de nueva cuenta hacer el trámite pero ahora acompañado –tramitar una constancia de residencia- para poder observar cómo es el procedimiento, cómo es el trato hacia las personas y si existen protocolos de actuación por si surge alguna eventualidad. A continuación se relata cómo se desarrolló el ejercicio, a través de la guía que se utilizó para llevar cuenta de lo que se realizaba.

El día 31 de octubre de 2014 el Señor X y la investigadora se encontraron en la explanada de la delegación Iztapalapa para ir juntos a tramitar una constancia de residencia. Este trámite se realiza en la Ventanilla Única Delegacional y puede hacerse en un solo día o en dos, dependiendo de si se cumple con los requisitos y si se va a una hora en la cual se pueda disponer del tiempo necesario para acudir a otras instancias de gobierno.

El primer paso fue acudir a informes en donde se le proporcionó al Señor X un turno y se le repitieron los requisitos. De ahí le se dijo que acudiera al módulo de orientación en donde le entregaron un formato y le ayudarían a llenar el mismo y a validar la

documentación que llevaba. Debido a que no llevaba un comprobante de domicilio a su nombre, el Señor X tenía dos opciones: o llevar la identificación oficial de la persona cuyo nombre aparece en el comprobante de domicilio o conseguir algún documento de pago de servicios donde estuviera su nombre.

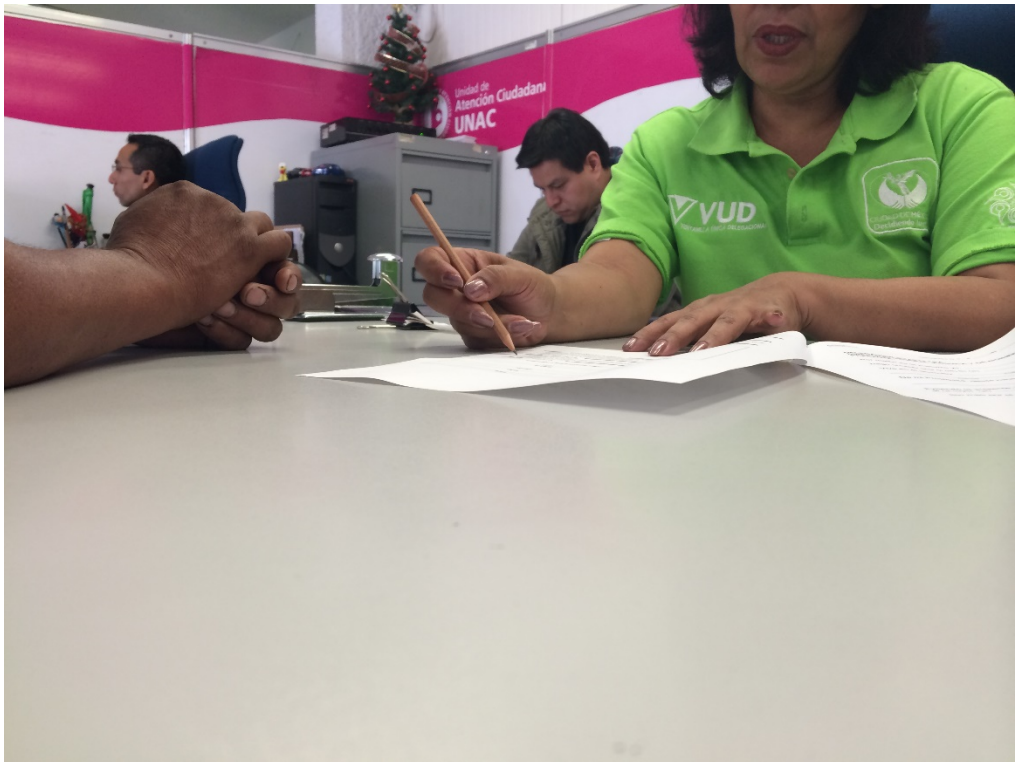


Foto 1. En el módulo de atención se le proporcionó un formato, se explicó cómo llenarlo y se revisó la utilidad de los documentos que llevaba.

El Señor X recordó que el recibo de pago de su celular tiene su nombre y la dirección, el cual es un comprobante de domicilio válido. El Señor X no traía el documento en físico, así que fuimos a imprimirlo a un café internet cercano al edificio delegacional.

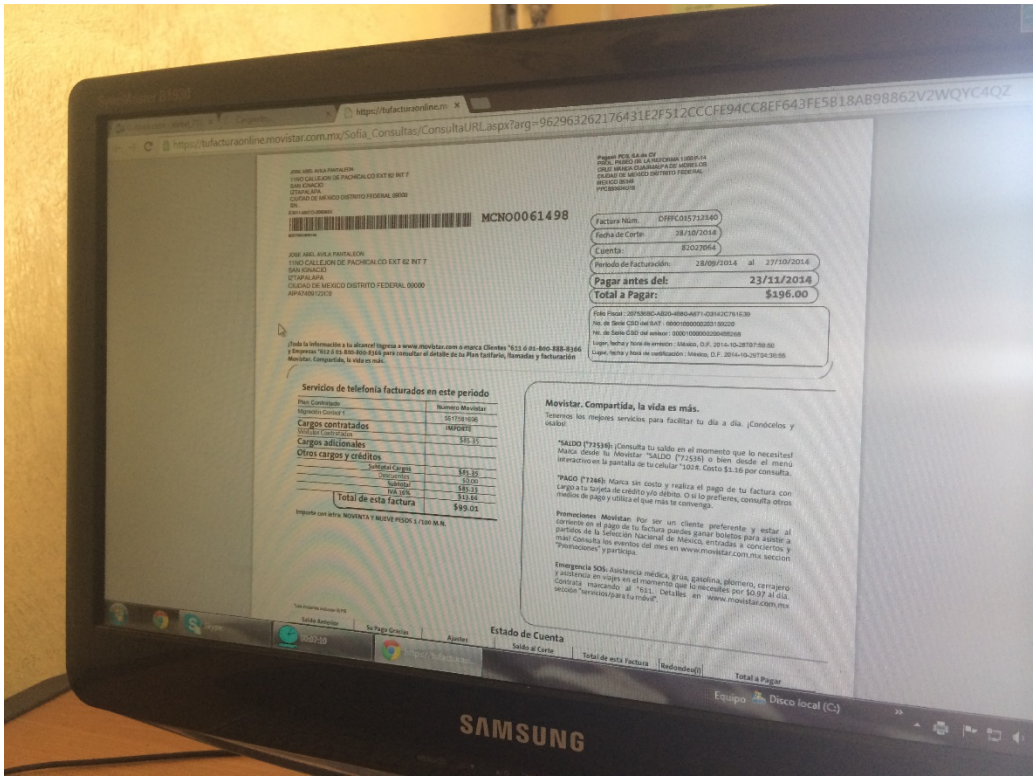


Foto 2. Comprobante de domicilio en internet

Una vez que se imprimió el documento, se empezó a llenar el formato para continuar con el trámite. Eso se realizó en el parque del edificio delegacional. Una vez que se terminó de llenar el formato, regresamos al edificio de la UNAC para realizar el pago y continuar, pero se informó que dicho pago nos e podía hacer en la delegación, sino que debía hacerse en alguna de las dos direcciones que se proporcionaron en un papelito: Tezontle y Santa Cruz Meyehualco.

Ni el Señor X ni la investigadora ubicaban bien a bien las dos instalaciones a las que se tenía que ir a pagar por el trámite. Así que se tomó un taxi que les llevó a la oficina en Tezontle. En tesorería el Señor X debió llenar otro formato para el pago de derechos y esperar en fila para ser atendido. Al final, fue atendido a las 13:30 horas, contando con sólo 30 minutos para regresar a la delegación Iztapalapa y continuar con el trámite.

Se tomó un taxi para regresar a la delegación. Una vez ahí se le asignó un turno y pasó directamente a la ventanilla de recepción donde un joven atendió al Señor X. Se entregó el formato lleno, el recibo de pago y una identificación oficial. La identificación oficial que primero entregó fue el pasaporte de Guatemala, pero el funcionario le dijo que sólo aceptaba identificaciones expedidas en México. Por fortuna, el Señor X es ya residente mexicano y presentó su tarjeta de residente con la cual el trámite transcurrió sin mayor problema. En este punto cabe resaltar que en la ventanilla de orientación nunca se le informó al Señor X que su pasaporte no serviría para llevar el trámite a buen término.

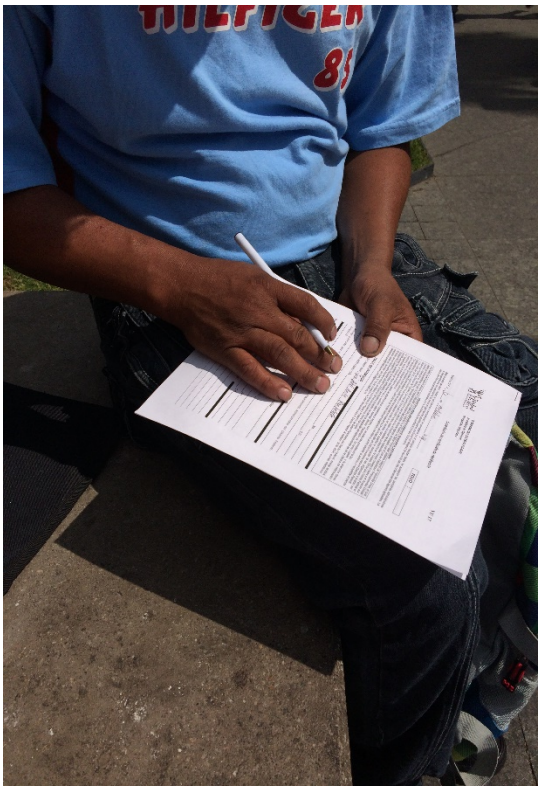


Foto 3. El Señor X comienza el llenado del formato.

Foto 4. Direcciones de tesorerías, las más cercanas a la delegación.

Foto 5. El Señor X llena el formulario para hacer el pago correspondiente.

Foto 6. Papeles con los que el Señor X acredita que el trámite está en proceso y con los que puede pasar a recoger su constancia.

Al final del ejercicio, el Señor X pudo realizar el trámite sin ningún problema. Dos semanas después de haber realizado el trámite, pudo recoger su constancia de residencia en la ventanilla de entrega, con la presentación de la hoja con el sello de "recibido" y su tarjeta de residente mexicano. Realizar el trámite llevó tres horas.

Observaciones particulares:

- El Señor X pudo llevar a cabo su trámite porque tenía una línea de celular a su nombre y que indicaba la dirección. De otro modo, sólo es posible acreditar que se vive en tal o cual lugar si se lleva la identificación oficial de la persona cuyo nombre aparece en el comprobante de domicilio, cosa que es muy probable que no pueda suceder.
- Además del dinero que tuvo que pagar para realizar el trámite, se tuvo que desembolsar una considerable cantidad de dinero para los traslados en taxi, copias y café internet.
- Sólo se pudo llevar a buen término el trámite cuando presentó su credencial de residente, pero de otra forma no hubiera tenido forma de identificarse "plenamente" ya que no aceptan pasaportes de otros países y, cuando se le preguntó al funcionario que ingresó el trámite si se podía utilizar la credencial que expide la Sederec, mostró desconocimiento de su existencia e inmediatamente negó que pudiera ser considerada una identificación oficial.

Bases de datos

De acuerdo a la base de datos que nos compartieron las delegaciones Iztapalapa y Cuauhtémoc,

- los trámites que más se realizan en la delegación Iztapalapa son: Autorización para la presentación de Espectáculos en la Vía Pública, Parques o Espacios Públicos, y Expedición de Certificados de Residencia
- los servicios más solicitados en la delegación Iztapalapa son: reparación de alumbrado público, bacheo y demanda de servicios de competencia externa.
- los trámites que más se realizan en la delegación Cuauhtémoc son: Aviso para el funcionamiento de establecimientos mercantiles con giro de bajo impacto, y Expedición de Certificados de Residencia.
- los servicios más solicitados en la delegación Cuauhtémoc son: bacheo en carpeta asfáltica, reparación de alumbrado público y desazolve.

Según pudimos observar, no existe obligación alguna de llevar un registro de personas de distinta nacionalidad, del mismo modo que no encontramos unas discriminación de los datos por sexo. También, al momento de encontrar reticencia por parte de algunos funcionarios a entregar la información, la excusa fue que no tenían tal y que sería una "pérdida de tiempo" el acomodarla y rendir el informe, lo cual llama la atención debido a que una de las atribuciones del funcionario sería rendir cuentas cuando se le obligue a ello.

Cabe señalar que no contamos con datos de la delegación Gustavo A. Madero ya que tuvimos una serie de inconvenientes con las autoridades, desde que se nos negó la información hasta las trabas que se pusieron cuando se realizó la solicitud de información ante el Info DF.

Análisis cuantitativo y cualitativo

Entrevista al funcionariado

Iztapalapa

En la Delegación Iztapalapa se aplicó un cuestionario acerca de Interculturalidad en trámites y servicios delegacionales a 10 funcionarios públicos, 5 de la VUD y 5 del CESAC, de los cuáles el 40% eran hombres y el 70% mujeres, esto con el objetivo de conocer cómo los funcionarios atienden a los usuarios de origen extranjero, si lo hacen desde el enfoque de interculturalidad y aún más si conocen y aplican la LIAMMHDF (Ley de Interculturalidad y Atención a Migrantes y Movilidad Humana del Distrito Federal, vigente desde 2011). De los entrevistados, el 100% entre los hombres (40% del total) dijo haber nacido en el DF, porcentaje mayor al 83% (50% del total) en el caso de las mujeres, de las cuales sólo el 17% eran oriundas de otro estado de la República, lo que indica poca afluencia de funcionarios migrantes que viven y laboran en el DF.

Los funcionarios del CESAC relacionaron la palabra *migrante* con personas que transitan por el país "sin documentación", mientras que la palabra "extranjero" la relacionaron con personas que "traen documentación en regla". Esto se relaciona directamente con el hecho de que el 60% de los entrevistados desconoce la Ley de Interculturalidad, pues entre otras cosas no habían sido notificados por sus superiores acerca de su existencia, y por tanto de su posible aplicación en los servicios que brinda el CESAC Iztapalapa. En tanto que el 40% restante dijo "sí la conozco, pero no la he leído". Contrario a las percepciones de los funcionarios en cuanto al concepto de migrante y extranjero, en el artículo 2, fracción VI de la Ley de Interculturalidad un *migrante* se define como aquella "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" (p. 21). Mientras que el término que la misma ley utiliza para definir al extranjero es el de *huésped*, definido como:

> 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 residentes en la Ciudad de México (p. 21).

Se puede inferir que en el imaginario de los funcionarios un migrante sería una persona originaria de otro país, que transita por México, y carece de documentación que le

permita la libre permanencia en el país, es decir, sele concibe como un ilegal, empero la ley de interculturalidad no considera a un migrante como ilegal, sino como personas con derechos que en todo caso se encuentran en condición irregular. Lo opuesto ocurre con la palabra extranjero, que para los funcionarios tiene connotaciones positivas, esto en tanto no lo asocien con una persona proveniente de la regiones de Centro o Sudamérica, por ejemplo, o de cualquier país pobre.

Lo anterior se constata con las respuestas dadas por los funcionarios al preguntarles si en su vida diaria convivían con personas de origen extranjero, el 50% de ellos dijo que "no, pero sería enriquecedor la interacción cultural", y otro 50% dijo que "no, pero estaría dispuesto a convivir con ellos". Por personas de origen extranjero los funcionarios conciben no al huésped, sino al extranjero que "trae documentación en regla".

Respecto al hecho de que existan personas extranjeras viviendo en la Ciudad de México algunos de los entrevistados manifestaron su aprobación, ya que el 28, 6% consideró que "es bueno", y un 42,9% dijo estar " de acuerdo siempre que sea por motivos laborales", respuestas que difieren a la de los funcionarios de la VUD Cuauhtémoc por ejemplo, quienes piensan que "los extranjeros vienen al país a quitarle el empleo" a los mexicanos, opinión que se presentó en un 25,0% de los entrevistados.

Un 25,0% de los funcionarios entrevistados del CESAC considera que la población de extranjeros que radica en la Ciudad de México debe contar con los mismos derechos y obligaciones que los capitalinos, mientras que un 37,5% dijo simplemente: "estoy de acuerdo".

Cuando se les preguntó acerca de los servicios que más solicitan las personas de origen extranjero en el CESAC se mencionaron: "Curp para extranjeros", 80%; en tanto que el 20% restante corresponde a "mejoramiento urbano", "bacheo", "luminarias" y "arreglo de banquetas".

A diferencia de otras delegaciones, algunos funcionarios de la CESAC Iztapalapa, dijeron conocer y saber qué hace la SEDEREC (Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades), no así, se presenta algún vínculo o coordinación concreta de trabajo entre ambas instancias en relación al tema de Interculturalidad.

Al momento de solicitar un servicio en el CESAC los usuarios de origen extranjero también tienen que identificarse de algún modo, en caso de no contar con alguna identificación el 50% de los funcionarios suelen "canalizarlos a otra institución para recibir orientación" como, por ejemplo, a una embajada o al Instituto Nacional de Migración. No se les niega el servicio en cuanto a la atención al usuario, pero existen limitantes, ya que de no contar con alguna identificación no se puede llevar a cabo su solicitud.

Al igual que en las delegaciones Cuauhtémoc y Gustavo A. Madero, los entrevistados dijeron que en caso de que un usuario decida presentar una queja o sugerencia existen medios para hacerlo como son: el "Buzón de quejas y sugerencias" (57,1%), o bien mediante "la secretaria del Coordinador", "por medio de internet", "por teléfono o acudiendo a contraloría interna del DF" (estos últimos en un 42,9%).

Cuando se les preguntó a los entrevistados si conocían a qué sanciones podrían hacerse acreedores en caso de que incurrieran en una acto de discriminación hacia algún usuario por motivo de su origen nacional, el 50,0% de los entrevistados respondieron que estas sanciones irían desde una "llamada de atención de contraloría interna" hasta la "suspensión temporal o definitiva" en un 33,3% del total de los casos, mas un 16,7% dijo "no conocer ninguna".

Los 100% de los entrevistados consideran que un usuario que no habla español es una persona vulnerable debido, precisamente, a la diferencia de idiomas. Cuando se les preguntó qué harían en caso de que se presentara un usuario cuya lengua no fuera el español, le 60% dijo que "recurrirían a otro compañero o superior capacitado", mientras que el 40% de ellos dijo que intentarían comunicarse "mediante otros recursos no verbales". Esto puede tener relación con el hecho de que la CESAC de las delegaciones en las que se aplicó el cuestionario no existe alguna medida que facilite la atención a los usuarios de origen extranjero que no hablan español, carecen de mecanismos o de medios para poder atender a otra población demandante de servicios, ya sea que se tratase de un extranjero cuya lengua natal no fuese el español, o incluso de una persona indígena cuya lengua natal tampoco fuera el español.

El 80 % de los entrevistados no ha asistido a algún evento organizado por una instancia externa de la administración pública, aunado a que sólo un 20% dijo que el CESAC ha organizado algún evento para el que se haya invitado a personas usuarias de origen extranjero para dar su testimonio acerca de la atención recibida al solicitar un servicio/trámite.

Cuauhtémoc

En la Delegación Cuauhtémoc se aplicó un cuestionario acerca de Interculturalidad en trámites y servicios delegacionales a 14 funcionarios públicos, 7 de la VUD y 7 del CESAC, de los cuáles el 43% eran hombres y el 57% mujeres, esto con el objetivo de conocer cómo los funcionarios atienden a los usuarios de origen extranjero, si lo hacen desde el enfoque de interculturalidad y aún más si conocen y aplican la LIAMMHDF (Ley de Interculturalidad y Atención a Migrantes y Movilidad Humana del Distrito Federal, vigente desde 2011).

De entre ellos, un 16,7% y un 25,0%, respectivamente, dijeron ser oriundos de otro estado de la República, es decir, eran migrantes que habían salido de sus lugares de nacimiento para vivir y laborar en el DF, no obstante, no se consideraron a sí mismos como "migrantes" ya que para la mayoría de los entrevistados esta palabra tenía connotaciones negativas relacionadas con la "delincuencia", entre otras apreciaciones, o bien, la relacionaban con aquellas "personas que salen de su país de origen para radicar en otro", pero no necesariamente de alguna entidad de la República Mexicana hacia el DF o hacia otro estado.

Respecto al hecho de que existan personas extranjeras viviendo en la Ciudad de México algunos de los entrevistados manifestaron su rechazo, que estribó en que "los extranjeros vienen al país a quitarle el empleo" a los mexicanos, esta opinión se presentó en un 25% de los entrevistados (VUD), mientras que un 50% (CESAC) se manifestó a favor, ya que consideraron que la estancia de extranjeros en la Ciudad de México promueve la interacción cultural entre países.

Un 25% de los funcionarios entrevistados de la VUD opinó que la población de extranjeros que radica en la Ciudad de México debe contar con los mismos derechos que los capitalinos, de igual manera opinó el 51,7% de los funcionarios entrevistados de la CESAC.

Cuando se les preguntó acerca de los servicios que más solicitan las personas de origen extranjero se mencionaron: "certificado de residencia", 36,4%; "apertura de establecimiento mercantil", 45,5%, en el caso de la VUD. "Alumbrado público", en un 27,3% y "toma de agua" en un 18,2%, en el caso del CESAC.

Sin embargo, para solicitar cualquiera de estos trámites, los usuarios de origen extranjero tienen que, además de vivir dentro de las demarcaciones de la delegación, identificarse por medio de una "Carta poder", en el caso, por ejemplo, de no ser dueños del inmueble donde habitan, o "cualquier otra identificación".

Cuando se les preguntó a los entrevistados si conocían a qué sanciones podrían hacerse acreedores en caso de que incurrieran en una acto de discriminación hacia algún usuario por motivo de su origen nacional, respondieron que estas sanciones irían desde una llamada de atención (18,2% en el caso de CESAC), hasta la remoción del cargo, (presente en ambos casos, 25% en el caso de funcionarios de la VUD y 18,2% en el caso de funcionarios del CESAC).

Gustavo A. Madero

En la Delegación Gustavo A. Madero se aplicó un cuestionario acerca de Interculturalidad en trámites y servicios delegacionales a 10 funcionarios públicos, 5 de la VUD y 5 del

CESAC, de los cuáles el 30% eran hombres y el 70% mujeres. El 100% de los entrevistados entre hombres y mujeres nacieron, viven y trabajan en el D.F.

Respecto al hecho de que existan personas extranjeras viviendo en la Ciudad de México algunos de los entrevistados manifestaron su aceptación, pues un 42,9% mencionaron que eso promueve la interacción cultural en la ciudad, en tanto que, en el CESAC, el mismo porcentaje de los entrevistados afirma que eso es bueno. Estas consideraciones se tornan un tanto diferentes respecto de aquellas de la Delegación Cuauhtémoc, en la que los entrevistados manifestaron que "los extranjeros vienen al país a quitarle el empleo" a los mexicanos; opinión que se presentó en un 25% (VUD); sólo los funcionarios del CESAC dijeron estar a favor en un 50%.

Un 66.7% de los funcionarios entrevistados de la VUD opinaron que la población de extranjeros que radica en la Ciudad de México deben contar con los mismos derechos que los capitalinos, de igual manera opinó el 33,3% de los funcionarios entrevistados del CESAC.

De los servidores públicos que operan en las UNAC (Unidades de Atención Ciudadana), espacio físico donde se encuentran la VUD y CESAC, el 80% desconocen la Ley de Interculturalidad. Algunos de los entrevistados dijeron haber ingresado a trabajar en la UNAC (VUD/CESAC) en el año 2011 o antes, es decir, antes o durante el año en que se creó dicha ley, empero, nunca recibieron notificación alguna por parte de su coordinador o autoridad de mando superior para leer y aplicar los estatutos establecidos en ésta al momento de atender a un usuario migrante o extranjero.

Cuando se les preguntó acerca de los trámites y servicios que más solicitan las personas de origen extranjero se mencionaron: "certificado de residencia", 55,6%, "constancia de alineamiento", 33,3%, en el caso de la VUD. Y en el caso del CESAC: "alumbrado público" en un 22,2%, "desazolve" con otro 22,2%, y 33,3% más en otros servicios como "bacheo", "vigilancia" y "podas"

Si bien algunos de los servidores públicos entrevistados dijeron dominar el inglés (75% en el caso de los hombres y 16,7% en el caso de las mujeres) se presenta un sesgo que muestra que no todos los servidores están capacitados para dar poder atender íntegramente a dicha población, aunado a que no existe hasta ahora, ningún protocolo de actuación para estos casos, incluso en la situación de entrevista los propios servidores incluyendo a los coordinadores, no mostraron interés alguno para presentar una iniciativa o propuesta a sus superiores con este fin.

Cuando se les preguntó qué harían en caso de que se presentara un usuario cuya lengua no fuera el español, el 25% de los entrevistados de la VUD acudiría a alguien más, similar al 33,3% de los entrevistados del CESAC, quienes llamarían a otro compañero para que les tradujera; 25% de los entrevistados de la VUD usaría un traductor WEB, 25% solicitaría servicio a un centro de idiomas, y el 25% restante dijo que no le ha tocado atender estos casos.

Por otro lado, un 33,3% de los funcionarios de la CESAC buscaría la manera de comunicarse, otro 33,3% más utilizaría otros medios no verbales (señas, dibujos, entre otros). Cabe señalar, sin embargo, que los entrevistados asumían que en todo caso el servicio brindado debería darse en el idioma inglés, de lo contrario la comunicación no podría darse y ello sería causa de que no se les pudiera atender, es decir, con esto se reitera la idea de que carecen de mecanismos y de medios para poder atender a otra población demandante de servicios, ya se tratara de un extranjero cuya lengua natal no fuese el inglés, ya se tratara de una persona indígena cuya lengua natal no fuera el español. Pues no existe ni en la VUD ni en el CESAC alguna medida que facilite la atención a los usuarios de origen extranjero que no hablan español, ni tampoco a otros usuarios de origen y nacionalidad mexicana.

Sin embargo, para solicitar cualquiera de estos trámites, los usuarios de origen extranjero tienen que, además de vivir dentro de las demarcaciones de la delegación, identificarse por medio de una “Carta poder”, en el caso, por ejemplo, de no ser dueños del inmueble donde habitan, o bien, con “cualquier otra identificación”. No se les niega el servicio pero existen limitantes, pues sin identificación alguna se vuelve imposible llevar a cabo todo trámite o servicio solicitado.

Aunque existen medios para presentar una queja en caso de no ser atendidos como son el “Buzón de quejas”, o “Contraloría social”, principalmente, uno de los entrevistados dijo que aunque el buzón de quejas fuera un medio de queja “nadie le hacía caso”, refiriéndose a sus compañeros y superiores.

Cuando se les preguntó si conocían a qué sanciones podrían hacerse acreedores en caso de que incurrieran en una acto de discriminación hacia algún usuario por motivo de su origen nacional, el 76,2% de los entrevistados entre VUD y CESAC respondieron que se les suspendería definitivamente de sus labores, el 61,9% del total no sabe a qué sanciones se haría acreedor. Algunos de los que desconocen esto llevaban poco tiempo en las UNAC, aunque ello no los exime de ese conocimiento.

Entrevista a usuarias y usuarios

Nuestra población objetivo referente a los usuarios de los trámites y servicios delegacionales, son personas en calidad de huéspedes internacionales con 18 años de edad o más, y que habitan en la Delegación Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero o Iztapalapa.

El contacto con los huéspedes internacionales se llevó a cabo con apoyo de la Dirección de Atención a Migrantes, Huéspedes y sus Familias de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC). No obstante, la búsqueda de los huéspedes internacionales se extendió a través de una convocatoria difundida en la página web de INCIDE Social, A. C. (www.incidesocial.org) y las redes sociales.

De acuerdo con la metodología, en la que se estableció como técnica para recabar información la realización de entrevistas a la población objetivo, se planeó llevar a cabo seis grupos focales, donde la búsqueda de información no se agotó con la aplicación del cuestionario, sino se buscó elevar el diálogo para conocer más sobre la experiencia y necesidades de las personas en su papel como residentes internacionales de la Ciudad de México.

Dado que no todas las personas convocadas a los grupos focales asistieron, se puso en marcha la ejecución de entrevistas vía telefónica. El registro de las personas entrevistadas da cuenta que 24 participaron en grupos focales y 55 telefónicamente.

El contenido de las entrevistas se estructuró en tres fases, de las cuales la última se dividió en dos apartados. La primera fase habla sobre el perfil de la población en estudio. La segunda fase se refiere a la experiencia de los entrevistados como personas migrantes, sus necesidades y reconocimiento como titulares de derechos. La tercera fase tiene que ver, por un lado, con la relación de los entrevistados y el gobierno, y por otro, con la accesibilidad a los trámites y servicios delegacionales.

Perfil de los usuarios entrevistados

La muestra es de 79 personas en calidad de huéspedes internacionales. De esta población, 29 personas habitan en la Delegación Cuauhtémoc, 25 en Gustavo A. Madero y 25 Iztapalapa. Para la definición del perfil de los usuarios se consideraron las siguientes variables: nacionalidad, idioma, sexo, edad, escolaridad, ocupación, condición migratoria y documento migratorio.

Nacionalidad

Fueron preponderantes las personas provenientes de países latinoamericanos; 84.8% de las personas entrevistadas tienen ese origen, siendo Colombia (21.52 %), Honduras (18.99 %), El Salvador (11.39 %) y Haití (10.13%) los países predominantes. En mejor porcentaje

asistieron personas originarios de Guatemala (5.06%), Chile (3.79 %), Ecuador (2.53 %), Nicaragua (2.53 %), Venezuela (2.53 %), Argentina (2.53 %), Uruguay (1.26 %), Perú (1.26 %) y Costa Rica (1.26 %).

Por otro lado, de los países no latinoamericanos Estados Unidos es el que tuvo mayor representación (11.39 %). Después están las personas de Inglaterra, España y Grecia (1.26 % cada uno).

Idioma

El 84.8% de las personas dijo que su lengua natal es el español; mientras que el 12.65% expresó que es el inglés. Sólo una persona dijo hablar griego (1.26%).

Sexo

Participaron 44 mujeres (55.7%) y 35 hombres (44.30%).

Edad

La composición etaria es: 46.83% personas tienen entre 18 y 30 años de edad; 50.63% entre 31 y 60 años; y 2.53% de más de sesenta años.

Escolaridad

Todas las personas tienen al menos un grado de escolaridad. Se observa que el 14.67% tiene primaria como máximo grado escolar, el 12% cuenta con secundaria y el 37 % con preparatoria.

Por otra parte, casi cuatro de cada diez cuentan con educación profesional, ya que el 32% posee grado universitario y el 5.33% un posgrado.

Ocupación

En contraste con los porcentajes de escolaridad, las ocupaciones de las personas entrevistadas se describen enseguida:

- El 43.42% dijo desempeñarse en algún oficio. Destacan los oficios de comerciante, ayudante en algún negocio, estilista y vendedor; en menor medida cocinero, mesero, albañil, carpintero y serigrafista;
- El 18.42% expresó que ejerce una profesión. Destacan profesiones como actuación y enseñanza de idiomas; en menor medida ingeniería, ciencia e investigación;
- El 17.1% dijo dedicase a las actividades de su propio hogar;
- El 2.63 % señaló ser estudiante; y
- El 18.2 % manifestó estar desempleado.

Condición migratoria

El 62.03% de los personas manifestó que es huésped; mientras que el 26.58% mencionó que cuenta con la residencia permanente y el 10.13% con la residencia temporal.
Únicamente una persona expresó que su condición es refugiado (1.27%).

Documento migratorio

Ninguna de las personas entrevistadas cuenta con una visa. El 42.11% manifestó no tener un documento migratorio, o bien no tenerlo vigente (es decir, más de cuatro de cada diez personas no cuentan con un documento migratorio que acredite su estancia legal en el país).

Por otro lado, sólo el 26.32% dijo contar con la tarjeta de residencia; 14.47% tiene un pasaporte; 9.21% una tarjeta de visitante y 7.89% la forma migratoria múltiple.

Contexto migratorio y reconocimiento de la titularidad de derechos

La pregunta que dio origen al debate entre los asistentes en los grupos focales, así como la expresión testimonial de los entrevistados telefónicamente, es la que se formuló como *"¿qué entiende por la palabra interculturalidad?".* Lo que se buscó al lanzar esta pregunta fue conocer la familiaridad que tienen las personas con esta palabra. Como respuesta se alzaron las siguientes: *"es la diversidad cultural"*, *"convivencia de varias culturas y nacionalidades"*, *"diferentes culturas internacionales"* o *"intercambio entre culturas"*.

Comenzar la segunda fase de la entrevista con la cuestión anterior tiene sentido porque la apropiación [o no] de la interculturalidad como un principio repercute en la realidad sociocultural, la forma de hacer política y, por lo tanto, en la determinación del contexto en el que viven las personas migrantes. Los testimonios dados por las personas son un reflejo de la existencia [o no] de un enfoque intercultural aterrizado en la vida cotidiana de la Ciudad de México.

Contexto migratorio

- Poco más de nueve de cada diez personas afirmó que la Ciudad de México fue su lugar de destino al momento de tomar la decisión de migrar (92.41 %); sólo el 7.59 % dijo que la consideró como un lugar de tránsito.
- Entre los motivos de la migración a la Ciudad de México, sobresale la búsqueda de una mejor calidad de vida, donde casi seis de cada diez personas aseguraron que

éste fue su motivo (59.23%). Enseguida, están las razones familiares, ya sea porque la pajera o los hijos son mexicanos (21.52%).

Otros motivos son el contexto de inseguridad del país de procedencia (8.86%), desastres naturales (5.06%), estudios (3.8 %) y crisis económica del país de procedencia (1.26%).

- El 43.59% de las personas aseguró tener descendencia mexicana.
- Los obstáculos que han atravesado una vez que llegaron a México son: procedimientos difíciles para la regularización migratoria; malos tratos por parte del personal del Instituto Nacional de Migración; desempleo y dificultades para la inserción de sus hijos en la vida social de la ciudad.
- Las necesidades más recurrentes son: acceso a un trabajo con prestaciones de ley; servicios de salud, vivienda y educación; accesibilidad para contar con documentación migratoria que les permita trabajar y estudiar legalmente en la Ciudad de México.
- El tiempo de residencia en la Ciudad de México data, en la mayoría de los casos, de varios años: más de cuatro de cada diez personas tienen de uno a seis años viviendo en la ciudad (43.58%); similar es el porcentaje de las personas que tienen más de seis años (41.03%). Contrasta el 15.38% que integran los que tiene menos de un año de residencia.
- Siete de cada diez personas vive en un inmueble alquilado (70.13%); dos de cada diez vive con un familiar (20.78%); 3.9% en un albergue; 1.3% en la casa de un conocido. Sin más el 3.9% dijo que vive en un inmueble propio.

Titularidad de derechos

- Todas las personas consideran que tienen derechos. Sin embargo, la percepción cambia cuando los derechos deben ser ejercidos fuera del país de origen, donde el 97.33% que tiene derechos.
- Con una mayoría de 61.04% seis de cada diez personas consideraron haber sido tratados de manera diferente con respecto a los mexicanos.
- Dos de cada tres de las personas que no hablan español (66.67%) se considera vulnerable en comparación con las que si lo hablan.
- Más de seis de cada diez personas (62.34%) expresó haberse sentido discriminado por lo menos en un momento debido a su condición de migrante. Además, casi cuatro de cada diez (37.66%) aseguró haberse sentido amenazado por su condición.
- Únicamente una persona ha presentado una queja por motivos de discriminación a una instancia competente.

Relación con el gobierno local y delegacional (VUD y CESAC)

- Solamente el 7.89% de las personas entrevistadas dijo conocer dicha la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal, el instrumento jurídico que rige la política intercultural en la Ciudad de México.
- En cuanto al conocimiento de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las comunidades (SEDEREC), más de cinco de cada diez (51.95%) manifestaron haberse enterado de la existencia de esta institución gracias un conocido; el 11.66% se enteró por conducto de las brigadas de información de la institución; el 6.49% por información de la Embajada de su país; y en menor medida por campañas en medios de comunicación e internet y orientación en la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) o Sin Fronteras I.A.P. El 18.18% expresó que no la conoce.
- En cuanto a la credencia que expide SEDEREC para personas huéspedes, nada más el 12.68% dijo haberla utilizado; sobre todo para el acceso a servicios de salud.
- Más de ocho de cada diez personas (84.42%) expresaron no haber tenido todavía contacto con alguna institución del Gobierno del Distrito Federal, que no sea la SEDEREC. En tanto, las personas que si han tenido contacto con alguna institución han acudido al registro civil (3.89%) o su Delegación (2.59%).
- En cuanto al acceso a los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, el 66.23% de las personas manifestó no haber accedido todavía a alguno de los programas en cuestión (más de seis de cada diez). De las que respondieron afirmativamente (33.77%), mencionaron que los programas de los que han formado parte son programas de salud (Seguro Popular), padrón de huéspedes de la SEDEREC y el sistema de becas Prepa sí.
- Sólo el 14.29% de las personas dijo que ha visitado un área delegacional de la Delegación donde vive. Las razones por las que han acudido a su Delegación tienen que ver con la tramitación de CURP, pasaporte, documento de concubinato, ayuda para adultos mayores, salud y constancia de residencia.
- Casi la mitad de las personas dijo no confiar en los servidores públicos que los han atendido (43.42%);

Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana

- La familia es a quien más acuden cuando tienen un problema en su casa-habitación; más de tres de cada diez personas así lo señalaron (36.49%). Son

menos los que acuden al arrendador del lugar en que viven (17.56%), vecinos (12.16%), solicitan servicios particulares (8.11%), la Delegación (2.7%), su pareja (2.7%), casa hogar (2.7%). No obstante, el 4.05% dijo que no ha tenido problemas y el 13.51% dijo que acude a nadie.

- La cosa cambia cuando se trata de un problema originado en la calle o colonia en que viven. Recurren con más frecuencia a sus vecinos (25.68%) y en segundo lugar a la familia (20.27%). En menor medida, se dirigen con el arrendador, (14.86%), la Delegación (12.16%), el administrador de la unidad habitacional (4.05%), encargado de la casa hogar (2.7%), solicitan servicios particulares (1.35%), policía (1.35%), su pareja (1.35%). El 1.35% afirmó que no ha tenido problemas y el 14.86% dijo que acude a nadie.
- El 26.67% de las personas dijo tener problema para entender la información que es publicitada en las Delegaciones.
- Casi nadie conoce la VUD ni el CESAC. En ambos cosas el 97.46% dijo no saber qué son; es decir, nada más dos personas los conocen.
- Sólo dos personas dijeron haber acudido a la Ventanilla Única Delegacional a tramitar una constancia de residencia. Asimismo, manifestaron no haber buscado apoyo de alguien para realizar ese procedimiento administrativo.
- Nadie ha demandado algún servicio al CESAC.
- De las personas que dijeron conocer la VUD y el CESAC, ninguna conoce los mecanismos de quejas con que cuentan dichas áreas.

Las entrevistas arrojan información oportuna para comprender la situación de las personas huéspedes internacionales en esta ciudad, así como la relación que guardan con el gobierno local y delegacional. Se puede ver que ocho de cada diez personas tienen una residencia en la Ciudad de México de más de un año, lo que relacionado con los motivos que los llevaron a migrar (mejor calidad de vida y lazos familiares), la preferencia por la Ciudad de México como lugar de destino y la empleabilidad, muestra el interés de la mayoría por establecerse de manera permanente en esta ciudad.

La relación que las personas migrantes guardan con el gobierno local y delegacional es escasa y distante. La condición de inmigrantes los excluye con facilidad del gobierno, y así del acceso a servicios, programas sociales (más de seis de cada diez no han formado parte de un programa social) y la gestión de un trámite o servicio; sobre todo aquellos que se encuentran en calidad de irregulares. La dificultad para contar con un documento migratorio que apruebe su estancia legal en México, aunado a la discriminación imperativa de la que son víctimas por no ser mexicanos [y que podría acentuarse por

condiciones como el país de procedencia, sexo, color de piel, cultural o lengua], los hace invisibles en la realidad pública y social de la Ciudad de México.

Aunque todas las personas en comento se reconocen a sí mismas como sujetos de derechos y valoran de manera positiva lo que significa la interculturalidad, no todas consideran que la garantía y el respeto a sus derechos debe ser una realidad estén donde estén. La delicadeza de esta última consideración radica en que a veces las mismas personas creen que la atención por parte de los gobiernos es una dádiva y no una obligación. Y precisamente uno de los principios de que definen los derechos humanos es el de la universalidad, el cual nos permite afirmar que ser inmigrante no debe ser condición para no tener una vida con calidad en el país de destino.

Entrevista a expertas y expertos

Entrevista a la Dra. Gabriela Morales Vega

La Dra. Gabriela Morales Vega es catedrática de la Facultad de Estudios Superiores de Acatlán, abogada especialista en migración e interculturalidad. La entrevista con la Dra. Morales se llevó a cabo en su despacho en la Del. Benito Juárez, el día 10 de octubre de 2014. A continuación se presentan los puntos más importantes que compartió con los investigadores.

- La interculturalidad se entiende como una implementación política que los Estados o gobiernos deben llevar a cabo a fin de lograr una integración armónica de personas que tiene distinto y diferentes orígenes culturales que se ven compelidas a vivir en un mismo territorio en este caso del DF.

- La política pública es para todos, una para todos, pero resulta que hay personas que por su misma situación que por no ser igual a la mayoría cuantitativamente se ven impedidos de acceder a los servicios o no tener la documentación o ciertas prácticas como el resto.

- La interculturalidad entendida como una principio de política es: vamos a intentar que el estado funciona de un modo que no sea ciego a las necesidades de ciertos grupos, y que a su vez la sociedad en su conjunto se abra a reconocer la existencia de esos grupos de aceptarlos y no excluirlos, y no culpabilizarlos incluso de los problemas, en ese sentido la leyes una gran paso, pero hay obstáculos.

- Los medios han influido en la manera en que se refieren a esas personas, es una dualidad. Se cree, en el imaginario, incluso de estas personas, que ellos tiene un destino hacia EUA y esta es parte de su ruta, entonces son menospreciados por los servidores públicos, dicen: para qué vamos a invertir en ellos si ellos no quieren estar en México, ellos se quieren ir. Pero muchos ya se han podido insertar en México, tienen familia, se casan y abandonan toda idea de ir a EUA.

- La postura de los políticos y los funcionarios es que todo son números: mientras más sean, es más valioso. Pero la interculturalidad implica todo un cambio en la manera de percibir y ejercitar la política: es que el estado ya no pueda decir eso, pues no tomarlos en cuenta es decir "ah, porque ustedes son poquitos váyanse y muéranse", pero ellos debe hacer esfuerzos hacia la inclusión y tener esa perspectiva de que ya estamos todos aquí y qué vamos hacer.

- Principios fundamentales: tomando en cuenta que la interculturalidad es una política que debe llevarse a cabo en sociedades donde existan personas de diferentes culturas, lo primero es conocer a estas otras cultura y sus diferencias de los otros, los diferentes, que a veces no son tan grandes esas diferencias. Lo primero es el conocimiento de esas culturas. Luego, en una segunda fase del reconocimiento, ya vi que eres diferente, ya vi por qué eres diferente.

- La sociedad no está familiarizada con la interculturalidad, no sólo los funcionarios. No es un término que la gente reconozca y que sepa a qué se refiere. Todas estas ideas son realmente novedosas, esas ideas le parecen a la gente como algo menos importante. Pero ahora se tiene que entrar en esta nueva dinámica porque son evidente los problemas, se han fomentado odios trágicos entre personas distintas, la gente no le da valor a eso porque creemos que no es importante.

- El Estado debería anticiparse a los problemas. Es sabido que lo que pasa en el DF es replicado en otros estados y de esta forma pueden enfrentar los problemas muy serios de ingobernabilidad, como en los estados fronterizos, pues allá se va del lado de la represión; pero se ha creado en torno a los migrantes extranjeros. Todo este espectro discriminatorio en su contra de "dan miedo", la gente los evita pues cree que los van a asaltar.

- Todas las sociedades discriminan, en México hay discriminación en todos los grupos, trabajadoras domésticas, adolescentes, etc… Yo soy profesora de

universidad y veo como los alumnos se insultan entre ellos diciéndose “indio”, diciéndose “indígena”, eso es muy claro, ni tienen idea pero es lo que han aprendido.

- Sobre la Ley de interculturalidad: las deficiencias que se advierten son esta falta de ejecutividad que la ley no prevé; que no tiene una reglamentación muy exacta de lo que se tiene que hacer, ni de la sanciones. Se tiene que hacer una labor aparte interpretándola dependiendo de a quien le toque hacerlo. Es el problemas con las delegaciones: sí, la ley obliga, pero el delegado o la gente allá va a su ley orgánica o sus manuales, falta esa armonización, por eso la falta de un programa especial que empiece a cambiar. Nadie conoce el objeto de la Ley de interculturalidad, la desconocen, la desprecian y la delegan a SEGOB u otras instancias. El desconocimiento de le ley es el primer obstáculo.

- Una primera solución es sentar a los funcionarios para que conozcan y tomen una capacitación obligatoria, con gente que sí la conozca y poder relacionar esta ley con otras leyes y ver como sí forma parte del sistema. De algún modo sí intentar ubicar estas disposiciones de los servidores públicos de acatar las leyes aunque no tenga allí las sanciones específicas.

- Huésped: se despende de hospitalidad y la hospitalidad es toda una categoría que se desprende de la filosofía política, desde Kant, pero creo que no se aventuraron a decir ciudadano en vez de huésped por las complicaciones políticas, pues implica derechos políticos, que los tienen. Por ejemplo, en otros países los extranjeros pueden votar a nivel municipal pero aquí eso no existe. También por un enfoque de derechos humanos, un huésped es alguien invitado, eso denota la apertura que pretende tener la ciudad de “aquí son bienvenidos todos y los voy a tratar como a sus invitados” porque ser huésped implica un trato diferente.

- Creo que la Ley de Interculturalidad peca de considerar cambios grandes pero sin una base cultural que la sustente.

- Condiciones para que la Ley de Interculturalidad funcione: la Ciudad de México tiene condiciones mínimas para que esta ley funcione, pues tiene toda una estructura de gobierno eso es algo importante y si existe realmente la gobernabilidad, no estamos tampoco en el caos acá, por mucho que haya problemas. Hay gobierno central, hay dependencias, hay manera de hacer conocer la Ley hay manera de capacitar servidores públicos, hay presupuesto,

entonces con las condiciones mínimas existentes hay que empezar a utilizarlas o a fortalecerlas para que en un futuro ya puedan ser implementadas. Faltará educación y capacitación aunque hay que aprovechar si hay voluntad política. Es que el problema con nuestros gobernantes es que tienen sólo un objetivo: el suyo.

- La Ciudad de México quiere parecer a veces muy vanguardista sin tomar en cuenta eso de que el sistema jurídico es un sistema, y debiera gozar de esta armonización, pero introduce elementos extraños que luego es difícil que entre.

- Experiencia de buena práctica sobre interculturalidad: en la academia, los que escriben sobre migración están dispersos, y hay organizaciones que acaparan pero quedan en un nivel somero. En cuanto a buenas prácticas, sobre la Dirección de Atención a Huéspedes y Migrantes, me parece algo bueno que hagan un estudio de las personas que están aquí de manera irregular y ellos sufraguen sus costos de regulación y los acompañen; eso me parece un buen inicio, si esas persona logran obtener del gobierno del DF el reconocimiento entonces el mundo cambia, el suyo.

- Retos de la Ley de Interculturalidad: que sea conocida y que de algún modo pueda armonizarse con el resto de la legislación, o sea, que las leyes orgánicas de las dependencias volteen a ver a la ley y que de algún modo incorporen a sus disposiciones obligaciones respecto de la interculturalidad y, a su vez, sanciones respecto de las responsabilidades en que pudieran incurrir porque también la ley habla de principios; no son ordenamientos, requiere una armonización legislativa para que el resto de las otras leyes volteen a ver a esta ley.

Entrevista a la Dra. Leticia Calderón Chelius

Leticia Calderón Chelius es Doctora en Ciencias Sociales por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y actualmente es Jefa del área de sociología política y económica del Instituto Mora. Sus principales líneas de investigación son Migración, Ciudadanía Trasnacional y Derechos Políticos como Derechos Humanos. La entrevista con la Dra. Calderón se llevó a cabo en las instalaciones del Instituto Mora el día 10 de octubre de 2014. A continuación se presentan los puntos más importantes que compartió con los investigadores.

- Migrantes: en primer lugar una política pública no requiere de números, depende de la situación y sobre todo en el caso de los extranjeros hay un proceso de extranjería en México histórico. En México te puede condicionar una serie de

situaciones que te hace vulnerable, pero hay maneras cuando se tiene recursos, a diferencia de otra persona que no los tienen, yo creo que ese es el primer sesgo: ubicarlo en el contexto actual de México y no tanto dentro de la Ciudad de México. Que la ciudad es el lugar donde más extranjeros han llegado históricamente y el otro es el perfil y la situación de clase y su situación en relación a la estructura en la que se insertan que ene te calo es la Ciudad de México. Debe haber una política pública que deba atender aunque no sean las masas.

- Interculturalidad: supone una definición hacia la diversidad y para la toma de políticas y medidas para atender esa diversidad, pero por mucho tiempo se ha entendido la interculturalidad como lo asociado a la población indígena, se suma lo del idioma y la inserción para la población indígena que no se ha resuelto pero el punto interesante es que la Ciudad de México se suma a un debate donde para los países, sobre todo europeos, la diversidad, por la alta presencia de extranjeros, se trata de ver con esta política de interculturalidad.

- En México ha habido una gran política de interculturalidad que no ha resuelto el problema. En el país, los mexicanos son los que están obligados a entender qué es el extranjero, es un país obligado a ser hospitalario, porque por un siglo hemos sido país de migración, emigración, por eso es incongruente decir "esos extranjeros" pues es repetir el discurso de la derecha. El punto es primero sensibilizar a esa gente sobre esto.

- Huésped: se piensa que un huésped, como se dijo en la conferencia, es alguien que está de paso. El problema es cómo implementar el principio de hospitalidad con lo del huésped.

- La sociedad mexicana es profundamente discriminatoria, de los extranjeros principalmente, por condición de clase y eso es una crueldad más grande. Nosotros ya sabemos que hay una serie de cuestiones que marcan una diferencia hacia un perfil de ciudadanos y otros. Nosotros nos decimos hospitalarios pero eso supone, enfrenta un nuevo reto, vivir en la diversidad, no es lo mismo "compartir una fiesta, donde llegas y te vas", que vivir en la diversidad, ese es el reto.

- Retos de la ley de Interculturalidad. Dos cosas: tendría que haber ya una oficina de atención a la diversidad nacional. Yo siento que la nueva administración tiene la

oportunidad de que lo hagan, y hacer programas muy concretos de capacitación a funcionarios en sus oficinas, y una normatividad (que rija la atención y servicio) hacia los migrantes, y también las sanciones a las que se pueda hacer acreedor en caso de que el funcionario las viole.

- La ley es la mejor base que pueda haber, eso de los derechos políticos lo tenemos que empujar para afuera. La ley es fundamental porque crea una plataforma que esta ley debe encabezar para que los derechos políticos puedan darse. La meta es que los extranjeros residiendo en México puedan gozar de derechos políticos.

Entrevista a Lic. Guadalupe Chipole

La Lic. Guadalupe Chipole fue directora de la Dirección de Huéspedes, Migrantes y sus Familias en el Distrito Federal, que depende de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades. Participó en la creación y promulgación de la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en al Distrito Federal. La entrevista con la Lic. Chipole se llevó a cabo en las instalaciones de la SEDEREC el día 14 de octubre de 2014. A continuación resaltamos los principales puntos que compartió con los investigadores.

- La Ley de Interculturalidad de 2011, es una ley "de avanzada", pues antes de 2011 no existía el reconocimiento de personas migrantes, de capitalinos en EUA, y demás.
- Aún no se logra equidad entre distintos grupos. Es indispensable generar mecanismos para la equidad entre grupos mayoritarios.
- Dos poblaciones de atención: migrante internacional y migrante capitalino.
- Señaló que hay poca información de migración urbana, y más sobre migración rural, pero las características de cada uno son distintas.
- En 2009 hubo un flujo de regresos a sus lugares de origen en México. En cuanto a los migrantes en retorno, dijo, que es un retorno involuntario que presenta pérdidas, ya que pese a que han trabajado, requieren reubicarse y capacitarse para el trabajo.
- Las necesidades que más presentan los huéspedes internacionales son: la documentación mediante registro civil: una vez que se ha logrado, esas personas (huéspedes) pueden gozar de los mismos derechos que los mexicanos. Y, por otro lado, es el seguro de desempleo, que puede otorgarse a ambos grupos, mexicanos y extranjeros.

- Obstáculos que tiene la Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias: Que a los funcionarios de la administración pública no les interesa el tema.
- La Procuraduría General de Justicia, en sus boletines de prensa "criminaliza a los migrantes".
- Derechos de la credencial de huéspedes expedida por la Sederec: Padrón de huéspedes. Intención de dar herramientas que puedan dar acceso a todos los programas sociales
- Es relevante la intervención en comunidades (de migrantes y huéspedes) para la generación de alianzas con convicción.
- Hizo referente a los mecanismos que permitan gozar de los mismos derechos que los mexicanos por ejemplo, en educación.
- Respecto al nulo conocimiento de los servidores públicos de CESAC y VUD sobre interculturalidad, mencionó que en 2012 se iniciaron los cursos de capacitación por parte de SEDEREC. Las delegaciones, dijo, tienen dinámicas cambiantes. No son actores en contacto permanente con el ciudadano.
- Mencionó que los servidores públicos delegacionales no saben si lo que ofrecen encuadra con las necesidades de los solicitantes.
- No hay registros de atención en las delegaciones donde se registre el número de atenciones de migrantes y extranjeros.
- Señaló que se presenta muy poca participación en el caso de las delegaciones para la capacitación y no asisten. No dan razones de su inasistencia, y suelen suspender las actividades argumentando la sobrecarga de trabajo.
- Cuando dicen que los servidores públicos dicen que no discriminan es en sí una falacia pues niega la posibilidad de atención diferenciada de acuerdo a las necesidades de cada grupo: discapacitados, homosexuales, indígenas, etc.
- Coordinación interinstitucional entre SEDEREC y las Delegaciones: la ha habido, respecto a los cursos y talleres, pero luego las delegaciones las cancelan.
- La entrevistada lanzó la pregunta "¿Quién, dentro de la Delegación, tiene el poder para lograr "jalar los hilos" de toda esa maquinaria?, es a donde debemos dirigirnos y entrar por allí, para incidir en estos temas de manera efectiva."
- Retos de la SEDEREC: la difusión es necesaria, pero no es lo único, se deben crear grupos de trabajo para establecer los mecanismos de actuación positiva en estas comunidades.
- En relación a las sanciones cometidas por parte de los servidores públicos la Directora dijo que en el art. 206 del Código Penal se señalan los delitos de discriminación realizados por servidores públicos. No hay mecanismos de

aplicación de esta sanción, eso imposibilita las acciones que deberían darse para sancionar los delitos de discriminación.

Entrevista a Dr. Marcello Balbo y Dra. Giovanna Marconi

El Dr. Marcello Balbo y la Dra. Giovanna Marconi son docentes de Urbanismo en la Universitá Iuav di Venezia SSIIM Unesco Chair. Los Doctores estuvieron de visita de trabajo en la Ciudad de México donde participaron en el *Foro sobre Movilidad Humana y Trato Igualitario en la Ciudad de México*. Gracias al apoyo de SEDEREC y la Dra. Calderón Chelius tuvimos la oportunidad de entrevistarlos para este trabajo. La entrevista se llevó a cabo el día 2 de octubre de 2014 en las instalaciones del Instituto Mora.

- Interculturalidad: es extremadamente complicado definirla. No negamos a definir la interculturalidad. Es una noción compleja. Es un concepto que se tiene que construir contantemente, todo el tiempo. Un lugar donde las diferentes culturas se encuentran y logren salir con otro *step* de cultura, que sabe de las diferentes culturas. Unirse y producir una nueva cultura.
- La visión intercultural como estímulo para hacer políticas para unir diferentes comunidades. Tener acceso a servicios, cosas básicas de inclusión. El objetivo mucho más ambicioso es conectarnos y crear puentes, un estímulo para objetivos muy ambiciosos que probablemente nunca se alcancen. Es un camino.
- Los principios/las características fundamentales de la interculturalidad es la aceptación, el reconocimiento de lo que se puede contribuir cada cultura para crear una cultura mucho más compleja, armar otros valores. El pasaje desde reconocimiento de diferentes culturas a que se arme una nueva cultura con nuevos valores donde quepan todos. Es algo que se irá construyendo siempre.
- Fundamental: no sólo tolerancia, sino que es compromiso y negociación continua de las personas que viven la ciudad para construir una ciudadanía continua.
- La adaptación es de un sistema mono cultural, no de un sistema multicultural. Hay que aceptar la diferencia y aceptando la diferencia se puede empezar el camino y empezar a construir algo nuevo.
- Hay que hacer que la gente que trabaje en las delegaciones tengan suficientemente claro estos conceptos. Ellos son otros y nosotros también somos otros. No significa que se pierdan cultura, si se pierde algo es como perder una especie, una parte de la evolución.
- No es lo mismo a decir anarquía, ellos pueden adaptarse a las reglas pero también se debe respetar algunas de las reglas que ellos ya traen.
- Ellos tienen que adaptarse a las reglas pero las reglas también tienen que adaptarse, es una constante negociación. Tenemos que tener valores comunes (no que tengan que ser nuestros) Es un terreno muy complicado.

- Después de la creación de la ley: hay un espacio enorme entre la creación y la implementación pero son necesarios los cursos que hagan saber a los funcionarios que esta ley existe. No es muy complicado. Son necesarias las campañas de comunicación: a través de los medios del gobierno, de la televisión. Explicar que hay nuevas leyes. Información con la participación de migrantes.
- La situación de la Ciudad de México se encuentra en una circunstancia muy favorable: todavía no tienen el problema de los migrantes, pueden estructurarse para adelantarse a los problemas. Se puede imaginar, se puede anticipar estrategias.
- Capacitar a los mismos migrantes para que se conviertan en mediadores, hacer trípticos de información en diferentes idiomas, son pequeños pasos que ayudan mucho para poder comunicarse.
- La comunicación es un asunto fundamental. Lo primero es la comunicación a través de una campaña de información. Hay puntos de entrada: asociaciones, casas de los migrantes, no es tan complicado.
- Prioridades: en cuanto a los recursos, en realidad serían muy pocos los que se asignen a la comunicación y la difusión. Sería interesante que se busquen recursos humanos, los cuales luego resultan muy económicos y crean comunidad.
- El acceso al idioma es fundamental. Cursos de formación de idiomas.
- Debe haber información en las Ventanillas sobre los derechos de los migrantes.
- Derecho a la ciudad: derecho a las ventajas que la ciudad brinda a cualquiera de nosotros. Otra cosa es la interculturalidad. Antes derecho a la ciudad y después interculturalidad. Interculturalidad y derecho a la ciudad es un flujo continuo. La carta es importante como compromiso teórico, pero es necesario que se lleve a cabo.
- Huésped: no se habla de huéspedes, se habla de ciudadanos. Hay que saber bien la diferencia. Hay que armar la ciudadanía reconocida. *Acceso a la escuela para todos* no es lo mismo a *acceso igual a la escuela para todos*. Cuidado: la igualdad dentro de la diferencia es la que tiene que persistir. Mantener las diferencias es muy complicado.
- Los servidores no deben ser de bajo nivel. Deben tener una formación fuerte y formal para poder entender estos conceptos. La formación es un asunto fundamental, no deben ser cursos de uno o dos días, sino cursos bastantes especializados para que se entiendan completamente los conceptos, la educación cultural es básica. Formación cultural profunda de los que tienen que tratar con personas.
- Buscar categorías: formación, comunicación y mediación. Tres básicos de la interculturalidad.

Conclusiones

Análisis del marco normativo

- Es importante hacer una enfática diferencia entre el proceso legislativo, la adecuación de la norma y la implementación de los mecanismos necesarios para el goce de los derechos enunciados en la materia.
- El marco jurídico de la administración local ha dado pasos importantes al establecer criterios de interculturalidad, hospitalidad y protección de los derechos humanos en el Distrito Federal, sin embargo, aún existen instrumentos que no han sido puestos en práctica de manera eficiente, es el ejemplo de la Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana.
- Las autoridades deben realizar un diagnóstico con el objeto de cumplimentar aquellos compromisos pendientes, pues la existencia de un buen marco normativo no garantiza la protección de los derechos si hay una incapacidad de hacerlas valer.
- El marco normativo deberá ser actualizado permanentemente, sobre todo lo concerniente a la atención de población migrante.
- Los principios de interculturalidad, hospitalidad y protección de derechos humanos en el Distrito Federal son principios rectores de la política pública de la ciudad y se encuentran claramente mencionados dentro de la legislación local.
- Hay congruencia entre las normas locales y la legislación internacional en la materia así como con los compromisos firmados por el Estado.
- Aunque algunos términos y descripciones entre la normatividad federal y la local pudieran variar, esta no contrapone los principios de la primera.
- En el Distrito Federal la Ley no hace distinción del estatus migratorio para acceder a trámites, servicios y prerrogativas.

Análisis del esfuerzo institucional

- No se reconoce como tarjeta de identificación la credencial expedida por la SEDEREC a huéspedes. No se puede realizar en todos los casos trámites con ella. Sucede también que algunos sí la reconocen pero otros no, lo que sugiere que se tiene desconocimiento de su uso y no es reconocida oficialmente por el área (sobre todo en la Ventanilla Única).
- No se ponen de acuerdo entre las diferentes áreas sobre los requisitos y las identificaciones que consideran válidas para realizar un trámite o solicitar un servicio.
- No existen protocolos de atención especializados para cuando se presenten personas que no hablen el idioma español.

- La atención es rápida, pero muchas veces la falta de requisitos claros hace las solicitudes tediosas, donde se consume mucho tiempo y dinero.

Análisis cualitativo y cuantitativo

- La edad promedio sugiere la presencia de personas en edad productiva que se encontrarán trabajando de manera regular o irregular en el país.
- Del mismo modo, la presencia de mayor cantidad de mujeres debe prender los focos sobre todo en el uso de los servicios de salud para la reproducción.
- Una alta cantidad de personas se encuentran en el territorio nacional sin documentación migratoria o la tiene vencida, lo que nos sugiere que viven de manera irregular, teniendo como consecuencia la invisibilidad ante agencias de gobierno y servicios que en adelante puedan servirles.
- Cada vez más personas eligen a la Ciudad de México como la ciudad de destino cuando migran fuera de su país.
- Si bien la mayoría de las personas consideran que tienen los mismos derechos que las personas que nacieron en el Distrito Federal, es importante hacer notar que quienes lo consideren contrario, sepan que tienen los mismos derechos.
- Una abrumadora mayoría no conoce la LIAMMH lo cual se traduce también en un amplio desconocimiento de sus derechos como huéspedes en la Ciudad de México.
- Uno de los principales retos/obstáculos que enfrentaron las personas llegando a México fue el trámite y mal trato en las oficinas de migración, la consecuente regularización migratoria y la cantidad de trámites que ha realizado desde que están en el país.
- La mayor necesidad, por consiguiente, es la regularización migratoria.
- En general, las personas tienen un buen concepto de lo que es la interculturalidad aunque todavía un poco vago y negativo.
- Son pocas las personas que han tenido contacto con alguna dependencia del Distrito Federal diferente a la SEDEREC, aunque quienes la han tenido ha sido con el registro civil –generalmente para tratar asuntos de sus hijos(as)- y los centros de salud.
- Es muy poco el contacto que las personas tienen con la Delegación en la que viven, generalmente por el desconocimiento de las tareas que realizan estas personas.
- La mayoría se siente en confianza frente a servidores públicos, sin embargo, hay un considerable porcentaje que no siente esa confianza.
- Llama la atención el desconocimiento por lo que hace la SEDEREC y en lo que en realidad pueda ayudar al huésped.
- La mayoría de las personas, cuando tienen algún problema en su casa acuden al rentero para que se lo solucione. Es necesario también tener una base de datos que den cuenta cuántos huéspedes tienen renta y por esto no es posible tener

documentos que acrediten su domicilio en la ciudad. La gran mayoría vive en espacios rentados, por lo mismo a veces les es imposible comprobar que el domicilio en donde residen realmente sea ese ya que no tienen comprobantes de domicilio a su nombre.

- La gran mayoría de los entrevistados no conocen la Ventanilla Única ni el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo mismo, no saben a qué se dedican y qué trámites o servicios pueden realizar a través de ellos.
- En la mayoría de los casos las personas se enteran de programas o servicios que ofrece el gobierno a través de los portales de internet y de la publicidad en medios de comunicación masiva. También se mencionaron las instalaciones del Metro como un excelente medio para enterarse. Aunque también vale la pena resaltar que un considerable porcentaje dice no enterarse de ningún tipo de programa o proyecto que pueda beneficiarle.
- Hay mucho más desconocimiento sobre el CESAC que sobre la VUD.
- Muy pocas personas se han acercado a hacer trámites ante la Ventanilla Única y nadie ha solicitado algún servicio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
- Es imposible sacar conclusiones sobre la percepción de los usuarios sobre la VUD y el CESAC cuando sólo dos personas han hecho uso de la Ventanilla Única. No se pueden generalizar conclusiones. Sin embargo, es posible concluir que muy poca población huésped utiliza la Ventanilla Única y todavía menos al CESAC. Eso arroja el resultado de que sólo dos personas de una muestra de 79 hayan realizado un trámite o que siquiera lo conozcan.

Expertos(as):

- Muchas cosas de las que se realizan en la Ciudad de México quedan sujetas a la voluntad política del gobierno en turno y no llegan a institucionalizarse.
- La interculturalidad es un ideal que marca pautas de comportamiento, que se va creando y modificando, pero que apela a la convivencia pacífica de todos.
- La interculturalidad no significa anarquía, significa una doble adaptación: tanto que quien llega pueda adaptarse a las reglas, como a que las reglas tengan la capacidad de adaptarse a las nuevas culturas que llegan.
- Los medios de comunicación han influido mucho en la percepción que se tiene sobre los migrantes y su consecuente estigmatización. Es también mediante los medios de comunicación que se puede trabajar en cambiar percepciones.
- Existe una enorme ventaja para México si empieza a trabajar el tema de interculturalidad en estos momentos: no existe hoy por hoy un problema público que involucre a migrantes y en este sentido, México puede adelantarse a crear política pública para cuando los números suban.

- No sólo los funcionarios, sino toda la sociedad está poco familiarizada con el término "interculturalidad". Por lo mismo es necesario trabajar en campañas masivas de concientización.
- La sociedad mexicana es muy discriminadora y es posible que esa vena que se tiene latiendo, uno de estos días salga. Por lo mismo, es mejor prevenir y empezar desde ya con políticas de interculturalidad.
- La Ciudad de México se precia de poner el ejemplo a las demás ciudades mexicanas, por lo mismo, el que la Ley de Interculturalidad esté publicada y vigente aquí es un paso muy importante para el país. Ahora sólo falta lo difícil: que se ponga en función.
- Existe conflicto con la palabra huésped que se encuentra en la Ley de Interculturalidad ya que da la idea de una persona que está de paso o sólo viene por un determinado tiempo, no la persona que se va a quedar a vivir en un lugar.
- La gran tarea de la interculturalidad es pasar de huéspedes a ciudadanos en el pleno goce de sus derechos (políticos, económicos, sociales, culturales y medioambientales).
- Se reconoce el papel que ha jugado la SEDEREC en la operación de la Ley de Interculturalidad, sin embargo, se advierte que existen todavía muchas deficiencias en cuanto a la difusión de la misma por parte de la Secretaría.
- Hay poco acercamiento entre delegaciones y la SEDEREC.
- Debe haber bases de datos que permitan saber puntualmente cuánta población de origen extranjero vive en la Ciudad de México, al tiempo que permita dimensionar los cambios que deben realizarse.

Funcionariado:

- Afirman que tratan a todos por igual.
- No se les niega el servicio a personas migrantes pero existen limitantes, ya que de no contar con alguna identificación no se les puede dar ningún servicio.
- Aunque existen medios para presentar una queja en caso de no ser atendidos como son el "Buzón de quejas", o "Contraloría delegacional", se vuelven medios obsoletos si no se cuenta con alguna identificación.
- Cuando se les preguntó qué harían en caso de que se presentara un usuario cuya lengua no fuera el español, algunos dijeron que llamarían a otro compañero para que les tradujera, empero, asumían que tenían que hacerlo en el idioma inglés, de lo contrario la comunicación no podría darse y ello sería causa de que no se les pudiera atender, es decir, carecen de mecanismos o de medios para poder atender a otra población demandante de servicios, ya sea que se tratase de un extranjero cuya lengua natal no fuese el inglés, o incluso de una persona indígena cuya lengua natal no fuera el español. Ya que no existe ni en la VUD ni en el CESAC alguna

medida que facilite la atención a los usuarios de origen extranjero que no hablan español, ni tampoco a otros usuarios de origen y nacionalidad mexicana.

- Se puede inferir que los funcionarios públicos de la VUD y del CESAC presentan gran disposición para atender y brindar servicio a los usuarios de origen extranjero.
- La SEDEREC no ha hecho una difusión y campaña necesaria para aplicabilidad de la Ley de Interculturalidad a nivel delegacional.
- Hay una contradicción cuando se dice por un lado que se aceptan todas las identificaciones con fotografía expedidas por el gobierno y a la mera hora no aceptan la de SEDEREC.
- Es muy bajo el conocimiento que tienen los servidores públicos sobre la existencia de la SEDEREC y la Ley de Interculturalidad.
- Son pocos o nulos los cursos que se les brindan sobre derechos humanos. Son totalmente inexistentes los cursos para sensibilizar sobre migración e interculturalidad.

Retos y recomendaciones

A continuación se presentan las recomendaciones y los retos que enfrentan diferentes áreas del gobierno en cuanto al enfoque de interculturalidad

Delegación

1. Es importante tener bases de datos disponibles para conocer el lugar de origen de los huéspedes y, de esta manera, sentar relaciones con las correspondientes Embajadas y Consulados para trabajar en sinergia con ellos en la provisión de documentos de identidad para facilitar trámites y servicios.
2. La delegación debe contar con una base de datos que identifique el perfil de la población migrante que vive en su delegación, esto con el objetivo de conocer la población objetivo de políticas públicas que desarrolle.
3. Trabajar en la confianza en los servidores públicos. Es necesario hacer un trabajo de sensibilización en el funcionario antes de que esté en contacto con usuarios.
4. Homogeneizar los requisitos que se piden en todas las áreas de atención para que la información no se contradiga.
5. Aceptar la credencial que expide la SEDEREC como identificación oficial.
6. Es urgente hacer campaña para dar a conocer lo que hace la VUD y el CESAC, poniendo énfasis en que es un servicio que se pone a disposición de todas las personas.
7. Una mayor difusión de la Secretaría en cuanto a su atención a huéspedes. Esta difusión se puede dar en las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metro y en espectaculares.
8. El manejo de un segundo idioma como criterio para el perfil de puesto de responsable de la VUD/CESAC.
9. Elaboración de folletos, manuales o cualquier otro tipo de material impreso para las personas que gestionen algún trámite en la VUD/CESAC, tanto en español como en inglés, náhuatl y otomí.
10. Difusión y promoción de los elementos de denuncia y acciones que hacen exigible el derecho a la inclusión, la igualdad y la no discriminación en la Ciudad de México.
11. Implementar acciones por parte de los Jefes Delegacionales para llevar a cabo visitas periódicas a las demarcaciones territoriales que gobiernan, con el objetivo de conocer a la población.
12. Incluir el Jefe Delegacional en su agenda la participación en las sesiones de la Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana.
13. Impulsar convenios con las escuelas de idiomas para tener apoyo de traductores e intérpretes en diferentes idiomas.

14. Impulsar liderazgos interculturales a nivel comunitario que cumplan la función de intermediarios entre el gobierno y las personas migrantes que residen en la Delegación.
15. Fomentar cursos de idiomas para los servidores públicos delegacionales, de acuerdo a los idiomas más recurrentes en el servicio público.
16. Crear un área de atención a personas migrantes internacionales dentro de la Dirección de Desarrollo Social de la Delegación.
17. Armonizar leyes, reglamentos, manuales y protocolos de atención internos de acuerdo con la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana del Distrito Federal.
18. Fomentar la convivencia intercultural, por medio de la organización de fiestas y eventos de temáticos que contribuyan a reconocer la intercultural como una oportunidad para el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad.
19. Reconocer fechas y celebraciones importantes para otras naciones y culturas, como parte del trabajo de comunicación de la Delegación.
20. Impulsar la figura de mediadores interculturales para la resolución de conflictos entre personas de origen étnico cultural distinto.

Asamblea Legislativa

21. Presupuesto asignado con enfoque de interculturalidad.
22. Desarrollar política pública de inclusión.
23. Establecer la obligatoriedad de reconocer la tarjeta expedida por SEDEREC como identificación oficial al momento de solicitar trámites o servicios, no sólo en las delegaciones, sino en todas las dependencias del Gobierno del Distrito Federal.
24. Participar activamente en la Comisión de Interculturalidad, presidida por la SEDEREC.
25. Actualizar las normas en las que no se hayan integrado los criterios de interculturalidad, hospitalidad y protección de los derechos humanos en el Distrito Federal.
26. Fortalecer la Red de los y las Intérpretes y Traductoras en Lenguas Nacionales y Extranjeras y crear una red de intérpretes en lenguaje de señas.

SEDEREC

27. Brindar cursos de capacitación a funcionarios de las delegaciones sobre el tema de interculturalidad y atención al migrante.
28. Diseñar cursos de sensibilización del servidor público en relación al trato a migrantes.
29. Trabajar en conjunto con otras dependencias del GDF

30. Trabajar en cambiar las percepciones cuando se habla de migrantes y extranjeros, sociabilizar la palabra “huésped”
31. Hacer del conocimiento de los huéspedes las normas contenidas en la Ley de Migración, las cuales son mucho menos restrictivas que las de la Ley General de Población.
32. Impulsar en la agenda federal la discusión para revertir la percepción social de que la migración no regulada está directamente vinculada con la delincuencia y la seguridad nacional.
33. Actualización permanente de las bases de datos y padrones de la SEDEREC y que éstas contengan criterios que permitan conocer de manera eficaz el perfil de los huéspedes.
34. Integrar a la agenda de reuniones en materia interculturalidad a los responsables de las UNAC.
35. Aplicación real y eficiente de las normas de interculturalidad, finalizar la implementación de los mecanismos administrativos diseñados para su observancia. (Comisión de Interculturalidad y Movilidad Humana, capacitación de los facilitadores interculturales, etc).
36. Campañas de difusión de las actividades de la SEDEREC con otras dependencias del Gobierno del Distrito Federal.
37. Establecimiento de convenios de colaboración entre la SEDEREC y sectores económicos que coadyuven en la inserción laboral de los huéspedes que hayan regulado su estatus migratorio.
38. Establecer una agenda de trabajo permanente con las organizaciones dela sociedad civil que trabajan asuntos relativos al ámbito de competencia de la SEDEREC.
39. SEDEREC fomente actividades culturales para la inclusión de la población huésped.
40. Campañas de difusión sobre el funcionamiento de la credencial de huésped y sus usos.

CGMA

41. Actualización del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
42. Hacer evaluación constante
43. En caso de que el servidor público no domine otro idioma para comunicarse con personas que no hablan español, es necesario instrumentar un protocolo de actuación en el cual se contemplen traductores o mediadores que apoyen tanto al funcionario como a la persona que solicita un trámite o servicio.

44. Flexibilizar el requisito de presentar comprobante de domicilio con nombre del usuario. Permitir el uso de copias facilitaría el trámite y ayuda a generar confianza entre usuarios y autoridades.

Requerimientos mínimos

Para poder tener una atención intercultural en la Ventanilla Única Delegacional y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana se proponen los siguientes requerimientos mínimos:

- Reconocer la diversidad cultural y la interculturalidad como principios de la institucionalidad pública.
- Crear un código de conducta que incorpore la interculturalidad como principio de acción.
- Reconocer a las personas extranjeras como titulares de derechos (derechohabientes) frente a la institución.
- Establecer el derecho de las personas extranjeras a acceder a la gestión de trámites y servicios.
- Eliminar espacios de discrecionalidad a los servidores públicos para la identificación y atención a los usuarios.
- Establecer la obligación de capacitar a los servidores públicos sobre el marco de DDHH.
- Crear un área o servidor público que coordine la interculturalidad a nivel delegacional.
- Establecer requisitos y criterios de operación flexibles y acordes con la diversidad étnica-nacional (considera las características específicas de las personas extranjeras).
- Establecer tiempos y procedimientos flexibles y acordes a la diversidad étnica-nacional cultural (considera las características y necesidades específicas de las personas extranjeras).
- Crear mecanismos de acceso a la gestión de trámites y servicios para quienes tradicionalmente no los conocen.
- Utilizar un lenguaje igualitario en el trato a hombres y mujeres.
- Establecer la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de igualdad de género.
- Establecer la atribución de desarrollar acciones afirmativas dirigidas a las mujeres derechohabientes.
- Crear acciones para dar a conocer la Delegación a los ciudadanos (ámbitos territorial, político, administrativo, social, cultural, histórico, etc.)
- Establecer la obligación de conocer a la población de la Delegación, considerando su diversidad sociocultural, principalmente su origen nacional. (Territorialidad)

- Crear mecanismos de traducción e interpretación de idiomas distintos al español.
- Instituir la obligación de publicitar la información sobre trámites y servicios en otros idiomas.
- Crear una estadística sobre trámites y servicios delegacionales, que incluya la variable de nacionalidad de los usuarios.
- Establecer la obligación de capacitar a las y los funcionarios en materia de interculturalidad y hospitalidad.
- Establecer la obligación de contar con un protocolo de servicio público hospitalario e incluyente.
- Instaurar mecanismos para hacer accesibles los trámites y servicios a las localidades vulnerables (cobertura).
- Reconocer la participación y puntos de vista de los actores involucrados en la gestión de trámites y servicios.
- Reconocer el derecho de las personas extranjeras a participar en la toma de decisiones públicas.
- Establecer la obligación de consultar a las OSC, académicos o especialistas sobre el impacto y calidad de la gestión de trámites y servicios desde el enfoque intercultural.
- Establecer la obligación de capacitar a las personas extranjeras en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos como huéspedes.
- Establecer la obligación de fomentar liderazgos interculturales que sean interlocutores entre las personas extranjeras y los servidores públicos.
- Establecer la obligación de realizar consultas sobre la satisfacción a la población usuaria.
- Establecer la inclusión de los distintos sectores involucrados en la garantía de los trámites y servicios.
- Incluir a las personas extranjeras entre la población objetivo de la transparencia y acceso a la información.
- Establecer la obligación de contar con mecanismos para la publicidad de la información pública.
- Establecer procedimientos claros para acceder a la información pública.
- Establecer que la información pública debe ser accesible y comprensible para la población (inclusive traducida a otros idiomas).
- Establecer la obligación de capacitar a las y los servidores públicos en materia de transparencia y acceso a la información.
- Establecer la obligación de contar con un registro público de seguimiento a quejas, denuncias y consultas.

- Establecer la obligación de justificar las acciones dirigidas a las personas cuando quien resulte afectado lo solicite.
- Establecer mecanismos de diálogo interinstitucional en la Delegación para la integración de acciones interculturales.
- Establecer la obligación de realizar convenios específicos de colaboración con otras instituciones para el servicio efectivo a las personas extranjeras.
- Establecer la obligación de formalizar un compromiso directo de la institución con la persona usuaria para el cumplimiento de las obligaciones.
- Establecer los mecanismos e instrumentos para poder interponer quejas y denuncias.
- Establecer la obligación de difundir los mecanismos de quejas y denuncias.
- Establecer que los mecanismos e instrumentos para expresar una queja o denuncia sean accesibles para cualquier persona, indistintamente de su nacionalidad.
- Establecer la obligación de contar con la figura de mediador intercultural.
- Establecer sanciones para los servidores públicos que incumplan con lo establecido en la normatividad que los rige.
- Establecer un procedimiento de investigación en caso de originarse una violación a los derechos humanos de las personas usuarias (incluida la discriminación por origen étnico-nacional).
- Establecer la obligación de realizar evaluaciones externas sobre la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.
- Establecer la obligación de incorporar los resultados de las evaluaciones externas sobre interculturalidad en la gestión de trámites y servicios.
- Establecer la obligación de incorporar metas y evaluar los resultados periódicamente.
- Establecer la obligación de difundir el grado de avance de las metas establecidas.
- Establecer la obligación de justificar el cumplimiento o no de las metas establecidas.
- Establecer criterios para la continuidad de la política intercultural delegacional en función de los objetivos.
- Establecer la obligación de no reducir los recursos destinados a la implementación de la interculturalidad en la gestión de trámites y servicios delegacionales.
- Establecer la obligación de aumentar progresivamente los recursos destinados a la mejora en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios.
- Establecer un candado al subejercicio del gasto en la implementación del enfoque intercultural en la gestión de trámites y servicios delegacionales.
- Establecer la existencia de mecanismos de monitoreo y evaluación interna sobre la interculturalidad gestión de trámites y servicios.

Fuentes consultadas

Catálogo Único de Trámites y Servicios (2014). Recuperado de: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/

Celestino, Alfonso, et. al. (2013) *Seguimiento a la institucionalización del enfoque de derechos humanos e implementación de las líneas de acción del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal*. Iniciativa Ciudadana y Desarrollo Social, INCIDE Social, A.C., México

Coordinación General de Modernización Administrativa. (2014). *Manual de Identidad Gráfica: Unidades de Atención Ciudadana.* Recuperado de: http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/manual_de_identidad_grafica_unidades_de_atencion_c

Coordinación General de Modernización Administrativa. (2014). *Manual de Trámites y Servicios al Público.* Recuperado de: http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/manual_de_tramites_y_servicios_al_publico

Cunill Grau, Nuria (2010). Las políticas con enfoque de derechos y su incidencia en la institucionalidad pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 46. Caracas. Febrero 2010, pp. 41-72.

Gaceta Oficial del Distrito Federal. No. 1385 Ter. (2 de julio del 2014). *Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios; Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales; y Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana.* Gobierno del Distrito Federal. Recuperado de: http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Distrito%20Federal/wo72378.pdf

Gaceta Oficial del Distrito Federal. No. 1385 Bis Tomo I. (2 de julio del 2014). *Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal; Reglas Generales para la Actualización del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal; y Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal.* Gobierno del Distrito Federal. Recuperado de: http://www.consejeria.df.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/4ff1dc604fa99.pdf

Gaceta Oficial del Distrito Federal. (7 de agosto de 2014). *Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal*. Recuperado de http://www.aldf.gob.mx/archivo-d4bf87e898ac389d458ed82b621adb26.pdf

Pardo, M. (1991). *La modernización administrativa en México. Propuesta para explicar los cambios en las estructuras de la administración pública, 1940-1990.* México: El Colegio de México

Pichardo, I. (2004). *Modernización administrativa: propuesta para una reforma inaplazable.* Zinacantepec, Estado de México: El Colegio Mexiquense, A. C., UNAM-Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Vázquez, Daniel y Delaplace, Domitille (2011). Políticas Públicas con Perspectiva de Derechos humanos: Un campo en construcción. *Sur, Revista Internacional de Derechos Humanos*, núm. 14. Sao Paulo, pp. 35-65.

Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista a funcionarias y funcionarios públicos que laboran en VUD o CESAC

Guía de entrevista sobre percepción de servidores públicos

Objetivo: Conocer la percepción que tienen los servidores públicos que laboran en la Ventanilla Única Delegacional y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana sobre Interculturalidad y atención a población migrante.

- ¿Qué conocen los servidores públicos de la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana del Distrito Federal (en adelante, la LIAMMHDF) y el enfoque de interculturalidad?
- ¿Cómo atienden a los usuarios de origen extranjero?
- ¿Cómo trabajan el CESAC y la VUD desde el enfoque de interculturalidad?

Tipo de entrevista: por cuestionario
Tema: interculturalidad en trámites y servicios delegacionales.
Instrucciones: Realice la siguiente entrevista en un lugar cómodo y sin ruido. Preste atención a todo lo que la persona diga y trate de profundizar en las respuestas a preguntas abiertas. La duración de la entrevista es de 20 minutos aproximadamente.

Perfil del servidor público entrevistado

Edad Sexo Lugar de nacimiento Idiomas Escolaridad

A. ¿Qué cargo ocupa en la VUD/CESAC?
B. ¿Desde qué fecha se desempeña en este cargo?
C. ¿Qué tanto contacto tiene con los usuarios de la VUD/CESAC en la realización de sus funciones?
    a) Nunca, casi nunca
    b) Algunas veces
    c) Siempre, casi siempre
D. ¿Cuál es su empleo anterior inmediato?

I. Preguntas introductorias

1. ¿Qué opinión tiene de que en la Ciudad de México habiten personas de origen extranjero?

2. ¿Qué opinión tiene de que las personas de origen extranjero que habitan en la Ciudad de México gocen de los mismos derechos que los capitalinos?

3. ¿En su vida diaria convive con personas de origen extranjero?
    a) Sí
    b) No

    3.1 Si respondió "Sí": ¿Qué piensa de convivir con personas de origen extranjero?

    3.2 Si respondió "No": ¿Estaría dispuesto a convivir con personas de origen extranjero?

II. Universalidad

4. ¿La VUD/CESAC tiene la obligación de atender a usuarios de origen extranjero?
    a) Sí

b) No

5. Con base en el conocimiento que posee sobre trámites/servicios: si usted fuera un usuario de origen extranjero, ¿qué trámites/servicios considera que solicitaría?

6. ¿Puede identificar qué trámites/servicios son los más solicitados por los usuarios de origen extranjero? Menciónelos.
   a) Sí
   b) No

   Trámites/servicios más solicitados:

7. ¿Conoce la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana del Distrito Federal?

   a) Sí la conozco y la he leído
   b) Sí la conozco, pero no la he leído
   c) No la conozco

   7.1 Si respondió "a": ¿Puede decir de qué trata la LIAMMHDF?

8. ¿Conoce la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC)?
   a) Si la conozco y sé qué hace
   b) Si la conozco pero no sé qué hace
   c) No la conozco

   8.1 Si respondió "a": ¿Puede decir cuál es el objetivo de la SEDEREC?

9. La LIAMMHDF se expidió en el año 2011. Si para este año ya laboraba en la VUD/CESAC, ¿recuerda haber sido notificado por sus superiores sobre la existencia de esta nueva ley?
   a) Sí
   b) No

   9.1 Si respondió "a": ¿Recibió de sus superiores la instrucción de aplicar la LIAMMHDF para la realización de sus funciones públicas?

   a) Sí
   b) No

   9.2 ¿Recibió alguna capacitación acerca de la LIAMMHDF y de cómo atender a los usuarios de origen extranjero en la realización de sus funciones públicas?

   a) Sí
   b) No

10. ¿Qué tipo de identificaciones son aceptadas a los usuarios para poder solicitar un trámite/servicio?

11. ¿Cómo resuelve usted cuando un usuario de origen extranjero solicita un trámite/servicio pero éste no cuenta con una identificación oficial?

12. **(Sólo para CESAC)** La servicios que ofrece el CESAC varían en cada Delegación, ¿qué criterios se utilizan para definir el catálogo de servicios de cada Delegación?

III. Reconocimiento (exigibilidad y justiciabilidad)

13. ¿Puede el usuario presentar una queja o sugerencia a la VUD/CESAC sobre la atención recibida al solicitar un trámite/servicio?

a) Sí
b) No

13.1 Si respondió "a": ¿De qué medios dispone el usuario para presentar una queja o sugerencia?

14. ¿Qué sanción puede recibir un servidor público de la VUD/CESAC en caso de incurrir en un acto de discriminación a un usuario por motivo de su origen nacional?

15. ¿Ha recibido la VUD/CESAC de esta Delegación alguna recomendación de parte de la CDHDF o el COPRED?

16. ¿De qué manera atiende la VUD/CESAC las recomendaciones emitidas por la CDHDF y el COPRED?

IV. Igualdad y no discriminación (inclusión, salvaguarda de diferencias)

17. ¿Ha recibido capacitación sobre derechos humanos y no discriminación?

a) Sí
b) No

18. ¿Ha recibido capacitación sobre enfoque de género?

a) Sí
b) No

19. ¿Quién se encarga de brindar estos cursos/talleres?

20. ¿Existe en la VUD/CESAC alguna medida de atención diferenciada que favorezca a los usuarios que tienen alguna vulnerabilidad?

21. ¿Existe en la VUD/CESAC un módulo o servidor público que atienda específicamente a usuarios que tienen alguna vulnerabilidad?

a) Sí
b) No

22. ¿Considera que un usuario que no habla español es una persona vulnerable?

23. ¿Existe en la VUD/CESAC un módulo o servidor público que atienda específicamente a usuarios de origen extranjero?

24. ¿Qué hace cuando le toca atender a un usuario de origen extranjero pero éste se expresa en un idioma que usted no conoce?

25. ¿Existe en la VUD/CESAC alguna medida que facilite la atención a los usuarios de origen extranjero que no hablan español?

a) Sí
b) No

25.1 Si respondió “a”: ¿Puede decirme cuáles son esas medidas? (Servicio de traducción/interpretación; formatos de solicitud y materiales de difusión escritos en otros idiomas)

V. Integralidad (coordinación) y participación

26. ¿La VUD/CESAC trabaja de manera coordinada con otras instancias del Gobierno de la Ciudad de México?

a) Sí
b) No

26.1 Si respondió “a”: ¿Con qué instancias trabaja?

27. ¿Ha asistido a algún evento organizado por una instancia externa de la administración pública, asociación civil, empresa o institución académica donde se haya abordado el tema de las personas de origen extranjero que habitan en la Ciudad de México y la garantía de sus derechos?

a) Sí
b) No

28. ¿La VUD/CESAC ha organizado algún evento para el que se haya invitado a personas usuarias de origen extranjero para dar su testimonio acerca de la atención recibida al solicitar un servicio/trámite?

a) Sí
b) No

Anexo 2. Guía de entrevista a huéspedes que habitan en la Ciudad de México

Entrevista a huéspedes que habitan en la Ciudad de México

Objetivo: Conocer la percepción que tienen los huéspedes que habitan en la Ciudad de México sobre el trato que reciben de parte de autoridades de gobierno, sus derechos y la no discriminación. También se busca saber si conocen o no los trámites y servicios que se ofrecen en las delegaciones en las que viven.
Tipo de entrevista: por cuestionario
Tema: interculturalidad, migración, trámites y servicios delegacionales
Instrucciones: Realice la siguiente entrevista en un lugar cómodo y sin ruido. Preste atención a todo lo que la persona diga y trate de profundizar en las respuestas a preguntas abiertas. La duración de la entrevista es de 15 minutos aproximadamente.

Datos generales

fecha:

Edad

Sexo

Nacionalidad

Escolaridad

Idioma

Ocupación

Doc. Migratorio

Delegación

a) Cuauhtémoc
b) Gustavo A. Madero
c) Iztapalapa

Condición migratoria

a) Huéspedes (Migrante Internacional)
b) Solicitante de asilo
c) Refugiado
d) Apátrida
e) Protección complementaria
f) Residente temporal
g) Residente permanente

Migración

1. ¿Qué le motivó a migrar?
   a) Trabajo
   b) Estudios
   c) Mejorar calidad de vida
   d) Otros… ¿Cuál?

2. ¿Es la Ciudad de México su lugar de destino o es sólo tránsito?
   a) Destino
   b) Tránsito

3. ¿Cuánto tiempo llevan viviendo en la Ciudad de México?
   a) Menos de 1 año
   b) De 1 a 3 años

c) De 4 a 6 años
d) Más de 6 años

4. ¿Tiene descendencia mexicana?
   a) Sí
   b) No (pase a la pregunta 6)

5. ¿Ha solicitado algún trámite/servicio para su hijo/a?
   a) Sí
      ¿Cuál?
   b) No

6. ¿El lugar en donde vive es…?
   a) Propio
   b) Rentado
   c) De un familiar
   d) Otro… ¿Cuál?

Interculturalidad

7. ¿Alguna vez se ha sentido **discriminado** por su condición migratoria?
   a) Sí
   b) No

8. ¿Se han sentido **amenazados** por su condición o situación migratoria?
   a) Sí
   b) No
   c)
9. ¿Se han sentido **diferente** por su condición o situación migratoria?
   d) Sí
   e) No

10. ¿Ha sentido algún trato diferente al que se le brinda a los mexicanos por nacimiento?
    a) Sí
    b) No

11. **(Para quienes no hablan español)** ¿Se considera una persona en situación de vulnerabilidad (desventaja) ante los hispanohablantes?
    a) Sí
    b) No

12. ¿Ha acudido a alguna instancia a presentar queja por discriminación?
    a) Sí
    b) No

13. ¿Se considera sujeto de derechos?
    a) Sí
    b) No

14. ¿Crees que tienes derechos al no haber nacido en México o en la Ciudad de México?
    a) Sí
    b) No

15. ¿Conoce la Ley de Interculturalidad Atención a Migrantes y Movilidad Humana?
    a) Sí
    b) No

16. ¿Cómo se enteró de la SEDEREC?
    a) Conocido
    b) Campañas en medios de comunicación
    c) Internet
    d) Brigadas de Información
    e) Por alguna instancia del Gobierno del Distrito Federal
       ¿Cuál?
    f) Otro…

17. ¿Cuáles fueron los retos/obstáculos que enfrentaron una vez llegando a Mx?

18. En su estancia en la Ciudad de México, ¿qué es lo que más ha necesitado?

19. ¿Qué entiende por interculturalidad? (Lluvia de ideas)

Gobierno y sociedad

20. ¿Ha tenido contacto con alguna dependencia del Distrito Federal diferente a la SEDREC?
    a) Sí
       ¿Cuáles?
    b) No

21. ¿Ha tenido acceso a algún servicio o programa del Gobierno del Distrito Federal?
    a) Sí
       ¿Cuáles?
    b) No

22. ¿Ha tenido contacto con alguna área de la Delegación en donde vive?
    a) Sí
       ¿Cuál?
    b) No

23. ¿Por qué razones acude a la delegación?

24. ¿Le parece difícil de entender la información de las delegaciones?

a) Sí
b) No

25. ¿Se siente en confianza frente a servidores públicos?
    a) Sí
    b) No

26. ¿Ha sentido un trato distinto por parte de los servidores públicos por su origen nacional?
    a) Sí
    b) No

Trámites y servicios

27. ¿A quién recurre cuando tiene algún problema en su casa-habitación?
    a) Familiares
    b) Vecinos
    c) Servicio particular a domicilio
    d) Delegación
    e) Otros…

28. ¿A quién recurre cuando detecta algún problema en su calle o su colonia?
    a) Familiares
    b) Vecinos
    c) Servicios particulares
    d) Delegación
    e) Otros…

29. ¿Conoce la Ventanilla Única Delegacional (VUD)?
    a) Sí
    b) No

30. ¿Conoce los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)?
    a) Sí
    b) No

31. ¿Cómo se entera de los programas/servicios que ofrecen…? (marcar con "x")

	Delegaciones	*GDF*	*Gob de la Rep*
Publicidad en medios de comunicación			
Carteles en las oficinas de gobierno			
Mesas informativas			
Portales de internet			
Por amigos/conocidos			
Otro			

32. ¿Ha solicitado algún trámite en Ventanilla Única (VUD)?

a) Sí
   ¿Cuál?
b) No

33. ¿Ha solicitado algún servicio en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)?
    a) Sí
       ¿Cuál?
    b) No

34. ¿Conoce la unidad territorial a la que pertenece su colonia?
    a) Sí
       ¿Cuál es?
    b) No

35. ¿Ha utilizado/tratado de utilizar su credencial de huésped para solicitar algún trámite o servicio?
    a) Sí
       ¿Cómo fue su experiencia?
    b) No

36. De la siguiente lista, ¿qué trámites cree que puede solicitar?
37. De la siguiente lista, ¿qué servicios cree que puede solicitar?

[Si no ha solicitado ningún trámite o servicio en VUD o CESAC, aquí termina el cuestionario]

***Si ha solicitado un trámite o servicio en VUD o CESAC:**

38. ¿Puede describir su experiencia?

39. ¿Cómo calificaría el trato que recibió?
    a) Excelente
    b) Buena
    c) Ni buena ni mala
    d) Mala
    e) Pésima

40. ¿Utilizó gestores para realizar su trámite o servicio?
    a) Sí
       Describa la experiencia:
    b) No

41. ¿Ha tenido que pagar alguna cuota por realizar un trámite o servicio?
    a) Sí
       ¿Por parte de quién?
    b) No

42. ¿Le han proporcionado un servicio de traducción/interpretación?
    a) Sí

b) No

43. ¿Le han impedido algún servicio su situación/condición migratoria?
    a) Sí
    b) No

44. ¿Le han solicitado que identifique su nacionalidad?
    a) Sí
    b) No

45. ¿Qué servicios/trámites conoce?

46. ¿Se siente en confianza frente a servidores públicos?
    c) Sí
    d) No

47. ¿Le han negado servicios/trámites por falta de identificación?
    a) Sí
    b) No

48. En caso de no hablar español, ¿considera que ha tenido problemas para ser atendido en el servicio público?
    a) Sí
    b) No

49. ¿Conoce los mecanismos de queja disponibles en la VUD/CESAC?
    a) Sí
       ¿Puede mencionarlos?
    b) No

50. ¿Alguna vez ha interpuesto una queja en VUD/CESAC?
    a) Sí
    b) No

51. ¿Considera que hubo una adecuada comunicación entre usted y la persona que lo atendió?
    a) Sí
    b) No

52. ¿Le solicitaron expresar su opinión sobre el servicio/trámite que solicitó?
    a) Sí
    b) No

Anexo 3. Guía de entrevista a expertos en interculturalidad

Guía de entrevista a expertos en interculturalidad

Objetivo: Conocer la opinión que tienen los expertos en interculturalidad sobre los retos que presenta una política de interculturalidad en la Ciudad de México.
Tipo de entrevista: a profundidad
Tema: interculturalidad, migración, trámites y servicios delegacionales
Instrucciones: Realice la siguiente entrevista en un lugar cómodo y sin ruido. Preste atención a todo lo que la persona diga y trate de profundizar lo más que pueda en las preguntas. El cuestionario es sólo una guía de los puntos a tratar, muchos más pueden surgir en el transcurso de la entrevista. Pregunte si puede grabar la entrevista y si obtiene el permiso, coloque la grabadora cerca del entrevistado.

Dra. Leticia Calderón Chelius
Dra. Gabriela Morales
Dra. Giovanna Marconi
Dr. Marcello Balbo

¿Por qué hacer políticas públicas de interculturalidad cuando la población usuaria es menor al millón de personas? ¿Cuál es la justificación para pensar políticas públicas de interculturalidad?

¿Resultarán caras las políticas públicas de interculturalidad?

¿Qué rol juega la "voluntad política" en la implementación de políticas públicas de interculturalidad?

¿Cuáles son los requerimientos mínimos para las políticas públicas sobre interculturalidad?

¿Cuáles son las fallas en la Ley de Interculturalidad?

¿Cuáles son los retos de la Ley de Interculturalidad?

¿Cómo se puede dar a conocer la Ley de Interculturalidad entre servidores públicos?

¿Es la Ley muy ambiciosa?

¿A qué se debe que se haya aprobado una Ley como ésta?

¿A qué se debe que los servidores públicos no conozcan la Ley de Interculturalidad?

¿En México hay discriminación?

¿Cómo se lidia ante los estigmas que tiene la población frente a las palabras "extranjero" y "migrante"?

¿Cuál es el siguiente paso para la interculturalidad en el país?

Guía de entrevista a expertos en interculturalidad

Objetivo: Conocer la opinión que tienen los expertos en interculturalidad sobre los retos que presenta una política de interculturalidad en la Ciudad de México.
Tipo de entrevista: a profundidad
Tema: interculturalidad, migración, trámites y servicios delegacionales
Instrucciones: Realice la siguiente entrevista en un lugar cómodo y sin ruido. Preste atención a todo lo que la persona diga y trate de profundizar lo más que pueda en las preguntas. El cuestionario es sólo una guía de los puntos a tratar, muchos más pueden surgir en el transcurso de la entrevista. Pregunte si puede grabar la entrevista y si obtiene el permiso, coloque la grabadora cerca del entrevistado.

Lic. Guadalupe Chipole

Dirección de Atención a Huéspedes, Migrantes y sus Familias (en adelante, DAHMYF) de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (en adelante, SEDEREC)

1. ¿Qué obstáculos ha enfrentado la SEDEREC para la incorporación del enfoque de interculturalidad y la aplicación de la LIAMMHDF en la política y gestión gubernamental en la Ciudad de México?
    a. ¿Qué logros destaca?
2. ¿Qué necesidades presentan más los huéspedes internacionales?
3. ¿Qué derechos considera que son los más vulnerados a los huéspedes internacionales?
4. ¿De qué nacionalidades son los huéspedes internacionales más vulnerables? ¿Qué determina su vulnerabilidad?
5. ¿Con qué obstáculos se encuentra recurrentemente la DAHMYF que entorpezcan la atención a los huéspedes internacionales?
6. ¿Cómo atiende la DAHMYF a los huéspedes internacionales cuya condición migratoria es 'irregular'?
7. ¿Cuántos huéspedes internacionales acuden diariamente a la DAHMYF a solicitar ayuda/apoyo?
8. ¿Cuántas personas integran el padrón de huéspedes? ¿De qué nacionalidades existen más huéspedes registrados?
9. ¿A qué derechos da acceso la credencial de huéspedes expedida por la SEDEREC?
10. ¿Tiene la DAHMYF un registro de grupos u organizaciones creadas por huéspedes internacionales?
11. ¿Qué tipo de ayuda/apoyo es la más solicitada por los huéspedes internacionales a la DAHMYF?

12. ¿Ha sucedido que un huésped internacional acuda a la DAHMYF a pedir información sobre como solicitar un trámite/servicio en la VUD/CESAC?

La Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana en el Distrito Federal (en adelante, LIAMMHDF) y políticas públicas

13. ¿Cuál es el estado actual del Programa Sectorial de Hospitalidad, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana?

14. ¿El presupuesto anual destinado a la ejecución de los programas y políticas en la materia ha sido suficiente para cubrir las necesidades que se busca atender?

15. ¿Cuáles considera que son las dificultades para la implementación del enfoque de interculturalidad en políticas públicas?

    a. ¿De qué depende su materialización?

    b. De acuerdo con el contexto actual, ¿es urgente su implementación?

16. ¿Existe coordinación interinstitucional entre la SEDEREC y las Delegaciones? (LIAMMHDF, art. 27) ¿En qué consiste?

17. ¿Existen en las políticas, programas o acciones delegacionales criterios cuyo objetivo sea garantizar la hospitalidad, interculturalidad y trato igualitario a los huéspedes internacionales? (LIAMMHDF, art. 33)

    a. ¿Cómo ha promovido la SEDEREC la inclusión en las políticas y programas delegaciones los criterios de hospitalidad, interculturalidad y movilidad humana? (LIAMMHDF, art. 30 II)

18. ¿Ha promovido la SEDEREC asesorías/capacitaciones a los servidores públicos delegacionales en materia de hospitalidad, interculturalidad y movilidad humana? (LIAMMHDF, art. 25 XI)

Conclusiones

19. ¿Qué beneficios trae la implementación del enfoque de interculturalidad en las políticas públicas la Ciudad de México?

20. ¿Cuáles son los retos de la SEDEREC para consolidar la incorporación del enfoque de interculturalidad y la aplicación de la LIAMMHDF en la política y gestión gubernamental en la Ciudad de México?

Anexo 4. Guía de observación directa y observación participativa

Guía de Observación Directa

Guía no.

Objetivo: Conocer cómo funcionan en el día a día la Ventanilla Única Delegacional y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana al mismo tiempo de observar cómo es el trato que se les da a los usuarios de estas áreas.
Tema: interculturalidad, migración, trámites y servicios delegacionales
Instrucciones: Realice la siguiente observación desde un lugar clave para poder dar seguimiento a distintos lugares a la vez. Procure no molestar a las personas que están siendo estudiadas y procure no interactuar con las personas. Anote todo lo que observe y considere relevante para el estudio.

Unidad de observación: VUD / CESAC *Fecha:*

Delegación: Iztapalapa / GAM / Cuauhtémoc *Día:* L M M J V

Horario: 9:00 – 12:00 / 12:00 – 14:00 *Investigador(a):* AL / GJ / IG

Conteo de los asistentes (detallar datos demográficos: edades, sexo, nacionalidad)

Observaciones generales (descripción de actividades observadas, de preferencia en orden cronológico)

Observaciones de las áreas que integran las Unidades de Atención Ciudadana

Información

Observación directa	Anotaciones personales

Orientación

Observación directa	Anotaciones personales

Recepción

Observación directa	Anotaciones personales

Entrega

Observación directa	Anotaciones personales

Atención telefónica

Observación directa	Anotaciones personales

Mapeo físico del escenario y alrededores

Guía de Observación Participante

Guía no.

Objetivo: Conocer cómo funcionan en el día a día la Ventanilla Única Delegacional y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana al mismo tiempo de observar cómo es el trato que se les da a los usuarios de estas áreas.
Tema: interculturalidad, migración, trámites y servicios delegacionales
Instrucciones: Realice la siguiente observación acompañando a la persona en todo momento. Tome nota de los movimientos, actitudes y dichos de la persona. Involúcrese en la actividad sólo en la medida en que se tenga alguna pregunta porque algo no haya quedado claro. Anote todo tipo de interacción y haga un resumen cronológico.

Unidad de observación: VUD / CESAC *Fecha:*

Delegación: Iztapalapa / GAM / Cuauhtémoc *Día:* L M M J V

Horario: 9:00 – 12:00 / 12:00 – 14:00 *Investigador(a):* AL / GJ / IG

Conteo de los asistentes (detallar datos demográficos: edades, sexo, nacionalidad)

Observaciones generales (descripción de actividades observadas, de preferencia en orden cronológico)

Observaciones de las áreas que integran las Unidades de Atención Ciudadana

Información

Observación directa	Anotaciones personales

Orientación

Observación directa	Anotaciones personales

Recepción

Observación directa	Anotaciones personales

Entrega

Observación directa	Anotaciones personales

Atención telefónica

Observación directa	Anotaciones personales

Actividades relacionadas con la atención de la Ventanilla Única Delegacional

Mapeo físico del escenario y alrededores

Anexo 5. Resultados de las entrevistas realizadas a servidores públicos de VUD y CESAC

Delegación Cuauhtémoc. Perfil del servidor público entrevistado.

Distribución de hombres y mujeres por edad (VUD/CESAC)						
Rango	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	%	Total
Menos de 18	0	0	0	0.0%	0.0%	0%
De 18 a 25	0	0	0	0.0%	0.0%	0%
De 26 a 33	2	1	3	33.3%	12.5%	46%
De 34 a 41	2	1	3	33.3%	12.5%	45.8%
De 42 a 49	1	3	4	16.7%	37.5%	54.2%
De 50 a 57	0	2	2	0.0%	25.0%	25.0%
58 o más	1	1	2	16.7%	12.5%	29.2%
Total	**6**	**8**	**14**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Lugar de nacimiento (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	**%**	%	Total
DF	5	6	11	83.3%	75.0%	158.3%
Otro estado de la República	1	2	3	16.7%	25.0%	41.7%
Total	**6**	**8**	**14**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Idiomas que domina (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	**%**	Total
Sólo español	2	4	6	33.3%	50.0%	83.3%
Inglés	4	4	8	66.7%	50.0%	117%
Otro	0	0	0	0.0%	0.0%	0%
Total	**6**	**8**	**14**	**100.0%**	**100.0%**	**200%**

Nivel de escolaridad (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	**%**	%	Total
Preparatoria y/o técnico	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
Licenciatura	5	8	13	83.3%	100.0%	183.3%
Maestría o posgrado	1	0	1	16.7%	0.0%	16.7%
Total	**6**	**8**	**14**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Cargo que ocupa en la VUD/CESAC	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	**%**	Total
Coordinador	2	0	2	28.6%	0.0%	28.6%
Líder coordinador/operador	4	6	10	57.1%	85.7%	143%
Operador de ventanilla	1	1	2	14.3%	14.3%	29%
Total	**7**	**7**	**14**	**100%**	**100%**	**200%**

Pregunta 1.-	*¿Qué opinión tiene de que en la Ciudad de México habiten personas de origen extranjero?*			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.			
1	Bien	(México) País intercultural	Proporcionana cultura e intercambio.	
2	No tengo problema con eso			
3	Ninguna en particular			
4	Muy buenas. (México)ciudad que ofrece alternativas			
5	Siempre debe existir igualdad, es la misma atención para todas las personas			
6	Interesante, enriquecedor, siempre que sea bajo normatividad del país. El mexicano pierde			
7	Es su decisión propia	(Los extranjeros) quitan empleos.		
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.			
1	No estoy muy de acuerdo	Se debe dar prioridad a los mexicanos. Que vengan siempre que		
2	La ciudad es cosmopolita, todos podemos vivir.			
3	Ninguna. Ningún problema. No me perjudica ni me beneficia.			
4	Estoy a favor de la interculturalidad			
5	No me molesta	Parte de su cultura nos la hacen llegar.		
6	Bueno	la ciudad permite la integración		
7	Excelente	Enriquece (México) Ciudad multicultural, pluricultural.		

Pregunta 1.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Ninguna en particular	2	25.0%
Deben mantenerse bajo la normatividad del país	1	12.5%
Los extranjeros vienen a quitar empleos	2	25.0%
Promueve la interacción cultural en la ciudad	3	37.5%
Total	**8**	**100%**

Pregunta 1.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Promueve la interacción cultural en la ciudad	5	50.0%
Es bueno	2	20.0%
Otras	3	30.0%
Total	**10**	**100.0%**

Pregunta 2.-	*¿Qué opinión tiene de que las personas de origen extranjero que habitan en la Ciudad de México gocen de los mismos derechos que los capitalinos?*			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.			
1	Parece bien			
2	Bien	Siempre que se cumpla con la normatividad		
3	En desacuerdo	No deben contar con los mismos derechos		
4	En desacuerdo			
5	Trato igualitario entre personas sin importar su nacionalidad			
6	Me parece bien			
7	Tenemos que contar con los mismos derechos			
Pregunta 2.-				
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.			
1	Que sean respetados sus derechos humanos			
2	Ninguna en particular			
3	Deben adquirirlos al nacionalizarse			
4	Deben contar con los mismos derechos			
5	Los tratan mejor que a los mexicanos		En desacuerdo	
6	Deben ser los mismos derechos			
7	Excelente	Sociedad a la v	Deben respetarse los mismos derechos humanos	

Pregunta 2.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Me parece bien	3	37.5%
No deben contar con los mismos derechos	2	25.0%
Deben contar con los mismos derechos	2	25.0%
Ninguna en particular	0	0.0%
Deben mantenerse bajo la normatividad del país	1	12.5%
Total	**8**	**100.0%**

Pregunta 2.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Deben contar con los mismos derechos	4	57.1%
En desacuerdo	2	28.6%
Ninguna en particular	1	14.3%
Total	**7**	**100.0%**

	Universalidad			
Pregunta 6.-	*¿Qué trámites/servicios son los más solicitados por los usuarios de origen extranjero?*			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.			
1	Lineamientos de obras			
2	Certificado de r	Apertura de es	Todos los que brinda la VUD	
3	Establecimientos mercantiles			
4	Certificado de residencia			
5	Certificado de residencia		Permisos de giro mercantil	
6	Giros mercantil	Asuntos económicos		
7	Certificados de	Apertura de establecimiento mercantil		

Pregunta 6.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Certificado de residencia	4	36.4%
Apertura de establecimento mercantil	5	45.5%
Otras	2	18.2%
Total	**11**	**100.0%**

Pregunta 6.-					
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.				
1	No identifico ninguno				
2	Alumbrado pút	Desasolve	Tala de árboles		
3	Alumbrado pút	Vigilancia	Toma de agua	Basura	
4	Poca o nulas solicitudes				
5	Alumbrado público				
6	No identifico ninguno				
7	Toma de agua				

Pregunta 6.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Alumbrado público	3	27.3%
Toma de agua	2	18.2%
No identifico ninguno	2	18.2%
Otras	4	36.4%
Total	**11**	**100.0%**

Pregunta 7.-	***¿Conoce la LIAMMHDF?***						
	Pregunta 7.-	**VUD**	**CESAC**	%	%	Total
	Sí la conozco y la he leído	1	1	14.3%	14.3%	28.6%
	Sí la conozco, pero no la he leido	1	1	14.3%	14.3%	28.6%
	No la conozco	5	5	71.4%	71.4%	142.9%
	Total	**7**	**7**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Pregunta 8.-	***¿Conoce la SEDEREC?***						
	Pregunta 8.-	**VUD**	**CESAC**	%	%	Total
	Sí la conozco y sé qué hace	1	0	14.3%	0.0%	14.3%
	Sí la conozco pero no sé qué hace	4	2	57.1%	28.6%	85.7%
	No la conozco	2	5	28.6%	71.4%	100.0%
	Total	**7**	**7**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Pregunta 11-	***¿Cómo resuelve usted cuando un usuario de origen extranjero solicita un trámite /servicio pero éste no cuenta con una identificación oficial?***			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.			
1	Lo resuelvo yo	No se le niega el servicio pero no se le puede atender		
2	No ha tenido esos	casos		
3	Les damos opci	Tienen acceso	a conocer una respuesta pero no se les entrega nada	
4	Con el certificado de residencia			
5	Los canalizo al área correspondiente para saber si procede su solicitud			
6	Tramitar ante correos que es migrante		Pasaporte	
7	Depende del trámite			

Pregunta 11.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Se les dan otras opciones para identificarse	4	44.4%
Se les canaliza al área correspondiente	1	11.1%
Se les da el servicio pero no pocede su trámite	3	33.3%
No ha habido casos	1	11.1%
Total	**9**	**100.0%**

Pregunta 11.-				
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.			
1	Habla con su jefe para resolverlo			
2	Parten de la bu	Se identifican	Ellos vienen de buena fe y nosotros actuamos de buena fe	
3	Identificación c	Comprobante de domicilio en el país		
4	No ha habido casos			
5	Sin identificaci	Lo pueden hacer intermediarios pero con Carta Poder		
6	Pide asesoria a	se levanta el r	Se da orientación	
7	Se da atención y orientación.			

Pregunta 11.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Habla con su jefe para resolverlo	2	22.2%
Necesitan identificarse de alguna forma	3	33.3%
Se les da atención y orientación.	2	22.2%
Carta poder	2	22.2%
Total	**9**	**100.0%**

	Reconocimiento (exigibilidad y justiciabilidad).				
Pregunta 13.1-	***¿De qué medios dispone el usuario para presentar una queja o sugerencia?***				
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.				
1	En coordinación de la VUD	Contraloría interna			
2	En coordinación de la VUD	Contraloría interna			
3	En coordinación de la VUD o vía escrita		El coordinador da seguimiento		
4	Hablando con el coordinador	Contraloría interna			
5	Contraloría interna	Libro de quejas			
6	Oficio de redacción libre dirigido al jefe delegacional			Contraloría interna delegacional	
7	En coordinació	Contraloría int	Buzón de quejas		
Pregunta 13.1-					
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.				
1	El ciudadano sabe a qué instancias recurrir				
2	Por medio de un escrito	Una comparecencia solicita			
3	En contraloría interna	Vía internet			
4	No sabe				
5	Vía telefónica	Una comparecencia solicita			
6	Buzón de suger	Oficina de contraloría			
7	Buzón de quejas				

Pregunta 13.1	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
De la coordinación de la VUD	4	28.6%
De contraloría interna delegacional	6	42.9%
Buzón de quejas	2	14.3%
El coordinador se encarga de ello	2	14.3%
Total	**14**	**100.0%**

Pregunta 13.1	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
De contraloría interna delegacional	2	22.2%
Una comparecencia solícita	2	22.2%
Buzón de quejas	2	22.2%
Otras	3	33.3%
Total	**9**	**100.0%**

Pregunta 14.-	***¿Qué sanción puede recibir un servidor público de la VUD/CESAC en el caso de incurrir en un acto de discriminación a un usuario por motivo de su origen nacional?***				
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.				
1	Amonestación o despido				
2	Suspensión de actividades				
3	Debe haber sar	llamada de atención			
4	Amonestación	suspención	inhabilitación		
5	suspensión ten	suspensión definitiva del cargo			
6	Remoción del c	sanción por día	o sanción económica		
7	Suspensión o inhabilitación				
Pregunta 14.-					
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.				
1	No les han notificado		Económica	Suspensión t	Remoción de cargo
2	No como tal en caso de discriminación				
3	Derechos humanos		Sanción admir	Contraloría	inhabilitación
4	Llamada de atención				
5	Verbal	Económica	Remoción del puesto		
6	No sabe cuál				
7	No sabe cuál				

Pregunta 14	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Amonestación económica	5	41.7%
Suspensión temporal	4	33.3%
Suspensión definitiva	3	25.0%
Total	**12**	**100.0%**

Pregunta 14	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Suspensión definitiva	2	18.2%
Suspensión temporal	2	18.2%
Llamada de atención	2	18.2%
Amonestación económica	3	27.3%
No sabe	2	18.2%
Total	**11**	**100.0%**

	Igualdad y no discriminación (inclusión, salvaguarda de diferencias).					
pregunta 22.-	***¿Considera que un usuario que no habla español es una persona vulnerable?***					
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.					
1	Sí, porque no todo el mundo va a entender lo que dice	Necesita atención preferencial.				
2	Sí, no se le puede dar la misma atención que a los demás					
3	Sí, por que sino cómo se comunica					
4	Sí se requiere un mayor conocimiento para atenderlos	A veces traen un traductor				
5	Sí porque no se les entiende					
6	Sí, pues no tienen las armas para poder defenderse					
7	Sí, en cuanto a que no se les puede entende	A veces esas personas no saben escribir				
pregunta 22.-						
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.					
1	Sí, al no conocer el idioma lo pueden malorie	Puede ser di	Puede ser objeto de robo.			
2	no					
3	Claro, en el sentido de que no se van a enteder					
4	Sí, por el idiom	Se pueden buscar mecanismos para atend	No existe en	Se hace por inciativa		
5	Sí, pierde posibilidad de comunicación					
6	Sí					
7	Sí, pues les impide una buena comunicación.					

Pregunta 22	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Sí, porque no se les entiende	4	44.4%
Sí, porque necesitan atención preferencial	3	33.3%
Sí, porque requieren atención diferenciada	2	22.2%
Total	**9**	**100.0%**

Pregunta 22	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	CESAC	%
Sí, la diferencia de idiomas impide la comunicación	5	50.0%
Sí, mas no existen manuales de operación	2	20.0%
Otras	3	30.0%
Total	**10**	**100.0%**

Pregunta 24.-	***¿Qué hace cuando le toca atender a un usuario de origen extranjero pero éste se expresa en un idioma que usted no conoce?***					
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.					
1	Se le puede hacer llegar un "vale stop" al jefe delegacional, para que se pueda hacer llegar a un traductor.					
2	Pido traer a alguien que pueda traducir					
3	No ha pasado	Trataría de hab	Conactaría con la embajada o consulado			
4	Cuando no hab	Se dificulta				
5	Apoyo con otro compañero que sí domina el inglés o con un traductor.					
6	No se le puede	Busco en otra área si alguien puede traduc	No ha sido un problema porque el			
7	Canalizo al área de jurídico porque ellos tienen traductores.					
Pregunta 24.-						
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Cuauhtémoc.					
1	Mediante seña	Dándole objet	Hablándole en inglés mediante otra oficina			
2	Intentaría comunicarme					
3	Utilizando su conocimimiento de inglés					
4	Mediante un intermedriario.					
5	No, pues no nos entenderíam	Estaría en disposición de atenderlo, pero qué se le puede hacer.				
6	Pedíría a un traductoPero no eh visto algún protocolo de actuación					
7	Lo haría por comunicación escrita.					

Pregunta 24	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Solicito un traductor en otra área o a la delegación	5	45.5%
La atención se dificulta sino habla inglés	2	18.2%
Otras	4	36.4%
Total	**11**	**100.0%**

Pregunta 24	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	CESAC	%
Con apoyo de un traductor	2	22.2%
Utilizaría mis conocimientos de inglés	2	22.2%
Utilizaría otros medios no verbales	3	33.3%
Otras	2	22.2%
Total	**9**	**100.0%**

Pregunta 25.-	***¿Existe en la VUD/CESAC alguna medida que facilite la atención a los usuarios de origen***
Otras respuestas	
1	Solicitud directa al jefe delegacional para un traductor o bien a jurídico
2	No hay instrucción de ello ni servidores públicos dedicados a ese servicio
3	No hay protocolo de atención
4	No, se consulta con otros compañeros

	Integralidad (coordinación) y participación
pregunta 27.-	***¿Ha asisitido a algún evento organizado por una instancia externa de la administración pública, asociación civil, empresa o institución académica donde se haya abordado el tema de las***
	El 100% de los entrevistados no ha asistido a algún evento.

pregunta 28.-	***¿La VUD/CESAC ha organizado algún evento para el que se haya invitado a personas usuarias de origen extranjero para dar su testimonio acerca de la atención recibida al solicitar un servicio/trámite?***
	El 100% de los entrevistados desconoce que se haya organizado algún evento.

Pregunta 25.-	**VUD**	**CESAC**	%	%	Total
Sí	1	0	14.3%	0.0%	14.3%
No	6	7	85.7%	100.0%	185.7%
Total	7	7	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Pregunta 12	***(Sólo para CESAC) Los servicios que ofrece el CESAC varían en cada Delegación, ¿qué criterios se utilizan para definir el catálogo de servicios de cada Delegación?***
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Cuauhtémoc.
1	Por las necesidades de esta demarcación. En base a solici En base a las (Con base en la gente de
2	No sabe, es nueva
3	Comprobar que está dentro de la Delegación
4	Varía en zonas rurales pero en general son los mismos. Espacio más que tipo de población
5	No sabe como funcionan otras CESAC
6	No respondió
7	NO respondió

Pregunta 12.- (Sólo CESAC)	**CESAC**	%
No sabe	2	29%
Mediante las necesidades de la zona dentro de la Delegaci	3	43%
No respondió	2	29%
Total	**7**	**100%**

Delegación Gustavo A. Madero. Perfil del servidor público entrevistado.

Distribución de hombres y mujeres por edad (VUD/CESAC)						
Rango	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	%	Total
Menos de 18	0	0	0	0.0%	0.0%	0%
De 18 a 25	0	1	1	0.0%	14.3%	14%
De 26 a 33	0	3	3	0.0%	42.9%	43%
De 34 a 41	2	2	4	66.7%	28.6%	95.2%
De 42 a 49	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
De 50 a 57	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
58 o más	1	1	2	33.3%	14.3%	47.6%
Total	**3**	**7**	**10**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Lugar de nacimiento (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	**%**	%	Total
DF	3	7	10	100.0%	100.0%	200.0%
Otro estado de la República	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
Total	**3**	**7**	**10**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Idiomas que domina (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	**%**	Total
Sólo español	1	4				
Inglés	3	1				
Otro	0	1				
Total	**4**	**6**	**0**	**0.0%**	**0.0%**	**0%**

Nivel de escolaridad (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	**%**	%	Total
Preparatoria y/o técnico	1	1	2	33.3%	14.3%	47.6%
Licenciatura	2	6	8	66.7%	85.7%	152.4%
Maestría o posgrado	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
Total	**3**	**7**	**10**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Cargo que ocupa en la VUD/CESAC	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	**%**	Total
Coordinador	2	0	2	66.7%	0.0%	66.7%
Líder coordinador/operador	1	6	7	33.3%	85.7%	119%
Operador de ventanilla	0	1	1	0.0%	14.3%	14%
Total	**3**	**7**	**10**	**100%**	**100%**	**200%**

Pregunta 1.-	***¿Qué opinión tiene de que en la Ciudad de México habiten personas de origen extranjero?***			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.			
1	Por ser una ciu	No lo veo mal,	Aquellos que acreditan su residencia en la SEGOB	
2	No tengo ningú	Es bueno conta	Como ciudadano te relaciones con otro tipo de culturas	
3	No tengo confli	No me afecta ni me beneficia		
4	Está bien	Pueden conoc	Visión hacia el turismo	
5	Me parece bier	Podemos inter	Aprendizaje mutuo	
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.			
1	No respondió			
2	Es positivo	México es flexible y da oportunidades de desarrollo		
3	No tengo ningú	Todos tiene el derecho de buscar el trabajo en el lugar que se les brinde		
4	No contestó			
5	Está bien, no ve	inconveniente		

Pregunta 1.-	***Frecuencia de mención***	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Ninguna en particular	2	28.6%
Me parece bien	2	28.6%
Promueve la interacción cultural en la ciudad	3	42.9%
Total	**7**	**100%**

Pregunta 1.-	***Frecuencia de mención***	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Todos tienen derecho al trabajo en México	2	28.6%
Es bueno	3	42.9%
No respondió	2	28.6%
Total	**7**	**100.0%**

Pregunta 2.-	***¿Qué opinión tiene de que las personas de origen extranjero que habitan en la Ciudad de México gocen de los mismos derechos que los capitalinos?***		
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.		
1	No nos afecta, somos seres humanos, son habitantes con los mismos derechos y obl.		
2	Está bien, si yo fuera a otro país exigiría lo mismo.		
3	Tienen los mismos derechos por personas		
4	Finalmente como personas tenemos los mismos derechos		
5	Si lo permite el derecho no ve inconveniente, Migrantes regulares.		
Pregunta 2.-			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.		
1	De acuerdo, porque son personas con derechos y obligaciones		
2	No debería ser	Ellos pasan con facilidad y nosotros como mexicanos no	
3	No deben existir diferencias		
4	Está bien, es bueno el apoyo		
5	Derechos de to	Apegarse a las reglas	No son más ni menos

Pregunta 2.-	***Frecuencia de mención***	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Me parece bien	2	33.3%
Como personas cuentan con los mismos derechos	4	66.7%
Total	**6**	**100.0%**

Pregunta 2.-	***Frecuencia de mención***	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Deben contar con los mismos derechos y obligaciones	2	33.3%
Estoy de acuerdo	3	50.0%
Estoy en desacuerdo	1	16.7%
Total	**6**	**100.0%**

	Universalidad		
Pregunta 6.-	***¿Qué trámites/servicios son los más solicitados por los usuarios de origen extranjero?***		
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.		
1	Certificado de residencia		
2	Certificado de r	Licencias de co	Constancias
3	Certificado de r	Constancia alineamiento	
4	Certificado de residencia		
5	Certificado de r	(no es común que vengan)	

Pregunta 6.-	***Frecuencia de mención***	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Certificado de residencia	5	55.6%
Constancia de alineamiento	3	33.3%
Licencias de construciòn	1	11.1%
Total	**9**	**100.0%**

Pregunta 6.-				
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.			
1	Desasolves, má	Luminarias	Podas	
2	Alumbrado	Bacheo	Desasolve	
3	No sabe			
4	Vigilancia	Seguridad		
5	No sabe			

Pregunta 6.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Alumbrado público	2	22.2%
Desasolve	2	22.2%
No identifico ninguno	2	22.2%
Otras	3	33.3%
Total	**9**	**100.0%**

Pregunta 7.-	***¿Conoce la LIAMMHDF?***

Pregunta 7.-	VUD	CESAC	%	%	Total
Sí la conozco y la he leído	1	0	20.0%	0.0%	20.0%
Sí la conozco, pero no la he leido	0	1	0.0%	20.0%	20.0%
No la conozco	4	4	80.0%	80.0%	160.0%
Total	**5**	**5**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Pregunta 8.-	***¿Conoce la SEDEREC?***

Pregunta 8.-	VUD	CESAC	%	%	Total
Sí la conozco y sé qué hace	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
Sí la conozco pero no sé qué hace	3	1	60.0%	20.0%	80.0%
No la conozco	2	4	40.0%	80.0%	120.0%
Total	**5**	**5**	**100.0%**	**100.0%**	**200.0%**

Pregunta 11-	***¿Cómo resuelve usted cuando un usuario de origen extranjero solicita un trámite /servicio pero éste no cuenta con una identificación oficial?***			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.			
1	Se manda hacer	carta de identidad a subdirector de gobierno		
2	Se manda al áre	Habla con enca	Tramitar certificado de identidad	
3	Si no se acredita identificación no se puede dar el trámite pero no se niega el servicio			
4	Lo mando al área de gobierno delegacional para darle una cédula de identidad			
5	El área dictaminadora decide si pasa el documento			

Pregunta 11-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Se le canaliza al área dictaminadora	4	80.0%
Se les da el servicio pero no pocede su trámite	1	20.0%
Total	**5**	**0.0%**

Pregunta 11.-				
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.			
1	Carta poder dada al propietario para que éste la elabore y lleve a cabo la solicitud			
2	Central de corr	La delegada resuelve		
3	Pasaporte	Preguntar a un superior		
4	Cédula de identidad			
5	Carta poder	Copia del IFE del propietario del lugar	No procede sin identificación	

Pregunta 11.-	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Habla con un superior para resolverlo	2	28.6%
Solicitando carta poder	2	28.6%
Otras	3	42.9%
Total	**7**	**100.0%**

	Reconocimiento (exigibilidad y justiciabilidad).		
Pregunta 13.1-	***¿De qué medios dispone el usuario para presentar una queja o sugerencia?***		
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.		
1	Buzón de queja	El coordinador lo revisa y toma desición co base en la norma	
2	Ir al órgano de	Buzón de quejas y sugerencia	CGMA delegacional le da seguimiento
3	A través de una encuesta que hizo contraloría		
4	Contraloría social		
5	Buzón de queja	Contraloría social	
Pregunta 13.1-			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.		
1	Coordinador re	Correo electrónico o en persona	
2	Contraloria interna		
3	Buzón de queja	Contraloría interna	
4	Buzón de queja	Cuestinario de satisfacción	
5	Contraloría interna		

Pregunta 13.1	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Contraloría social	4	50.0%
Buzón de quejas	3	37.5%
El coordinador se encarga de ello	1	12.5%
Total	**8**	**100.0%**

Pregunta 13.1	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
De contraloría interna delegacional	3	50.0%
Buzón de quejas	2	33.3%
Otras	1	16.7%
Total	**6**	**100.0%**

Pregunta 14.-	***¿Qué sanción puede recibir un servidor público de la VUD/CESAC en el caso de incurrir en un acto de discriminación a un usuario por motivo de su origen nacional?***	
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.	
1	Suspensión	Inhabilitación de funciones
2	Ninguna	
3	Suspensión de	Llamada de atención
4	No ha recibido	
5	Ley de responsabilidades de servidor público	
Pregunta 14.-		
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.	
1	No sabe	
2	Contraloría interna	
3	Inhabilitación	
4	Acta administra	Puede ser sacado del departamento
5	No sabe	

Pregunta 14	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Suspensión de labores	3	42.9%
No sabe	2	28.6%
Otras	2	28.6%
Total	**7**	**100.0%**

Pregunta 14	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**CESAC**	%
Suspensión definitiva	2	33.3%
No sabe	2	33.3%
Otras	2	33.3%
Total	**6**	**100.0%**

	Igualdad y no discriminación (inclusión, salvaguarda de diferencias).	
pregunta 22.-	***¿Considera que un usuario que no habla español es una persona vulnerable?***	
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.	
1	No, porque hay otras formas de comunicarnos	
2	No es vulnerable, pero se debe de buscar la	forma de lograr una comunicación
3	Sí es complicad	Si no se expresa en español es difícil
4	Probablemente al pedir información se le negaría información o sería incorrecta	
5	Sí, porque ya no cuenta con recursos para socializar en español	

Pregunta 22	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
Sí, por la diferencia de idioma	3	60.0%
No, pues hay otras formas de comunicarse	2	40.0%
Total	**5**	**100.0%**

pregunta 22.-	
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.
1	No, no siento que sea vulnerable
2	Sí porque no estamos capacitados para solucionar el problema y orientarlo
3	Sí, por la facilidad de ser maltratados
4	No me ha tocado entender
5	Sí, es complicada la comunicación

Pregunta 22	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	CESAC	%
Sí, debido a la diferencia de idioma	3	60.0%
No considero que lo sea	2	40.0%
Total	**5**	**100.0%**

Pregunta 24.-	***¿Qué hace cuando le toca atender a un usuario de origen extranjero pero éste se expresa en un idioma que usted no conoce?***
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la VUD. Delegación Gustavo A. Madero.
1	No me ha tocado. Usaría un traductor web
2	No me ha tocado, no sé que h Lo usuarios deben hablar el idioma
3	Iría con el coordinador y preguntaría qué se puede hacer
4	Solicitaría al centro de lenguas extranjeras del IPN
5	Acudir a alguie Usar el traduct Solicitaría un servicio a un centro de idiomas

Pregunta 24	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	**VUD**	%
No me ha tocado atender	2	25.0%
Usaría un traductor web	2	25.0%
Acudiría a alguien más	2	25.0%
Solicitaría servicio a un centro de idiomas	2	25.0%
Total	**8**	**100.0%**

Pregunta 24.-	
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero.
1	Busca la maner Mediante dibujos o garabatos
2	Canalizarlo al coordinador
3	Señas Ver la forma
4	De manera intu Utilizar facultades diversas para darse a entender
5	Buscaría a alguien que hable e

Pregunta 24	*Frecuencia de mención*	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	CESAC	%
Solicitaría apoyo de un compañero o un superior	2	33.3%
Buscaría la manera de comunicarme	2	33.3%
Utilizaría otros medios no verbales	2	33.3%
Total	**6**	**100.0%**

Pregunta 25.-	***¿Existe en la VUD/CESAC alguna medida que facilite la atención a los usuarios de origen***
Otras respuestas	
	El 100% de los entrevistados (VUD/CESAC) mencionó que no hay ninguna medida que facilite la atención a usuarios de origen extranjero que no hablan español

Pregunta 25.-	VUD	CESAC
Sí	0	0
No	5	5
Total	5	5

Integralidad (coordinación) y participación

pregunta 27.-	***¿Ha asisitido a algún evento organizado por una instancia externa de la administración pública, asociación civil, empresa o institución académica donde se haya abordado el tema de las***
	El 100% de los entrevistados no ha asistido a algún evento.

pregunta 28.-	***¿La VUD/CESAC ha organizado algún evento para el que se haya invitado a personas usuarias de origen extranjero para dar su testimonio acerca de la atención recibida al solicitar un servicio/trámite?***
	El 100% de los entrevistados desconoce que se haya organizado algún evento.

Pregunta 12	*(Sólo para CESAC) Los servicios que ofrece el CESAC varían en cada delegación, ¿qué criterios se utilizan para definir el catálogo de servicios de cada delegación?*
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados del CESAC. Delegación Gustavo A. Madero
1	Demografía y zona geográfica
2	Varía muy poco. Cesac como p Bajo una misma línea
3	Modernización y coordinación
4	No sabe
5	Mismos servicios

Pregunta 12.- (Sólo CESAC)	**CESAC**	%
En general son los mismos servicios	2	33%
Otras	4	67%
Total	**6**	**100%**

Delegación Iztapalapa. Perfil del servidor público entrevistado.

Distribución de hombres y mujeres por edad (VUD/CESAC)						
Rango	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	%	Total
Menos de 18	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
de 18 a 25	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
de 26 a 33	0	2	2	0.0%	33.3%	33.3%
de 34 a 41	3	2	5	75.0%	33.3%	108.3%
de 42 a 49	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
de 50 a 57	1	1	2	25.0%	16.7%	41.7%
58 o más	0	1	1	0.0%	16.7%	16.7%
total	**4**	**6**	**10**	100.0%	100.0%	200.0%

Lugar de nacimiento (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	%	**total**
DF	4	5	9	100%	83%	183%
Otro estado de la República	0	1	1	0%	17%	17%
total	**4**	**6**	10	100%	100%	200%

Idioma que domina (VUD/CESAC)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	%	%	total
Sólo español	2	6	8	50.0%	100.0%	150.0%
Inglés	1	0	1	25.0%	0.0%	25.0%
Otro	1	0	1	25.0%	0.0%	25.0%
Total	**4**	**6**	10	100.0%	100.0%	200.0%

Cargo que ocupa en la VUD/CESAC	**Hombres**	**Mujeres**	**total**	%	%	total
Coordinación	1	0	1	25.0%	0.0%	25.0%
Atención telefónica	0	1	1	0.0%	16.7%	16.7%
Operador de ventanill	2	5	7	50.0%	83.3%	133.3%
Asesoría de tr{amites	1	0	1	25.0%	0.0%	25.0%
Total	**4**	**6**	**10**	**100.0%**	**100.0%**	200.0%

¿Qué tanto contacto tiene con los usuarios de la VUD/CESAC en la realización de sus						
	VUD	CESAC	Total	%	%	total
Nunca, casi nunca	1	0	1	20.0%	0.0%	20.0%
Algunas veces	2	0	2	40.0%	0.0%	40.0%
Siempre,casi siempre	2	5	7	40.0%	100.0%	140.0%
Total	**5**	**5**	**10**	**100.0%**	**100.0%**	200.0%

Preguntas introductorias

Pregunta 1.-	***¿Qué opinión tiene de que en la Ciudad de México habiten personas de origen extranjero?***			
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la CESAC. Delegación Iztapalapa			
1	L a ciudad de México perr	Seguridad para alentar a estas personas a vivir aquí		
2	Excelente			
3	Personal extranjero y del interior	Fuente de ingresos		
4	Es bueno, la comunicación es buena, mientras no se apoderen.			
5	Esta bien, siempre que sean trabajadoras			

Pregunta 1.-	**Frecuencia de mención**	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención.	CESAC	%
Es bueno	2	28.6%
De acuerdo siempre que sea por motivos laborales	3	42.9%
Otras	2	28.6%
Total	7	100.0%

Pregunta 2.-	***¿Qué opínión tiene de que las personas de origen extranjero que habitan en la Ciudad de México gocen de los mismos derechos que los capitalinos?***		
Cuestionario #	Respuestas de los funcionarios entrevistados de la CESAC. Delegación Iztapalapa		
1	De acuerdo en que por su condición de personas tienen los mismos derechos.		
2	Bien, mientras no quiten empleos		
3	Igualdad, pero prioridad a capitalinos		
4	Cumplan con la ley mexicana		
5	Bien, por vivir en el mism	Obligaciones y derechos	Son habitantes de la Ciudad de México

Pregunta 2.-	**Frecuencia de mención**	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia	CESAC	%
Estoy de acuerdo	3	37.5%
Tienen los mismos derechos y obligaciones	2	25.0%
Otras	3	37.5%
Total	8	100.0%

Pregunta 3.-	***¿En su vida diaria convive con personas de origen extranjero?***			
Cuestionario #				
1	Sí, y aprende	Júntate con los que sacan 10		
2	No, pero estaría dispuesto a convivir con personas de origen extranjero.			
3	Sí, mientras no afecten el desarrollo económico			
4	No, pero considero que es una forma de compartir culturas			
5	No, pero en el trabajo sí,	Sí, para que con base en sus experiencias enriquezcan su trabajo.		

Pregunta 3.-	**Frecuencia de mención**	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia	CESAC	%
No, pero sería enriquecedor la interacción cu	3	50.0%
No, pero estaría dispuesto a convivir con ello	3	50.0%
Total	6	100.0%

Universalidad

Pregunta 6.-	***¿Qué trámites/servicios son los más solicitados por los usuarios de origen extranjero?***			
Cuestionario #				
1	Curp, para extranjeros			
2	Curp, segunda gerneración			
3	Mejoramiento urbano	bacheo	Luminarias	Arreglo de banquetas
4	Curp			
5	Curp para extranjeros.			

Pregunta 6.-	**Frecuencia de mención**	%
Patrones o respuestas con mayor frecuencia	CESAC	
Curp para extranjeros	4	80.0%
Otras	1	20.0%
Total	**5**	**100.0%**

pregunta 7.-	***¿Conoce la LIAMMHDF?***

Pregunta 7.-	CESAC	%
Sí la conozco y la he leído	0	0.0%
Sí la conozco, pero no la he leído	2	40.0%
No la conozco	3	60.0%
Total	**5**	**100.0%**

Pregunta 8.-	*¿Conoce la SEDEREC?*

Pregunta 7.-	CESAC	%
Sí la conozco y sé que hace	3	60.0%
Sí la conozco, pero no sé que hace	0	0.0%
No la conozco	2	40.0%
Total	**5**	**100.0%**

Pregunta 11.-	*¿Cómo resuelve usted cuando un usuario de origen extranjero solicita un trámite/servicio pero éste no cuenta con una identificación oficial?*
Cuestionario #	
1	Identificación expedida p Acudir a la embajada principalmente orientación
2	Es una obligación. No se necesitaría
3	Pedir que otra persona que se pueda identificar pida el servicio
4	Por intuición reporta/pide asesoría
5	Buscar solución, por no poder acreditar la original, envían al INM

Pregunta 11.-		Frecuencia de mención	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia		CESAC	%
Solicitar una identificación		2	33.3%
Canalizarlo a otra institución para recibir orie		3	50.0%
Es una obligación, no se necesitaría		1	16.7%
Total		**6**	**100.0%**

Pregunta 12.-	*Lo servicios que ofrece el CESAC varían en cada Delegación, ¿qué criterios se utilizan para definir el catálogo de servicios de cada Delegación?*
Cuestionario #	
1	No está de a No hay servicios específicos por origen de país.
2	Agua, drenaje, bacheo, alumbrado, limpia.
3	el problema del agua
4	No contestó
5	Cantidad de No se puede identificar un servicio de CESAC para población extranjera.

Pregunta 12.-		Frecuencia de mención	
Patrones o respuestas con mayor frecuencia		CESAC	%
Problemas relacionados con el agua y otros s		2	40.0%
No hay servicios específicos para población e		2	40.0%
No contestó		1	20.0%
Total		**5**	**100.0%**

Pregunta 13.1-	*¿De qué medios dispone el usuario para presentar una queja o sugerencia?*
Cuestionario #	
1	Buzón de quejas y sugerencias
2	Buzón de quejas y sugerencias
3	Por teléfono o acudiendo a contraloria interna o del DF
4	Buzón de quejas y sugere Con la secretaria del coordinador directamente
5	Buzón de quejas y sugere Por medio de internet

Pregunta 13.1.-		Frecuencia de mención	%
Patrones o respuestas con mayor frecuencia		CESAC	
Buzón de quejas y sugerencias		4	57.1%
Otros medios		3	42.9%
Total		**7**	**100.0%**

Pregunta 14.-	*¿Qué sanción puede recibir un servidor público de la CESAC en el caso de incurrir en un acto de discriminación a un usuario por motivo de su origen nacional?*
Cuestionario #	
1	No conoce alguna
2	Llamada de atención de contraloría interna
3	Suspención temporal o definitiva
4	Sanción por Inhabilitación, multas sanciones
5	Llamada de atención de contraloría interna

Pregunta 14.-		Frecuencia de mención	%
Patrones o respuestas con mayor frecuencia		CESAC	
Llamada de atención de contraloría interna		3	50.0%
Suspención temporal o definitiva		2	33.3%
No conoce alguna		1	16.7%
Total		**6**	**100.0%**

Igualdad y no discriminación (inclusión, salvaguarda de diferencias).

Pregunta 22.-	*¿Considera que un usuario que no habla español es una persona vulnerable?*
Cuestionario #	
1	Sí,
2	Sí, por no hablar el idioma
3	Sí, porque es difícil saber la situación o trámite que quiere realizar, es difícil la ayuda
4	Sí, porque ya no le entendemos
5	Sí, por las barreras para comunicarse

Pregunta 22.-		Frecuencia de mención	%
Patrones o respuestas con mayor frecuencia		CESAC	
Sí, debido a la diferencia de idiomas		5	100.0%
No lo considero		0	0.0%
Total		**5**	**100.0%**

Pregunta 24.-	*¿Considera que un usuario que no habla español es una persona vulnerable?*
Cuestionario #	
1	Utilizar los recursos de comunicación no hablada, para procurar entenderse
2	Acude con su superior
3	Mediar, utilizando herramientas como el internet
4	Recurre a un compañero No se puede hacer nada
5	Llama al servidor público que está capacitado para atender a personas de origen extranjero

Pregunta 24.-	Frecuencia de mención	%
Patrones o respuestas con mayor frecuencia	CESAC	
Recurre a un compañero o superior capacitad	3	60.0%
Mediante otros recursos no verbales	2	40.0%
Total	**5**	**100.0%**

Pregunta 25.-	*¿Existe en la CESAC alguna medida que facilite la atención a los usuarios de origen extranjero que no hablan español?*
Cuestionario #	
1	El 100% de los entrevistados contesto que no

Integralidad (coordinación) y participación

Pregunta 27.-	*¿Ha asisitido a algún evento organizado por una instancia externa de la administración pública, asociación civil, empresa o institución académica donde se haya abordado el tema de las personas de origen extranjero que habitan en la Ciudad de México y la garantía de sus derechos?*

Pregunta 24.-	CESAC	Total
Sí	1	20.0%
No	4	80.0%
Total	**5**	**100.0%**

Pregunta 28.-	*¿El CESAC ha organizado algún evento para el que se haya invitado a personas usuarias de origen extranjero para dar su testimonio acerca de la atención recibida al solicitar un servicio/trámite?*
	No tienen el directorio Necesidades; cursos de idioma para darles mejor servicio
	No ha habido necesidad a todos los atendemos por igual
	Sí, un curso en 2011
	No
	No

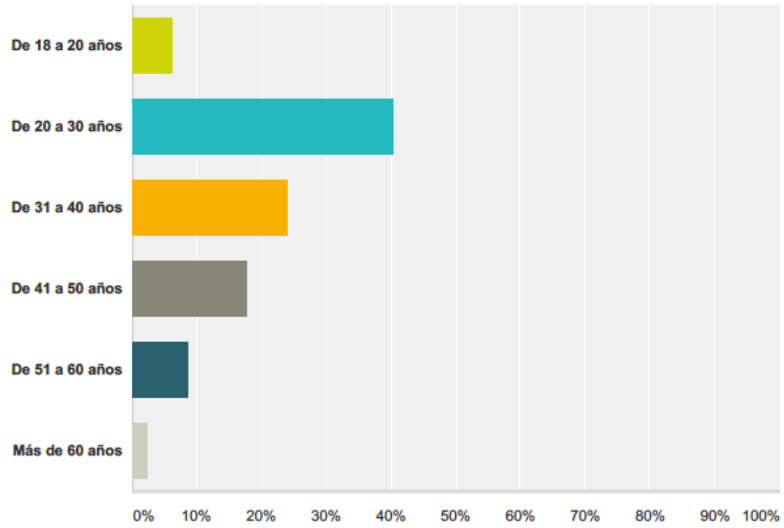
Pregunta 24.-	CESAC	Total
Sí	1	20.0%
No	4	80.0%
Total	**5**	**100.0%**

Anexo 6. Resultados de las entrevistas a huéspedes residentes en la Ciudad de México

Entrevista a Usuarios de VUD y CESAC SurveyMonkey

Q1 Edad

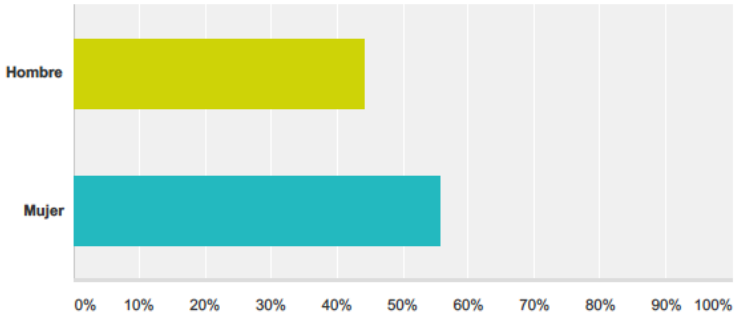
Respondido: 79 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas	
De 18 a 20 años	**6,33%**	5
De 20 a 30 años	**40,51%**	32
De 31 a 40 años	**24,05%**	19
De 41 a 50 años	**17,72%**	14
De 51 a 60 años	**8,86%**	7
Más de 60 años	**2,53%**	2
Total		**79**

Q2 Sexo

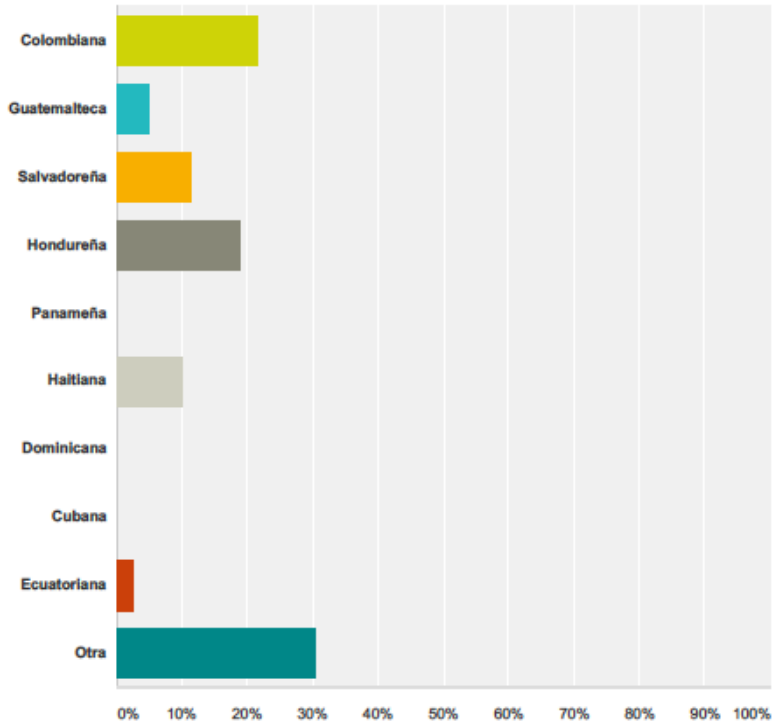
Respondido: 79 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas	
Hombre	**44,30%**	35
Mujer	**55,70%**	44
Total		**79**

Q3 Nacionalidad

Respondido: 79 Omitido: 0



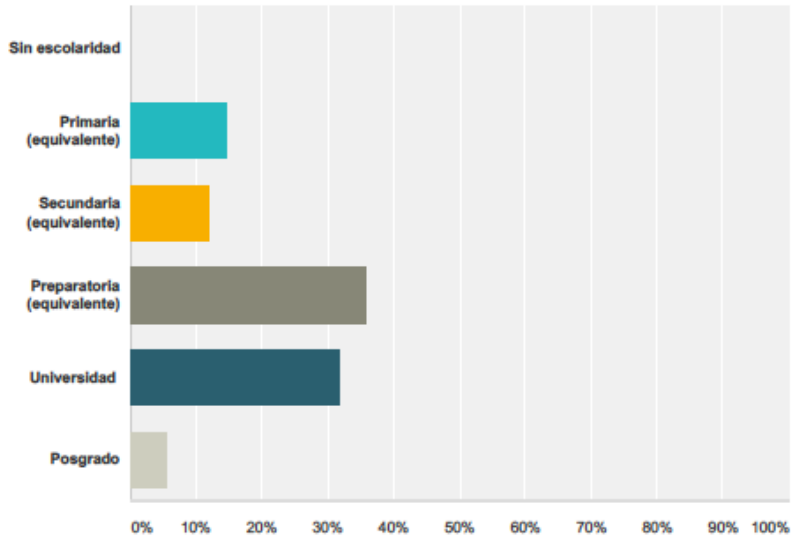
Opciones de respuesta	Respuestas	
Colombiana	21,52%	17
Guatemalteca	5,06%	4
Salvadoreña	11,39%	9
Hondureña	18,99%	15
Panameña	0,00%	0
Haitiana	10,13%	8
Dominicana	0,00%	0
Cubana	0,00%	0
Ecuatoriana	2,53%	2
Otra	30,38%	24
Total		79

Entrevista a Usuarios de VUD y CESAC SurveyMonkey

n.º	(especifique)	Fecha
1	Nicaragüense	12/12/2014 11:03
2	Venezolana	12/12/2014 10:59
3	Chilena	12/12/2014 10:54
4	Chilena	12/12/2014 10:53
5	Chilena	12/12/2014 10:52
6	Estadounidense	12/12/2014 10:50
7	Estadounidense	12/12/2014 10:49
8	Inglesa	12/12/2014 10:46
9	Estadounidense	12/12/2014 10:43
10	Uruguaya	12/12/2014 10:40
11	Argentina	12/12/2014 10:31
12	Estadounidense	12/12/2014 10:30
13	Española	12/12/2014 10:28
14	Estadounidense	12/12/2014 10:26
15	Estadounidense	12/12/2014 10:17
16	Argentina	12/12/2014 10:13
17	Estadounidense	12/12/2014 10:01
18	Estadounidense	12/12/2014 10:00
19	Estadounidense	12/12/2014 9:59
20	Venezolana	12/12/2014 9:57
21	Peruana	12/12/2014 9:52
22	Costarricense	12/12/2014 9:49
23	Nicaragüense	12/12/2014 9:47
24	Griega	12/12/2014 9:38

Q4 Escolaridad

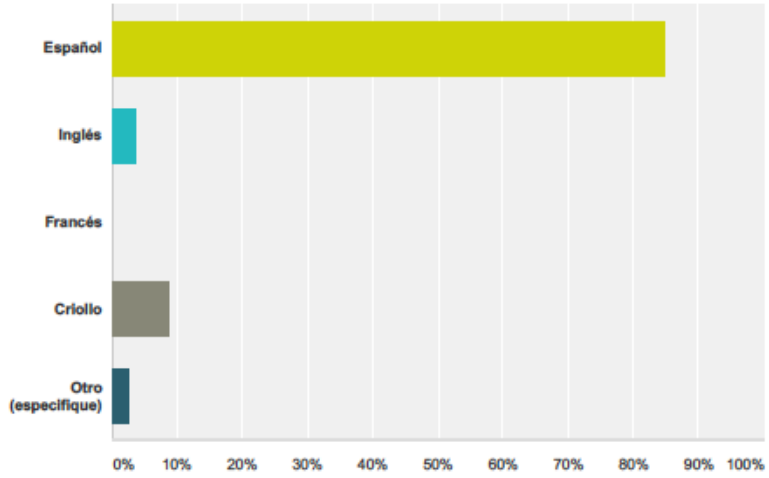
Respondido: 75 Omitido: 4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sin escolaridad	0,00%	0
Primaria (equivalente)	14,67%	11
Secundaria (equivalente)	12,00%	9
Preparatoria (equivalente)	36,00%	27
Universidad	32,00%	24
Posgrado	5,33%	4
Total		75

Q5 Idioma

Respondido: 79 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas	
Español	84,81%	67
Inglés	3,80%	3
Francés	0,00%	0
Criollo	8,86%	7
Otro (especifique)	2,53%	2
Total		79

n.º	Otro (especifique)	Fecha
1	Español, inglés, francés y criollo	12/12/2014 10:19
2	Griego	12/12/2014 9:38

Q6 Ocupación

Respondido: 76 Omitido: 3

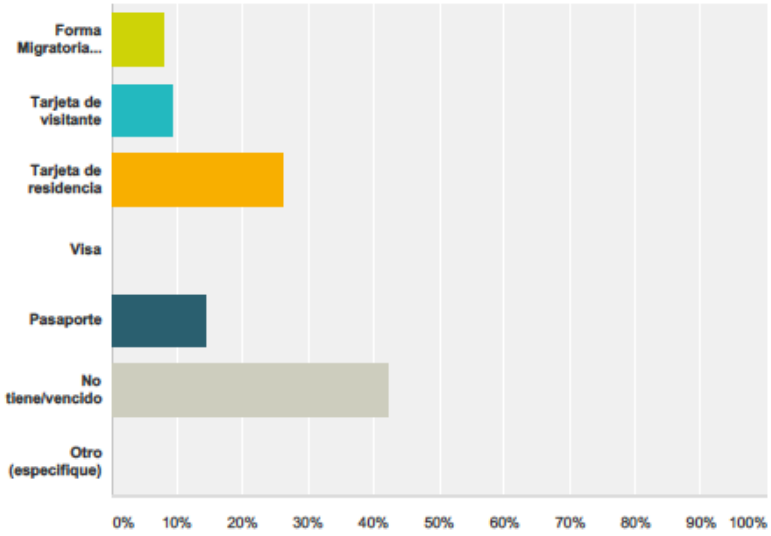
n.º	Respuestas	Fecha
1	Ayudante de panadería	12/12/2014 11:03
2	Ayudante	12/12/2014 11:02
3	Investigador	12/12/2014 11:01
4	Desempleada	12/12/2014 10:59
5	Hogar	12/12/2014 10:58
6	Construcción	12/12/2014 10:57
7	Comerciante	12/12/2014 10:56
8	Estilista	12/12/2014 10:55
9	No trabaja	12/12/2014 10:54
10	Estudiante	12/12/2014 10:53
11	No trabaja	12/12/2014 10:52
12	Maestro de idiomas	12/12/2014 10:51
13	Comerciante	12/12/2014 10:50
14	Vendedora	12/12/2014 10:49
15	Comerciante	12/12/2014 10:49
16	Construcción	12/12/2014 10:47
17	Hogar	12/12/2014 10:46
18	Desempleado	12/12/2014 10:45
19	Estudiante	12/12/2014 10:44
20	Consultora	12/12/2014 10:43
21	Desempleada	12/12/2014 10:42
22	Construcción	12/12/2014 10:41
23	Chef	12/12/2014 10:40
24	Fisioterapeuta	12/12/2014 10:39
25	Desempleada	12/12/2014 10:38
26	Empleado de fábrica	12/12/2014 10:37
27	Hogar	12/12/2014 10:36
28	Actriz	12/12/2014 10:31
29	Comerciante	12/12/2014 10:30
30	Hogar	12/12/2014 10:30
31	Técnico en refrigeración	12/12/2014 10:29
32	Actor	12/12/2014 10:28
33	Maestro de idiomas	12/12/2014 10:26

34	Comerciante	12/12/2014 10:25
35	Científico	12/12/2014 10:24
36	Hogar	12/12/2014 10:20
37	Maestro de idiomas	12/12/2014 10:19
38	Comerciante	12/12/2014 10:18
39	Desempleado	12/12/2014 10:17
40	Hogar	12/12/2014 10:16
41	Actriz	12/12/2014 10:15
42	Asistente administrativo	12/12/2014 10:14
43	Ingeniero civil	12/12/2014 10:13
44	Estilista	12/12/2014 10:12
45	Bailarín	12/12/2014 10:11
46	Desempleado	12/12/2014 10:10
47	Ingeniero en sistemas	12/12/2014 10:09
48	Hogar	12/12/2014 10:08
49	Hogar	12/12/2014 10:07
50	Mesero	12/12/2014 10:07
51	Carpintero	12/12/2014 10:06
52	Chef	12/12/2014 10:03
53	Desempleada	12/12/2014 10:02
54	desempleada	12/12/2014 10:01
55	Desempleada	12/12/2014 10:00
56	Desempleado	12/12/2014 9:59
57	Empleada de Call Center	12/12/2014 9:57
58	ama de casa	12/12/2014 9:55
59	Hogar	12/12/2014 9:54
60	Vendedora	12/12/2014 9:53
61	ama de casa	12/12/2014 9:52
62	comerciante	12/12/2014 9:51
63	Masajista	12/12/2014 9:50
64	Hogar	12/12/2014 9:49
65	Costurera	12/12/2014 9:48
66	Empleada de taquería	12/12/2014 9:47
67	SERIGRAFISTA	12/12/2014 9:46
68	Trabajo	12/12/2014 9:43
69	cortador	12/12/2014 9:39
70	Artesana	12/12/2014 9:38
71	Hogar	12/12/2014 9:37

72	fabricante	12/12/2014 9:36
73	Actor	12/12/2014 9:34
74	ninguna	12/12/2014 9:33
75	Predicador del evangelio	12/12/2014 9:31
76	Peluquero	12/12/2014 9:29

Q7 Documento migratorio

Respondido: 76 Omitido: 3

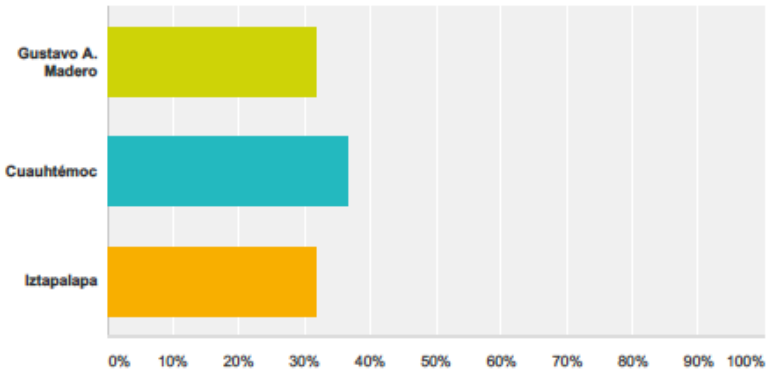


Opciones de respuesta	Respuestas	
Forma Migratoria Múltiple	7,89%	6
Tarjeta de visitante	9,21%	7
Tarjeta de residencia	26,32%	20
Visa	0,00%	0
Pasaporte	14,47%	11
No tiene/vencido	42,11%	32
Otro (especifique)	0,00%	0
Total		76

n.º	Otro (especifique)	Fecha
	No hay respuestas.	

Q8 Delegación

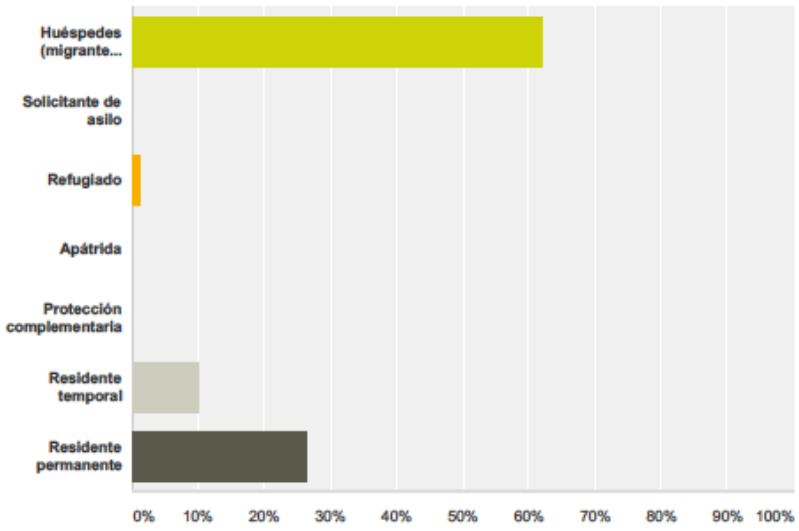
Respondido: 79 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas	
Gustavo A. Madero	31,65%	25
Cuauhtémoc	36,71%	29
Iztapalapa	31,65%	25
Total		79

Q9 Condición Migratoria

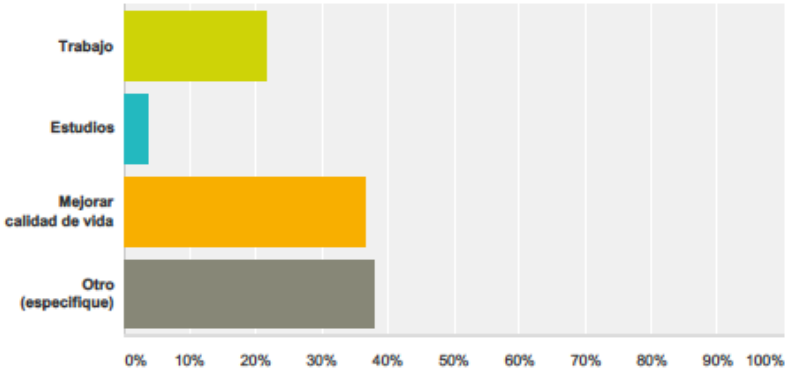
Respondido: 79 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas	
Huéspedes (migrante internacional)	62,03%	49
Solicitante de asilo	0,00%	0
Refugiado	1,27%	1
Apátrida	0,00%	0
Protección complementaria	0,00%	0
Residente temporal	10,13%	8
Residente permanente	26,58%	21
Total		**79**

Q10 ¿Qué le motivó a migrar?

Respondido: 79 Omitido: 0



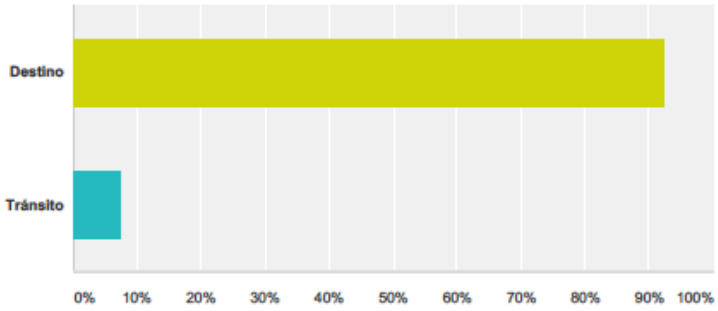
Opciones de respuesta	Respuestas	
Trabajo	**21,52%**	17
Estudios	**3,80%**	3
Mejorar calidad de vida	**36,71%**	29
Otro (especifique)	**37,97%**	30
Total		**79**

n.º	Otro (especifique)	Fecha
1	Proyecto familiar	12/12/2014 11:01
2	Crisis política y atentado a su seguridad personal	12/12/2014 10:59
3	Pareja	12/12/2014 10:54
4	Terremoto	12/12/2014 10:52
5	Familia mexicana	12/12/2014 10:51
6	Familia mexicana	12/12/2014 10:50
7	Matrimonio	12/12/2014 10:46
8	Inseguridad	12/12/2014 10:42
9	Inseguridad	12/12/2014 10:41
10	Familia en México	12/12/2014 10:38
11	Terremoto	12/12/2014 10:37
12	Terremoto	12/12/2014 10:36
13	Matrimonio	12/12/2014 10:31
14	Familia mexicana	12/12/2014 10:30
15	Familia mexicana	12/12/2014 10:17

16	Tiene familia en México	12/12/2014 10:14
17	Crisis económica en el país	12/12/2014 10:13
18	Pandillas	12/12/2014 10:10
19	Inseguridad	12/12/2014 10:08
20	Matrimonio	12/12/2014 10:03
21	Tiene hijos mexicanos	12/12/2014 10:00
22	Refugiado	12/12/2014 9:59
23	Seguirdad Personal	12/12/2014 9:57
24	Esposo mexicano	12/12/2014 9:55
25	Conocer la ciudad	12/12/2014 9:54
26	familia	12/12/2014 9:51
27	Casada con mexicano	12/12/2014 9:49
28	Matrimonio	12/12/2014 9:39
29	Familiar	12/12/2014 9:37
30	Por seguridad personal	12/12/2014 9:33

Q11 ¿Es la Ciudad de México su lugar de...?

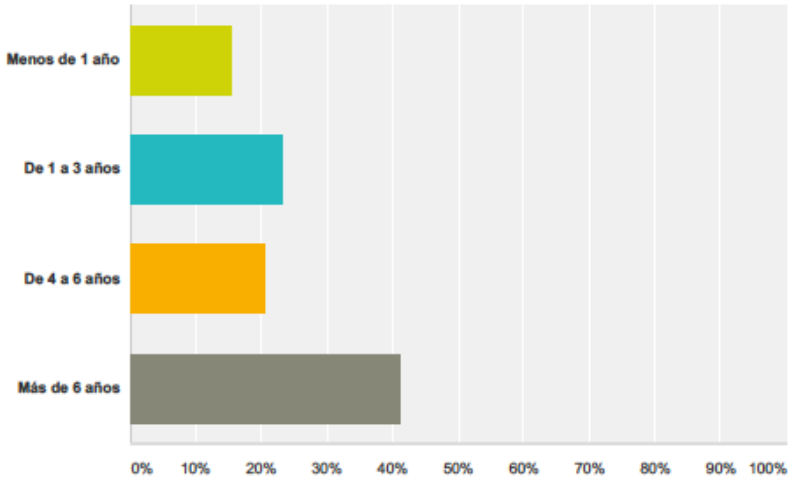
Respondido: 79 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas	
Destino	92,41%	73
Tránsito	7,59%	6
Total		79

Q12 ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en la Ciudad de México?

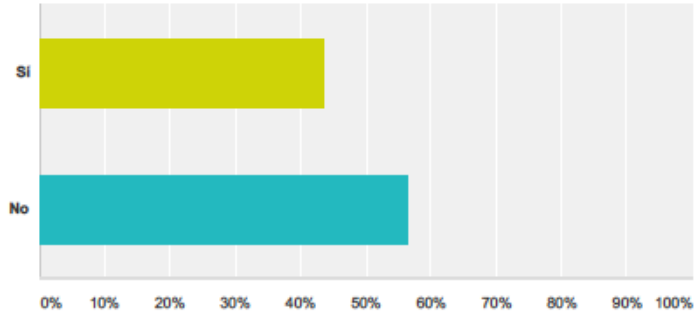
Respondido: 78 Omitido: 1



Opciones de respuesta	Respuestas	
Menos de 1 año	**15,38%**	12
De 1 a 3 años	**23,08%**	18
De 4 a 6 años	**20,51%**	16
Más de 6 años	**41,03%**	32
Total		**78**

Q13 ¿Tiene descendencia mexicana?

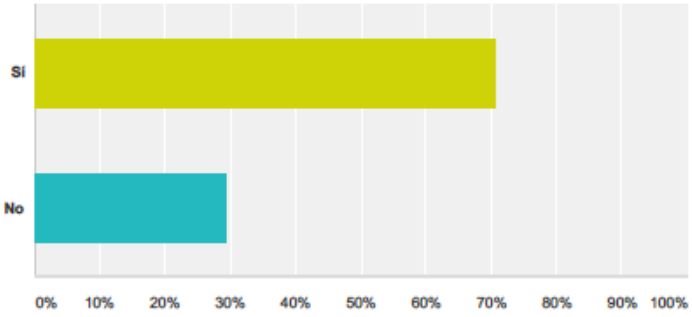
Respondido: 78 Omitido: 1



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	43,59%	34
No	56,41%	44
Total		78

Q14 Si tiene descendencia, ¿ha solicitado algún trámite/servicio para su hijo/a?

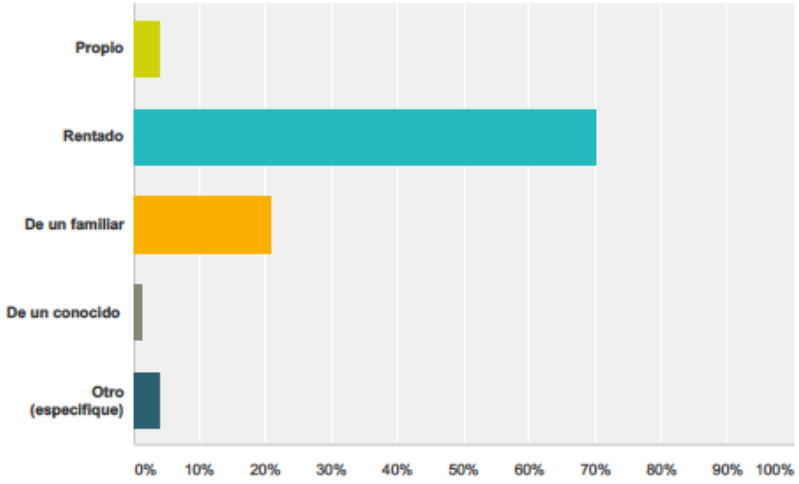
Respondido: 34 Omitido: 45



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	70,59%	24
No	29,41%	10
Total		34

Q15 El lugar en donde vive es...

Respondido: 77 Omitido: 2

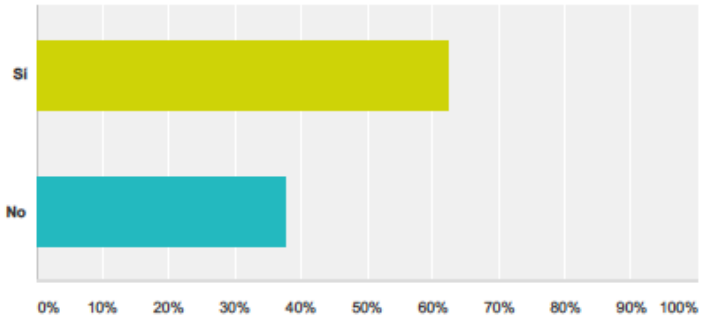


Opciones de respuesta	Respuestas	
Propio	3,90%	3
Rentado	70,13%	54
De un familiar	20,78%	16
De un conocido	1,30%	1
Otro (especifique)	3,90%	3
Total		77

n.º	Otro (especifique)	Fecha
1	casa hogar	12/12/2014 11:00
2	Albergue	12/12/2014 10:02
3	casa hogar	12/12/2014 9:45

Q16 ¿Alguna vez se ha sentido discriminado por su condición migratoria?

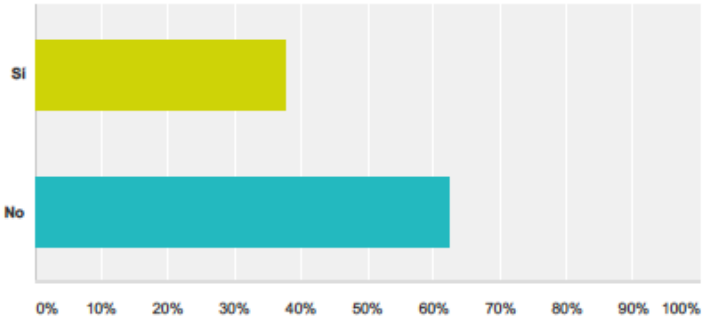
Respondido: 77 Omitido: 2



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	62,34%	48
No	37,66%	29
Total		77

Q17 ¿Alguna vez se ha sentido amenazado por su condición migratoria?

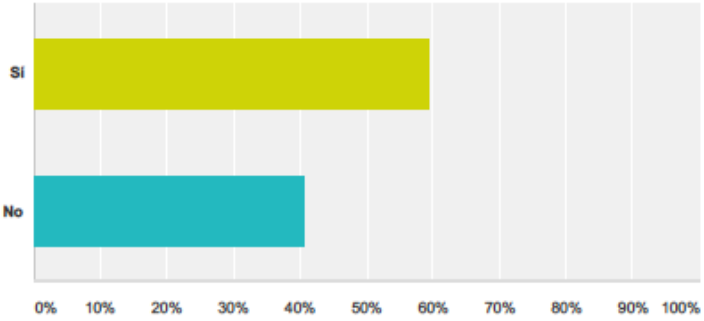
Respondido: 77 Omitido: 2



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	37,66%	29
No	62,34%	48
Total		77

Q18 ¿Alguna vez se ha sentido diferente por su condición migratoria?

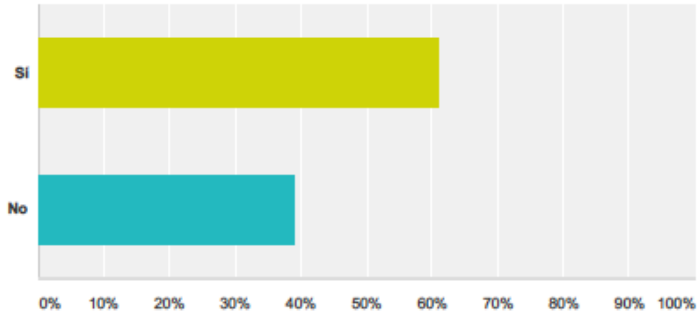
Respondido: 76 Omitido: 3



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	59,21%	45
No	40,79%	31
Total		76

Q19 ¿Ha sentido algún trato diferente al que se le brinda a los mexicanos por nacimiento?

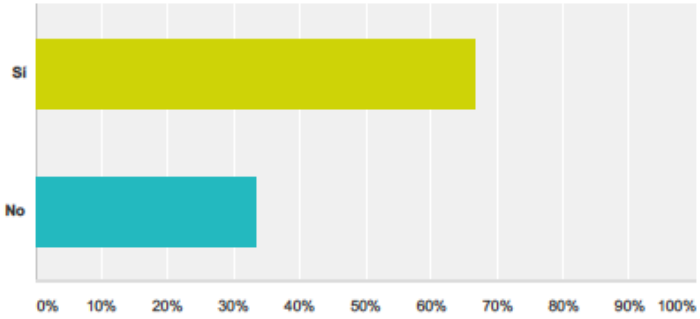
Respondido: 77 Omitido: 2



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	61,04%	47
No	38,96%	30
Total		77

Q20 (Para quienes no hablan español) ¿Se considera una persona en situación de vulnerabilidad (desventaja) ante los hispanohablantes?

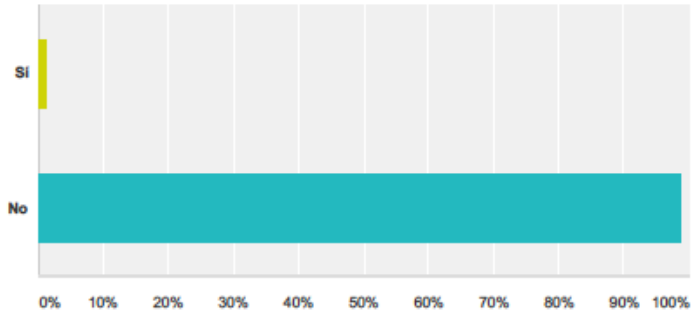
Respondido: 9 Omitido: 70



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	66,67%	6
No	33,33%	3
Total		9

Q21 ¿Ha acudido a alguna instancia a presentar queja por discriminación?

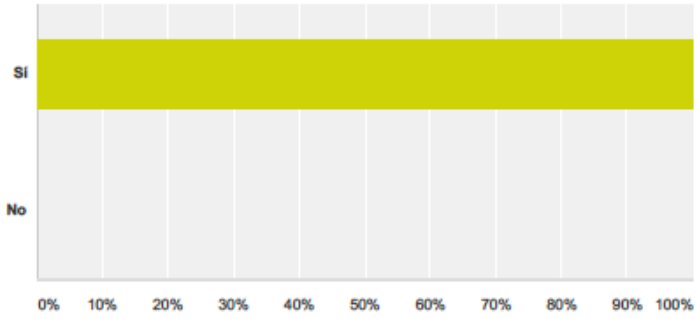
Respondido: 77 Omitido: 2



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	1,30%	1
No	98,70%	76
Total		77

Q22 ¿Se considera sujeto de derechos?

Respondido: 73 Omitido: 6

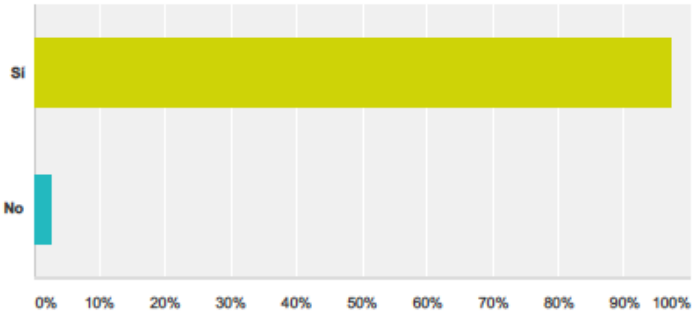


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	100,00%	73
No	0,00%	0
Total		73

Entrevista a Usuarios de VUD y CESAC SurveyMonkey

Q23 ¿Crees que tienes derechos al no haber nacido en México o en la Ciudad de México?

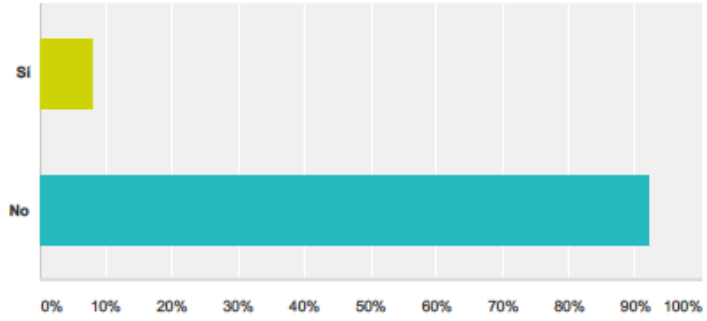
Respondido: 75 Omitido: 4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	97,33%	73
No	2,67%	2
Total		75

Q24 ¿Conoce la Ley de Interculturalidad, Atención a Migrantes y Movilidad Humana?

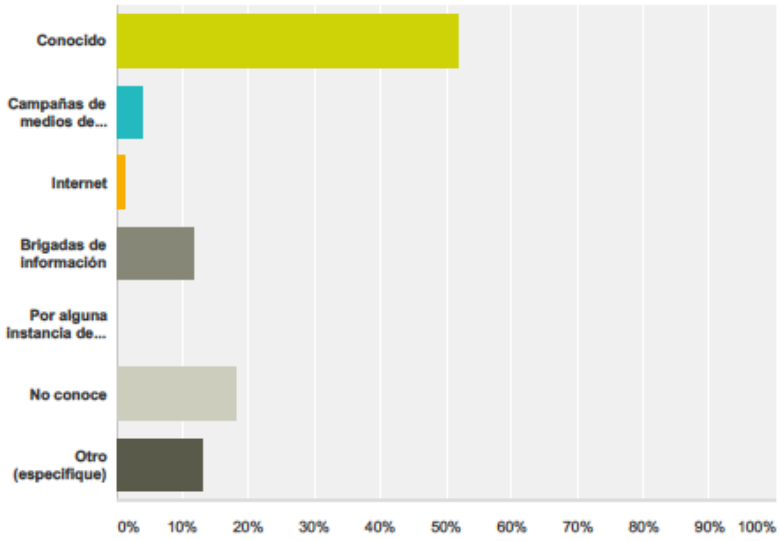
Respondido: 76 Omitido: 3



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	7,89%	6
No	92,11%	70
Total		76

Q25 ¿Cómo se enteró de la SEDEREC?

Respondido: 77 Omitido: 2



Opciones de respuesta	Respuestas	
Conocido	51,95%	40
Campañas de medios de comunicación	3,90%	3
Internet	1,30%	1
Brigadas de información	11,69%	9
Por alguna instancia del Gobierno del Distrito Federal	0,00%	0
No conoce	18,18%	14
Otro (especifique)	12,99%	10
Total		77

n.º	Otro (especifique)	Fecha
1	Embajada	12/12/2014 10:30
2	Embajada	12/12/2014 10:14
3	Embajada	12/12/2014 10:11
4	Embajada	12/12/2014 10:09
5	Embajada	12/12/2014 10:03
6	COMAR	12/12/2014 9:59
7	COMAR	12/12/2014 9:58

8	Sin fronteras	12/12/2014 9:53
9	Migración	12/12/2014 9:49
10	Sin Fronteras	12/12/2014 9:43

Q26 ¿Cuáles fueron los retos/obstáculos que enfrentó una vez llegando a México?

Respondido: 62 Omitido: 17

n.º	Respuestas	Fecha
1	Rehenes migratorios	12/12/2014 11:03
2	Poca gente conocida	12/12/2014 11:01
3	Mi legalización	12/12/2014 11:00
4	Trabajo	12/12/2014 10:59
5	En migración no tratan bien a la gente.	12/12/2014 10:53
6	Las costumbres y la comida.	12/12/2014 10:53
7	Regulación migratoria y trabajo	12/12/2014 10:52
8	Regulación migratoria	12/12/2014 10:49
9	Trabajo y escuela para sus hijos extranjeros	12/12/2014 10:47
10	Trabajo	12/12/2014 10:46
11	Residencia permanente. Seguridad pública lo detiene frecuentemente por su color de piel	12/12/2014 10:45
12	Tráfico y medir el tiempo	12/12/2014 10:44
13	Sin FM2, trámites bancarios y fiscales son muy difíciles	12/12/2014 10:43
14	Regulación migratoria	12/12/2014 10:42
15	Regulación migratoria	12/12/2014 10:41
16	Regulación migratoria	12/12/2014 10:40
17	Demasiados trámites	12/12/2014 10:39
18	Regulación migratoria, trabajo y estudios	12/12/2014 10:38
19	Dinero	12/12/2014 10:37
20	Trabajo	12/12/2014 10:36
21	Trabajo	12/12/2014 10:32
22	Ninguno	12/12/2014 10:31
23	Estudios	12/12/2014 10:30
24	Ninguno	12/12/2014 10:29
25	Trabajo	12/12/2014 10:28
26	Crear negocio propio	12/12/2014 10:27
27	Regulación migratoria y trabajo	12/12/2014 10:25
28	Conocimiento de trámites	12/12/2014 10:24
29	Enfrentarme a una cultura diferente	12/12/2014 10:23
30	Regulación migratoria, trabajo y estudios	12/12/2014 10:20
31	Regulación migratoria	12/12/2014 10:18
32	Estudiios	12/12/2014 10:17

33	Regulación migratoria	12/12/2014 10:16
34	Regulación migratoria y trabajo	12/12/2014 10:15
35	Amenazas de su pareja para deportarla y quitarle a sus hijos	12/12/2014 10:14
36	Burocracia en trámites para regulación migratoria	12/12/2014 10:13
37	Trabajo y regulación migratoria	12/12/2014 10:12
38	Trabajo	12/12/2014 10:11
39	Estabilidad económica, trabajo y estudios	12/12/2014 10:10
40	Ingreso de sus hijos extranjeros a la escuela	12/12/2014 10:09
41	Nacionalización o regulación migratoria	12/12/2014 10:09
42	Trabajo y documentos migratorios	12/12/2014 10:08
43	Nacionalización y trabajo	12/12/2014 10:07
44	Seguir estudiando y la soledad	12/12/2014 10:06
45	Trabajo	12/12/2014 10:03
46	Ninguno	12/12/2014 10:02
47	tramites, educacióny papeles demis hijos	12/12/2014 10:01
48	Nacionalización	12/12/2014 10:00
49	Trabajo	12/12/2014 9:59
50	Nacionalidad y vivienda	12/12/2014 9:58
51	Encontrar empleo	12/12/2014 9:56
52	Encontrar trabajo	12/12/2014 9:56
53	trabajo	12/12/2014 9:51
54	Medicina, trato en cuanto al trabajo.	12/12/2014 9:50
55	Las leyes migratorias del país son muy restrictivas.	12/12/2014 9:49
56	Que en los trabajos pagan muy poco.	12/12/2014 9:48
57	Cuando fui a migración me intimidaron, la persona que me hizo la entrevista escribió palabras que no dije y me hizo firmar.	12/12/2014 9:47
58	mi ilegalización	12/12/2014 9:45
59	Trabajo problema de vivienda	12/12/2014 9:40
60	Conseguir trabajo por no tener mis papeles en regla. y en el caso de mi escolaridad no poder adquirir mis docs. por la misma cuestion.	12/12/2014 9:36
61	En el aeropuerto fueron groseros y discriminatorios.	12/12/2014 9:35
62	Discriminación en migración en el aeropuerto por el simple hecho de la nacionalidad sin ninguna razón de peso.	12/12/2014 9:32

Q27 En su estancia en la Ciudad de México, ¿qué es lo que más ha necesitado?

Respondido: 62 Omitido: 17

n.º	Respuestas	Fecha
1	Trabajo, por pocas oportunidades para nosotros los extranjeros	12/12/2014 11:03
2	Trabajo	12/12/2014 11:01
3	Servicios médicos	12/12/2014 11:00
4	Trabajo	12/12/2014 10:59
5	Trabajo	12/12/2014 10:53
6	Asesoría en cuanto a cómo se hacen trámites escolares	12/12/2014 10:53
7	Estudios	12/12/2014 10:52
8	Trabajo	12/12/2014 10:49
9	Dinero y vivienda	12/12/2014 10:47
10	Amigos	12/12/2014 10:46
11	Regulación migratoria y documentos para trabajar Estudios	12/12/2014 10:45
12	Planes más accesibles en planes de telefonía móvil	12/12/2014 10:44
13	Diferente actitud dentro de la SSP	12/12/2014 10:43
14	Vivienda	12/12/2014 10:42
15	Trabajo	12/12/2014 10:41
16	Servicio médico	12/12/2014 10:40
17	Trabajo y estudios	12/12/2014 10:38
18	Dinero	12/12/2014 10:37
19	Dinero	12/12/2014 10:36
20	Documentos para trabajar	12/12/2014 10:32
21	Traer a su hija de Honduras	12/12/2014 10:31
22	Acta de nacimiento mexicana y credencial de elector	12/12/2014 10:30
23	Prestaciones laborales y mejor sueldo	12/12/2014 10:29
24	Dinero	12/12/2014 10:28
25	Bibliotecas	12/12/2014 10:27
26	Trabajo y dinero	12/12/2014 10:25
27	Conocer personas para iniciar un proyecto	12/12/2014 10:24
28	Acostumbrarme a ver mucha gente	12/12/2014 10:23
29	Trabajo y dinero	12/12/2014 10:20
30	Documentos para estudiar	12/12/2014 10:18
31	Estudios	12/12/2014 10:17
32	Trabajo	12/12/2014 10:16

33	Dinero	12/12/2014 10:15
34	Regulación migratoria y trabajo	12/12/2014 10:14
35	Documentos para trabajar y estudiar	12/12/2014 10:13
36	Trabajo y dinero	12/12/2014 10:12
37	Trabajo	12/12/2014 10:11
38	Trabajo	12/12/2014 10:10
39	De todo un poco	12/12/2014 10:09
40	Documentos migratorios	12/12/2014 10:09
41	Dinero y trabajo	12/12/2014 10:08
42	Servicio médico	12/12/2014 10:07
43	Vivienda	12/12/2014 10:06
44	Documentos para trabajar	12/12/2014 10:03
45	Servicio médico y alimentación	12/12/2014 10:02
46	regularización de documentos	12/12/2014 10:01
47	Regular su situación migratoria	12/12/2014 10:00
48	Trabajo	12/12/2014 9:59
49	Información general e información geográfica	12/12/2014 9:58
50	Provisión ecónomica	12/12/2014 9:56
51	Documentos para poder encontrar trabajo	12/12/2014 9:56
52	Constancia medica	12/12/2014 9:53
53	Estar de manera regular	12/12/2014 9:51
54	Trabajo y papeles para poder traer a mis hijos.	12/12/2014 9:50
55	Servicio médico. Estudiantil. Laboral.	12/12/2014 9:49
56	El documento migratorio por lo menos vigente.	12/12/2014 9:48
57	Información y mi regularización migratoria.	12/12/2014 9:47
58	ayuda en embarazo = asistencia medica	12/12/2014 9:45
59	documentos y servicio medico	12/12/2014 9:40
60	El documento migratorio	12/12/2014 9:36
61	Dinero, trabajo, el FM3, el estudio.	12/12/2014 9:35
62	No he tenido ninguna necesidad.	12/12/2014 9:32

Q28 ¿Qué entiende por interculturalidad? (lluvia de ideas)

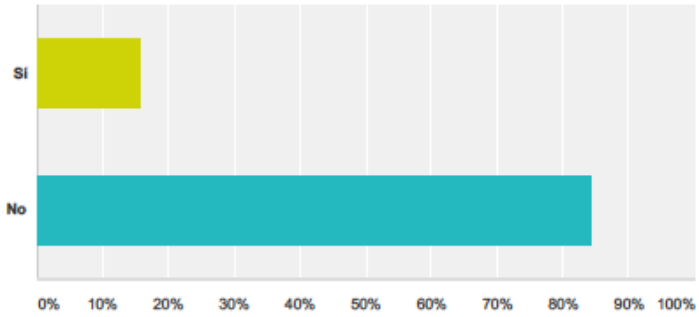
Respondido: 45 Omitido: 34

n.º	Respuestas	Fecha
1	Nada	12/12/2014 11:03
2	Convivencia de varias culturas	12/12/2014 11:01
3	Convivencia entre personas de diferentes países	12/12/2014 11:00
4	Varias culturas	12/12/2014 10:59
5	Relación entre culturas	12/12/2014 10:53
6	El respeto a las diferentes culturas	12/12/2014 10:53
7	Muchos lugares	12/12/2014 10:47
8	Muchas culturas	12/12/2014 10:46
9	Cambiar culturas	12/12/2014 10:45
10	Mezcla de culturas e intercambio cultural	12/12/2014 10:44
11	Muros nacionalistas	12/12/2014 10:43
12	Raíces	12/12/2014 10:42
13	Globalización, muchas culturas	12/12/2014 10:40
14	Intercambio de culturas	12/12/2014 10:39
15	Convergencia de culturas	12/12/2014 10:32
16	Varias nacionalidades, varias culturas	12/12/2014 10:30
17	Combinación de culturas	12/12/2014 10:28
18	Cultura internacional	12/12/2014 10:27
19	Conocer, intercambiar y transmitir mi cultura y las otras culturas	12/12/2014 10:24
20	Intercambiar culturas	12/12/2014 10:23
21	Dos culturas diferentes (adaptación)	12/12/2014 10:20
22	Otra cultura diferente	12/12/2014 10:18
23	Intercambio entre culturas	12/12/2014 10:17
24	Diferentes culturas	12/12/2014 10:15
25	Intercambio de culturas	12/12/2014 10:13
26	Unir varias culturas	12/12/2014 10:09
27	Diferentes culturas y países	12/12/2014 10:08
28	Ayuda y servicios	12/12/2014 10:07
29	Varias culturas en un solo momento	12/12/2014 10:03
30	culturas de diferentes lugares	12/12/2014 10:01
31	Falta mucho por arreglar	12/12/2014 10:00
32	Diferentes culturas que se mezclan	12/12/2014 9:59

33	choque de culturar	12/12/2014 9:58
34	Culturas internacionales	12/12/2014 9:56
35	intercambiar cultura con extranjeros	12/12/2014 9:53
36	Cambio de culturas internacionales	12/12/2014 9:51
37	Ideas que uno aprende en su país.	12/12/2014 9:50
38	Congruencia y convivencia de diferentes culturas.	12/12/2014 9:49
39	Compartir	12/12/2014 9:48
40	convivencia entre personas de diferentes paises	12/12/2014 9:45
41	compartir	12/12/2014 9:40
42	Compartir las culturas	12/12/2014 9:36
43	Intercambio de culturas, ideas,proyectos.	12/12/2014 9:35
44	Intercambio es cultura.	12/12/2014 9:32
45	Interacción entre culturas	12/12/2014 9:30

Q29 ¿Ha tenido contacto con alguna dependencia del Distrito Federal diferente a la SEDEREC?

Respondido: 77 Omitido: 2

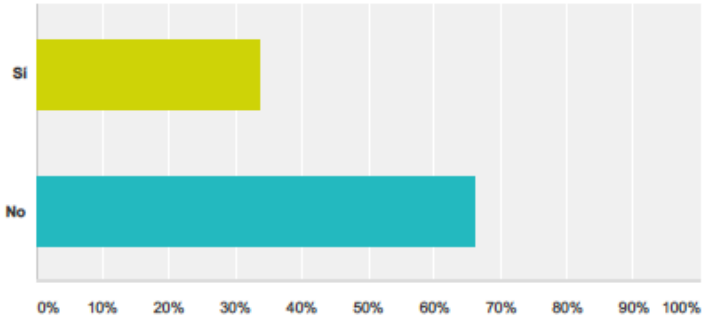


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	**15,58%**	12
No	**84,42%**	65
Total		**77**

n.º	¿Cuáles?	Fecha
1	Módulos de tesorería	12/12/2014 11:01
2	Registro civil	12/12/2014 11:00
3	STFE, SEDECO	12/12/2014 10:44
4	Secretaría de Desarrollo Social	12/12/2014 10:29
5	PGJDF, Centros de salud	12/12/2014 10:17
6	Delegación Cuauhtémoc	12/12/2014 10:03
7	Delegación Iztapalapa	12/12/2014 10:00
8	IMSS	12/12/2014 9:56
9	Registro Civil	12/12/2014 9:49
10	Registro civil	12/12/2014 9:45
11	Clínica Condesa	12/12/2014 9:35

Q30 ¿Ha tenido acceso a algún servicio o programa del Gobierno del Distrito Federal?

Respondido: 77 Omitido: 2



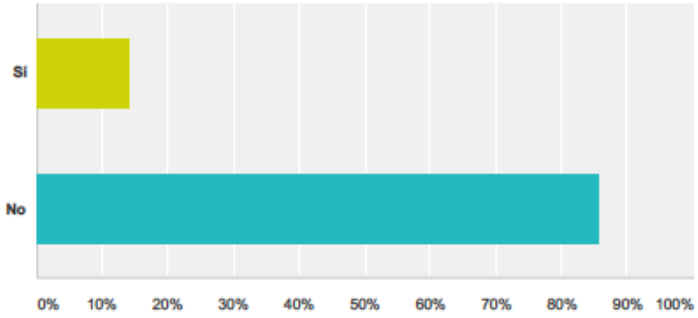
Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	33,77%	26
No	66,23%	51
Total		77

n.º	¿Cuáles?	Fecha
1	Cedencial dehuesped de SEDEREC	12/12/2014 11:03
2	Licencia de conducir	12/12/2014 11:01
3	Hospital	12/12/2014 11:00
4	Prepa sí	12/12/2014 10:51
5	Prepa sí	12/12/2014 10:50
6	Tarjeta de huésped de SEDEREC	12/12/2014 10:42
7	Tarjeta de huésped de SEDEREC	12/12/2014 10:41
8	Prepa sí	12/12/2014 10:30
9	Becas, Prepa sí, INJUVE	12/12/2014 10:17
10	Centro de salud	12/12/2014 10:16
11	Centro de salud	12/12/2014 10:14
12	Hospital general	12/12/2014 10:13
13	Sistema de salud	12/12/2014 10:08
14	Tarjeta de huésped de SEDEREC	12/12/2014 10:03
15	Liconsa, seguro popular, SEDEREC.	12/12/2014 10:00
16	Ayuda para adultos mayores	12/12/2014 10:00
17	SEDEREC, SEG. POPULAR Y LICONSA	12/12/2014 9:58
18	Seguro	12/12/2014 9:56

19	Servicio médico.	12/12/2014 9:50
20	Tarjeta de huésped de SEDEREC	12/12/2014 9:49
21	Tarjeta de huésped de SEDEREC.	12/12/2014 9:47
22	Gratuidad en salud.	12/12/2014 9:43
23	Clínica Condesa	12/12/2014 9:35

Q31 ¿Ha tenido contacto con alguna área de la Delegación en donde vive?

Respondido: 77 Omitido: 2



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	14,29%	11
No	85,71%	66
Total		77

n.º	¿Cuáles?	Fecha
1	Desarrollo social	12/12/2014 10:00
2	Realización de mastografías	12/12/2014 9:49
3	Clínica Condesa	12/12/2014 9:35

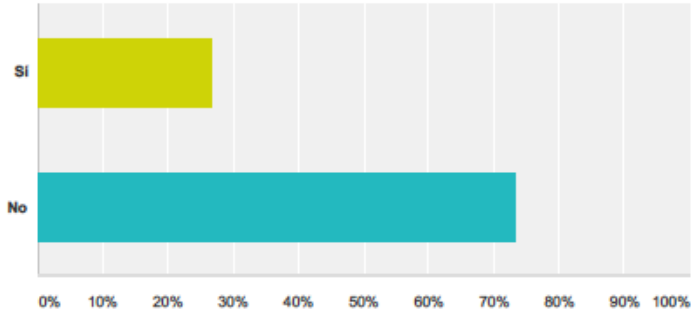
Q32 ¿Por qué razones acude a la Delegación?

Respondido: 10 Omitido: 69

n.º	Respuestas	Fecha
1	Constancia de residencia	12/12/2014 11:01
2	Permisos de contrucción	12/12/2014 10:17
3	Pasaporte	12/12/2014 10:16
4	Constancia de residencia	12/12/2014 10:09
5	Desasolve	12/12/2014 10:09
6	CURP	12/12/2014 10:06
7	Documento de concubinato	12/12/2014 10:03
8	Ayuda para el adulto mayor	12/12/2014 10:00
9	Salud	12/12/2014 9:35
10	Ninguna	12/12/2014 9:32

Q33 ¿Le parece difícil entender la información de las delegaciones?

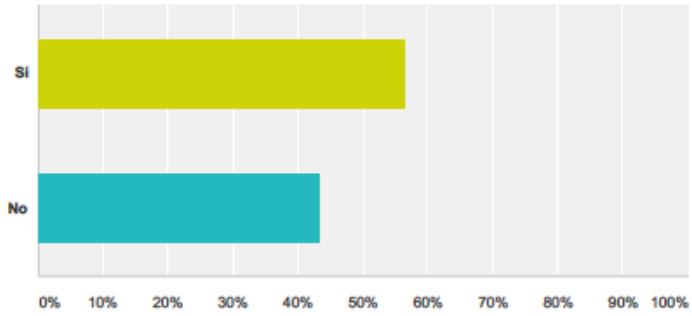
Respondido: 75 Omitido: 4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	26,67%	20
No	73,33%	55
Total		75

Q34 ¿Se siente en confianza frente a servidores públicos?

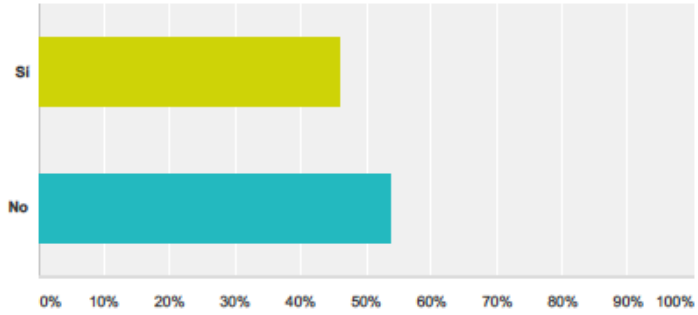
Respondido: 76 Omitido: 3



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	56,58%	43
No	43,42%	33
Total		76

Q35 ¿Ha sentido un trato distinto por parte de los servidores públicos por su origen nacional?

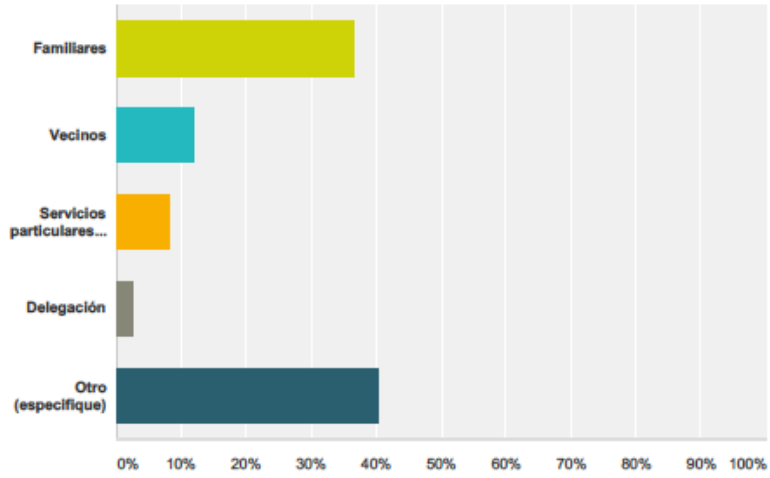
Respondido: 76 Omitido: 3



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	46,05%	35
No	53,95%	41
Total		76

Q36 ¿A quién recurre cuando tiene algún problema en su casa-habitación?

Respondido: 74 Omitido: 5



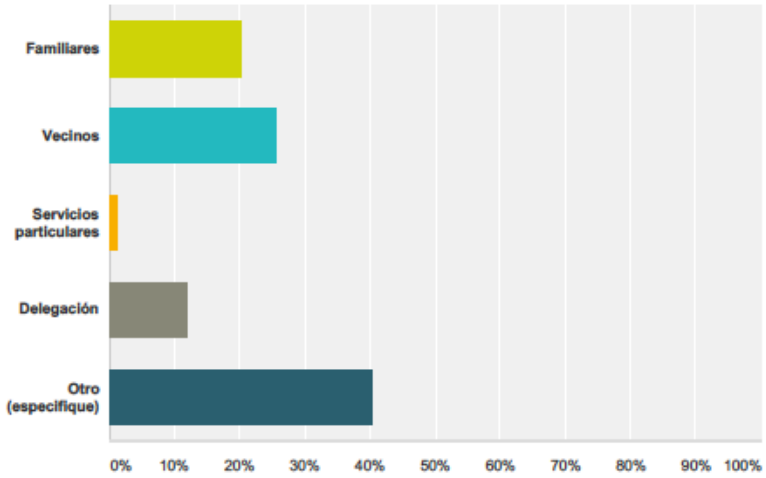
Opciones de respuesta	Respuestas	
Familiares	36,49%	27
Vecinos	12,16%	9
Servicios particulares a domicilio	8,11%	6
Delegación	2,70%	2
Otro (especifique)	40,54%	30
Total		74

n.º	Otro (especifique)	Fecha
1	a nadie	12/12/2014 11:03
2	casa hogar	12/12/2014 11:00
3	Arrendador.	12/12/2014 10:59
4	Rentero	12/12/2014 10:53
5	Nadie	12/12/2014 10:48
6	Arrendador.	12/12/2014 10:42
7	Nadie	12/12/2014 10:41
8	Arrendador.	12/12/2014 10:41
9	Arrendador.	12/12/2014 10:40
10	Arrendador.	12/12/2014 10:32

11	Arrendador.	12/12/2014 10:31
12	Nadie	12/12/2014 10:29
13	Arrendador.	12/12/2014 10:28
14	Nadie	12/12/2014 10:25
15	Nadie	12/12/2014 10:25
16	Nadie	12/12/2014 10:20
17	Arrendador.	12/12/2014 10:16
18	Arrendador	12/12/2014 10:15
19	Pareja	12/12/2014 10:14
20	Arrendador	12/12/2014 10:13
21	Arrendador.	12/12/2014 10:12
22	Nadie	12/12/2014 10:09
23	Nadie	12/12/2014 10:08
24	Pareja	12/12/2014 10:03
25	Administración del albergue	12/12/2014 10:02
26	Arrendador.	12/12/2014 9:50
27	No solicito porque no sé a quien.	12/12/2014 9:47
28	intuición	12/12/2014 9:45
29	No he tenido problemas.	12/12/2014 9:39
30	No he tenido problemas.	12/12/2014 9:35

Q37 ¿A quién recurre cuando detecta algún problema en su calle o su colonia?

Respondido: 74 Omitido: 5



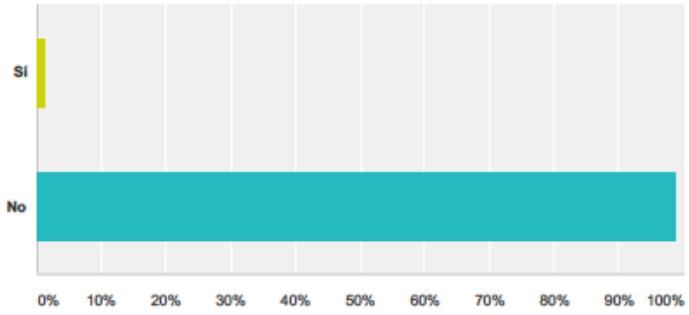
Opciones de respuesta	Respuestas	
Familiares	**20,27%**	15
Vecinos	**25,68%**	19
Servicios particulares	**1,35%**	1
Delegación	**12,16%**	9
Otro (especifique)	**40,54%**	30
Total		**74**

n.º	Otro (especifique)	Fecha
1	casa hogar	12/12/2014 11:00
2	Arrendador.	12/12/2014 10:59
3	Arrendador	12/12/2014 10:42
4	Arrendador	12/12/2014 10:41
5	Arrendador	12/12/2014 10:41
6	Arrendador	12/12/2014 10:40
7	Nadie	12/12/2014 10:39
8	Nadie	12/12/2014 10:37
9	Arrendador	12/12/2014 10:32
10	Arrendador	12/12/2014 10:31

11	Policía	12/12/2014 10:30
12	Arrendador	12/12/2014 10:29
13	Arrendador	12/12/2014 10:28
14	Nadie	12/12/2014 10:25
15	Nadie	12/12/2014 10:20
16	Nadie	12/12/2014 10:16
17	Arrendador	12/12/2014 10:15
18	Comité vecinal	12/12/2014 10:13
19	Nadie	12/12/2014 10:12
20	Nadie	12/12/2014 10:11
21	Nadie	12/12/2014 10:08
22	Nadie	12/12/2014 10:07
23	Pareja	12/12/2014 10:03
24	Administración del albergue	12/12/2014 10:02
25	Administrador de la unidad habitacional	12/12/2014 10:01
26	Arrendador.	12/12/2014 9:50
27	Administración de la Unidad Habitacional	12/12/2014 9:49
28	No solicito porque no sé a quien.	12/12/2014 9:47
29	Institución	12/12/2014 9:45
30	Ninguno	12/12/2014 9:35

Q38 ¿Conoce la Ventanilla Única Delegacional (VUD)?

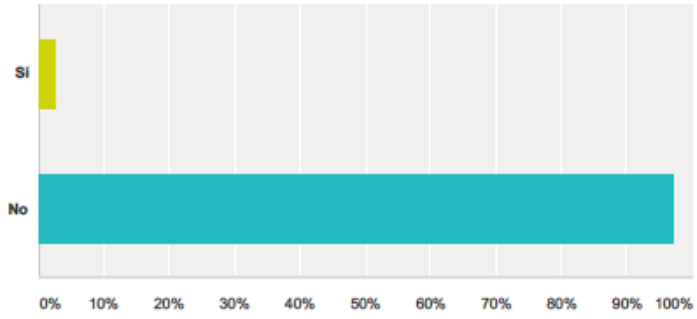
Respondido: 75 Omitido: 4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	1,33%	1
No	98,67%	74
Total		75

Q39 ¿Conoce los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)?

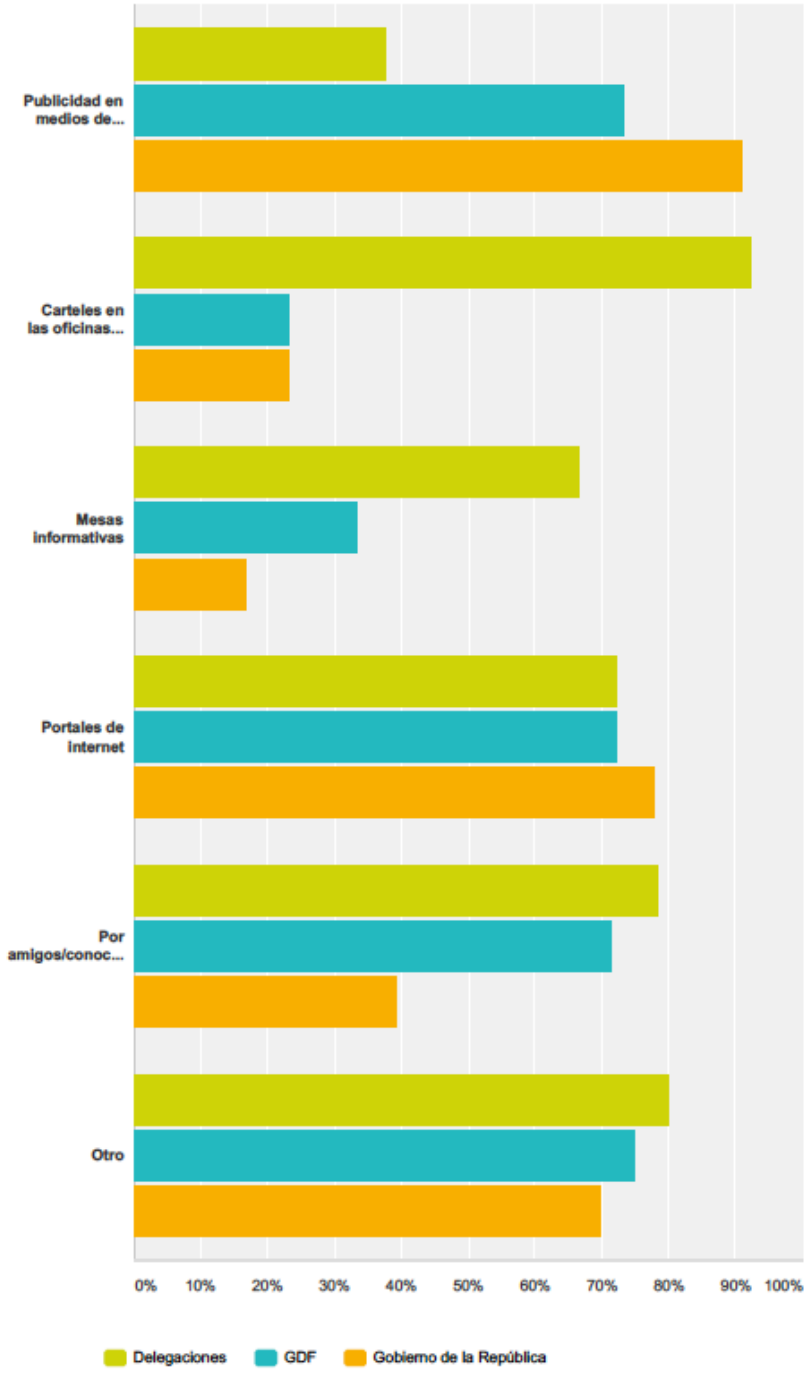
Respondido: 75 Omitido: 4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	2,67%	2
No	97,33%	73
Total		75

Q40 ¿Cómo se entera de los programas/servicios que ofrecen...?

Respondido: 72 Omitido: 7

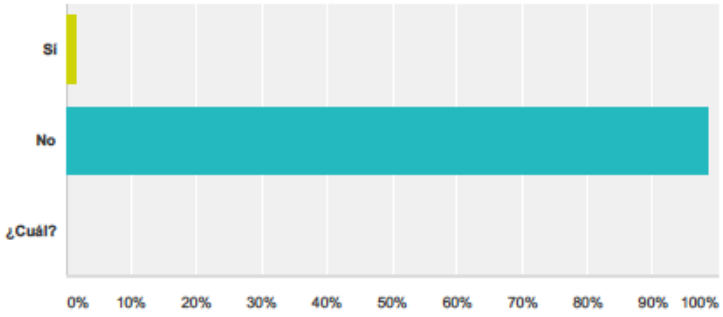

Publicidad en medios de...
Carteles en las oficinas...
Mesas informativas
Portales de internet
Por amigos/conoc...
Otro
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Delegaciones
GDF
Gobierno de la República

	Delegaciones	GDF	Gobierno de la República	Total de encuestados
Publicidad en medios de comunicación	**37,78%** 17	**73,33%** 33	**91,11%** 41	45
Carteles en las oficinas de gobierno	**92,31%** 12	**23,08%** 3	**23,08%** 3	13
Mesas informativas	**66,67%** 4	**33,33%** 2	**16,67%** 1	6
Portales de internet	**72,22%** 13	**72,22%** 13	**77,78%** 14	18
Por amigos/conocidos	**78,57%** 22	**71,43%** 20	**39,29%** 11	28
Otro	**80,00%** 16	**75,00%** 15	**70,00%** 14	20

n.°	Otro (especifique)	Fecha
1	No me entero	12/12/2014 10:59
2	No me entero	12/12/2014 10:52
3	No me entero	12/12/2014 10:48
4	No me entero	12/12/2014 10:46
5	No me entero	12/12/2014 10:42
6	No me entero	12/12/2014 10:41
7	No me entero	12/12/2014 10:41
8	No me entero	12/12/2014 10:40
9	No me entero	12/12/2014 10:32
10	No me entero	12/12/2014 10:31
11	No me entero	12/12/2014 10:30
12	Metro	12/12/2014 10:29
13	No me entero	12/12/2014 10:20
14	No me entero	12/12/2014 10:15
15	No me entero	12/12/2014 10:12
16	No me entero	12/12/2014 10:11
17	No me entero	12/12/2014 10:08
18	Metro	12/12/2014 10:06
19	No me entero	12/12/2014 10:03
20	Metro	12/12/2014 10:00
21	Metro	12/12/2014 9:51

Q41 ¿Ha solicitado algún trámite en Ventanilla Única (VUD)?

Respondido: 73 Omitido: 6

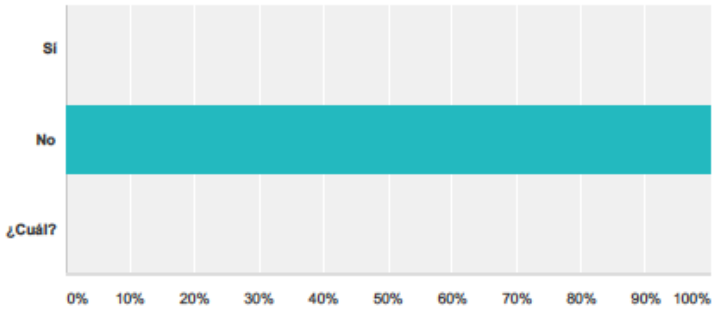


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	1,37%	1
No	98,63%	72
¿Cuál?	0,00%	0
Total		73

n.º	¿Cuál?	Fecha
	No hay respuestas.	

Q42 ¿Ha solicitado algún servicio en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)?

Respondido: 72 Omitido: 7

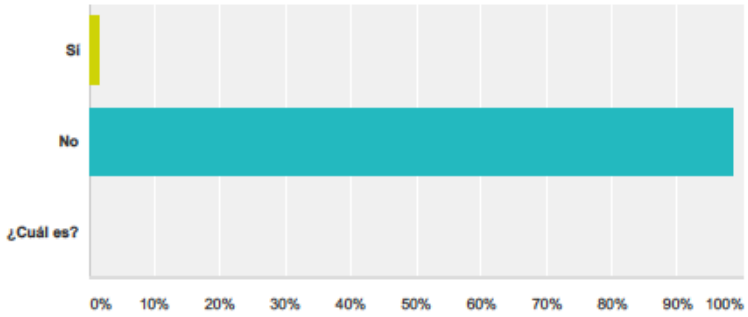


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	72
¿Cuál?	0,00%	0
Total		72

n.º	¿Cuál?	Fecha
	No hay respuestas.	

Q43 ¿Conoce la unidad territorial a la que pertenece su colonia?

Respondido: 71 Omitido: 8

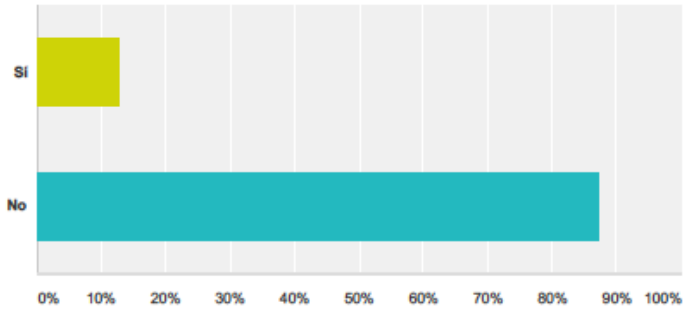


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	1,41%	1
No	98,59%	70
¿Cuál es?	0,00%	0
Total		71

n.º	¿Cuál es?	Fecha
	No hay respuestas.	

Q44 ¿Ha utilizado/tratado de utilizar su credencial de huésped para solicitar algún trámite o servicio?

Respondido: 71 Omitido: 8



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	12,68%	9
No	87,32%	62
Total		71

n.º	¿Cómo fue su experiencia?	Fecha
1	Ponen más requisitos que a los nacionales	12/12/2014 11:01
2	Centro de salud, le atendieron bien.	12/12/2014 10:59
3	No la tengo	12/12/2014 10:55
4	Intentó realizar trámites bancarios y no le aceptaron la credencial.	12/12/2014 10:12
5	Centro de salud, hospital de la mujer en Gustavo A. Madero. Fueron amables pero no la atendieron	12/12/2014 10:07
6	Servicio médico hospital villa, agradable	12/12/2014 9:58
7	MAL, PORQUE NO LA RECONOCEN COMO DOCUMENTO OFICIAL PARA EXTRANJEROS.	12/12/2014 9:46
8	No tiene	12/12/2014 9:38
9	Sí cuento con credencial de huésped.	12/12/2014 9:33

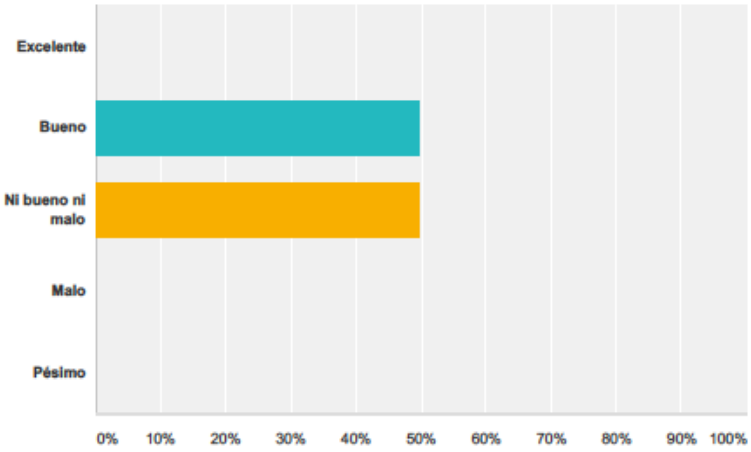
Q45 ¿Puede describir su experiencia?

Respondido: 2 Omitido: 77

n.º	Respuestas	Fecha
1	Para constancia de residencia	12/12/2014 11:02
2	Tuve que ir tres veces porque no me dieron los requisitos completos	12/12/2014 11:02

Q46 ¿Cómo calificaría el trato que recibió?

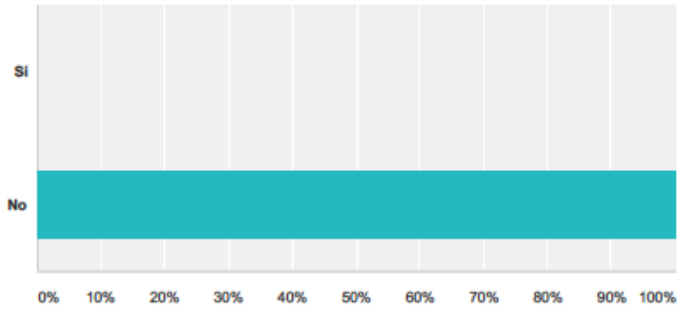
Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Excelente	0,00%	0
Bueno	50,00%	1
Ni bueno ni malo	50,00%	1
Malo	0,00%	0
Pésimo	0,00%	0
Total		2

Q47 ¿Utilizó gestores para realizar su trámite o servicio?

Respondido: 2 Omitido: 77

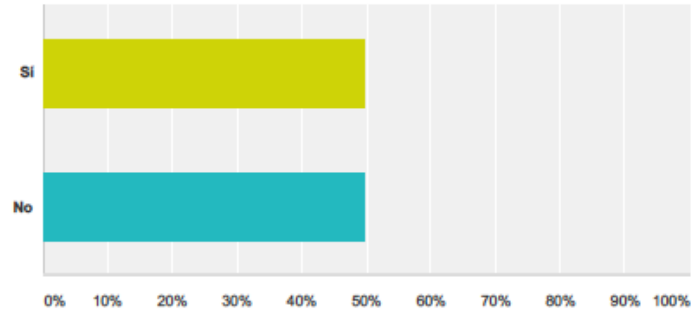


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	2
Total		2

n.º	Describa su experiencia	Fecha
	No hay respuestas.	

Q48 ¿Ha tenido que pagar alguna cuota por realizar un trámite o servicio?

Respondido: 2 Omitido: 77

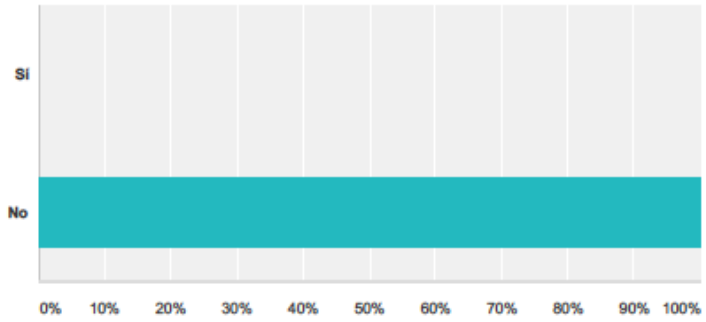


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	50,00%	1
No	50,00%	1
Total		2

n.º	¿A quién pagó?	Fecha
	No hay respuestas.	

Q49 ¿Le han proporcionado un servicio de traducción/interpretación?

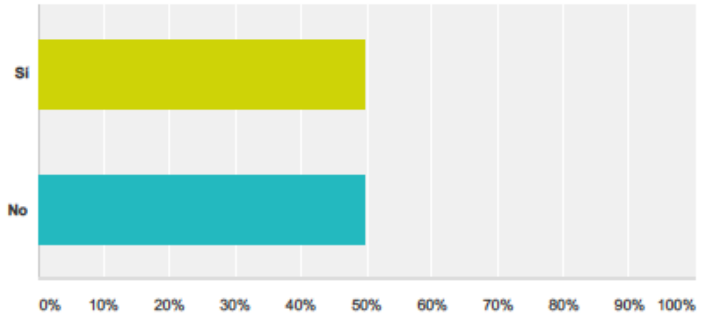
Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	2
Total		2

Q50 ¿Le han impedido algún servicio por su situación/condición migratoria?

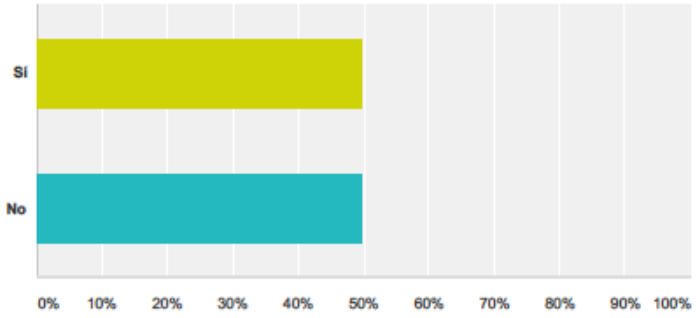
Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	50,00%	1
No	50,00%	1
Total		2

Q51 ¿Le han solicitado que identifique su nacionalidad?

Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	50,00%	1
No	50,00%	1
Total		2

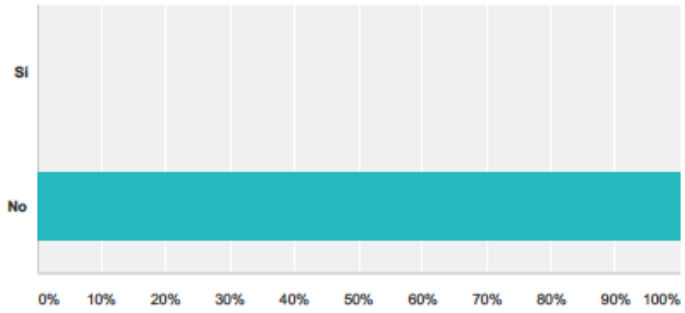
Q52 ¿Qué servicios/trámites conoce?

Respondido: 2 Omitido: 77

n.º	Respuestas	Fecha
1	Constancia de residencia	12/12/2014 11:02
2	Constancia de residencia y antecedentes penales	12/12/2014 11:02

Q53 ¿Se sintió en confianza frente a estos servidores públicos?

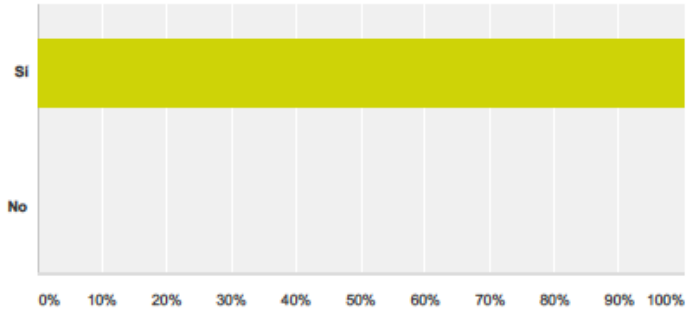
Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	2
Total		2

Q54 ¿Le han negado servicios/trámites por falta de identificación?

Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	100,00%	2
No	0,00%	0
Total		2

Q55 En caso de no hablar español, ¿considera que ha tenido problemas para ser atendido por el servicio público?

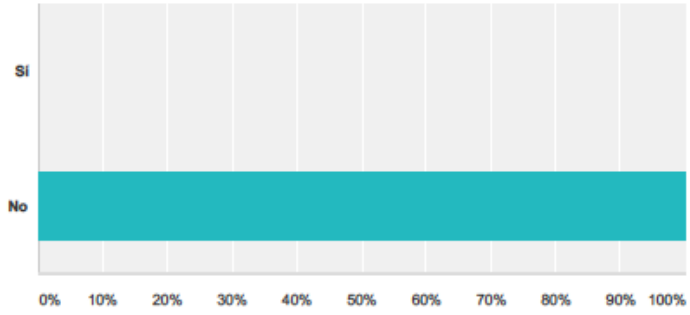
Respondido: 0 Omitido: 79

! No hay respuestas coincidentes.

Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	0,00%	0
Total		0

Q56 ¿Conoce los mecanismos de queja disponibles en la VUD/CESAC?

Respondido: 2 Omitido: 77

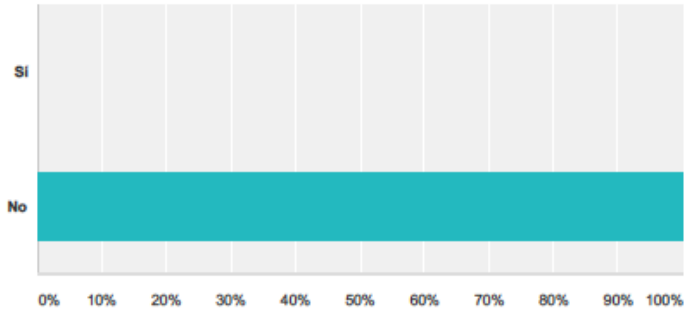


Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	2
Total		2

n.º	¿Puede mencionarlos?	Fecha
	No hay respuestas.	

Q57 ¿Alguna vez ha interpuesto una queja en VUD/CESAC?

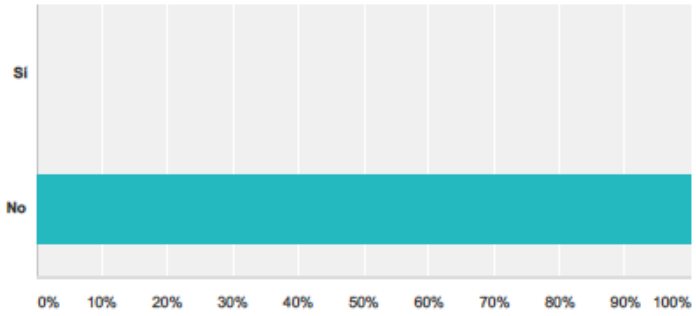
Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	2
Total		2

Q58 ¿Considera que hubo una adecuada comunicación entre usted y la persona que lo atendió?

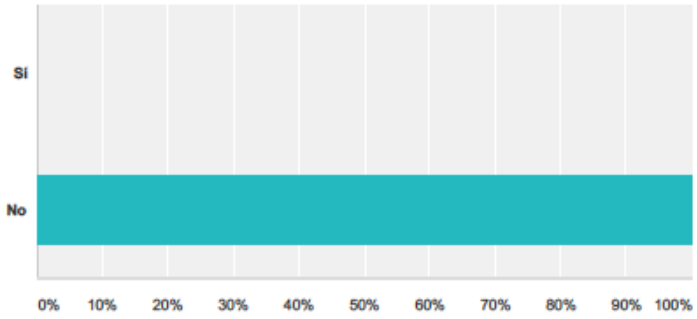
Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	2
Total		2

Q59 ¿Le solicitaron expresar su opinión sobre el servicio/trámite que solicitó?

Respondido: 2 Omitido: 77



Opciones de respuesta	Respuestas	
Sí	0,00%	0
No	100,00%	2
Total		2

Anexo 7. Fotografías derivadas de las visitas a las VUD y CESAC (observación)

Pase preferente para personas en situación de vulnerabilidad.

Atención preferente en Iztapalapa.

Pase para ingreso a la Ventanilla Única, Iztapalapa

Área de llenado de formatos.

Buzón de quejas y sugerencias

Libro de requisitos, Iztapalapa

Información CESAC, Cuauhtémoc

CESAC en delegación Cuauhtémoc

Ventanilla Única en delegación Cuauhtémoc

Entrada a la Ventanilla Única, Cuauhtémoc

Este programa es público, no es patrocinado, ni promovido
por partido político alguno y sus recursos provienen de los i
mpuestos que pagantodos los contribuyentes.
Está prohibido el uso de este programa con fines políticos,
electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.

Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en
el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable
y ante la autoridad competente.

INCIDE social