

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL DISTRITO FEDERAL

“EVALUACIÓN 2013 AL PROGRAMA SERVICIOS DE CANALIZACIÓN DE SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD”

JUNIO, 2013.

## ÍNDICE

1. SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD .....	5
1.1. Evaluación Diagnóstica (2010): Ejercicio Fiscal 2009 .....	5
1) Datos que evidencian el problema o necesidad social prioritaria que se busca atender (que servirán para la construcción de la línea de base). .....	6
2) La población objetivo, la población potencial y la población beneficiaria del programa. ....	6
3) La situación deseada que se logrará por la intervención del programa. ....	7
4) Los derechos sociales que se garantizan o garantizarán a través del programa propuesto o en curso; y la forma en que el programa contribuye o contribuirá a los objetivos estratégicos del PGDDF 2007-2012, del PDSDF 2007- 2012, y de los Compromisos de Gobierno de la nueva Administración en funciones. ....	7
SOBRE EL DISEÑO: .....	8
5) Si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido. ....	8
6) Si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema. ....	8
7) Si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico. ....	8
8) Si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo, potencial y beneficiaria. ....	9
9) Si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa. ....	9
10) Si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos, y en qué aspectos del ciclo del programa). ....	9
11) Si el programa se encuentra alineado con los principios, objetivos y metas de la Política de Desarrollo Social establecidos en la Ley de Desarrollo Social y el Programa de Desarrollo Social 2007-2012, señalar con cuáles de dichos principios, y con qué objetivos y metas. ....	10
SOBRE LA OPERACIÓN: .....	10
12) Cuáles fueron o son los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales, financieros), y el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo. ....	10
13) Si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó. ....	11
14) Si el programa está alcanzando a su población objetivo. ....	12
15) Si existen indicadores construidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, y si permiten o permitirán supervisarlo y evaluarlo. ....	12
16) Si se dieron avances en la ampliación de la cobertura para atender al universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa. ....	12
17) Si hubo avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa. ....	12
18) Si la evaluación identificó, midió y valoró los resultados alcanzados. ....	13
19) Si se propusieron medidas correctivas o de reorientación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma manera o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos reducir, los problemas identificados. ....	13
SOBRE LA EVALUABILIDAD: .....	13
20) Si se valoró la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble. ....	13
21) Si se establecieron los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación. ....	14

22)	Si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa. ....	14
23)	Si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores. ....	14
24)	Si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa. ....	15
25)	Si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa. ....	15
26)	Si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados. ....	15
27)	Si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación. ....	16
28)	Si se valoró la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación. ....	16
1.2.	Sistematización de la Evaluación de Operación (2011): Año Fiscal 2010. ....	17
1)	Cuáles fueron los principales hallazgos.- se deberá incluir una exposición breve y resumida de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, de la operación del programa así como las recomendaciones pertinentes a los aspectos del programa que hayan sido analizados y evaluados. ....	17
2)	Cuál fue la valoración de los sistemas de información.- esto es, una evaluación en torno a la información del programa: si es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada; una calificación relativa a la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia. ....	19
3)	Cuáles fueron las principales conclusiones.- y si éstas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos. ....	23
4)	Cuáles fueron las principales sugerencias y recomendaciones.- y si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados. ....	24
5)	Cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones. ....	25
1.3.	Sistematización de la Evaluación de Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios (2012), Año Fiscal 2011. ....	26
1)	Si el establecimiento de metas es correcto. ....	26
2)	Cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa. ....	27
3)	Cuáles son las debilidades y fortalezas del programa (planteando para ello hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados). ....	29
4)	Cuál es la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, y explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos. ....	34
5)	Cuáles son los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados. ....	37
6)	Cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes y el grado en que se sienten satisfechos con los programas. ....	40
7)	Si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continua con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación. ....	42
2.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	44
	BIBLIOGRAFÍA. ....	48

## INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales (GODF, 26 de abril de 2013: 130 y 131): “El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal enuncia a la evaluación de las políticas y programas sociales como parte de la estrategia de planeación: ciclo de planificación, asignación de recursos, seguimiento y evaluación.

Por su parte, el Sistema de Evaluación del Desarrollo Social en el Distrito Federal, de acuerdo con el Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012 (PDSDF), indica que dicho sistema deberá estar integrado por las evaluaciones internas y externas de las políticas y programas sociales.

Respecto a la evaluación interna, es importante señalar que es la que deben efectuar, anualmente y conforme a los presentes lineamientos, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas de desarrollo social, sean de transferencias, operación de la infraestructura social o de servicios.

La evaluación es una práctica central en la gestión pública democrática que aporta elementos técnicos y políticos para mejorar de manera continua la toma de decisiones sobre cada programa en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo. A través suyo, se posibilita el establecimiento de un sistema de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso de formulación y puesta en marcha de los programas y acciones de la política social, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.”

El objetivo de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, “es dar continuidad al proceso de evaluación interna iniciado en 2010, cuyo propósito fue realizar evaluaciones diagnósticas, seguido, en 2011, del propósito de desarrollar sistemas de información que permitan completar la evaluación interna de operación y de resultados para, en 2012, realizar una evaluación global de resultados que incluyera el seguimiento de metas junto con una valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del programa.” Asimismo, “buscan ayudar a la administración que recién acaba de entrar a realizar un ejercicio interno de planeación-evaluación que parta de la elaboración de un diagnóstico profundo de los problemas que se buscan resolver con la puesta en marcha y/o continuidad de los programas.”

Con los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales “se busca facilitar el análisis de la situación o problema que se pretende atender con los programas, además de contribuir a un ejercicio de síntesis de los ejercicios de evaluación interna realizados desde 2010.”

Adicionalmente, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, agregan que “es importante señalar que el ejercicio de evaluación interna de los programas sociales fue diseñado como un proceso incremental, que supone ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral de los programas.

En ese sentido, se especifican los contenidos esperados en las tres primeras evaluaciones internas a realizarse: Los primeros lineamientos (publicados en noviembre de 2009) establecieron que la evaluación interna debía ser una evaluación diagnóstica, por medio de la cual se pudieran: 1. Conocer los problemas sociales a los que responde cada programa a iniciarse o en curso, argumentando sobre su pertinencia y la forma en que el mismo buscaba incidir en su solución, así como los problemas identificados en su operación y sus posibles soluciones; y 2. Identificar las capacidades disponibles en el propio programa para realizar su evaluación interna en los años sucesivos. En consecuencia, dicha evaluación debía enfocarse en la justificación, las fases de diseño y operación, así como la factibilidad evaluativa que tenía cada programa.

Los segundos lineamientos (publicados en abril de 2011), correspondientes a la evaluación interna del año 2011, señalaron como objetivo desarrollar los sistemas de información y el diseño de indicadores de seguimiento que permitieran, al finalizar el año, realizar una evaluación global del diseño, la operación y los resultados de los programas.

Los terceros lineamientos (publicados en diciembre de 2011) plantearon la necesidad de que los organismos de la Administración Pública del Distrito Federal encargados de instrumentar programas sociales realizaran, en esta ocasión, una evaluación interna que permitiera dar continuidad a las dos evaluaciones previas, por lo que se estableció a realizar el “seguimiento de metas y la evaluación global, al igual que en 2010, agregando una evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía con el programa (tanto de derechohabientes como de la población en general), mediante la realización de encuestas, sondeos, u otras técnicas de recolección de información”.

En lo que compete al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), en particular al Programa Servicios de Canalización de Servicios para personas con Discapacidad, del cual es responsable, a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD), el contenido de esta “sistematización de información de ejercicios de Evaluación interna realizados con anterioridad”, considera información relativa a los tres ejercicios previos de Evaluación Interna mencionados. La sistematización de las 40 preguntas consideradas en los Lineamientos 2013, se realizó con base a los siguientes puntos:

- Mediante trabajo de gabinete con base a la información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD)
- Las evaluaciones Internas referidas (1) Evaluación de Diseño 2010, del ejercicio fiscal 2009; Evaluación de la Operación 2011, del ejercicio fiscal 2010; y Evaluación de Resultados de Satisfacción 2012, del ejercicio fiscal 2011.

Adicionalmente, es importante mencionar que el Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, en 2013 deja de ser Programa Social y se convierte en Actividad Institucional de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD).

Este proceso de Evaluación Interna 2013 se ha desarrollado mediante tres pasos. En primer lugar, la sistematización como tal, que responde a las administraciones anteriores. En segundo lugar, la elaboración de una serie de Conclusiones y Recomendaciones, dirigidas a mejorar el Programa Social y que requieren de la atención de las Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad.

## 1. SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD

### 1.1. Evaluación Diagnóstica (2010): Ejercicio Fiscal 2009

La intención de este Apartado, es el de identificar el problema o necesidad social prioritaria sobre la que actúa el Programa, así como la situación deseada que se logrará con la intervención del mismo. Servirá para sintetizar los principales hallazgos y alcances de los ejercicios de evaluación interna realizados con anterioridad, con la finalidad de valorar la pertinencia de los objetivos, diseño, implementación y resultados del programa, y hacer los ajustes que se consideren necesarios.

La Evaluación Diagnóstica surge como respuesta a los lineamientos publicados en noviembre de 2009, que establecían que la evaluación interna debía ser una evaluación diagnóstica, por medio de la cual se pudieran: 1. Conocer los problemas sociales a los que responde cada programa a iniciarse o en curso, argumentando sobre su pertinencia y la forma en que el mismo buscaba incidir en su solución, así como los problemas identificados en su operación y sus posibles soluciones; y 2. Identificar las capacidades disponibles en el propio programa para realizar su evaluación interna en los años sucesivos. En consecuencia, dicha evaluación debía enfocarse en la justificación, las fases de diseño y operación, así como la factibilidad evaluativa que tenía cada programa.

Dicha Evaluación Diagnóstica en 2013, se divide para su adecuada sistematización en tres Apartados: Sobre el Diseño, Sobre la Operación y Sobre la Evaluabilidad. Mismas que consideran temas de importancia tal, como indagar si el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido o si las definiciones de Población

Objetivo, Potencial y Beneficiaria están identificadas. En cuanto a la parte de Operación, se pretende analizar aspectos de cobertura, de resultados alcanzados, considerando para ello el padrón de beneficiarios del Programa o bien los indicadores con los que se contaban al momento de realizar esta Evaluación Interna. Finalmente el análisis de la Evaluabilidad, considera la verificabilidad de los resultados esperados, los sistemas y mecanismos de generación y recolección de datos, así como aspectos relativos al seguimiento.

- 1) Datos que evidencian el problema o necesidad social prioritaria que se busca atender (que servirán para la construcción de la línea de base).

De acuerdo con la respuesta uno de la Sección Justificación de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se considera la siguiente información:

“Identificar a través de un diagnóstico, el problema o necesidad social prioritaria sobre la cual va a actuar o actúa el programa y señalar la magnitud e importancia del mismo. Especificar datos que evidencian dicho problema (línea de base) Especificar datos que evidencian dicho problema (línea de base).

Respuesta: Fuente: Las personas con discapacidad, cuentan con derechos y obligaciones que se encuentran plasmados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley Para las Personas con Discapacidad, Reglamentos, Statutos, ect, es por ello que en atención a las diversas problemáticas presentadas por este sector de la población se crea el Programa “Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad y Expedición de Constancias de Discapacidad”, mediante el cual se expiden constancias para, para la exención de pago al transporte público y descuento foráneo (conforme a las políticas de cada empresa), trámite de alta de placa, credencial y tarjetón para vehículos en los que viajan, exención de pago por uso y explotación en áreas y vía pública para el ejercicio comercial, balizamiento y descuento del 50 % en agua y predial. Orientación y Canalización a Instituciones de Asistencia Social: Atender y canalizar a personas con discapacidad permanente y/o familias que por su condición de marginación requieran apoyo en servicios especializados. A partir del año 2001, año en que se creó dicho programa la demanda de los servicios ha ido en aumento, es decir en el año 2001 las personas atendidas fueron 1,071 y en el año 2009 fueron 7,954 personas.

Logrando con este programa apoyar a las personas con discapacidad en sus distintos ámbitos de desenvolvimiento, teniendo como consecuencia que este sector de la población tenga una mejor calidad de vida y un desarrollo e integración social.”

- 2) La población objetivo, la población potencial y la población beneficiaria del programa.

Para responder de manera precisa a este tema, se remitirá de manera independiente a la Población Objetivo (PO), debido a que no hay información relativa a las Poblaciones Potencial (PP) y Población Beneficiaria en el documento referido. En cuanto a la Población Objetivo (PO), se considera:

De acuerdo con la pregunta tres de la sección Justificación de la Evaluación de Diseño al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se considera:

“Determinar dónde está localizado y a quién afecta.

El programa está dirigido a las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal, principalmente aquellas que habitan en zonas de alta y muy alta marginalidad.”

Asimismo, se considera la pregunta cuatro de la sección Diseño, de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, como sigue:

“Verificar si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo.

La población objetivo son las personas con discapacidad y/o sus familias, dándose el servicio a estos, corroborándose esto con el certificado de discapacidad que se encuentra en el expediente del beneficiario.”

3) La situación deseada que se logrará por la intervención del programa.

Para responder a este tema, se remitirá a la respuesta cuatro de Sección Justificación de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, como sigue:

“Examinar la situación deseada que se logrará por la intervención del programa.

Que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios y programas que tiene a su cargo el Gobierno del Distrito Federal.”

4) Los derechos sociales que se garantizan o garantizarán a través del programa propuesto o en curso; y la forma en que el programa contribuye o contribuirá a los objetivos estratégicos del PGDDF 2007-2012, del PDSDF 2007-2012, y de los Compromisos de Gobierno de la nueva Administración en funciones.

En cuanto a los derechos sociales que se garantizan a través del Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se rescatará la información contenida en la respuesta cinco de la Sección Justificación, como sigue:

“Los Derechos Sociales que se garantizan son la igualdad, no discriminación, salud, rehabilitación, trabajo, trato digno, libre tránsito y desplazamiento, educación y accesibilidad. Con esto se está contribuyendo a lo establecido en el PDDF 2007-2010 y PDSDF 2007-2010

Gobierno de la Administración en funciones

PGDDF 2007-2010, Eje 2 Equidad Creación de condiciones de equidad. ESTRATEGIAS: La acción de Gobierno en materia de desarrollo social tiene como eje principal la equidad con la finalidad de abatir la desigualdad y de lograr un desarrollo social pleno. Para abatir la desigualdad entre los grupos más desfavorecidos, el gasto social se focalizará en las unidades territoriales más marginadas y atenderá en particular a los grupos vulnerables. OBJETIVOS: Transformar la ciudad en un lugar favorable para el crecimiento y desarrollo de las personas con discapacidad.

PDSDF2007-2010: OBJETIVO GENERAL: Desarrollar una política social tendencialmente universal, integral, transversal, participativa y territorializada que permita avanzar el goce efectivo de sus derechos, para abatir la

desigualdad, promover la desigualdad social. OBJETIVOS ESPECIFICOS: Avanzar en el abatimiento y superación de las condiciones de inequidad, desigualdad y exclusión social en el goce de derechos en que se encuentran las personas con discapacidad.”

#### SOBRE EL DISEÑO:

- 5) Si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido.

Para responder a este tema, se remitirá a la respuesta uno de la sección Diseño, de la Evaluación de Diseño al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad.

“Presentar la argumentación lógica que muestre que el programa constituye una respuesta adecuada al problema anterior.

Las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal, necesitan acceder a diversos servicios que satisfagan sus necesidades, ejerciendo así el cumplimiento de sus derechos sociales.”

- 6) Si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema.

De acuerdo con la pregunta dos de la sección Diseño, de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, la información es la siguiente:

“Analizar si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema.

El programa cuenta con difusión en diversas formas: participación en diversos eventos en los cuales se entrega a la población circulante cuadritípico de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad; en cual contempla información de este programa, el como acceder a él y los requisitos para la expedición de alguna constancia, implementación en puntos estratégicos del Distrito Federal de Módulos de Atención para Personas con Discapacidad en donde se les da asesoría a las personas con discapacidad y/o familiares de los programas sociales que se encuentran cargo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad. Coadyuvando así a satisfacer las necesidades presentadas por las personas con discapacidad.”

- 7) Si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.

En este tema se remitirá a la pregunta tres de la sección de Diseño de la Evaluación de Diseño del Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad

“Comprobar que los resultados esperados al final de la ejecución del programa estén claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.

Las constancias expedidas en este programa desde sus inicios han tenido gran demanda, llegando al cumplimiento de las metas programadas anualmente y en ciertos casos se ha superado la meta. El pasar histórico

de los tiempos ha acrecentado las necesidades de las personas con discapacidad, por lo que los tipos de constancias expedidas han aumentado, para que con ello satisfacer a las necesidades presentadas por este sector de la población logrando el pleno cumplimiento a sus derechos.

A continuación se ejemplifica la aceptación y los avances presentados en estos años.”

Se muestra a continuación una tabla que considera del año 2001 al periodo enero-mayo de 2010, asignando a cada año, el número de personas atendidas, iniciando en 2001 con un total de 1,071 personas y finalmente el año 2009 se documentan 9,045. Para el periodo enero-mayo se alcanzó un total de 3,594 personas.

- 8) Si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo, potencial y beneficiaria.

En cuanto a este tema, únicamente se cuenta con información para la Población Objetivo (PO), misma que se considerará a partir de la información contenida en la pregunta cuatro de la sección Diseño de la Evaluación de Diseño al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, del modo siguiente:

“Verificar si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo.

La población objetivo son las personas con discapacidad y/o sus familias, dándose el servicio a estos, corroborándose esto con el certificado de discapacidad que se encuentra en el expediente del beneficiario.”

- 9) Si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.

A partir de la información contenida en la pregunta cinco de la sección Diseño de la Evaluación de Diseño al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se considera la siguiente información:

“Señalar si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.

Los resultados obtenidos en este programa han sido favorables; ya que los objetivos están enfocados a las personas con discapacidad y/o familias con la expedición de constancias, esto se da mediante la difusión del programa (trípticos de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad, mesas territoriales, Módulos de Atención para Personas con discapacidad; así como la atención al público en las oficinas de esta Dirección Ejecutiva), logrando con ello la meta programada anualmente.”

- 10) Si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos, y en qué aspectos del ciclo del programa).

A través de la información considerada en la pregunta siete de la sección Diseño de la Evaluación de Diseño al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se identifica la información como sigue:

“Verificar si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos y en qué aspectos del ciclo del programa).

Mediante la difusión del programa entre población circulante y los beneficiarios, se puede dar una participación social, en donde las personas que no tengan acceso a la información pueden acceder al programa mediante la información proporcionada por sus vecinos y/o familiares.”

- 11) Si el programa se encuentra alineado con los principios, objetivos y metas de la Política de Desarrollo Social establecidos en la Ley de Desarrollo Social y el Programa de Desarrollo Social 2007-2012, señalar con cuáles de dichos principios, y con qué objetivos y metas.

Para responder a este tema, se remitirá a la pregunta ocho de la sección Diseño de la Evaluación de Diseño al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, cuyo contenido es el que se describe a continuación:

“Precisar si el programa se encuentra alineado con los principios, objetivos y metas de la Política de Desarrollo Social establecidos en la ley de desarrollo social y el programa de Desarrollo Social 2007-2012, y señalar con cuales de dichos principios y con qué objetivos y metas.

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Principios: universalidad, igualdad, equidad social, integridad.

Objetivos: Promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social y disminuir la desigualdad social en sus diversas formas, derivada de la desigualdad distribución de la riqueza, los bienes y los servicios, entre los individuos, grupos sociales y ámbitos territoriales, implementar acciones que busquen la plena equidad social para todos los grupos excluidos en condiciones de subordinación o discriminación por razones de su condición socioeconómica, edad, sexo, pertenencia étnica, características físicas, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra, contribuir a construir una sociedad con pleno goce de sus derechos económicos, sociales y culturales.

Metas de la política pública de Desarrollo social

Principios: universalidad, igualdad, equidad social, integridad.

Objetivos: Avanzar en el abatimiento y superación de las condiciones de inequidad, desigualdad y exclusión social en el goce de derechos en que se encuentran las personas con discapacidad.

Metas de la Política de Desarrollo Social: Reducir las brechas de desigualdad en el goce de los derechos para las personas con discapacidad y garantizar su plena accesibilidad en la infraestructura urbana y servicios públicos.”

#### SOBRE LA OPERACIÓN:

- 12) Cuáles fueron o son los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales, financieros), y el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo.

A partir de la pregunta uno de la sección Operación correspondiente a la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se considera la información, como sigue:

“Describir los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales y financieros), y el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo.

Recursos Humanos: (4) Trabajadores Sociales, (4) Capturistas de Datos y (4) Personal de Atención al Público que también apoya en el archivo de los documentos de los beneficiarios ( se hace mención que el número del personal puede variar; ya que por necesidades del servicio, el personal esta en constante movimiento). Recursos Técnicos: (4) Equipos de cómputo, (1) impresora, fotocopidora (de uso común para todo el edificio), (4) engrapadoras, (1) sellos, (2) teléfonos, (8) archiveros, (7) escritorios, (18) sillas. Recursos Materiales: Material de papelería (hojas blancas tamaño carta, resistol, plumas, lápices, folders, gomas, grapas, tóner para impresora, papeleras, diurex (la cantidad del material es variante) etc). Recursos Financieros: Para este año el total del recurso financiero asignado para el programa es de \$ 1,640 439.

El plan maestro para corto plazo: Seguir con la promoción del programa beneficiando así a las personas con discapacidad y/o familiares.

El plan maestro para mediano plazo: Seguir la promoción del programa, incrementación de los tipos de constancias según las disposiciones de las autoridades Distritales.

El maestro para largo plazo: Seguir la promoción del programa, incrementación de los tipos de constancias según las disposiciones de las autoridades Distritales; así como la creación de mas Módulos de Atención para Personas con Discapacidad con el propósito de acercar el programa a las zonas más marginadas.”

13) Si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó.

Para dar cuenta de esta pregunta, se remitirá a la pregunta dos de la sección Operación de la correspondiente a la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad.

“Determinar si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó.

En el Programa de de Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad y Expedición de Constancias de Discapacidad. No. Porque según las disposiciones de las autoridades Distritales que buscan beneficiar a las personas con discapacidad, se crean nuevas constancias lo que conlleva a satisfacer las necesidades de este sector de la población, teniendo como resultado la satisfacción social y económica de los mismos.

En el Programa de Orientación y Canalización a Instituciones de Asistencia Social. Si se esta llevando a cabo como se diseñó.”

- 14) Si el programa está alcanzando a su población objetivo.

Esta respuesta se delimitará a partir del contenido de la pregunta tres correspondiente a la Evaluación de Operación realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad.

“Valorar si la actuación es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo.

Si porque se está cumpliendo con las metas programadas; así como con las expectativas de las personas con discapacidad y/o sus familiares a quienes va dirigido el programa.”

- 15) Si existen indicadores construidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, y si permiten o permitirán supervisarlos y evaluarlos.

De acuerdo con la respuesta cinco de la Sección Operación de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad.

“Comprobar si existen indicadores construidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances y, si permiten o permitirán supervisarlos y evaluarlos.

Si. Los indicadores son: Apoyo para la exención en el transporte público local, Apoyo para descuento en el transporte foráneo, constancia de discapacidad para trámite de placas, constancia de discapacidad para el trámite del tarjetón, reducciones fiscales, constancia para trámite de exención de pago para uso de vía pública para actividades comerciales, orientación y canalización a instituciones de asistencia social.

Estos indicadores permiten la evaluación del programa; ya que con estos se cuantifica la expedición semanal de cada una de estas constancias, para después realizar el informe mensual.”

- 16) Si se dieron avances en la ampliación de la cobertura para atender al universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa.

A partir de los datos obtenidos en la pregunta seis, de la sección de operación correspondiente a la Evaluación de Diseño del Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se considera:

“Definir los avances en la ampliación de la cobertura para atender al universo total de la población objetivo al que está dirigido el problema.

En este programa cada año programa una meta de atención a personas con discapacidad y/o sus familias, dicha cifra no merma en la atención; ya que si existen más solicitudes de programados estos se atienden.”

- 17) Si hubo avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa.

Esta respuesta se identifica en la pregunta siete de la sección Operación, correspondiente a la Evaluación de Diseño del Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, en la cual se considera:

“Determinar los avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa.

El programa cuenta con una base de datos, el cual se encuentra vigente a la fecha, la base de datos no es factible depurarlo; ya que, las constancias del programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad y Expedición de Constancias de Discapacidad, las constancias de libre acceso tienen vigencia de un año y se tienen que estar actualizando constantemente. Por lo que los beneficiarios asisten a las oficinas de la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación o a los Módulos de Atención para Personas con Discapacidad para actualizar la constancia requerida, y así dar seguimiento al expediente del beneficiario.”

18) Si la evaluación identificó, midió y valoró los resultados alcanzados.

De acuerdo con el segundo apartado de la respuesta siete de la Sección Operación, correspondiente a la Evaluación de Diseño del Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se sigue:

“Identificar, medir y valorar los resultados alcanzados 2009

Mediante los indicadores se logra obtener la cuantificación de los servicios y personas beneficiadas: En el 2009 se expedieron 17,337 constancias, beneficiando a 9,045 personas.”

19) Si se propusieron medidas correctivas o de reorientación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma manera o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos reducir, los problemas identificados.

Para responder a esta pregunta, se remitirá a la pregunta número ocho, correspondiente a la sección operación, relativa a la Evaluación de diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, del modo siguiente:

“Proponer medidas correctivas o de retroalimentación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma manera o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos reducir los problemas identificados.

Se ampliará la difusión del programa, acercándolo a las zonas más marginadas del Distrito Federal, logrando con ello apoyar a las personas con discapacidad de escasos recursos que hasta el momento no cuentan con la accesibilidad al programa.”

#### SOBRE LA EVALUABILIDAD:

20) Si se valoró la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble.

De acuerdo con la pregunta uno de la sección Evaluabilidad correspondiente a la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se considera la siguiente información:

“Valorar la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble.

Existen dos tipos de informes los cuales son: Semanal y Mensual, mediante estos se cuantifican las constancias expedidas y las personas beneficiadas, y con estos se logra realizar un informe anual para corroborar si llegó a la meta establecida o no.”

21) Si se establecieron los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación.

Para responder esta pregunta se remitirá a la respuesta dos de la Sección Evaluabilidad, correspondiente a la Evaluación de Diseño, del modo siguiente:

“Establecer los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación.

Se realiza un registro diario de los usuarios que solicitan uno de los servicios, a nivel central lo mismo en cada uno de los Módulos de Atención para Personas con Discapacidad, para así realizar el concentrado semanal y mensual, para remitirlo a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad para su evaluación.”

22) Si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa.

De acuerdo con la pregunta tres de la sección Evaluabilidad, se considera la información siguiente:

“Determinar si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa.

Si están definidos, ya que los indicadores permiten una recolección adecuada de datos a registrarse como su tipo y cantidad de constancias solicitadas y expedidas; así como los beneficiarios atendidos.”

23) Si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores.

En la introducción de la sección “Evaluabilidad” de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, se considera la información pertinente que da respuesta a este tema, como sigue:

“Este programa no cuenta con indicadores de impacto, resultado, eficacia, eficiencia, calidad para la evaluabilidad del mismo, sin embargo, se están realizando los trabajos necesarios para la creación de los mismos, con la finalidad de tener una medida representativa en el avance/alcance de los objetivos así como la efectividad en el logro de objetivos y metas.”

Adicionalmente, sin embargo, en la respuesta cuatro de la sección Evaluabilidad de la Evaluación de Diseño realizada al Programa, se menciona:

“Establecer si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores.

Si. Los responsables de los Módulos de Atención para Personas con Discapacidad cuentan con un formato a llenar para cuantificar cuales son los tipos de constancias solicitadas y los beneficiarios atendidos semanalmente; así mismo existe éste control a nivel central de las oficinas.”

24) Si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa.

Para responder a esta pregunta, se remitirá a la introducción de la sección “Evaluabilidad” de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, la cual considera la información siguiente:

“Este programa no cuenta con indicadores de impacto, resultado, eficacia, eficiencia, calidad para la evaluabilidad del mismo, sin embargo, se están realizando los trabajos necesarios para la creación de los mismos, con la finalidad de tener una medida representativa en el avance/alcance de los objetivos así como la efectividad en el logro de objetivos y metas.”

Hacia el punto cinco de esta misma sección, se responde con la siguiente información:

“Determinar si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa.

Si. Debido a que los indicadores están establecidos conforme a las constancias expedidas, por lo que el objetivo del programa tiene relación y cumplimiento a lo actuado en dicho programa.”

25) Si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa.

Para responder a esta pregunta, se remitirá a la introducción de la sección “Evaluabilidad” de la Evaluación de Diseño realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, la cual considera la información siguiente:

“Este programa no cuenta con indicadores de impacto, resultado, eficacia, eficiencia, calidad para la evaluabilidad del mismo, sin embargo, se están realizando los trabajos necesarios para la creación de los mismos, con la finalidad de tener una medida representativa en el avance/alcance de los objetivos así como la efectividad en el logro de objetivos y metas.”

Asimismo, se remitirá a la respuesta de la pregunta seis de la sección Evaluabilidad, como sigue:

“Identificar si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa.

Si. Ya que los indicadores, cuantifican los resultados obtenidos semanalmente, dando cumplimiento a los objetivos establecidos en el Manual Administrativo de Procedimientos.”

26) Si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados.

De acuerdo con la respuesta ocho de la sección Evaluabilidad, la información es la siguiente:

“Indicar si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados.

Si. En todos los Módulos de Atención para Personas con Discapacidad, Unidades Básicas de Rehabilitación y Centro de Atención para Personas con Discapacidad se realizan brigadas para la difusión de estos servicios.”

27) Si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación.

La pregunta nueve de la sección Evaluabilidad de la Evaluación de Diseño realizada al Programa, indica que:

“Indicar si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación.

El seguimiento si existe por parte del personal actuante en el programa; así como de los responsables del mismo.”

28) Si se valoró la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación.

Se responderá a partir de la información provista por la pregunta doce de la sección Evaluabilidad, correspondiente a la Evaluación de Diseño realizada al Programa:

“Valorar la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación

Se fijará un horario establecido dentro de la jornada de trabajo para realizar dicha acción.”

1.2. Sistematización de la Evaluación de Operación (2011): Año Fiscal 2010.

La Evaluación de Operación, se realizó como respuesta a los lineamientos publicados en abril de 2011, que señalaban como objetivo, desarrollar los sistemas de información y el diseño de indicadores de seguimiento que permitieran, al finalizar el año, realizar una evaluación global del diseño, la operación y los resultados del programa.

A partir de ello, se realiza la debida “Sistematización de los resultados de dicho ejercicio de evaluación interna realizados con anterioridad” como lo indican los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de Programas Sociales (GODF, 26 de abril de 2013: 130-136), como sigue.

- 1) Cuáles fueron los principales hallazgos.- se deberá incluir una exposición breve y resumida de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, de la operación del programa así como las recomendaciones pertinentes a los aspectos del programa que hayan sido analizados y evaluados.

Para responder adecuadamente a este inciso, se remitirá a tres elementos por separado: en primer lugar, las fortalezas y oportunidades, en segundo lugar, debilidades y amenazas y en tercer lugar, las recomendaciones.

Sobre las fortalezas y oportunidades (Página 35, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 30 de Diciembre de 2011), de acuerdo con la Figura 3. Matriz FODA de la Operación del Programa, 2010. Se considera lo siguiente:

Control Interno	Control Externo
Fortalezas:	
F.1. Se cuenta con la legislación vigente respecto a personas con discapacidad. El programa cumple con la normatividad aplicable.	O.1. Incluir el recurso de inconformidad ante una queja en las Reglas de Operación.
F.2. Se tienen establecidos procesos específicos para llevar al cabo de forma fluida las acciones operativas.	O.2. Establecimiento de convenios de colaboración y fomento de los vínculos de colaboración con otros programas del DIF-DF
F.3. Existe una estructura operativa definida adecuada y con funciones determinadas.	O.3. Mecanismos de participación que involucren a la ciudadanía con el Programa.
F.4. Se han establecido eficientes canales de comunicación con las demás áreas del DIF-DF	O.4. Inclusión en el padrón de beneficiarios de variables de tipo socio demográfico.
F.5. Se ha iniciado la construcción una Matriz de Indicadores basada en la Metodología de Marco Lógico.	
F.6. El programa atiende con oportunidad y calidad a las personas interesadas en obtener las constancias.	
F.7. Los recursos ejercidos permiten la entrega de más de nueve mil constancias a la población.	

Sobre las debilidades y las amenazas (Página 36, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 30 de Diciembre de 2011), continuando con la Figura 3. Matriz FODA de la Operación del Programa, 2010. Se considera que:

Debilidades:	Amenazas:
<p>D.1. Fallas en las Reglas de Operación, ya que los componentes del Programa no están claramente identificados.</p> <p>D.2. El proceso de seguimiento a las canalizaciones posee deficiencias.</p> <p>D.3. La renovación continúa de las constancias puede llegar a convertirse en una traba a las personas con discapacidad.</p> <p>D.4. No existe una buena planeación de las acciones del Programa.</p> <p>D.5. Las instalaciones de la DEAPD no son las adecuadas para atender a la población discapacitada.</p> <p>D.6. Los sistemas de información que maneja el Programa no son los más adecuados.</p> <p>D.7. Los mecanismos de operación del programa no han logrado reducir el tiempo de acceso de los beneficiarios a los servicios.</p> <p>D.8. Si la entrega de constancias es la única actividad que ha de realizar efectivamente el Programa, es posible que se añada como función a algún otro Programa del DIF-DF relacionado con la atención a personas con discapacidad.</p> <p>D.9. No se cuenta con un área encargada del realizar las evaluaciones internas de forma anual.</p>	<p>A.1. Insuficiencia presupuestaria</p> <p>A.2. Las personas encargadas de los discapacitados no tienen la motivación de participar de los beneficios del Programa.</p>

En cuanto a las recomendaciones, se retomará la información contenida en la sección III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, que indica:

“Por lo que, una vez que se han presentado las principales conclusiones de la evaluación y se han mostrado las fortalezas y los objetivos cumplidos, en este apartado se identifican y presentan unas áreas de oportunidad o sugerencias a fin de que el Programa de Canalización a personas con discapacidad y Expedición de constancias a personas con discapacidad permanente las considere en su proceso de enriquecimiento y mejora. Estas sugerencias se presentan a continuación en forma de estrategias que buscan aprovechar las fortalezas con las que ya cuenta el Programa, retomar las oportunidades, corregir las debilidades y afrontar las amenazas:

E.1. Promover acuerdos de colaboración con otras dependencias del Gobierno del Distrito Federal, del Gobierno Federal y Programas Sociales relacionados con la población objetivo, para que se dé difusión de los beneficios que brinda el Programa (f1, f4, o2).

E.2. Sistematización de los procesos de recolección de información, así como el monitoreo y seguimiento de la gestión del Programa para una mayor vinculación con la toma de decisiones (f2, f3, f5, o4, d2, d4, d6, d7).

- E.3. Revisión puntal de las Reglas de Operación del Programa en relación a sus alcances, metas y objetivos que se persiguen así como la vinculación con la población beneficiaria (f1, f3, d1, d3, d8, o1, o3).
- E.4. Mejora en la planeación a través del establecimiento de planes de trabajo a corto mediano y largo plazo concordantes con lo señalado por las Reglas de Operación, en los cuales se establezcan metas y acciones efectivas que sean alcanzables y que incidan en el bienestar de la población (f4, f6, f7, d3, d4, d8).
- E.5. Realización de campañas de difusión del Programa para hacer del dominio público los beneficios de éste (a2).
- E.6. Adecuación de los espacios físicos utilizados por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Personas con Discapacidad para que sean más accesibles a los usuarios (d5).
- E.7 Establecer acuerdos de colaboración y asesoría técnica para capacitar al personal encargado del Programa y poder generar procesos de evaluación del mismo (f5, d9).”

- 2) Cuál fue la valoración de los sistemas de información.- esto es, una evaluación en torno a la información del programa: si es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada; una calificación relativa a la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia.

Para responder este inciso, es indispensable considerar los temas de modo independiente como sigue:

En primer término “si la información es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada”, para lo cual se remitirá a la información contenida en el Apartado I.2. Sistemas de Información (Página 32 de la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de diciembre de 2011), que indica:

“Referente a los sistemas de información del Programa se ha detectado que el monitoreo de los beneficiarios del programa se realiza por medio de dos tipos de informes que se entregan de manera semanal y mensual, a través de estos se cuantifican las constancias expedidas y las personas beneficiadas, posteriormente con ellos realizar el informe anual para corroborar si se llevo a la meta establecida o no. Además, a nivel central en cada uno de los Módulos de Atención para Personas con Discapacidad se realiza un registro diario de los usuarios que solicitan cualquiera de los servicios, para luego elaborar el concentrado semanal y mensual remitiéndolo a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad para su evaluación.

Sin embargo, es necesario incluir un procedimiento para la verificación y seguimiento de la atención de las personas con discapacidad permanente que son canalizadas, ya que actualmente no se realiza. En cuanto a la recolección de la información; su registro y control para la medición de los indicadores hasta el momento no se cuenta con un procedimiento sistematizado para la recolección, registro y control de la información, sin embargo, ya está la propuesta de la Matriz de Indicadores del Programa. El encargado en la cedula de autoevaluación manifiesta que a través de los informes semanales y mensuales, la información que se recolecta, se registra y se procesa será a de gran utilidad para medir los indicadores del Programa propuestos.

Finalmente es de mencionar que el Programa cuenta con una base de datos vigente y se actualiza cada año, debido a que las constancias que se otorgan son de libre acceso y tienen vigencia de un año, de esta forma no es necesario realizar una actualización más concreta por la naturaleza del mismo. A través de los beneficiarios que asisten a las oficinas de la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación o a los Módulos de Atención para personas con discapacidad para actualizar año con año la constancia requerida, se puede dar seguimiento al expediente de las y los beneficiarios sin embargo dicha información no se encuentra sistematizada.”

En segundo término sobre “la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si estos son claros precisos y adecuados y si reflejan el propósito del programa”, se retomará del mismo Apartado I.2. Sistemas de Información, puntualmente el siguiente contenido:

“En cuanto a la recolección de la información; su registro y control para la medición de los indicadores hasta el momento no se cuenta con un procedimiento sistematizado para la recolección, registro y control de la información, sin embargo, ya está la propuesta de la Matriz de Indicadores del Programa. El encargado en la cedula de autoevaluación manifiesta que a través de los informes semanales y mensuales, la información que se recolecta, se registra y se procesa será de gran utilidad para medir los indicadores del Programa propuestos.”

En tercer término, sobre “la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia”. Para lo cual se remitirá al Apartado II. Hallazgos. Concretamente, a la Matriz de Marco Lógico referida en esta sección del modo siguiente:

“... del mismo modo, se ha iniciado la construcción una Matriz de Indicadores del Programa basada en la Metodología de Marco Lógico.”

Dicho lo cual, se replicará la información contenida en el CUADRO 1. MATRIZ DE INDICADORES DE MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA, como sigue.

Nivel	Objetivo	Indicador de desempeño	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Periodicidad	Supuestos	Unidad de medida	Medios de verificación
Fin	Contribuir en el Desarrollo de las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal	Tasa de variación	Eficiencia	[(Número de PCD beneficiarias que han mejorado su calidad de vida ingresadas en el periodo t)/(Número de PCD beneficiarias que han mejorado su calidad de vida ingresadas en el periodo t-1)-1]*100	Anual	Los beneficiarios utilizan en su beneficio las constancias y acuden a los centros canalizados	Tasa de variación	Encuesta de seguimiento a beneficiarios
Propósito	Lograr el desenvolvimiento de las personas discapacitadas mejorando calidad de vida, desarrollo e integración social	Porcentaje de personas que consideran que las constancias recibidas mejoraron su condición social	Eficacia	(Número de PCD beneficiarias que han mejorado su nivel de bienestar a partir del uso de las constancias recibidas en el periodo t)/(Número de PCD beneficiarias entrevistadas en el periodo t)*100	Anual	Los beneficiarios aplican los conocimientos otorgados para su beneficio por el programa	Porcentaje	Encuesta de seguimiento a beneficiarios
		Porcentaje de personas que han recibido canalización a otras instituciones y que ha mejorado su condición social	Eficacia	(Número de PCD beneficiarias que han mejorado su nivel de bienestar a partir de ser canalizadas en el periodo t)/(Número de PCD beneficiarias entrevistadas en el periodo t)*100	Anual	Las PCD solicitan sean canalizados a alguna institución adecuada	Porcentaje	Encuesta de seguimiento a beneficiarios
Componentes	1. Canalización a personas con discapacidad en las unidades básicas de rehabilitación	Porcentaje de la población atendida que considera que la atención en la canalización es buena	Calidad	(Número de PCD beneficiarias que consideran que la atención en la canalización es buena en el periodo t)/(Número de PCD beneficiarias entrevistadas en el periodo t)*100	Anual Mensual	Las instituciones de asistencia social se interesan en colaborar con el programa	Porcentaje	Encuesta de seguimiento a beneficiarios
	1. Canalización a PCD	Porcentaje de la	Eficacia	(Número de PCD	Anual Mensual	Las PCD conocen	Porcentaje	Informes de

	en las unidades básicas de rehabilitación	población que a sido canalizada por el programa		canalizadas por el programa en el periodo t) / (Número de PCD atendidas por el programa)*100	Tipo	el programa y solicitan la expedición de su constancia		trabajo
Componentes	2. Expedición de Constancias de discapacidad	Porcentaje de constancias entregadas	Eficiencia	(Total de constancias entregadas en el periodo t)/(Número de PCD que solicitan expedición de constancia en el periodo t)*100				
Actividades	1.1 Conformación del expediente del beneficiario	Porcentaje de expedientes que cubren con los requisitos mínimos establecidos	Eficacia	(Número de expedientes que cubren con los requisitos mínimos de canalización en el periodo t)/(Total de expedientes de los beneficiarios canalizados en el periodo t)*100	Mensual	Las personas proporcionan datos verídicos	Porcentaje	Informes de trabajo
	1.2 Difusión del Programa	Porcentaje del gasto del Programa destinado a difusión	Eficiencia	(Total del gasto ejercicio en el periodo t en los rubros de difusión)/(Total del gasto del Programa en el periodo t)*100	Anual Semestral	Las instituciones cuentan con el cupo necesario para recibir a los beneficiarios	Porcentaje	Informes de trabajo
	2.1 Conformación del expediente de la PCD para el trámite de constancia	Porcentaje de expedientes que cubren con los requisitos mínimos establecidos	Eficacia	(Expedientes que cubren con los requisitos mínimos de acceso en el periodo t)/(Total de expedientes de entrega de constancia recibidos en el periodo t)*100	Mensual	Las personas proporcionan datos verídicos	Porcentaje	Informes del área de finanzas
	2.2 Pláticas de difusión del Programa	Porcentaje de pláticas informativas impartidas con respecto a las programadas	Eficiencia	((Total de pláticas impartidas) / (Total de pláticas programadas))*100	Anual Semestral	Las PCD asisten a las pláticas informativas y asimilan la información	Porcentaje	Informes de trabajo

- 3) Cuáles fueron las principales conclusiones.- y si éstas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos.

Se atenderá para esta respuesta a “las principales conclusiones” en primera instancia y en un segundo momento se buscará responder “si estas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos”.

Respecto a las “las principales conclusiones”, se tomará la información del Apartado III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, del modo siguiente:

“Como se señaló en el apartado anterior, la evaluación es una herramienta estratégica para adquirir y construir conocimiento, para retroalimentar la toma de decisiones y fomentar el aprendizaje institucional. Las evaluaciones son de utilidad y logran sus objetivos en la medida en que se constituyen en insumos para la toma de decisiones de los distintos agentes involucrados en la gestión de los programas.

Por lo que, una vez que se han presentado las principales conclusiones de la evaluación y se han mostrado las fortalezas y los objetivos cumplidos, en este apartado se identifican y presentan unas áreas de oportunidad o sugerencias a fin de que el Programa de Canalización a personas con discapacidad y Expedición de constancias a personas con discapacidad permanente las considere en su proceso de enriquecimiento y mejora. Estas sugerencias se presentan a continuación en forma de estrategias que buscan aprovechar las fortalezas con las que ya cuenta el Programa, retomar las oportunidades, corregir las debilidades y afrontar las amenazas:

- E.1. Promover acuerdos de colaboración con otras dependencias del Gobierno del Distrito Federal, del Gobierno Federal y Programas Sociales relacionados con la población objetivo, para que se dé difusión de los beneficios que brinda el Programa (f1, f4, o2).
- E.2. Sistematización de los procesos de recolección de información, así como el monitoreo y seguimiento de la gestión del Programa para una mayor vinculación con la toma de decisiones (f2, f3, f5, o4, d2, d4, d6, d7)
- E.3. Revisión puntal de las Reglas de Operación del Programa en relación a sus alcances, metas y objetivos que se persiguen así como la vinculación con la población beneficiaria (f1, f3, d1, d3, d8, o1, o3)
- E.4. Mejora en la planeación a través del establecimiento de planes de trabajo a corto mediano y largo plazo concordantes con lo señalado por las Reglas de Operación, en los cuales se establezcan metas y acciones efectivas que sean alcanzables y que incidan en el bienestar de la población (f4, f6, f7, d3, d4, d8).
- E.5. Realización de campañas de difusión del Programa para hacer del dominio público los beneficios de éste (a2).
- E.6. Adecuación de los espacios físicos utilizados por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Personas con Discapacidad para que sean más accesibles a los usuarios (d5).
- E.7 Establecer acuerdos de colaboración y asesoría técnica para capacitar al personal encargado del Programa y poder generar procesos de evaluación del mismo (f5, d9).”

Respecto a “si estas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos”.

Para responder este tema, se remitirá a la Figura 2. Árbol de Acciones-Acciones (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 30 de diciembre de 2011, Página 31), en la cual, uno de los elementos del primer nivel de desagregación de fines que perseguirá la construcción del Marco Lógico es el “Reconocimiento a los derechos de las personas con discapacidad”, sin embargo, el CUADRO 1. MATRIZ DE INDICADORES DE MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA (página 33), no considera este elemento en ninguno de los momentos del Resumen Narrativo. Con lo cual, la incorporación de una Perspectiva de derechos para este Programa Social, es un tema pendiente.

- 4) Cuáles fueron las principales sugerencias y recomendaciones.- y si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados.

Las principales sugerencia y recomendaciones, se extraerán de la sección III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, del modo siguiente:

“Como se señaló en el apartado anterior, la evaluación es una herramienta estratégica para adquirir y construir conocimiento, para retroalimentar la toma de decisiones y fomentar el aprendizaje institucional. Las evaluaciones son de utilidad y logran sus objetivos en la medida en que se constituyen en insumos para la toma de decisiones de los distintos agentes involucrados en la gestión de los programas.

Por lo que, una vez que se han presentado las principales conclusiones de la evaluación y se han mostrado las fortalezas y los objetivos cumplidos, en este apartado se identifican y presentan unas áreas de oportunidad o sugerencias a fin de que el Programa de Canalización a personas con discapacidad y Expedición de constancias a personas con discapacidad permanente las considere en su proceso de enriquecimiento y mejora. Estas sugerencias se presentan a continuación en forma de estrategias que buscan aprovechar las fortalezas con las que ya cuenta el Programa, retomar las oportunidades, corregir las debilidades y afrontar las amenazas:

E.1. Promover acuerdos de colaboración con otras dependencias del Gobierno del Distrito Federal, del Gobierno Federal y Programas Sociales relacionados con la población objetivo, para que se dé difusión de los beneficios que brinda el Programa (f1, f4, o2).

E.2. Sistematización de los procesos de recolección de información, así como el monitoreo y seguimiento de la gestión del Programa para una mayor vinculación con la toma de decisiones (f2, f3, f5, o4, d2, d4, d6, d7)

E.3. Revisión puntal de las Reglas de Operación del Programa en relación a sus alcances, metas y objetivos que se persiguen así como la vinculación con la población beneficiaria (f1, f3, d1, d3, d8, o1, o3)

E.4. Mejora en la planeación a través del establecimiento de planes de trabajo a corto mediano y largo plazo concordantes con lo señalado por las Reglas de Operación, en los cuales se establezcan metas y acciones efectivas que sean alcanzables y que incidan en el bienestar de la población (f4, f6, f7, d3, d4, d8).

E.5. Realización de campañas de difusión del Programa para hacer del dominio público los beneficios de éste (a2).

E.6. Adecuación de los espacios físicos utilizados por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Personas con Discapacidad para que sean más accesibles a los usuarios (d5).

E.7 Establecer acuerdos de colaboración y asesoría técnica para capacitar al personal encargado del Programa y poder generar procesos de evaluación del mismo (f5, d9).”

Ahora bien, si las principales sugerencias y recomendaciones son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados, se puede extraer de la sección II. HALLAZGOS, que menciona:

“En el presente apartado se describen las principales conclusiones de la evaluación; cabe mencionar que para llegar a esto se utilizaron todos los recursos en cuanto a la información disponible, tanto de gabinete como de campo. En primera instancia se observan las Fortalezas del Programa teniendo que éste en la actualidad basa su operación en la legislación vigente respecto a personas con discapacidad contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas de la Ciudad de México.

Del mismo modo se tienen establecidos procesos específicos para llevar al cabo de forma fluida las acciones operativas necesarias para el funcionamiento del Programa; apoyándose en una estructura operativa definida, adecuada y con funciones determinadas. También se ha podido comprobar que el Programa ha establecido eficientes canales de comunicación con las demás áreas del DIF-DF. Y del mismo modo, se ha iniciado la construcción una Matriz de Indicadores del Programa basada en la Metodología de Marco Lógico.”

5) Cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones.

El cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones, remite de manera directa a la sección: III.1. Cronograma de Actividades, que indica:

“Una vez realizada la Evaluación de Operación del Programa de entrega de constancias y canalización de personas con discapacidad, en este apartado se presenta la temporalidad con la que la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Personas con Discapacidad podrá implementar las estrategias señaladas en el apartado anterior; para ser incorporadas a la operación del mismo con el objetivo de enriquecer y mejorar el desempeño del programa. Asimismo, se sugiere realizar reuniones con las áreas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal con las cuales la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Personas con Discapacidad tienen injerencia en el Programa y en el establecimiento de las estrategias mencionadas para que éstas apoyen este proceso y se lleve a cabo (ver Cuadro 3).”

Dicho cuadro lleva por nombre: Cuadro 3. Cronograma de Incorporación de Estrategias de la Matriz FODA de la Operación del Programa y contiene la información siguiente (Gaceta Oficial del Distrito Federal, no. 1257, página 38):

Estrategia	Corto Plazo (6 meses)	Mediano Plazo (12 meses)	Largo plazo (más de 12 meses)
E.1. Promover acuerdos de colaboración con otras dependencias del Gobierno del Distrito Federal, del Gobierno Federal y Programas Sociales relacionados con la población objetivo, para que se dé difusión de los beneficios que brinda el Programa.		X	
E.2. Sistematización de los procesos de recolección de información, así como el monitoreo y seguimiento de la gestión del Programa para una mayor vinculación con la toma de decisiones.	X		
E.3. Revisión puntal de las Reglas de Operación del Programa en relación a sus alcances, metas y objetivos que se persiguen así como la vinculación con la población beneficiaria	X		
E.4. Mejora en la planeación a través del establecimiento de planes de trabajo a corto mediano y largo plazo concordantes con lo señalado por las Reglas de Operación, en los cuales se establezcan metas y acciones efectivas que	X		
E.5. Realización de campañas de difusión del Programa para hacer del dominio público los beneficios de éste.		X	
E.6. Adecuación de los espacios físicos utilizados por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Personas con Discapacidad para que sean más accesibles a los usuarios.			X
E.7. Establecer acuerdos de colaboración y asesoría técnica para capacitara al personal encargado del Programa y poder generar procesos de evaluación del mismo.		X	

1.3. Sistematización de la Evaluación de Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios (2012), Año Fiscal 2011.

La tercera Evaluación realizada al Programa Servicios de Canalización de Servicios para personas con Discapacidad fue la Evaluación de Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios, la cual dio respuesta a los terceros lineamientos (publicados en diciembre de 2011), que planteaban la necesidad de que los organismos de la Administración Pública del Distrito Federal encargados de instrumentar programas sociales realizaran una evaluación interna que permitiera dar continuidad a las dos evaluaciones previas, por lo que se estableció a realizar el “seguimiento de metas y la evaluación global, al igual que en 2010, agregando una evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía con el programa (tanto de derechohabientes como de la población en general), mediante la realización de encuestas, sondeos, u otras técnicas de recolección de información”.

Dado lo anterior, el contenido de la sistematización solicitada por el Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales (GODF, 26 de abril de 2013: 130-136), es la siguiente.

- 1) Si el establecimiento de metas es correcto.

Para responder este inciso, es necesario remitir al Apartado IV.2.2. Eficacia y Eficiencia del Programa (Este apartado da respuesta a la pregunta 1, 3 y 4 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal), el cual indica:

“Las personas con discapacidad constituyen la minoría más desfavorecida del mundo. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala que este grupo de población incluye a las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de manera permanente que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

La discapacidad refleja las consecuencias de la deficiencia a partir del rendimiento funcional y de la actividad del individuo y representa trastornos en el nivel de la persona. En este sentido se entiende como discapacidad toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma (o dentro del margen) que se considera normal para un ser humano.

Dicha población debe de hacer frente a sus necesidades y a los impedimentos que la vida diaria les pone; consciente de ello, el Gobierno de la Ciudad de México en 1995 establece la Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, que promueve la prevención de discapacidades en la población, además, de la integración de las personas con discapacidad impulsando acciones para mejorar su bienestar.

De ahí que, para atenuar las problemáticas que enfrenta esta población en situación de vulnerabilidad, en el Distrito Federal se han implantado programas que son de suma importancia para atender las necesidades básicas de las personas con discapacidad, entre los que se encuentra el Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, el cual brinda canalizaciones a servicios tales como: terapias de rehabilitación, atención

especializada de servicios médicos, aparatos ortopédicos, bolsa de trabajo, servicios de apoyo psicosocial, entre otros; y expide constancias entre las que se encuentran: subsidios en materia de transporte e impuestos, exención de pago para laborar en la vía pública, etcétera; además de la realización de cursos y talleres para desarrollar sus capacidades.

En lo referente a la eficacia de los Programas Sociales, corresponde al cumplimiento de metas y objetivos teniendo en cuenta calidad y/o tiempo, o la satisfacción de la necesidad que motivo el diseño y desarrollo de la iniciativa, sin importar los costos y el uso de los recursos, así una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada; mientras que la eficiencia mide el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficiente (o menos eficiente).

A partir de lo anterior, se muestra en el siguiente Cuadro que el tiempo promedio de la solicitud de las diversas constancias tramitadas por los beneficiarios o por los responsables de éstos en todos los casos es menor a una semana, se observa que en el trámite de la constancia más recurrente (exención de pago para el transporte público local) el 67.7% se tardó hasta una semana; en el caso de la constancia de apoyo para el “Hoy No Circula”, el 62.5% argumenta que el trámite dura entre 20 minutos y una semana; en lo que respecta a la Credencial o Tarjetón para los vehículos en los que se transportan las personas con discapacidad, el 36.8% refiere que tarda tres días; en el trámite de las placas vehiculares con el logo internacional de discapacidad el 61.3% menciona que su trámite duró entre veinte minutos y una semana; mientras que, el trámite para la constancia de balizamiento duró de tres a una semana (75.0%) de acuerdo a los beneficiarios y responsables; finalmente, la mitad de las personas con discapacidad que tramitaron la constancia para pagar una cuota fija bimestral menciona que su solicitud duró una semana.”

- 2) Cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa.

Metas. Para referir a las metas del Programa se establecerán dos temas de manera puntual: II.1.1. Objetivo General del Programa y Del Apartado II.1.1. Objetivo General del Programa, se considera: “De acuerdo con las Reglas de Operación publicadas el 31 de enero de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (RO 2011), el objetivo general del Programa Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad es: ‘ Apoyar en el desarrollo de las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal en sus distintos ámbitos de la vida, logrando el desenvolvimiento de este sector de la población teniendo como consecuencia una mejor calidad de vida, desarrollo e integración social, por medio de la expedición de constancias para diversos servicios ante las Dependencias Gubernamentales y de la Sociedad Civil y la implementación de cursos y talleres de capacitación’ .”

Adicionalmente, del Apartado II.1.3. Características del Programa, se rescata la siguiente información relativa al tema “metas proyectadas”:

“A continuación, se desglosan las metas proyectadas por el Programa de acuerdo a los diversos tipos de servicios especificando cómo se brindó la atención a las personas programadas para el periodo 2011.

Cuadro 1. Desglose de las Metas Proyectadas por Número de Personas a Atender por el Programa Servicio de Canalización de Servicios a Personas con Discapacidad, 2011

Constancias Expedidas	Personas
Registro y atención a personas con discapacidad	782
Apoyo para la exención en el transporte local	7,301
Constancias de discapacidad para trámite de placas vehiculares	1,410
Orientación y canalización a Instituciones de Asistencia Social	250
<b>Total</b>	<b>9,743</b>

Fuente: Reglas de Operación del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad para 2011 (2012).

Cuadro 2. Desglose de las Metas Proyectadas por Tipo de Servicio Brindado a las Personas con Discapacidad, 2011

Constancias Expedidas	Servicios
Apoyo para la exención en el transporte local	6,320
Apoyo para la exención en el transporte foráneo	6,320
Constancias de discapacidad para trámite de placas vehiculares	2,035
Constancias de discapacidad para trámite de tarjetón	478
Constancias para trámite de balizamiento	184
Reducciones fiscales	355
Constancia para trámite de “Hoy no circula”	98
Constancia para trámite de la exención de pago por uso de vía pública para actividades comerciales	98
Orientación y canalización a Instituciones de Asistencia Social	704
<b>Total</b>	<b>16,592</b>

Fuente: Reglas de Operación del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad para 2011 (2012).

Fin de la cita.”

Respecto a las Actividades que ejecuta el Programa, inicialmente se tomará el contenido del Apartado II.1.2. Objetivos Específicos, que indica:

“Los objetivos específicos del Programa Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, de acuerdo con sus RO 2011, son:

1. Atender y canalizar a personas con discapacidad que por su condición de marginación requieran apoyo en servicios especializados.
2. Expedir constancias a personas con discapacidad que habiten en el Distrito Federal, para la exención de pago al transporte público y descuento al transporte foráneo (conforme a las políticas de cada empresa), trámite de alta de placas con el logo internacional de las persona con discapacidad, credencial y tarjetón para vehículos en que se transporta este sector de la población, exención de pago por uso y explotación en vía pública para el ejercicio comercial, balizamiento (asignación de espacios vehiculares para personas con discapacidad) y descuento del 50% en el pago de impuesto predial y cuota fija bimestral en el pago de agua.

3. Apoyar en la economía de las personas con discapacidad, a través de la implementación de cursos y talleres de capacitación para fomentar su plena integración al ámbito laboral y social”.

Asimismo, se considerará el contenido del Cuadro 5. Resultados de la Matriz de Indicadores del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad 2011 (2/2), concretamente la descripción de las actividades (Debido a la poca participación de los beneficiarios del Programa que fueron canalizados a alguna Institución de Asistencia Social, no se pudo llevar al cabo el calculo de los indicadores debido a que no fueron representativos, pero se espera que en la próxima aplicación de la encuesta se cambie la estrategia de campo y poder realizar el calculo de los mismos):

NIVEL	OBJETIVO
ACTIVIDADES	1.1 Atención de solicitantes de canalización a Instituciones de Asistencia Social
	2.1 Solicitud de constancias
	2.2 Entrega de constancias

Fuente: Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (2012).

- 3) Cuáles son las debilidades y fortalezas del programa (planteando para ello hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados).

#### Debilidades y fortalezas

Para atender a este tema, es necesario remitir al Apartado IV.2.4.1. Aciertos, Obstáculos y Debilidades del Programa, como sigue:

“A través de la evaluación interna al Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad para 2010, se realizó un análisis sobre los principales hallazgos con base en la información disponible, tanto de gabinete como de campo; destaca entre los aciertos que al nivel interno se observa que el Programa basa su operación en la legislación vigente respecto a las personas con discapacidad del Distrito Federal, de ahí que, a partir de la entrega de las diferentes constancias y las canalizaciones que realiza a las instituciones de asistencia social, se ha contribuido a mejorar su calidad de vida.

Asimismo se detecto que se tienen establecidos procesos específicos para llevar al cabo de manera adecuada las funciones operativas necesarias para el buen funcionamiento del Programa, además, de que se cuenta con una estructura definida y adecuada, lo que ha permitido tener eficientes canales de comunicación con las diversas áreas del DIF-DF.

En cuanto a la atención a los usuarios, el Programa atiende con oportunidad y calidad a las personas interesadas en obtener los beneficios, y con ello los recursos ejercidos justifican la entrega de más de 23 mil constancias a la población con discapacidad de la Ciudad de México.

Por otra parte, se ha logrado tener mecanismos de evaluación, monitoreo y seguimiento de los beneficiarios del Programa, mediante la aplicación de diversos instrumentos para la recopilación de información para las evaluaciones, además, de que a partir de la Matriz de Indicadores del Programa se permite evaluar y monitorear el logro de los objetivos que se persiguen con la implementación del Programa, a través de las fuentes de información o medios de verificación necesarios para calcular los indicadores, así como la frecuencia con la que se recopilará.

Además, como ya se menciona en el presente documento, se realizó una encuesta a los beneficiarios y a los responsables de beneficiarios, con la intención de realizar un acercamiento Programa; para detectar áreas de oportunidad y poder incidir y mejorar el desempeño de éste; así como, conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios y la calidad de los procesos. De esta forma, a partir de las evaluaciones se han implantado medidas correctivas sobre los procesos de operación y la atención a los beneficiarios.

Por otra parte, entre los obstáculos detectados, se puede mencionar que la falta de motivación por parte de los padres, de los mismos responsables de las personas con discapacidad no tienen la intención de allegarse de los servicios que ofrece el Programa, por lo complicado que les resulta solicitar el beneficio o simplemente porque lo desconocen.

En lo que se refiere a las debilidades, tenemos que no se realiza un seguimiento a las personas que son canalizadas a las diferentes instituciones de asistencia social tanto públicas como privadas, así como verificar y monitorear que realmente las personas con discapacidad que solicitan alguna constancia terminen de realizar el trámite correspondiente en las dependencias gubernamentales del Distrito Federal. Así también, existe en las instalaciones donde se brinda la atención a las personas con discapacidad no cuentan con la accesibilidad adecuada para atender a este tipo de población.”

#### Relación causa-efecto

Considerando lo establecido en la Figura 1. Esquema General de la Evaluación de Resultados y Satisfacción del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, 2011. Se toma particularmente del análisis de la LÓGICA VERTICAL:

“Análisis Causa-Efecto en los objetivos del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad y el impacto que este considera en elementos tales como:

- Efecto en el ingreso familiar
- Efecto en la salud
- Análisis de satisfacción de los beneficiarios del Programa
- Análisis de efectos y plazos del programa.”

Características del Programa del Apartado II.1.3., como sigue:

### “II.1.3. Características del Programa

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD), y esta a su vez en la Jefatura de Unidad Departamental de Programas de Educación, la cual se encarga de la operación del Programa, es decir, del trámite para la expedición de constancias a personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal, para la exención de pago al transporte público y descuento en el transporte foráneo, para el trámite de alta de placas, credencial y tarjetón para vehículos en los que viajan, así como exención del pago por uso y explotación en áreas y vía pública para el ejercicio comercial; con lo cual el Programa pretende ofrecer un trato diferenciado y preferente para las diversas actividades y pagos que realizan las personas con discapacidades en el Distrito Federal en su vida diaria, fomentando y facilitando su desarrollo social pleno, así como ofrecerles el reconocimiento social y promoviendo una educación de respeto a las personas con discapacidad, a través del balizamiento y la expedición de las placas con el logo internacional de las persona con discapacidad.

Además, se brindan cursos de capacitación y talleres a las personas con discapacidad orientados al desarrollo de sus capacidades laborales, para que posteriormente puedan desempeñarse en un trabajo logrando asegurar su ingreso y desarrollo económico, y por ende social y personal.

Asimismo, el Programa busca que las personas con discapacidad en condición de marginación o de escasos recursos, mediante los Módulos de Atención se les acerquen al lugar en donde viven los diferentes servicios que ofrece, debido a que no todas las personas con discapacidad cuentan con empleo o los medios para poder sufragar el viaje en el Distrito Federal para acudir a su atención medica-rehabilitatoria, así como no todas tienen seguridad social que les brinde la atención médica especializada que necesitan.

El Gobierno de la Ciudad de México consiente de la problemática y de la vulnerabilidad en la que se encuentran las personas con discapacidad, mediante el Programa busca sufragar necesidades económicas, sociales, de empleo, capacitación, educación y salud; es por ello, que la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad como medida complementaria, realiza enlaces interinstitucionales con distintas Dependencias de Gobierno y de la Sociedad Civil para que con ello se les brinde una mejor atención a las personas con discapacidad y a sus familia.

Para poder acceder al Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, las personas con discapacidad o los tutores o responsables de éstos deben acudir ya sea a las oficinas centrales del DIF-DF, a las Unidades Básicas de Rehabilitación o a alguno de los diferentes Módulos de Atención para personas con discapacidad distribuidos en la Ciudad, y presentar una serie de requisitos para la expedición de la constancia solicitada o la canalización a las instituciones de asistencia social pública o privada, dicha documentación se enlista a continuación y deberá ser entregada en original y copia fotostática.

- Certificado médico de discapacidad expedido por alguna institución de salud pública (IMSS, ISSSTE, Centro de Salud del Distrito Federal) y con vigencia no mayor a 6 meses
- Acta de nacimiento

- Comprobante de domicilio
- Identificación oficial
- 2 Fotografías tamaño infantil a color
- Si es menor de edad la identificación oficial de la madre, padre, tutora y tutor

En lo que se refiere a las metas físicas establecidas para el año 2011, de acuerdo a las Reglas de Operación el Programa se planea atender a 9,743 personas, otorgando 16,491 servicios a la población con discapacidad de la Ciudad; cabe mencionar que se cuenta con una base de datos, la cual se actualiza cuando las y los beneficiarios asisten a las oficinas centrales, a las Unidades Básicas de rehabilitación o a los Módulos de Atención para actualizar la constancia requerida, y así dar seguimiento al expediente de las y los beneficiarios.”

#### Resultados obtenidos y observados

Para responder a esta parte se tomará el Apartado IV.2. Resumen de los Resultados, del modo siguiente:

“A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la Evaluación de Resultados y Satisfacción del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad 2011, asimismo, se realiza un análisis del alcance de los servicios prestados en su población objetivo, se muestran los principales logros conseguidos, el impacto de los servicios existentes en la población beneficiaria, para finalmente mostrar el análisis FODA del Programa. (Dando respuesta a los aspectos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11 y 12 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales (LEIPS-2012), emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal).”

IV.2.1. La Población Objetivo del Programa (Este apartado da respuesta a la pregunta 1, 5 y 6 del inciso 3 de los LEIPPS-2012, emitidos por el EVALÚA-DF el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal).

##### IV.2.1.1. Intervención del Programa sobre la Población Objetivo

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad 2011, el Objetivo General es:

“Apoyar en el desarrollo de las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal en sus distintos ámbitos de la vida, logrando el desenvolvimiento de este sector de la población teniendo como consecuencia una mejor calidad de vida, desarrollo e integración social, por medio de la expedición de constancias para diversos servicios ante las Dependencias Gubernamentales y de la Sociedad Civil y la implementación de cursos y talleres de capacitación”

Mientras que los objetivos específicos establecidos en dichas Reglas de Operación, son:

- Atender y canalizar a personas con discapacidad que por su condición de marginación requieran apoyo en servicios especializados.

- Expedir constancias a personas con discapacidad que habiten en el Distrito Federal, para la exención de pago al transporte público y descuento al transporte foráneo (conforme a las políticas de cada empresa), trámite de alta de placas con el logo internacional de las persona con discapacidad, credencial y tarjetón para vehículos en que se transporta este sector de la población, exención de pago por uso y explotación en vía pública para el ejercicio comercial, balizamiento (asignación de espacios vehiculares para personas con discapacidad) y descuento del 50% en el pago de impuesto predial y cuota fija bimestral en el pago de agua.
- Apoyar en la economía de las personas con discapacidad, a través de la implementación de cursos y talleres de capacitación para fomentar su plena integración al ámbito laboral y social.

Para lograr dichos objetivos, el Programa expide las siguientes constancias a las personas con discapacidad que residen en el Distrito Federal:

1. Para apoyo a la Exención de Transporte Público Local
2. Para el descuento en Transporte Foráneo
3. Para Trámite de “Hoy no Circula”
4. Para Trámite de Credencial o Tarjetón
5. Para Trámite de Placas Vehiculares
6. Para Trámite de Balizamiento
7. Para trámite de Reducciones fiscales
8. Para Trámite de Exención de pago por uso de Vía Pública para actividades comerciales
9. Para descuento del 50% en el pago del impuesto predial
10. Para cuota fija bimestral en el pago de agua

Además, realizan canalizaciones a Instituciones gubernamentales y no gubernamentales tales como: Secretaria de Salud del Distrito Federal, Dirección General de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública, 6 Agencias Laborales de Empleo del DIF Nacional, Dirección General de Empleo Capacitación y Fomento Cooperativo entre otras.

En base a la información anterior y tomando en consideración el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, el Programa de Desarrollo Social 2007-2012 y normatividad aplicable, y mediante la aplicación de la Metodología de Marco Lógico, se concluye entonces que el objetivo del Programa al nivel de fin es: “se ha contribuido en la integración social de las personas con discapacidad que viven en el Distrito Federal”, al nivel de propósito es: “se ha logrado el desenvolvimiento de las personas con alguna discapacidad que habitan en el Distrito Federal”, (los objetivos se plantean como acciones ya realizadas como lo marca la Metodología de Marco Lógico).

Mientras que los componentes que considera son:

- Canalización a Personas con Discapacidad a Instituciones de Asistencia Social.
- Expedición de Constancias de discapacidad. La respuesta agrega.

“Asimismo, tiene actividades, que son todas aquellas que el ejecutor tiene que llevar al cabo para producir cada uno de los componentes. Ahora bien al analizar la lógica vertical del Programa, se observa que ésta se basa en relaciones de causa-efecto entre los distintos niveles de objetivo de la Matriz de Marco Lógico.”

- 4) Cuál es la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, y explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos.

#### Causalidad del Programa

Considerando lo establecido en la Figura 1. Esquema General de la Evaluación de Resultados y Satisfacción del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, 2011. Se toma particularmente del análisis de la LÓGICA VERTICAL:

“Análisis Causa-Efecto en los objetivos del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad y el impacto que este considera en elementos tales como:

- Efecto en el ingreso familiar
- Efecto en la salud
- Análisis de satisfacción de los beneficiarios del Programa
- Análisis de efectos y plazos del programa.”

Asimismo, se considera la información contenida en el Apartado IV.2.1.1. Intervención del Programa sobre la Población Objetivo, como sigue:

“Asimismo, tiene actividades, que son todas aquellas que el ejecutor tiene que llevar al cabo para producir cada uno de los componentes. Ahora bien al analizar la lógica vertical del Programa, se observa que ésta se basa en relaciones de causa-efecto entre los distintos niveles de objetivo de la Matriz de Marco Lógico.

De esta manera, como se observa en la Figura 2, el Programa tiene coherencia y pertinencia en los niveles de objetivos planteados. Por ejemplo, al nivel de actividades, por medio de la conformación del expediente de la persona con discapacidad para el trámite de constancias y las pláticas de difusión del Programa, se logra el primer componente que es la expedición de constancias a las personas con discapacidad; a partir de los dos componentes del Programa que son: 1) la canalización de las personas con discapacidad y, 2) la expedición de las constancias se logra incidir en el objetivo al nivel de Propósito: lograr el desenvolvimiento de las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal.

Con base en lo anterior, se muestra la coherencia de las acciones con el objetivo general y los objetivos propuestos para el Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, pues como parte de las acciones que realiza y con el propósito de contribuir a solucionar el problema central que atiende, se brinda la expedición de constancias para diversos servicios y la canalización a instituciones de asistencia social.”

La Figura referida (Figura 2), muestra de manera esquemática el “resumen narrativo” de la Matriz de Marco Lógico realizada para este ejercicio de Evaluación.

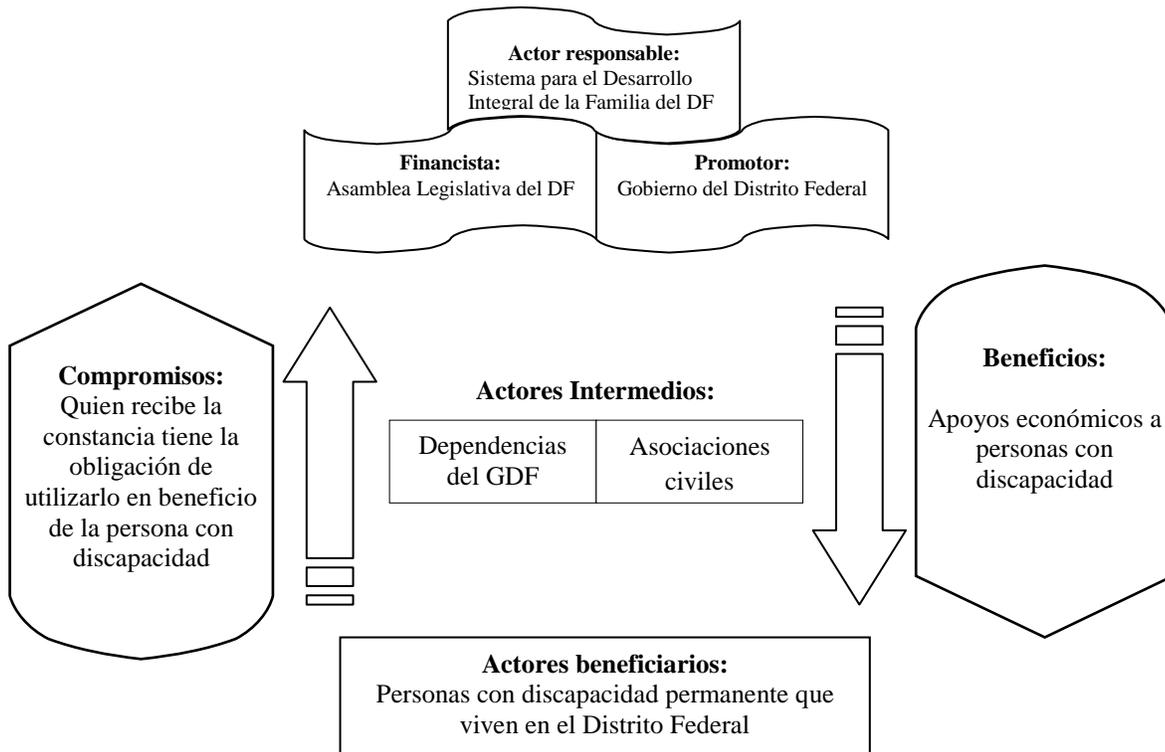
#### Principales actores

Para responder a este tema, se remitirá al Apartado IV.2.4. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa (Este apartado da respuesta a la pregunta 2, 3, 4, 10, 11 y 12 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal), del modo siguiente:

“De esta manera en la Figura 4 se describe cada uno de los agentes participantes y la forma en que intervienen en el Programa. Así mismo, en el Cuadro 13 se desglosa cada actor involucrado definiendo sus intereses y los obstáculos a los que podría enfrentarse el Programa al momento de su ejecución. De esta manera se tiene que los principales actores que deciden sobre el Programa son: la entidad promotora del Programa, el Financista y el Responsable del Programa pues los primeros dos diseñan la política social para el combate de la marginación y la pobreza en la Ciudad de México y, obedeciendo a esta línea, el responsable del Programa (el DIF-DF) asume el compromiso de aplicar adecuadamente los recursos destinados para tal fin. Seguido de ello, podemos ubicar a los familiares de las personas con discapacidad y los beneficiarios. Los primeros son importantes en la medida en que es a través de ellos que el beneficiario puede acceder a los servicios, así como la actualización de datos y algunas incidencias que pudieran presentarse; es de mencionar que si no se establece una adecuada comunicación con éstos, los procesos de seguimiento y de verificación se dificultan. Por su parte, los beneficiarios del Programa tienen un poder de influencia bajo debido a que son un grupo minoritario en la Ciudad y no existe una cultura de apoyo e integración.

Por último, se identifica que las Dependencias del Gobierno y Asociaciones Cíviles que colaboran con el Programa para brindar asistencia social y apoyos a los beneficiarios tienen muy bajo nivel de poder dado que operan con intereses propios y no existen convenios de colaboración para acotar el accionar de cada una de estas instituciones con el Programa.”

Figura 4. Mapa de los Involucrados del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad



Fuente: Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), (2012).

- 5) Cuáles son los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados.

#### Resultados alcanzados

Para analizar la sección que considera los resultados alcanzados: IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, se procede del modo siguiente:

#### “IV.2. Resumen de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la Evaluación de Resultados y Satisfacción del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad 2011, asimismo, se realiza un análisis del alcance de los servicios prestados en su población objetivo, se muestran los principales logros conseguidos, el impacto de los servicios existentes en la población beneficiaria, para finalmente mostrar el análisis FODA del Programa (Dando respuesta a los aspectos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11 y 12 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales (LEIPS-2012), emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal).

IV.2.1. La Población Objetivo del Programa (Este apartado da respuesta a la pregunta 1, 5 y 6 del inciso 3 de los LEIPPS-2012, emitidos por el EVALÚA-DF el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal).

#### IV.2.1.1. Intervención del Programa sobre la Población Objetivo

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad 2011, el Objetivo General es: “Apoyar en el desarrollo de las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal en sus distintos ámbitos de la vida, logrando el desenvolvimiento de este sector de la población teniendo como consecuencia una mejor calidad de vida, desarrollo e integración social, por medio de la expedición de constancias para diversos servicios ante las Dependencias Gubernamentales y de la Sociedad Civil y la implementación de cursos y talleres de capacitación”

Mientras que los objetivos específicos establecidos en dichas Reglas de Operación, son:

- Atender y canalizar a personas con discapacidad que por su condición de marginación requieran apoyo en servicios especializados.
- Expedir constancias a personas con discapacidad que habiten en el Distrito Federal, para la exención de pago al transporte público y descuento al transporte foráneo (conforme a las políticas de cada empresa), trámite de alta de placas con el logo internacional de las persona con discapacidad, credencial y tarjetón para vehículos en que se transporta este sector de la población, exención de pago por uso y explotación en vía

pública para el ejercicio comercial, balizamiento (asignación de espacios vehiculares para personas con discapacidad) y descuento del 50% en el pago de impuesto predial y cuota fija bimestral en el pago de agua.

- Apoyar en la economía de las personas con discapacidad, a través de la implementación de cursos y talleres de capacitación para fomentar su plena integración al ámbito laboral y social.

Para lograr dichos objetivos, el Programa expide las siguientes constancias a las personas con discapacidad que residen en el Distrito Federal:

- Para apoyo a la Exención de Transporte Público Local
- Para el descuento en Transporte Foráneo
- Para Trámite de “Hoy no Circula”
- Para Trámite de Credencial o Tarjetón
- Para Trámite de Placas Vehiculares
- Para Trámite de Balizamiento
- Para trámite de Reducciones fiscales
- Para Trámite de Exención de pago por uso de Vía Pública para actividades comerciales
- Para descuento del 50% en el pago del impuesto predial
- Para cuota fija bimestral en el pago de agua. Agrega la respuesta:

“Además, realizan canalizaciones a Instituciones gubernamentales y no gubernamentales tales como: Secretaria de Salud del Distrito Federal, Dirección General de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública, 6 Agencias Laborales de Empleo del DIF Nacional, Dirección General de Empleo Capacitación y Fomento Cooperativo entre otras.

En base a la información anterior y tomando en consideración el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, el Programa de Desarrollo Social 2007-2012 y normatividad aplicable, y mediante la aplicación de la Metodología de Marco Lógico, se concluye entonces que el objetivo del Programa al nivel de fin es: “se ha contribuido en la integración social de las personas con discapacidad que viven en el Distrito Federal”, al nivel de propósito es: “se ha logrado el desenvolvimiento de las personas con alguna discapacidad que habitan en el Distrito Federal” (Los objetivos se plantean como acciones ya realizadas como lo marca la Metodología de Marco Lógico).

Mientras que los componentes son:

- Canalización a Personas con Discapacidad a Instituciones de Asistencia Social
- Expedición de Constancias de discapacidad

Asimismo, tiene actividades, que son todas aquellas que el ejecutor tiene que llevar al cabo para producir cada uno de los componentes. Ahora bien al analizar la lógica vertical del Programa, se observa que ésta se basa en relaciones de causa-efecto entre los distintos niveles de objetivo de la Matriz de Marco Lógico.

De esta manera, como se observa en la Figura 2 (figura que muestra el resumen narrativo del Marco Lógico del Programa), el Programa tiene coherencia y pertinencia en los niveles de objetivos planteados. Por ejemplo, al nivel de actividades, por medio de la conformación del expediente de la persona con discapacidad para el trámite de constancias y las pláticas de difusión del Programa, se logra el primer componente que es la expedición de constancias a las personas con discapacidad; a partir de los dos componentes del Programa que son: 1) la canalización de las personas con discapacidad y, 2) la expedición de las constancias se logra incidir en el objetivo al nivel de Propósito: lograr el desenvolvimiento de las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal.

Con base en lo anterior, se muestra la coherencia de las acciones con el objetivo general y los objetivos propuestos para el Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, pues como parte de las acciones que realiza y con el propósito de contribuir a solucionar el problema central que atiende, se brinda la expedición de constancias para diversos servicios y la canalización a instituciones de asistencia social.”

Obstáculos (factores que condicionaron el logro de los resultados)

Esta respuesta se encuentra en el Apartado IV.2.4.1. Aciertos, Obstáculos y Debilidades del Programa:

“A través de la evaluación interna al Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad para 2010, se realizó un análisis sobre los principales hallazgos con base en la información disponible, tanto de gabinete como de campo; destaca entre los aciertos que al nivel interno se observa que el Programa basa su operación en la legislación vigente respecto a las personas con discapacidad del Distrito Federal, de ahí que, a partir de la entrega de las diferentes constancias y las canalizaciones que realiza a las instituciones de asistencia social, se ha contribuido a mejorar su calidad de vida.

Asimismo se detectó que se tienen establecidos procesos específicos para llevar al cabo de manera adecuada las funciones operativas necesarias para el buen funcionamiento del Programa, además, de que se cuenta con una estructura definida y adecuada, lo que ha permitido tener eficientes canales de comunicación con las diversas áreas del DIF-DF.

En cuanto a la atención a los usuarios, el Programa atiende con oportunidad y calidad a las personas interesadas en obtener los beneficios, y con ello los recursos ejercidos justifican la entrega de más de 23 mil constancias a la población con discapacidad de la Ciudad de México.

Por otra parte, se ha logrado tener mecanismos de evaluación, monitoreo y seguimiento de los beneficiarios del Programa, mediante la aplicación de diversos instrumentos para la recopilación de información para las evaluaciones, además, de que a partir de la Matriz de Indicadores del Programa se permite evaluar y monitorear el logro de los objetivos que se persiguen con la implementación del Programa, a través de las fuentes de información o medios de verificación necesarios para calcular los indicadores, así como la frecuencia con la que se recopilará.

Además, como ya se menciona en el presente documento, se realizó una encuesta a los beneficiarios y a los responsables de beneficiarios, con la intención de realizar un acercamiento Programa; para detectar áreas de oportunidad y poder incidir y mejorar el desempeño de éste; así como, conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios y la calidad de los procesos. De esta forma, a partir de las evaluaciones se han implantado medidas correctivas sobre los procesos de operación y la atención a los beneficiarios.

Por otra parte, entre los obstáculos detectados, se puede mencionar que la falta de motivación por parte de los padres, de los mismos responsables de las personas con discapacidad no tienen la intención de allegarse de los servicios que ofrece el Programa, por lo complicado que les resulta solicitar el beneficio o simplemente porque lo desconocen.

En lo que se refiere a las debilidades, tenemos que no se realiza un seguimiento a las personas que son canalizadas a las diferentes instituciones de asistencia social tanto públicas como privadas, así como verificar y monitorear que realmente las personas con discapacidad que solicitan alguna constancia terminen de realizar el trámite correspondiente en las dependencias gubernamentales del Distrito Federal. Así también, existe en las instalaciones donde se brinda la atención a las personas con discapacidad no cuentan con la accesibilidad adecuada para atender a este tipo de población.”

- 6) Cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes y el grado en que se sienten satisfechos con los programas.

#### Exigencias de los beneficiarios

De la sección: IV.2.1.2. Características, Necesidades y Expectativas de los Beneficiarios, se considera que:

“En cuanto a la edad de los beneficiarios, tenemos que cerca de la mitad de los beneficiarios tienen una edad de entre 41 y 60 años (de 51 a 60 años 26.7% y de 41 a 50 años 20.6%), seguidos por aquellos que tienen una edad de entre 31 y 40 años (15.4%), mientras que aquellos que tienen menos de 10 años a penas representan el 3.5% (ver Gráfica 4).

En lo que se refiere a la Delegación de procedencia de las personas con discapacidad que requieren de algún servicio de los que ofrece el Programa, tenemos que, en concordancia a la concentración de las personas con discapacidad en la Ciudad, se tiene que el 17.4% y el 17.1% corresponden a Iztapalapa y Gustavo A. Madero, seguido de Álvaro Obregón con 8.3% y Cuauhtémoc con 7.4% (ocupan el cuarto y sexto lugar, respectivamente, en cuanto a la distribución general de personas con Discapacidad en el Distrito Federal). Mientras que, las Delegaciones Cuajimalpa (0.7%) y Milpa Alta (0.6%) ocupan el penúltimo y último lugar en las solicitud de servicios al Programa (ver Gráfica 5).” (Información obtenida de la Encuesta a Beneficiarios del Programa de Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad 2011).

En dicha gráfica (Gráfica 4. Edad de los Beneficiarios del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, 2011), cuya Fuente refiere a la Encuesta a Beneficiarios del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, 2011. Dirección de Planeación del DIF-DF (2012), se tiene que: el 26.7% tiene entre 51 a 60 años y de 41 a 50 años se considera el 20.6%, entre otros datos.

#### Grado de satisfacción de los beneficiarios

Esta respuesta se documentará a partir de los contenidos del Apartado IV.3.2. Satisfacción y Sugerencias de los Beneficiarios (Este apartado da respuesta a la pregunta 6 y 7 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal), como sigue:

“El análisis de satisfacción se vuelve una parte fundamental de la evaluación, ya que permite tener un diagnóstico sobre la capacidad de la institución al momento de gestionar un Programa, donde se analizan las problemáticas fundamentales, el cual sirve para reorientar e implantar acciones dentro de los procesos de planeación, control y seguimiento. El grado de satisfacción es un indicador revelador, el cual se obtiene durante el proceso de consumo o utilización de bienes y/o servicios, es decir un proceso de comparación que realiza el sujeto entre sus expectativas y el rendimiento percibido.

En este apartado se analiza el grado de satisfacción de los beneficiarios y responsables de éstos con el desempeño del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad a través de lo que respondieron en la encuesta que se les aplico, en la cual se pretende conocer de manera general el grado de satisfacción con el Programa, la Gráfica 16 muestra que poco más del 90% de los encuestados manifiesta que se encuentra muy satisfecho y satisfecho con el Programa, mientras que solamente el 8.1% restante menciona estar algo, poco y nada satisfecho con el Programa, situación que manifiesta la buena atención en los servicios prestados.”

Dicha gráfica: Gráfica 16. Grado de Satisfacción de los Beneficiarios y Responsables de Beneficiarios del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, 48.6 % se reporta satisfecho, 43.4% se reporta Muy Satisfecho, por ejemplo. Continúa el Apartado mencionando:

“Como se ha podido observar hasta ahora, el Programa Servicio de Canalización de Servicios para las Personas con Discapacidad toma en cuenta los puntos de vista de sus beneficiarios; quienes además de expresar sus puntos de vista, tienen la libertad de emitir sugerencias que ayuden a mejorar el Programa. Entre las principales recomendaciones de los beneficiarios y responsables de éstos, tenemos que un 54.7% menciona que así cómo opera el Programa esta bien, por lo cual no tienen recomendaciones, seguido por el 9.7% que manifestó alguna deficiencia en los trámites que realizo para la obtención de las diversas constancias, el 8.4% menciona que le gustaría que se extendiera la red de transporte en la cual le aplicaran descuento o en su caso la exención de pago, el 6.6% recomienda que se realizara una mayor difusión de los diversos servicios que ofrece el Programa para que se atendiera a un mayor número de personas con discapacidad, el 6.3% refiere que se les debería de otorgar el apoyo económico que brinda el Programa Especifico de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad que ofrece el DIF-DF o en su caso incrementar el monto del apoyo, mientras que, por otro lado, el 0.9% manifestó que no le sirvió el servicio (ver Gráfica 18).”

La gráfica mencionada: Gráfica 18. Recomendaciones, Sugerencias o Comentarios de los Beneficiarios y Responsables de Beneficiarios del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, 2011, reporta un 54.7% quienes indican que: “ninguno, así está bien”.

- 7) Si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continúa con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación.

Para responder esta pregunta se remitirá a la información contenida en el Apartado: II.4.1. Información de Campo, del modo siguiente:

“Como ya se mencionó, la información generada por el estudio de campo de la evaluación del Programa fue recopilada a través de los instrumentos de análisis cuantitativo que incluye:

1. Cédula de Autoevaluación de los Programas Sociales 2012. Se aplico un cuestionario al encargado de operar el Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad con el objetivo de obtener información acerca de los resultados del Programa, incluyendo el seguimiento de metas y objetivos alcanzados con la implantación de éste, además de, evaluar su desempeño y los procedimientos realizados en su operación, así como constatar el seguimiento de las Reglas de Operación.”

En esta línea, el Apartado IV.2.2. Eficacia y Eficiencia del Programa (Este apartado da respuesta a la pregunta 1, 3 y 4 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal), indica adicionalmente:

“Finalmente, de acuerdo a la Cédula de Autoevaluación de los Programas Sociales 2012, aplicada al encargado del Programa, en el año 2011, el personal ocupado para la operación del Programa fue de 15 personas: una Jefatura de Unidad Departamental de estructura, 5 personas de base, 4 eventuales y 5 contratados por el régimen de honorarios.”

## 2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

El principal objetivo de los Lineamientos 2013, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal: “Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales”, como los mismos indican es facilitar el análisis de la situación o problema que se pretende atender con los Programas Sociales, además de contribuir a un ejercicio de síntesis de los ejercicios de Evaluación Interna realizados desde 2010.

Es importante señalar que el ejercicio de evaluación interna de los programas sociales fue diseñado como un proceso incremental, que supone ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral de los programas. Si bien el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, particularmente a través del Programa Servicios de Canalización de Servicios para personas con Discapacidad, a cargo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD), ha seguido un proceso de mejora incremental, nuevos retos se presentan. La construcción de la Capital Social sigue su proceso de mejora, mejora a través de los cambios pertinentes, que permitan incorporar elementos de análisis como el incipiente Enfoque de Derechos en la Administración Pública del Distrito Federal, en todos los niveles de ejecución del Programa.

En el futuro inmediato, será importante realizar un esfuerzo de actualización y reformulación de temas estratégicos, tales como los involucrados en la Evaluación de Diseño, por la cual el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), transitó en 2009, debido a que la Administración en funciones, deberá emprender las acciones necesarias para considerar alternativas que en 2013 permitan avanzar en el proceso progresivo de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso del Programa Servicios de Canalización de Servicios para personas con Discapacidad, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.

Dado lo anterior, algunas áreas de oportunidad para la presente Administración, podrán reformularse o bien plantearse, como sigue:

Enfoque de derechos. En este sentido, responder a la pregunta ¿por qué es importante incorporar la perspectiva de Derechos Humanos en la Evaluación de los Programas Sociales?, se vuelve fundamental. Un posible acercamiento a ella, es a través de comprender que la necesidad de incluir la perspectiva de derechos humanos en las políticas públicas radica en que, la evaluación permite llevar a cabo la medición tanto de la incorporación como del grado de avance de las metas que se han establecido en las políticas y Programas Sociales.

Para el caso de los Derechos Humanos, la evaluación de los Programas Sociales permite garantizar la dignidad humana, es decir, a través de la evaluación se busca evitar la presencia de violaciones a los Derechos Humanos y así, obtener resultados más eficaces respecto de la atención de los problemas sociales.

Adicionalmente, la incorporación de una evaluación con perspectiva de Derechos Humanos permitirá a medir el grado de incorporación y cumplimiento del Enfoque de Derechos Humanos establecido a partir de los compromisos asumidos con la reforma constitucional celebrada en Junio de 2011, a través de la cual se incorporan los principios del Derecho Internacional de Derechos Humanos. También con la evaluación, es posible incorporar la normatividad del Distrito Federal, enfatizando la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y la Ley del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF).

El desarrollo de indicadores de Derechos Humanos, es un paso fundamental, para hacer visible el grado de cumplimiento en materia de Derechos Humanos que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal ha alcanzado a través del Programa Servicios de Canalización de Servicios para personas con Discapacidad. De modo tal que

el Sistema, incorpore la institucionalización de la metodología y los sistemas de información, que generan datos oficiales con perspectiva de Derechos Humanos.

Material documental. La necesidad de generar un proceso de normalización y documentación de procedimientos. Cuyo propósito sea el normar y estandarizar la operación de los Programas y Servicios mediante el mapeo de procesos y documentación de procedimientos.

Si bien la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad, ya tiene documentados procedimientos y servicios que se brindan, se hace necesario revisar a detalle cuáles son los usuarios objetivo, las entradas y salidas de los procesos, los actores involucrados, los procedimientos clave, así como las operaciones susceptibles para medir y sistematizar.

Actualización de la Matriz de Marco Lógico (asociación de actividades a indicadores) y la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA). Ambos ejercicios realizados con anterioridad como parte, en particular, de la Evaluación Interna de Operación (2011). Dada la fecha de realización de ambos, será importante para la actual Administración verificar la aplicabilidad de los contenidos de estas herramientas que son indispensables para la conceptualización en términos de la eficaz ejecución del Programa Servicios de Canalización de Servicios para personas con Discapacidad.

Replantear una Evaluación de Diseño. Que permita fortalecer los hallazgos de la Evaluación Interna de esta naturaleza, realizada en 2009, en términos de elementos específicos tales como: revisión de las definiciones de Población Objetivo (PO), Población Potencial (PP), así como su debida cuantificación a través de una redefinición de los Padrones de Beneficiarios ajustándolos a criterios vigentes, como los considerados en el Grado de Desarrollo Social de las Unidades Territoriales en el Distrito Federal.

## RECOMENDACIONES

Esta sección se dividirá en dos temas. El primero, buscará sistematizar las recomendaciones derivadas de la última Evaluación realizada el Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad: Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios (2012), a partir de las cuales se derivaron una serie de acciones y medidas realizadas por el Programa.

Dichas acciones realizadas por el Programa, se reportaron al Área de Seguimiento de la Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, a partir de las cuales se elaboró un documento interno, cuyo Cronograma es el siguiente:

---

Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad  
Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad

---

Recomendaciones derivadas de la Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios 2012

---

Recomendación	Plazo de cumplimiento	Estado
Recomendación 1. Mejora en la planeación de las metas programadas.	Corto Plazo (6 meses)	En proceso
Recomendación 2. Seguimiento y monitoreo de los beneficiarios.	Mediano Plazo (12 meses)	En proceso
Recomendación 3. Retomar las consideraciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.	Corto Plazo (6 meses)	En proceso
Recomendación 4. Difundir entre la población beneficiaria que acude a solicitar alguna constancia los cursos de capacitación y talleres que brinda el Programa.	Corto Plazo (6 meses)	Cumplida
Recomendación 5. Mayor vinculación del Programa con Organizaciones de la Sociedad Civil, Instituciones Públicas y Privadas.	Mediano Plazo (12 meses)	En proceso

---

Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Dirección de Planeación del DIF DF (2012) y la Jefatura de Unidad Departamental Operativa de Seguimiento a Programas (2013).

En un segundo momento se buscará analizar a partir de, por una parte, el seguimiento de recomendaciones 2012, como de la información mostrada en las conclusiones de la propia “sistematización de resultados de los ejercicios de evaluación interna realizados con anterioridad”, en términos de considerar alternativas que en 2013 permitan avanzar en el proceso progresivo de mejora permanente en la ejecución de la Canalización de Servicios para personas con Discapacidad, considerando que a partir de 2013, deja de ser Programa Social, para convertirse en una Actividad Institucional a cargo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD).

#### ENFOQUE DE DERECHOS

RECOMENDACIÓN 01/2013.	PLAZO:
Fortalecer el Enfoque de Derechos en la Canalización de Servicios para personas con Discapacidad	Más de 12 meses (largo plazo)

JUSTIFICACIÓN: Medir el grado de cumplimiento de los principios y lineamientos que rigen la actuación de los derechos humanos conforme los siguientes mecanismos:

- Vigilar si los recursos presupuestarios han sido asignados para la satisfacción de por lo menos los niveles esenciales de cada uno de los derechos implicados.
- Realización progresiva de los derechos y no retroceso.
- No discriminación e igualdad, este principio busca asegurar que los recursos sean asignados mediante criterios de equidad, de tal manera que promuevan la igualdad entre hombres y mujeres y otros grupos que se encuentran en situación de discriminación y/o exclusión
- Principio de transversalidad e integralidad alude a la obligación del Estado de considerar que los derechos humanos son indivisibles, universales e interdependientes lo cual implica que la perspectiva debe permear todas las estructuras gubernamentales.
- Transparencia y rendición de cuentas, durante todas las fases del proceso presupuestario debe existir información disponible para evaluar la asignación y ejercicio de los recursos

#### MATERIAL DOCUMENTAL

RECOMENDACIÓN 02/2013.	PLAZO:
Se hace necesario revisar a detalle cuáles son los usuarios objetivo, las entradas y salidas de los procesos, los actores involucrados, los procedimientos clave, así como las operaciones susceptibles para medir y sistematizar.	12 meses (mediano plazo)

JUSTIFICACIÓN: La necesidad de generar un proceso de normalización y documentación de procedimientos. Cuyo propósito sea el normar y estandarizar la operación de los Programas y Servicios mediante el mapeo de procesos y documentación de procedimientos.

## BIBLIOGRAFÍA

La Evaluación Interna de Diseño, no contiene un Apartado que considere la Bibliografía utilizada en el documento. Es decir, la correspondiente al Apartado 1.1. Evaluación Diagnóstica (2010): Año Fiscal 2009.

Bibliografía del Apartado 1.2. Evaluación de Operación (2011): Ejercicio Fiscal 2010.

La Bibliografía de la Evaluación de Operación, se encuentra en la sección V. REFERENCIA DOCUMENTAL, de dicho documento, como sigue.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.

\_\_\_\_\_ (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.

\_\_\_\_\_ (1998). “Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículos 6, 14, 23, 28” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 29 de diciembre de 1998.

\_\_\_\_\_ (2000). “Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 1, 32, 33, 41” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 23 de mayo del 2000.

\_\_\_\_\_ (2006). “Reglamento de la Ley Para Las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, artículos 10 y 11”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 13 de noviembre de 2006.

\_\_\_\_\_ (2007). “Estatuto Orgánico del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, artículos 3 y 19”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 24 de septiembre 2007.

\_\_\_\_\_ (2010) “Ley para Personas con Discapacidad para el Distrito Federal”, artículos 1, 2, 5. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 10 de septiembre de 2010.

\_\_\_\_\_ (2011). “Ley Para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, artículos 5 y 27” Gaceta Oficial del Distrito Federal publicado el 24 de febrero de 2011.

Brown, Deryck R. (2001). Evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos. ILPES-CEPAL, enero de 2001.

Cohen, E. y Franco R. (1992). Evaluación de Proyectos Sociales. Editorial Siglo XXI. México D. F.

Cohen, E. y Martínez, R. (2004). Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) (2005) “Boletín del Instituto No. 15: Metodología del Marco Lógico”.

CONEVAL-ILPES-CEPAL (2011) “Curso-Taller de Marco Lógico” Programa de Apoyos Económicos a Personas con Discapacidad.

Chapman, Alan (2004). “Desarrollo Personal y Educación Gerencial” Disponible en internet

[http://www.degerencia.com/articulo/analisis\\_dofa\\_y\\_analisis\\_pest](http://www.degerencia.com/articulo/analisis_dofa_y_analisis_pest)

CEPAL (2005). “Metodología del Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas”. Santiago de Chile, Imprenta de Naciones Unidas.

Congreso de los Estados Unidos Mexicanos “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”. Diario Oficial de la Federación. México D. F.

\_\_\_\_\_ (2003). “Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación”, artículos 4 y 11 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.

\_\_\_\_\_ (2003). “Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad”, artículos 3, 4 y 5 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.

\_\_\_\_\_ (2003). “Estatuto de Gobierno del Distrito Federal”, artículos 17, 99 y 102 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (2010). “Planeación, relaciones Intergubernamentales y participación Ciudadana en la política Social del DF (diagnóstico de sus principales tendencias)”

[http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico\\_tendencias.pdf](http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico_tendencias.pdf)

Gobierno del Distrito Federal (2006) “Reglamento de la Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal” Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal No. 134-BIS, publicada el 13 de Noviembre de 2006.

\_\_\_\_\_ (2007). Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, Eje 2 Equidad. México, D. F.

\_\_\_\_\_ (2007). Programa de Desarrollo Social 2007-2012, 50 metas de la Política Social del gobierno del Distrito Federal. México, D. F.

\_\_\_\_\_ (2009). “Reglas de Operación del Programa de expedición de constancias a personas con discapacidad permanente”. Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal No. 769, publicada el 29 de enero de 2010.

\_\_\_\_\_ (2011). “Lineamientos para Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 8 de abril de 2011.

ILPES-CEPAL (2003). Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile.

\_\_\_\_\_ (2004). “Metodología del Marco Lógico”. Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile.

\_\_\_\_\_ (2005). Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile.

Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (INEGI) (2000) “XII Censo General de Población y Vivienda”

Secretaría de Finanzas del Distrito Federal (2010) “Informe de la Cuenta Pública 2010”

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (2010) “Manual de Organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF)”

\_\_\_\_\_ (2010) “Programa de expedición de constancias a personas con discapacidad permanente” Documentos Interno de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad del DIF-DF

\_\_\_\_\_ (2010) “Cédula de Autoevaluación de los Programas Sociales” Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.

Bibliografía del Apartado 1.3., Evaluación de Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios (2012): Año Fiscal 2011.

La Bibliografía de la Evaluación de seguimiento de metas y grado de satisfacción de los beneficiarios, se encuentra documentada en el Apartado: VI. REFERENCIAS DOCUMENTALES, del modo siguiente.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal (2000). Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 4, 39, 40, 41 y 42. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 23 de mayo de 2000.

\_\_\_\_\_ Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 27 de mayo de 2010.

Baker L. Judy (2000). “Evaluating the Impact of Development Projects on Poverty”. The World Bank. Washington, D.C.

Banco Interamericano de Desarrollo (1997). Evaluación: Una herramienta de Gestión para Mejorar el Desempeño de los Proyectos. Oficina de Supervisión y Evaluación, Estados Unidos.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) (2005). Boletín del Instituto No. 15: Metodología del Marco Lógico.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2010). Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados” Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Secretaría de la Función Pública. Gobierno Federal. México D.F.

Cohen, Ernesto y Martínez Rodrigo. Manual: Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL. División de Desarrollo Social.

- Cruz Cruz, Margarita. Análisis del Marco Lógico en la Evaluación de Programas Sociales. Caso: Programa 3X1 para Migrantes. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Sede Académica de México. México D.F. septiembre de 2008.
- EVALÚA-DF (2011). Lineamientos para Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 29 de diciembre de 2011.
- Gaceta Oficial del Distrito Federal (2010). Reglas de Operación del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad publicadas por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) el 31 de enero de 2011.
- Gobierno del Distrito Federal (2007). Programa General de Desarrollo del Gobierno del Distrito Federal, 2007-2012. México, D. F.
- \_\_\_\_\_ (2007). Programa de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal, 2007-2012. México, D. F.
- Gobierno de Chile (2009). Notas Técnicas. Ministerio de Hacienda. Dirección de Presupuestos. Dirección de Control de Gestión. Santiago de Chile. Noviembre de 2009.
- INEGI (2010). Censo de Población y Vivienda 2010. Tabulados básicos.
- Knaut Felicia, et al (2001). The impact of extending universal pre-paid coverage on the fairness of financial finance and catastrophic health expenditures in Mexico. WHO 2001. Retomado del Informe de la Evaluación del Seguro Popular. México, DF: SSA; octubre de 2002. Disponible en:  
[http://www.salud.gob.mx/transparencia/informes/segpopular/eval\\_\\_octubre2002\\_seg\\_pop.pdf](http://www.salud.gob.mx/transparencia/informes/segpopular/eval__octubre2002_seg_pop.pdf)
- \_\_\_\_\_ (2009). Metodología para la Elaboración de Matriz Marco Lógico. Dirección de Presupuestos. Dirección de Control de Gestión. Santiago de Chile. Enero de 2009.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2002). Manual de Seguimiento y Evaluación de Resultados. Oficina de Evaluación. PNUD.
- Secretaría de Finanzas (2012). Apéndice Estadístico. Cuenta Pública de 2011. Gobierno del Distrito Federal.  
<http://www.finanzas.df.gob.mx/>
- Sistema de Administración Tributaria SAT (2012). Salarios Mínimos. Disponible en: <http://www.sat.gob.mx/>
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (2010). Manual de Organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF).
- \_\_\_\_\_ (2012). Dirección de Planeación. Encuesta a Beneficiarios del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad. Documentos de investigación interna.
- \_\_\_\_\_ (2012). Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad. Cédula de Autoevaluación de los encargados del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad. Documentos de investigación interna.
- \_\_\_\_\_ (2011) Padrón de Beneficiarios del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad. Documentos de investigación interna.
- \_\_\_\_\_ (2011). Informes de Gestión y Resultados del Programa. Documentos internos.