

DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

APOYO EN ESPECIE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

I. Introducción

El propósito de este informe es valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto del Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad, de la Delegación Azcapotzalco; detectar aciertos, fortalezas, identificar problemas y formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

En 2014 no se emitió evaluación del Programa.

II. Metodología de la Evaluación Interna 2015

II.1 Descripción del objeto de la Evaluación

El Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad, **se creó en 2013**. De esa fecha hasta ahora, se han modificado algunas actividades para hacer más eficiente el Programa.

El **objetivo general** es fortalecer la condición de vida de las personas con discapacidad y en condición de vulnerabilidad. El Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad, consiste en otorgar aparatos auditivos, bastones, muletas y sillas de rueda a personas con discapacidad auditiva y motriz, respectivamente, de escasos recursos, previa aplicación de estudios médicos y socioeconómicos.

El área encargada de la operación del Programa es la jefatura de unidad departamental de Equidad Social.

II.2 Área encargada de la Evaluación

El área encargada de evaluar el Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad, es la jefatura de unidad departamental de Programas Sociales, cuya titular es de género femenino, tiene 36 años de edad, su función es evaluar los programas sociales que opera la subdirección de Equidad Social, así como las jefaturas de unidad departamental de Equidad Social y Programas de Vivienda. No cuenta con experiencia en la realización de monitoreo y evaluaciones. Se dedica exclusivamente a las tareas de monitoreo y evaluación y no participa en la operación del Programa. La otra persona adscrita al área es de género femenino, tiene 45 años de edad y su función es aplicar encuestas de satisfacción para los programas sociales que opera la subdirección de Equidad Social, así como las jefaturas de unidad departamental de Equidad Social y programas de Vivienda. Tiene experiencia de un año realizando dicha labor y no participa en la operación de los programas.

II.3 Metodología de la Evaluación

Se realizó una evaluación cuantitativa. Para la construcción de indicadores se siguió la Metodología del Marco Lógico.

El proceso de evaluación se realizó en cinco etapas: a) Aplicación de encuestas de satisfacción durante los eventos en que se entregaron los componentes del Programa. b) Procesamiento de las encuestas de satisfacción (un mes). c) Capacitación para la entrega del Informe de Evaluación (cinco semanas). d) Recolección de insumos para el Informe de Evaluación (dos semanas). e) Redacción del Informe de Evaluación (dos semanas).

II.4 Fuentes de información

De gabinete:

A). Referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas:

A nivel internacional:

**De la Exclusión a la Igualdad. Hacia el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Manual para parlamentarios sobre la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. ONU. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Unión Parlamentaria. Ginebra 2007.*

**Discapacidad en el lugar de trabajo. Prácticas de las empresas. OIT Oficina de Actividades para los Empleadores y Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad 2010.*

Documento final de la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre la realización de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio y otros objetivos de desarrollo convenidos internacionalmente para las personas con discapacidad: el camino a seguir: una agenda para el desarrollo que tenga en cuenta a las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año. II. La realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio para las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año. Sexagésimo octavo período de sesiones Tema 27 b) del programa provisional* Desarrollo social, incluidas las cuestiones relativas a la situación social en el*

mundo y a los jóvenes, el envejecimiento, las personas con discapacidad y la familia. Asamblea General de las Naciones Unidas.

*Estado Mundial de la Infancia 2013. Niñas y niños con Discapacidad. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

*Informe Mundial de Discapacidad. Organización Mundial de la Salud, 2011.

A nivel nacional:

*Las personas con discapacidad en México: una visión al 2010 / Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México, INEGI, c2013.

*Observaciones Finales Sobre el Informe Inicial de México. ONU, 3 de octubre de 2014.

*Evaluación Interna 2013 al Programa de Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación, Sistematización de los Ejercicios de Evaluación Interna Realizados con Anterioridad. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, 2013.

B). Normas:

A nivel internacional.

*Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. ONU.

A nivel nacional:

*Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

*Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

*Plan Nacional de Desarrollo.

*Norma para Accesibilidad de las Personas con Discapacidad. IMSS, 2000.

Para el Distrito Federal:

*Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.

*Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.

*Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal.

*Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Para la Delegación Azcapotzalco:

*Padrón de Beneficiarios del Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.

*Programa de Gobierno Delegacional Azcapotzalco 2012-2015.

*Reglas de Operación del Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.

De campo:

Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad. Muestreo aleatorio.

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1 Consistencia normativa y alineación con la política social del Distrito Federal

Nivel de cumplimiento con que fueron diseñadas las reglas de operación, de acuerdo a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2014, emitidos por el Evalúa DF.

Apartado	No.	Aspectos a desarrollar de acuerdo con los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2014 (Evalúa DF)	Nivel de cumplimiento*	
Introducción (Diagnóstico)	1	Definición del problema que se atiende y su magnitud.	1	
	2	La manera en que el programa busca incidir en el problema identificado.	0	
	3	La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria y población atendida, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico	0	
I. Dependencia o entidad responsable del programa	4	Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del programa.	3	
	5	Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del programa y, si fuera el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.	3	
II.	Objetivo	6	Es concreto y medible.	0

Objetivos y alcances	general	7	Define lo que se busca alcanzar con el programa y en qué medida.	1
		8	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	0
		9	Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras.	2
	Objetivos específicos	10	Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.	0
		11	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.	0
		12	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el programa.	1
		13	Especifica las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).	0
	Alcances	14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa.	1
		15	Se establece el tipo de programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programas: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros.	0
III. Metas físicas	16	Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014. Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible.		1
		17	Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014.	3
		18	Si el programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento.	1
IV. Programación presupuestal.	19	Se integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2014, expresado en unidades monetarias.		3
		20	Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente (s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios.	0
V. Requisitos y procedimientos de acceso	Requisitos de acceso	21	Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros.	3
		22	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	3
	Procedimiento de acceso	23	Se indica claramente la forma en que se accede al programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera.	3
		24	Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etcétera) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el	2

			programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).	
		25	Son explícitos los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social, entre otras.	0
		26	Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias.	0
		27	Se indican las formas de cómo el o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al programa.	2
		28	Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.	0
	Requisitos de permanencia (causas de baja)	29	Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa.	0
		30	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	0
VI. Procedimientos de instrumentación	Difusión	31	Se describe la forma como el programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, pósters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.	1
		32	Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.	3
	Registro	33	Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes.	0
		34	Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias.	3
		35	Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber complementado su registro al Programa.	0
		36	Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrará por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".	0
		37	Se especifica que los formatos y los trámites a realiza son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante.	0
	Operación	38	Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar al derechohabiente o persona beneficiaria el servicio o la	0

			transferencia, garantizando su atención completa.	
		39	Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada.	1
	Supervisión y control	40	Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales) encuestas, entre otras.	1
		41	Se presentan las unidades administrativas responsables.	3
VII. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.	42		Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.	2
	43		Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.	1
	44		Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados.	1
	45		Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias pueden interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.	0
VIII. Mecanismos de exigibilidad	46		Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada Programa.	0
	47		Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.	0
	48		Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos: a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo. b) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa. c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.	0
	49		Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.	0
IX. Mecanismos de evaluación e indicadores.	50		Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa.	3
	51		Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.	2
	52		Se indican las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca	1

		resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, de campo (instrumentos aplicados a beneficiarios y operadores del programa, tales como encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.	
	53	Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.	0
	54	Se indica que la Evaluación interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención.	0
	55	Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos	0
X. Formas de participación social.	56	Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.	1
	57	Se señala cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.	1
XI. Articulación con otros programas sociales	58	Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.	2
	59	Quedan definidas las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del Programa en las que están compartidas cada una de ellas.	0
Valoración cualitativa general	Las Reglas de Operación del Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad, no se apegaron a los Lineamientos de Evalúa DF: la mayor parte de los apartados no se integraron; por lo tanto, se infiere que no hay claridad en la implementación del Programa ni en la magnitud del problema.		

*(3) Satisfactorio, (2) Parcialmente Satisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No se Integró.

Contribución del Programa, a garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Principio	Nivel de contribución	Justificación
1. Universalidad	Insatisfactorio.	Se atendió sólo al 7.77% de la población potencial.
2. Igualdad	Parcialmente satisfactorio.	El diseño del programa sí priorizaba a las personas con escasos recursos, sin embargo, el porcentaje de las personas fue bajo en relación a la población potencial.
3. Equidad de Género	Satisfactorio.	Se atendió por igual a hombres y mujeres.
4. Equidad Social	Insatisfactorio.	El apoyo brindado sólo fue dirigido a un aspecto y no se atendió de forma integral a las personas, de tal forma que haya cambiado, cualitativamente, su calidad de vida.
5. Justicia Distributiva	Parcialmente satisfactorio.	El apoyo brindado sólo fue dirigido a un aspecto y no se atendió de forma integral a las personas, de tal forma que haya cambiado, cualitativamente, su calidad de vida.
6. Diversidad	Parcialmente satisfactorio.	El Programa no es excluyente, sin embargo, la difusión de éste, tampoco llegó a la población indígena de Azcapotzalco.
7. Integralidad	No se integró.	El Programa sólo se limitó a la entrega de prótesis; no atiende ninguna otra necesidad de la población con discapacidad.
8. Territorialidad	No se integró.	El Programa no se vinculó con otras áreas, por ejemplo, sobre el efecto de la falta de accesibilidad.
9. Exigibilidad	No se integró.	No se especificó, ni en el diseño, ni en los hechos, la estrategia para que los derechos de las personas con discapacidad sean progresivamente exigibles.

10. Participación	Insatisfactorio.	La participación de algunos comités ciudadanos sólo se limitó a la difusión del Programa.
11. Transparencia	Parcialmente satisfactorio.	Sí se cumplió con la publicación del padrón; sin embargo, las Reglas de Operación no desarrollan los apartados, por lo cual, los ciudadanos no supieron cómo se operaría el Programa.
12. Efectividad	Insatisfactorio.	El Programa sólo se limitó a la entrega de prótesis; no atiende ninguna otra necesidad de la población con discapacidad.

Derechos sociales que se contribuye a garantizar a través del Programa

Referente normativo	Derecho Social	Forma en que el programa social contribuye a su cumplimiento
Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Capítulo 28: Derechos de las personas con discapacidad Líneas de acción: 2140 g) Promover una cultura social inclusiva y de no discriminación pensada por y para personas con y sin discapacidad. 2141. Destinar partidas etiquetadas en el Presupuesto de Egresos del D. F., suficientes para adoptar todas las medidas requeridas para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad y reducir los niveles de pobreza y marginación de éstas y de sus familias, en su caso.	A la igualdad y a la no discriminación.	Dotando de prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), a las personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, que viven en la Delegación Azcapotzalco, que les permitirá acceder a espacios públicos y demandar bienes y servicios, con menor dependencia física.

Análisis, enunciando y justificando la alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Programa General de Desarrollo del DF 2013-2015	Forma en que el programa social contribuye a su cumplimiento
Objetivo 1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación. Meta 2 Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social. Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad , sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras. Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales , que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.	Implementando un programa social que dota de prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), a las personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, que viven en la Delegación Azcapotzalco, con lo cual se aminora la exclusión. Asimismo, el presente Informe de Evaluación permitirá establecer mejorías a la política pública delegacional.

III.2 Árbol del problema

Línea basal:

Algunos de los objetivos de Desarrollo del Milenio (ONU 2015), relativos a las personas con discapacidad, son:

“Asegurar que en todas las políticas de desarrollo, incluidas las relativas a la erradicación de la pobreza, la inclusión social, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente, y el acceso a los servicios sociales básicos, así como en sus procesos de adopción de decisiones, se tengan en cuenta las necesidades y el beneficio de todas las personas con discapacidad, en

particular las mujeres, los niños, los jóvenes, las personas indígenas y las personas de edad, que pueden ser objeto de violencia y de formas múltiples y agravadas de discriminación.

Reconocer el derecho a la educación basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación asegurando que la educación primaria sea accesible, gratuita y obligatoria y esté al alcance de todos los niños con discapacidad en pie de igualdad con los demás, de manera que todos los niños tengan las mismas oportunidades para acceder a un sistema educativo inclusivo y de buena calidad, y velando por que la educación temprana y la educación secundaria estén disponibles y sean accesibles para todos en general, en particular para los niños con discapacidad de familias de bajos ingresos.

Asegurar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de atención de la salud, incluidos los servicios de atención primaria y especializada, entre otros medios, realizando inversiones en esos servicios y mejorando su asequibilidad para las personas con discapacidad.

Asegurar la accesibilidad, adoptando el enfoque de diseño universal, mediante la eliminación de las barreras en el entorno físico, el transporte, el empleo, la educación, la atención sanitaria, los servicios y la información, y la facilitación de dispositivos asistenciales, como los de la tecnología de la información y las comunicaciones, incluso en las zonas remotas y rurales, para realizar al máximo el potencial de las personas con discapacidad a lo largo de toda su vida.

Alentar una comprensión y un conocimiento mayores y el más alto grado posible de conciencia social respecto de las personas con discapacidad, por ejemplo, organizando y realizando campañas en los medios de comunicación y las redes sociales a cargo de las personas con discapacidad y las organizaciones de personas con discapacidad y en colaboración con ellas para promover imágenes positivas de las personas con discapacidad, y procurando eliminar la discriminación social y las barreras psicológicas de modo que esas personas puedan participar plenamente en la sociedad”.

(Documento final de la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre la realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y otros objetivos de desarrollo convenidos internacionalmente para las personas con discapacidad: el camino a seguir: una agenda para el desarrollo que tenga en cuenta a las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año.

II. La realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio para las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año. Sexagésimo octavo período de sesiones Tema 27 b) del programa provisional. Desarrollo social, incluidas las cuestiones relativas a la situación social en el mundo y a los jóvenes, el envejecimiento, las personas con discapacidad y la familia. Asamblea General de Las Naciones Unidas).

La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Título Primero, Capítulo Único, Disposiciones Generales, Artículo 2. XXI, define: “Persona con Discapacidad. Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás”.

“Tipos de actividades con dificultad:

Caminar o moverse. Hace referencia a la dificultad de una persona para moverse, caminar, desplazarse o subir escaleras debido a la falta de toda o una parte de sus piernas; incluye también a quienes teniendo sus piernas no tienen movimiento o presentan restricciones para moverse, de tal forma que necesitan ayuda de otras persona, silla de ruedas u otro aparato, como andadera o pierna artificial.

Ver. Abarca la pérdida total de la vista en uno o ambos ojos, así como a los débiles visuales y a los que aun usando lentes no pueden ver bien por lo avanzado de sus problemas visuales.

Escuchar. Incluye a las personas que no pueden oír, así como aquellas que presentan dificultad para escuchar (debilidad auditiva), en uno o ambos oídos, a las que aun usando aparato auditivo tiene dificultad para escuchar debido a lo avanzado de su problema.

Mental. Abarca cualquier problema de tipo mental como retraso, alteraciones de la conducta o del comportamiento.

Hablar o comunicarse. Hace referencia a los problemas para comunicarse con los demás, debido a limitaciones para hablar o porque no pueden platicar o conversar de forma comprensible.

Autocuidado. Hace referencia a las limitaciones o dificultades para atender por sí mismo el cuidado personal, como bañarse, vestirse o tomar alimentos

Atención y aprendizaje. Incluye las limitaciones o dificultades para aprender una nueva tarea o para poner atención por determinado tiempo, así como limitaciones para recordar información o actividades que se deben realizar en la vida cotidiana”.

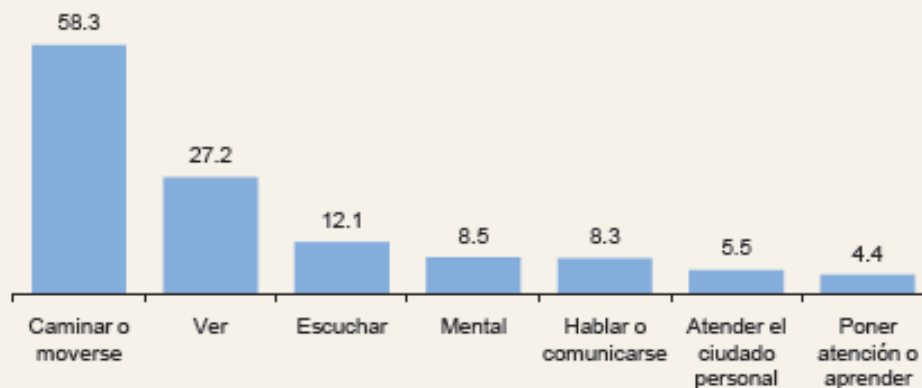
“En México existe una población con discapacidad total de 5, 739,270, lo que representa 5.1% de la población total.

En el Distrito Federal, la población que sufre discapacidad es de 483, 045, de los cuales 208, 114 son hombres y 274 931 son mujeres. El 20.5 % vive en Iztapalapa; 13.4%, en Gustavo A. Madero; 8.2%, en Álvaro Obregón; 7.4%, en Tlalpan; 7%, en Coyoacán; 6.0%, en Cuauhtémoc; 4.9%, en Venustiano Carranza; en 4.7% en Xochimilco; 4.7%, en Azcapotzalco; y 4.4%, en Benito Juárez. En el 42% de los casos, la discapacidad es motriz; en 16% es auditiva o de lenguaje, en 15% es visual, y el 14% restante intelectual y mental, informó Juan Armando Ruiz Hernández, director del Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del D. F. (INDEPEDI).

A nivel Distrito Federal se consideran los siguientes resultados:

Entidad	Caminar o moverse	Ver	Hablar o comunicarse	Escuchar	Atender el cuidado personal	Poner atención o aprender	Mental
D. F.	60.2%	25.0%	7.4%	12.9%	6.6%	4.4%	9.2%

Porcentaje de población con discapacidad por tipo de discapacidad, 2010



Nota: Es importante señalar que hay casos en que una persona puede presentar más de una discapacidad.

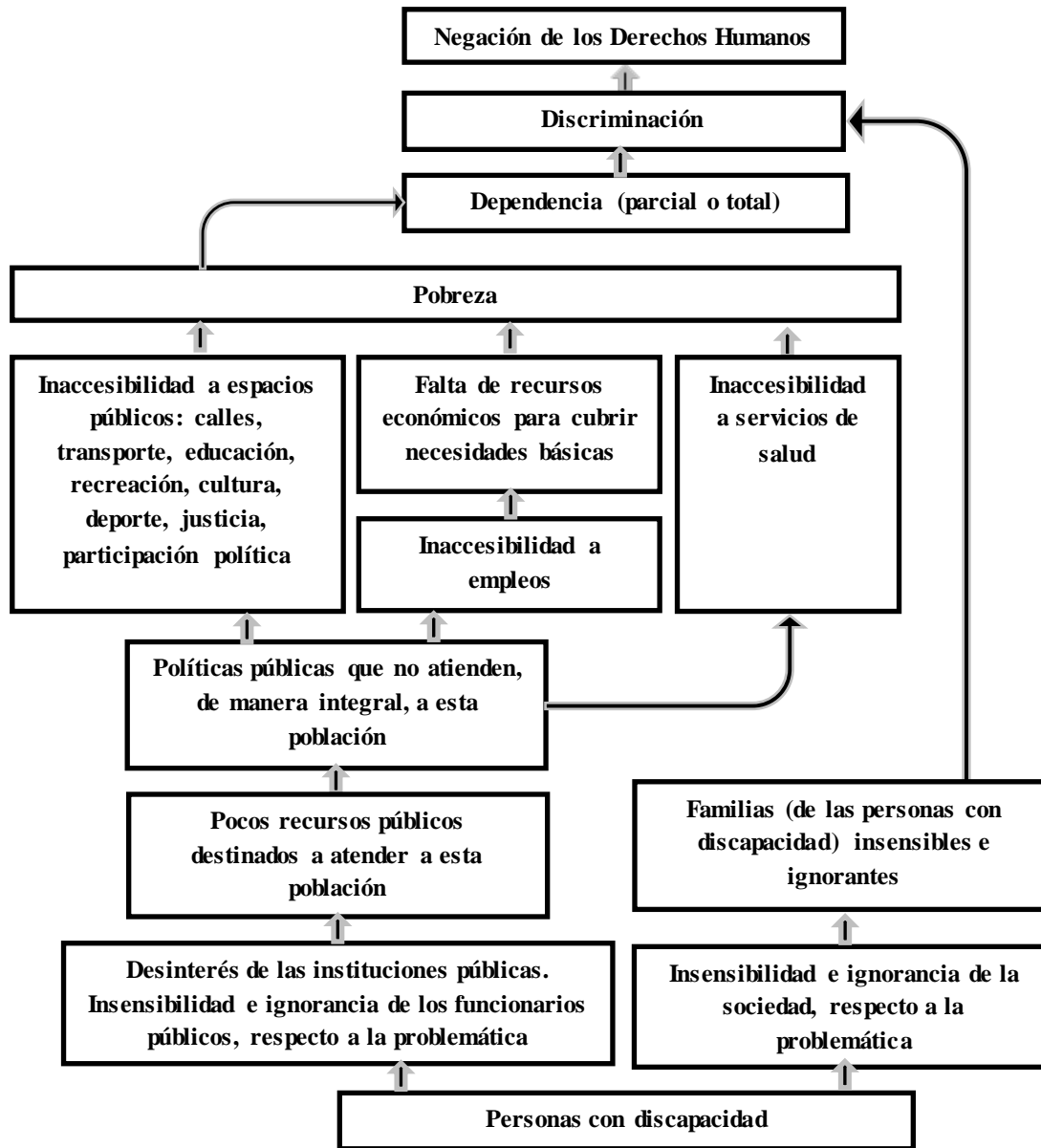
Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010. Base de datos de la muestra.

Distribución porcentual de población con discapacidad, por entidad federativa según grupo de edad y sexo, 2010

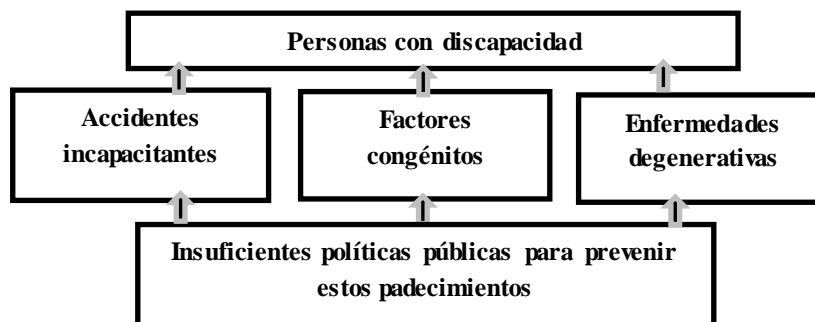
Entidad federativa	Población con discapacidad			Grupo de edad											
	Totales	Hombres	Mujeres	Niños		Jóvenes		Adultos		Adultos mayores		No especificados			
				Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Estados Unidos Mexicanos	5 739 270	2 808 136	2 931 134	10.8	7.4	11.6	8.2	33.6	32.0	43.9	52.3	0.1	0.1		
Aguascalientes	57 002	29 141	27 861	14.5	7.8	12.2	8.9	33.2	32.1	40.1	51.2	0.0	0.0		
Baja California	122 253	59 969	62 284	13.3	7.1	11.2	8.3	38.2	34.0	36.9	50.3	0.4	0.3		
Baja California Sur	26 816	14 106	12 710	8.0	8.3	12.9	7.5	41.2	38.1	37.8	46.2	0.1	0.0		
Campeche	44 168	22 520	21 648	10.5	7.3	16.2	10.4	32.1	32.6	41.2	49.6	0.0	0.1		
Chiapas	168 968	84 503	84 465	10.4	8.4	11.3	9.4	32.8	32.9	45.5	49.2	0.0	0.1		
Chihuahua	186 753	90 233	96 520	11.8	6.3	10.7	7.7	35.0	32.9	42.4	53.1	0.1	0.0		
Coahuila de Zaragoza	156 389	80 589	75 800	8.3	7.5	9.8	7.3	38.2	35.8	43.6	49.3	0.1	0.1		
Colima	39 035	19 324	19 711	10.8	8.2	10.5	8.1	36.6	31.9	42.1	51.8	0.0	0.0		
Distrito Federal	483 045	208 114	274 931	10.7	4.7	11.1	7.0	35.8	31.4	42.3	56.9	0.1	0.0		
Durango	96 587	47 794	48 793	11.6	8.2	9.9	8.4	33.1	32.7	45.4	50.7	0.0	0.0		
Guanajuato	299 876	148 708	151 168	12.5	8.7	12.5	9.1	30.8	30.3	44.2	51.8	0.0	0.1		
Guerrero	166 430	81 245	85 185	9.1	6.6	10.0	7.7	29.9	28.0	50.8	57.7	0.2	0.0		
Hidalgo	150 014	75 349	74 665	10.1	8.0	11.1	8.3	33.0	30.8	45.7	52.9	0.1	0.0		
Jalisco	367 869	179 245	188 624	11.4	7.3	12.9	7.8	32.1	30.8	43.5	54.1	0.1	0.0		
México	689 156	336 460	352 696	12.8	9.2	13.3	9.9	37.6	35.9	36.1	45.0	0.2	0.0		
Michoacán de Ocampo	267 716	131 432	136 284	9.8	7.0	11.1	8.5	31.8	29.8	47.3	54.6	0.0	0.1		
Morelos	100 449	49 046	51 403	10.9	6.2	9.7	7.1	30.8	31.4	48.5	55.1	0.1	0.2		
Nayarit	66 087	33 734	32 353	9.7	8.9	10.5	8.0	30.4	28.3	49.4	54.8	0.0	0.0		
Nuevo León	185 427	93 599	91 828	10.6	6.9	11.2	7.4	33.7	32.5	44.4	53.0	0.1	0.2		
Oaxaca	227 262	108 001	119 261	8.8	6.9	10.0	7.5	29.8	29.0	51.4	56.6	0.0	0.0		
Puebla	287 851	137 598	150 253	11.7	7.3	11.7	8.9	32.0	31.1	44.6	52.7	0.0	0.0		
Querétaro	84 250	40 693	43 557	12.4	10.0	13.1	9.7	33.5	33.4	41.0	46.9	0.0	0.0		
Quintana Roo	49 817	25 332	24 485	13.3	12.4	14.7	13.2	38.2	36.3	33.7	38.1	0.1	0.0		
San Luis Potosí	147 455	71 843	75 612	9.9	7.3	12.9	8.0	29.3	28.6	47.9	56.0	0.0	0.1		
Sinaloa	138 909	71 140	67 769	10.2	7.7	12.7	7.3	34.7	31.6	42.3	53.4	0.1	0.0		
Sonora	145 672	82 425	63 247	7.6	7.1	8.2	6.9	29.3	34.1	54.9	51.8	0.0	0.1		
Tabasco	132 212	66 687	65 525	10.7	8.2	15.2	9.9	38.0	37.0	36.1	44.8	0.0	0.1		
Tamaulipas	156 453	78 171	78 282	9.4	7.0	10.1	6.6	36.7	32.5	43.8	53.7	0.0	0.2		
Tlaxcala	57 174	29 158	28 016	13.1	9.8	12.9	8.8	31.7	31.8	42.3	49.6	0.0	0.0		
Veracruz de Ignacio de la Llave	415 569	202 827	212 742	9.9	7.2	10.5	7.6	33.1	31.5	46.5	53.7	0.0	0.0		
Yucatán	124 638	60 095	64 543	8.5	6.2	11.0	7.3	31.5	27.9	49.0	58.5	0.0	0.1		
Zacatecas	97 968	49 055	48 913	9.4	6.8	10.5	7.7	29.6	28.0	50.5	57.5	0.0	0.0		

Nota: Los rangos de edad de la población son los siguientes: niños (0 a 14 años), jóvenes (15 a 29 años), adultos (30 a 59 años) y adultos mayores (60 años y más). Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010. Base de datos de la muestra.

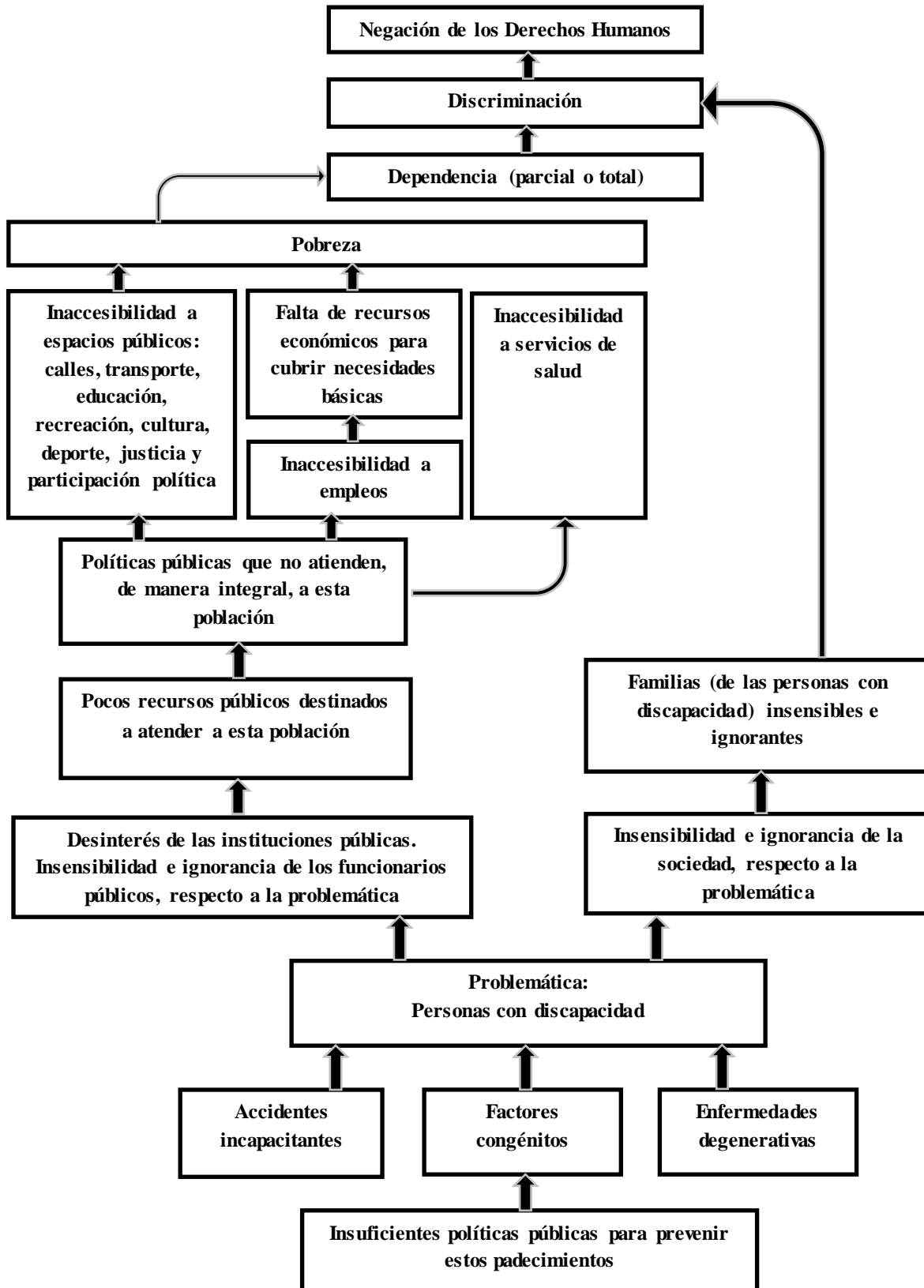
Árbol de efectos



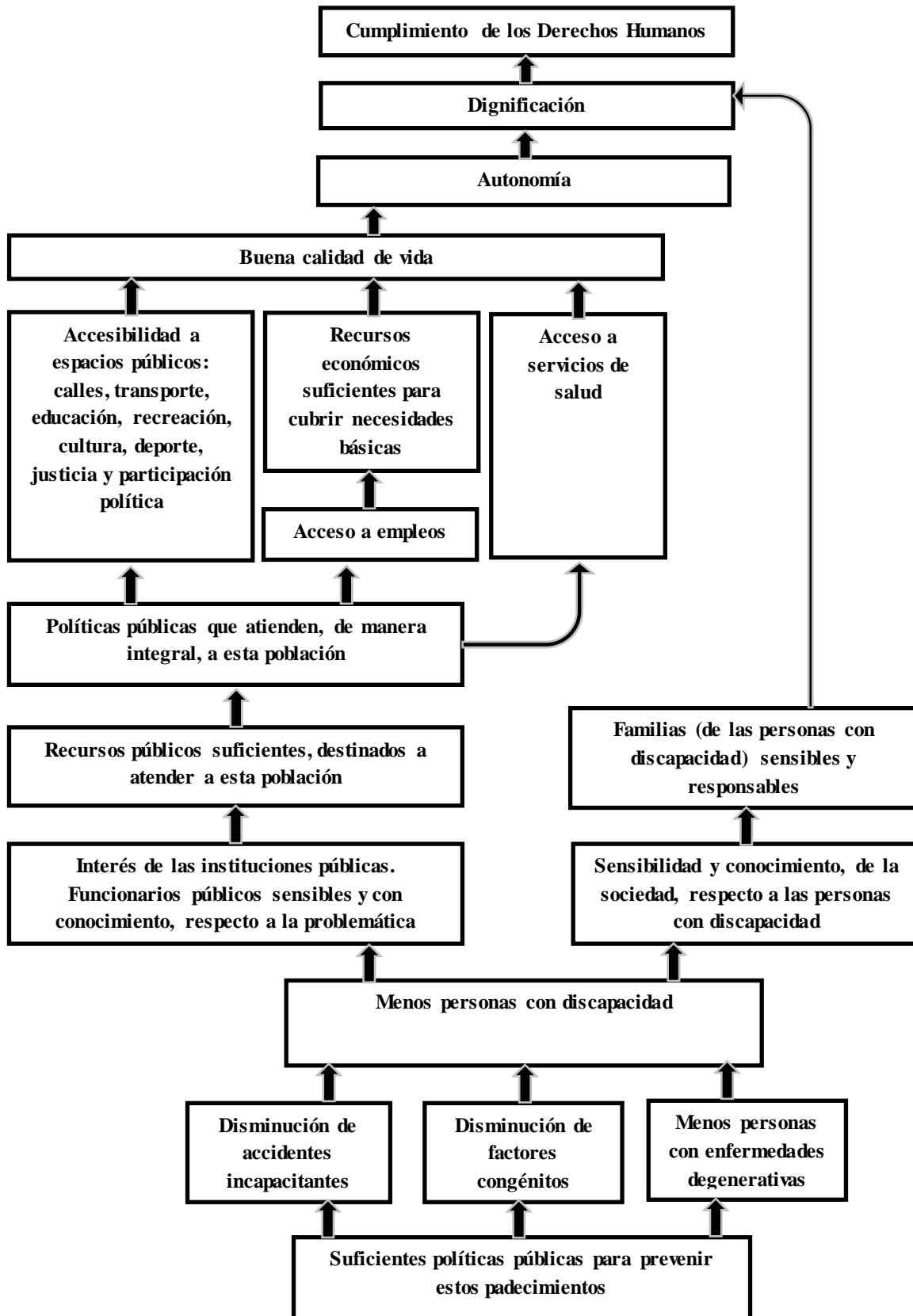
Árbol de causas



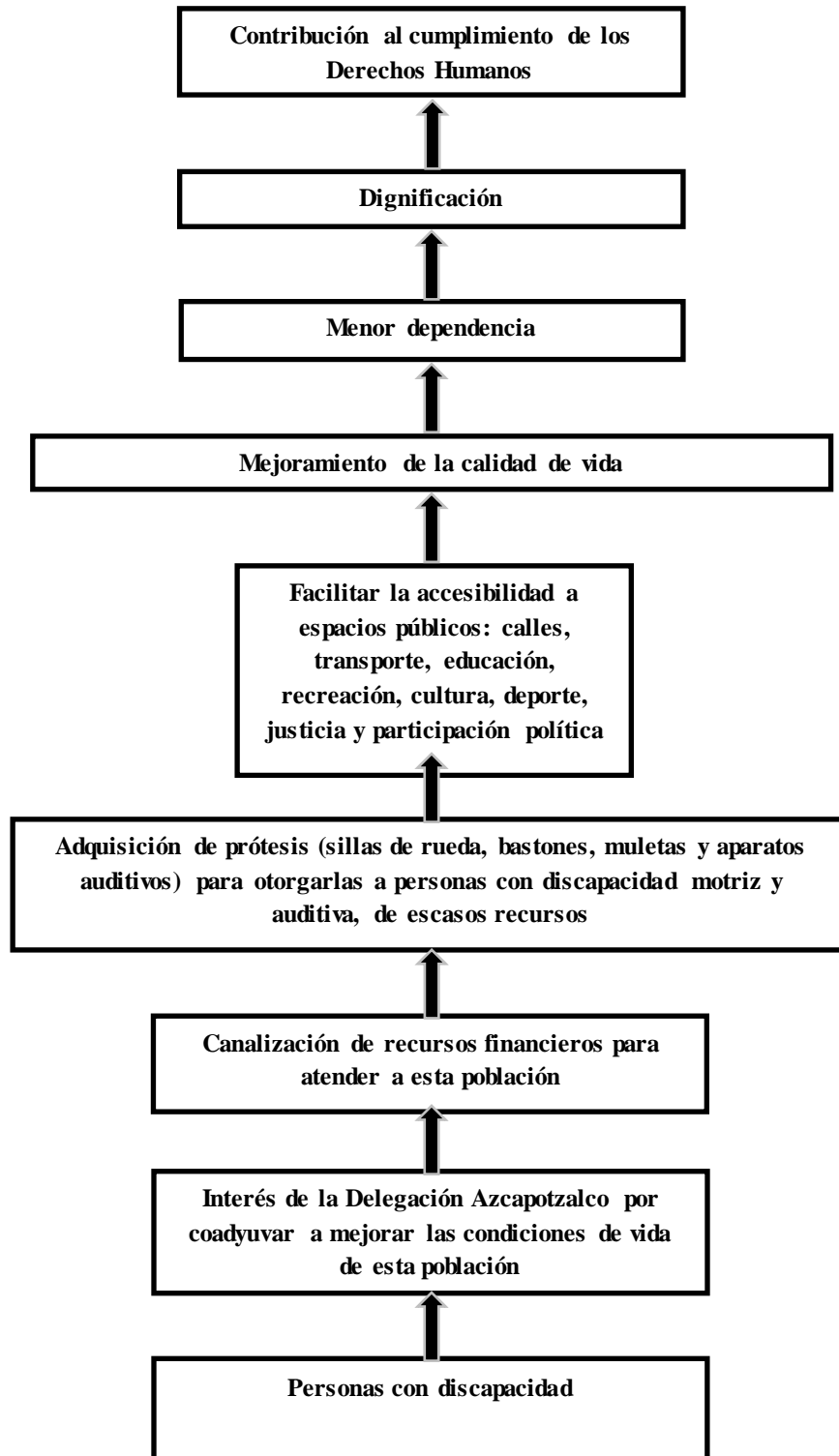
Árbol del problema



Árbol de objetivos



Árbol de acciones



III.4 Resumen narrativo

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a la incorporación social de las personas con discapacidad motriz y auditiva.
Propósito	699 personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, cuentan con prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), que les ayuda a integrarse a la vida social.
Componentes	Prótesis entregadas: 200 sillas de ruedas, 193 bastones, 11 muletas y 307 aparatos auditivos.
Actividades	Recepción de solicitantes, a quienes se les aplican audiometrías (en el caso de las personas con discapacidad auditiva) y estudios socioeconómicos. Entrega de prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos).

III.5 Matriz de indicadores del programa social

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Medios de verificación	Unidad responsable de la medición
Fin	Contribuir a la incorporación social de las personas con discapacidad motriz y auditiva.	Porcentaje de personas beneficiarias, en comparación al número de personas con discapacidad motriz y auditiva, que viven en la demarcación.	(Personas beneficiarias) (Personas con discapacidad motriz y auditiva, que viven en la)*100	Eficacia.	Personas.	Padrón de Beneficiarios del Programa: Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.
Propósito	699 personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, cuentan con prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), que les ayuda a integrarse a la vida social.	Porcentaje de personas beneficiarias satisfechas con la prótesis entregada, en comparación al número total de personas beneficiarias.	(Personas beneficiarias satisfechas con la prótesis entregada) (Personas beneficiarias)*100	Calidad.	Personas	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.
Componentes	Prótesis entregadas: 200 sillas de ruedas, 193 bastones, 11 muletas y 307 aparatos auditivos.	Porcentaje de prótesis entregadas: sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos, en comparación a las adquiridas.	(Prótesis entregadas: sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos) (Prótesis adquiridas: sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos)*100	Eficacia.	Prótesis: sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos.	Padrón de Beneficiarios del Programa: Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.
Actividades	Recepción de solicitantes, a quienes se les	Promedio de solicitantes atendidos por día,	(Suma de audiometrías realizadas/días	Eficiencia.	Exámenes médicos	Reporte de la aplicación	Jefatura de unidad departamen

	aplican audiometrías (en el caso de las personas con discapacidad auditiva) y estudios socioeconómicos.	en comparación a la meta.	de atención real) (Suma de audiometrías programadas/días de atención programados)*100		y estudios socioeconómicos.	de exámenes médicos y estudios socioeconómicos.	tal de Equidad Social.
	Entrega de prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos).	Personas beneficiarias satisfechas con la atención brindada por los servidores públicos, en comparación al número total de personas beneficiarias.	(Personas beneficiarias satisfechas con la atención brindada por los servidores públicos) (Personas beneficiarias)*100	Calidad	Personas	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.

III.6 Consistencia interna del Programa (lógica vertical).

¿Cómo?	¿Para qué?	Nivel	Objetivo	Supuestos
		Fin (impacto)	Contribuir a la incorporación social de las personas con discapacidad motriz y auditiva.	Las instituciones públicas cumplen con las normas y facilitan el acceso a las personas con discapacidad.
		Propósito (resultados)	699 personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, cuentan con prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), que les ayuda a integrarse a la vida social.	Los beneficiarios usan sus prótesis y acuden a demandar bienes y servicios públicos (transporte, educación, recreación, cultura, deporte, justicia, participación política, empleo, salud, etc.)
		Componentes (productos)	Prótesis entregadas: 200 sillas de ruedas, 193 bastones, 11 muletas y 307 aparatos auditivos.	Los beneficiarios acuden a recibir prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos).
		Actividades (Procesos)	Recepción de solicitantes, a quienes se les aplican audiometrías (en el caso de las personas con discapacidad auditiva) y estudios socioeconómicos. Entrega de prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos).	Los familiares de las personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, que viven en la Delegación Azcapotzalco, acuden a solicitar prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos)
¿Cómo?	Se contribuye a la incorporación social de las personas con discapacidad motriz y auditiva, beneficiando a 699 personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, ayudándoles a integrarse a la vida social, otorgándoles prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), recibiendo sus solicitudes y aplicando audiometrías (en el caso de las personas con discapacidad auditiva) y estudios socioeconómicos, previamente.			
¿Para qué?	Si los familiares de las personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, que viven en la Delegación Azcapotzalco, acuden a solicitar prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), se reciben las solicitudes y se aplican las audiometrías (en el caso de las personas con discapacidad auditiva) y estudios económicos.			

Si los beneficiarios acuden a recibir prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), éstas se entregan. Si los beneficiarios usan sus prótesis y acuden a demandar bienes y servicios públicos (transporte, educación, recreación, cultura, deporte, justicia, participación política, empleo, salud, etc.), 699 personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos, contarán con una prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), que les ayudará a integrarse a la vida social.

Si las instituciones públicas cumplen con las normas y facilitan el acceso a las personas con discapacidad, el Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad contribuye a la incorporación social de las personas con discapacidad motriz y auditiva.

III.7 Análisis de involucrados del Programa

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo percibe el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Beneficiarios directos	Personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos.	Atención integral a su problemática.	Como una limitante a su desarrollo humano.	Bajo.	La altísima vulnerabilidad, debido a su dependencia, parcial o total.
Beneficiarios indirectos	Familiares de las personas con discapacidad motriz y auditiva, de escasos recursos.	Atención integral para sus familiares con discapacidad.	Como una limitante para su desarrollo personal, al tener como prioridad, la atención a sus familiares con discapacidad.	Bajo.	Como se puede observar en el árbol del problema, hay gran dificultad, para la familia, de responsabilizarse de un familiar con discapacidad, parcial o totalmente, dependiente de ellos.
Operadores del Programa	Personal de la delegación que, directamente, atiende a las personas beneficiarias.	Dar cumplimiento al programa Delegacional.	Como uno, entre tantos, que hay que coadyuvar a resolver.	Medio.	Insensibilidad y falta de conocimiento acerca de la dimensión de la problemática.
Secretaría de Desarrollo Social del DF y Secretaría de Desarrollo Social federal	Área del gobierno del DF y federal, respectivamente, que se encargan de desarrollar políticas públicas para atender a las personas con discapacidad.	Dar cumplimiento a la legislación en torno a la atención de las personas con discapacidad, mediante el desarrollo de políticas públicas acordes y la coordinación con otros niveles de gobierno.	Como una problemática que requiere de mayores recursos y suma de esfuerzos.	Medio.	Bajos recursos y dificultad de coordinación con otras instituciones.
Comisión de Derechos Humanos del DF y Comisión Nacional de los	Conocer sobre quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos	Formular programas y proponer acciones en coordinación con las dependencias competentes para impulsar el cumplimiento de	Como una situación muy grave que requiere de voluntad política para su resolución.	Medio.	Estrechez de facultades; pues hasta ahora, sus determinaciones sólo tienen el nivel de recomendaciones.

Derechos Humanos	cometidas por cualquier autoridad o persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la administración pública; en este caso, respecto a las personas con discapacidad.	tratados, convenciones y acuerdos internacionales signados y ratificados por México en materia de Derechos Humanos.			
Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) y Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	Instituciones que promueven políticas y medidas tendientes a contribuir al desarrollo cultural y social y avanzar en la inclusión social y garantizar el derecho a la igualdad; en este caso, de las personas con discapacidad.	Prevenir y eliminar la discriminación, a través del análisis y evaluación de la política pública, legislativa y los entes públicos, y la atención a la ciudadanía, con el fin de generar un cambio social a favor de la igualdad y la no discriminación, mediante el trabajo con los diferentes sectores de la sociedad.	Como una situación muy grave que requiere de voluntad política para su resolución.	Medio.	Estrechez de facultades.

III.8 Complementariedad o coincidencia con otros programas sociales

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Programa Nacional para el Desarrollo e Inclusión de Personas con Discapacidad.	Gobierno Federal	<ol style="list-style-type: none"> Incorporar los derechos de las personas con discapacidad en los programas y acciones de la administración pública. Mejorar el acceso de personas con discapacidad a los servicios de salud, así como a la atención de salud especializada. Promover el diseño e instrumentación de programas y acciones que mejoren el acceso al trabajo de las personas con discapacidad. Fortalecer la participación de las 	7 millones 751 mil 677 personas (6.6% de la población total) que presenta algún tipo de discapacidad.	<p>Servicios de rehabilitación a través de la “Red Nacional de Servicios de Rehabilitación” (RENASER).</p> <p>Acceso a la cobertura en salud del Sistema de Protección Social en Salud.</p> <p>Apoyos técnicos y pedagógicos a personal educativo del Sistema Educativo Nacional para facilitar inclusión de personas con discapacidad. Protección de derechos de personas con discapacidad en cárceles.</p> <p>Construcción de viviendas adaptadas para personas con discapacidad y sus familias, Créditos y subsidios para vivienda accesible.</p>	Complementariedad.	Este programa ofrece más servicios que coadyuvan a resolver otras necesidades de las personas con discapacidad.

		<p>personas con discapacidad en la educación inclusiva y la especial, la cultura, el deporte y el turismo.</p> <p>5. Incrementar la accesibilidad en espacios públicos y privados, el transporte y las tecnologías de la información para las personas con discapacidad.</p> <p>6. Armonizar la legislación para facilitar el acceso a la justicia y la participación política y pública de las personas con discapacidad.</p>				
Apoyo Económico a Personas con Discapacidad.	DIF DF-	Contribuir a mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad de escasos recursos económicos, prevenir el confinamiento y/o abandono de niñas, niños y jóvenes con discapacidad; así como brindar asistencia social a este sector de la sociedad.	70,688 personas con discapacidad , 0 y 69 años de edad que habitan en unidades territoriales de muy alta y alta marginación y tienen ingresos de hasta dos salarios mínimos.	Apoyo económico.	Complementariedad.	Este programa ayuda a cubrir otras necesidades económicas básicas de las personas con discapacidad .
Registro y Atención a Personas con Discapacidad.	DIF DF	Otorgar constancias de discapacidad.	Personas con discapacidad y familiares que habitan el D. F.	Exención del pago de transporte público operado por el Gobierno del Distrito Federal y 50% de descuento en transporte foráneo (de acuerdo a las políticas internas de cada empresa). Obtención de placas vehiculares con el emblema universal de discapacidad. Exención de pago de derechos por uso y explotación en áreas y vía públicas para el ejercicio comercial. Solicitar balizamiento. Reducciones fiscales (agua y predio). Orientación y canalización a	Complementariedad.	Este programa coadyuva en la accesibilidad a los servicios urbanos, educativos y laborales, de las

				Instituciones de Asistencia Social (educación especial, servicios médicos de rehabilitación, capacitación e integración laboral, entre otros).		personas con discapacidad.
Detectar y Atender a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación	DIF DF	Brindar atención a personas con discapacidad y a sus familiares en las Unidades Básicas de Rehabilitación del DIF DF, con un modelo de Atención interdisciplinario orientado hacia la educación, prevención y rehabilitación que les permita un nivel físico, intelectual y social óptimo.	11,000 personas y 75, 254 servicios.	Citas médicas y de rehabilitación.	Complementariedad.	Este programa coadyuva al cumplimiento del derecho a la salud, de las personas con discapacidad.

III.9 Objetivos de corto, mediano y largo plazo

Efectos/plazos	En el problema o derecho social atendido	Sociales y culturales	Económicos	Políticos
Corto plazo	Los beneficiarios tendrán menos dificultades para moverse en sitios privados y en lugares públicos.	Mayor accesibilidad a sitios públicos.	Los beneficiarios tendrán mayor posibilidad de acceder a un empleo.	Los beneficiarios podrán tomar decisiones por sí mismos.
Mediano plazo	Los beneficiarios serán menos discriminados, debido a que pueden moverse más fácilmente, por sí mismos, y acceder a bienes y servicios públicos.	Mayor participación en el ámbito público.	Los beneficiarios tendrán mayor acceso a bienes y servicios y, con ello, incrementarán sus posibilidades de mejorar su nivel socioeconómico.	Los beneficiarios tendrán la opción de integrarse a las instituciones públicas que deseen.
Largo plazo	Autonomía de los beneficiarios.	Mayor calidad de vida.	Los beneficiarios pueden ser parte de la población económicamente activa.	Los beneficiarios tendrán mayor injerencia en las políticas públicas.

IV. Evaluación de Cobertura y Operación

IV.I Cobertura del programa social

Programa presupuestario	Población potencial	Población objetivo	Beneficiarios efectivos
\$2,400,000.00 (Dos millones, cuatrocientos mil pesos 00/100 M. N.)	8,992 habitantes de la Delegación Azcapotzalco, que padecen alguna discapacidad.	699 personas con discapacidad motriz y auditiva, con escasos recursos, que viven en la Delegación Azcapotzalco.	711 personas con discapacidad motriz y auditiva, con escasos recursos, que viven en la Delegación Azcapotzalco.
En 2014 sólo se atendió al 7.9% de la población potencial; sin embargo, cada año se irá avanzando en la cobertura, puesto que los componentes se otorgarán a personas diferentes. La mayor limitación del programa, para atender al 100% de la población potencial, es el bajo presupuesto autorizado. Ante la imposibilidad de atender a toda la población, se prioriza a aquella de escasos recursos.			

IV.2 Congruencia de la operación del Programa con su diseño

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o entidad	Satisfactorio.	Las áreas que se enunciaron en las reglas de operación, sí fueron las responsables de la ejecución del programa.
II. Objetivos y alcances	Parcialmente satisfactorio.	El programa no generó más condiciones favorables para la atención de las personas con discapacidad.
III. Metas físicas	Satisfactorio.	Se atendió al 101.7% de la población objetivo.
IV. Programación presupuestal	Satisfactorio.	Se otorgó el presupuesto programado.
V. Requisitos y procedimientos de acceso	Satisfactorio.	Fueron los que se establecieron en las reglas de operación.
VI. Procedimientos de instrumentación	Parcialmente satisfactorio.	Se realizaron de acuerdo a lo establecido, excepto en el aspecto de atención directa a los beneficiarios, por parte del personal del área de operación, durante el evento de entrega de componentes.
VII. Procedimientos de queja o inconformidad ciudadana	No se integró.	No se incluyó este apartado en las reglas de operación.
VIII. Mecanismos de exigibilidad	No se integró.	No se incluyó este apartado en las reglas de operación.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Parcialmente satisfactorio.	No fue precisa en las reglas de operación, ni continua durante la operación; sólo se implementó una encuesta de satisfacción.
X. Formas de participación social.	Parcialmente satisfactorio.	Sólo algunos comités ciudadanos difundieron el programa entre sus vecinos.
XI. Articulación con otros programas sociales.	No se integró.	No hubo coordinación con otros programas sociales.

IV.3 Valoración de los procesos del programa social

Recursos	Descripción	Nivel de adecuación y eficiencia	Justificación
Humanos	18 trabajadores adscritos a la jefatura de unidad departamental de Equidad Social (5 de campo y el resto, administrativo).	Parcialmente satisfactorio.	Algunos de los trabajadores de campo son personas adultas mayores que tienen dificultades físicas para realizar esas tareas.
Técnicos	3 computadoras y una impresora.	Insatisfactorio.	Los recursos técnicos resultan insuficientes, especialmente para el manejo del padrón de beneficiarios.
Materiales	Camioneta.	Parcialmente satisfactorio.	El vehículo se descompone con frecuencia y la reparación tarda mucho.
Financieros	\$2,400,000.00 (Dos millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M. N.	Parcialmente satisfactorio.	El recurso fue suficiente para cumplir la meta; sin embargo, quedaron solicitudes que ya no pudieron atenderse.

Procesos	Descripción	Nivel de adecuación y eficiencia	Justificación
Planificación	Programación de las distintas actividades, de acuerdo a cada etapa del Programa.	Satisfactorio.	Se realizó tomando en cuenta las diversas etapas del Programa.
Organización	Preparar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo las diferentes etapas del Programa.	Parcialmente satisfactorio.	Fueron insuficientes para las necesidades del Programa.
Difusión	Comunicación con la población de Azcapotzalco para que, quienes cumplieran con los requisitos de acceso	Parcialmente satisfactorio.	Ante la poca cantidad de recursos financieros, no se realizó la difusión suficiente para que todas

	al Programa, acudieran a realizar su solicitud.		las personas, que cumplían con los requisitos, tuvieran la posibilidad de incorporarse al Programa.
Recepción de solicitudes y realización de exámenes médicos (audiometrías, sólo en el caso de las personas con discapacidad auditiva) y estudios socioeconómicos	Se recibieron las solicitudes de las personas con discapacidad o de sus familiares; se aplicó un estudio socioeconómico y se realizaron audiometrías a personas con discapacidad auditiva para personalizar el aparato auditivo, según necesidades específicas.	Satisfactorio.	Como se puede ver más abajo, la mayoría de los beneficiarios percibieron que tuvieron un buen trato, por parte del personal médico y administrativo.
Procesamiento de estudios socioeconómicos	Establecer parámetros para elegir a las personas con menores recursos económicos e incorporarlos al Programa.	Insatisfactorio.	No se realizó la filtración de solicitantes de menores recursos económicos, puesto que se consideró que todos los solicitantes tenían esa característica y se podía cubrir el total de las solicitudes, hasta ese momento.
Adquisición de prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos).	Se realizaron los procesos administrativos para adquirir las prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), en tiempo y forma, de acuerdo a la normatividad.	Satisfactorio.	Se realizaron los procesos administrativos en tiempo y forma.
Entrega de componentes	Se convocó a todos los beneficiarios para entregarles los componentes en un evento masivo.	Insatisfactorio.	Al evento masivo se convocó con varias horas de anticipación a las personas con discapacidad (adultos mayores, en una alta proporción); además, el evento artístico no fue acorde a sus discapacidades, pues, por ejemplo, las personas con hipoacusia, no pudieron disfrutar de la música. Por otra parte, el personal no fue suficiente para atender a todas las personas asistentes y la entrega tardó varias horas.
Integración de expedientes y padrones	Revisar, ordenar y archivar los documentos y estudios socioeconómicos de cada beneficiario, así como capturar los datos en el Padrón de Beneficiarios del Programa.	Satisfactorio.	Se realizó conforme a la normatividad.

IV.4 Seguimiento del padrón de beneficiarios o derechohabientes

El padrón de beneficiarios se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal y la página de SIDESO.

IV.5 Mecanismos de seguimiento de indicadores

Identificación de insumos asociados a los indicadores	Descripción de procesos de generación de información	Establecimiento de áreas encargadas de depurar información	Concentración de información y resguardo	Identificación de procesos de reporte periódicos de los indicadores
Se generaron, para 2014, con base en los Lineamientos para la	La jefatura de unidad departamental de Programas Sociales	Se asignó esa labor a la jefatura de unidad departamental de	La información requerida para realizar la	El reporte único, es el presente Informe de Evaluación Interna

Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2015.	estructuró cuestionarios de satisfacción que se aplicaron durante el evento masivo de entrega de componentes. La demás información para responder a los indicadores, fue generada por el área que operó el Programa (jefatura de unidad departamental de Equidad Social).	Programas Sociales.	Evaluación, así como el resguardo de las encuestas de satisfacción, está resguardada en la jefatura de unidad departamental de Programas Sociales	2015, para el Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad, operado en 2014.
--	---	---------------------	---	---

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

No hubo recomendaciones.

V. Evaluación de Resultados de Satisfacción

V.1 Principales resultados del Programa

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado	Factores internos y externos que condicionaron el logro de resultados.
Fin	Contribuir a la incorporación social de las personas con discapacidad motriz y auditiva.	Porcentaje de personas beneficiarias, en comparación al número de personas con discapacidad motriz y auditiva, que viven en la demarcación.	(Personas beneficiarias) (Personas con discapacidad motriz y auditiva, que viven en la demarcación)*100	****No se encontró el dato estadístico de cuántas personas con discapacidad motriz y auditiva viven en Azcapotzalco.	****No se encontró el dato estadístico de cuántas personas con discapacidad motriz y auditiva viven en Azcapotzalco.
Propósito	699 personas con discapacidad motriz y auditivo, de escasos recursos, cuentan con prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos), que les ayuda a integrarse a la vida social.	Porcentaje de personas beneficiarias satisfechas con la prótesis entregada, en comparación al número total de personas beneficiarias.	(Personas beneficiarias satisfechas con la prótesis entregada) (Personas beneficiarias)*100	De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción, el 100%.	La Encuesta se realizó durante el evento masivo, antes de que se recibiera el componente, debido a la imposibilidad de hacerlo al terminar la entrega, pues, como ya se mencionó, el área asignada para la realización de la encuesta está integrada por sólo dos personas.
Componentes	Prótesis entregadas: 200 sillas de ruedas, 193 bastones, 11 muletas y 307 aparatos auditivos.	Porcentaje de prótesis entregadas: sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos, en comparación a las	(Prótesis entregadas: sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos) (Prótesis	(711) (711)*100= 100%	Debido a la gran importancia que las prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos) tienen para la vida cotidiana de las personas con discapacidad, todos los beneficiarios acudieron a recibir los

		adquiridas.	adquiridas: sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos)*100		componentes.
Actividades	Recepción de solicitantes, a quienes se les aplican audiometrías (en el caso de las personas con discapacidad auditiva) y estudios socioeconómicos.	Promedio de solicitantes atendidos por día, en comparación a la meta.	(Suma de audiometrías realizadas/días de atención real) (Suma de audiometrías programadas/días de atención programados)*100	(307/5=61.4) (300/5=60)*100 =102.3%	El último día se realizaron más audiometrías para completar la meta de los aparatos auditivos presupuestados.
	Entrega de prótesis (sillas de ruedas, bastones, muletas y aparatos auditivos).	Personas beneficiarias satisfechas con la atención brindada por los servidores públicos, en comparación al número total de personas beneficiarias.	(Personas beneficiarias satisfechas con la atención brindada por los servidores públicos) (Personas beneficiarias)*100	De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción, el 98.3% de las personas beneficiarias opinó que el trato de los servidores públicos fue amable y respetuoso.	La Encuesta se realizó durante el evento masivo, antes de que se recibiera el componente, debido a la imposibilidad de hacerlo al terminar la entrega, pues, como ya se mencionó, el área asignada para la realización de la Encuesta está integrada por sólo dos miembros; sin embargo, el área evaluadora, pudo observar que, algunos integrantes del personal que entregó los componentes, no brindó un trato cordial a los beneficiarios directos y sus familiares, como ya se mencionó, debido a las dificultades de la organización de un evento masivo.

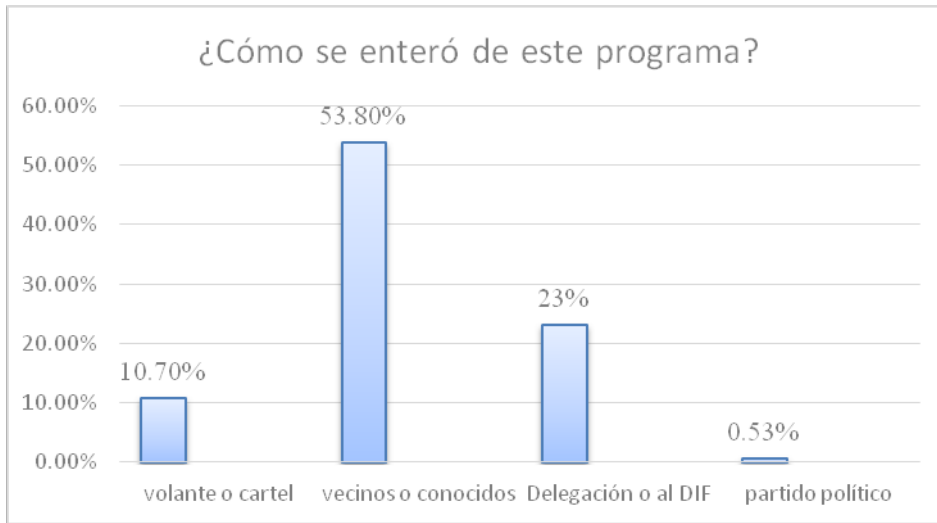
V.2 Percepción de las personas Beneficiarias o Derechohabientes

Resultados de la Encuesta de Satisfacción para el Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad

1. ¿Cómo se enteró de este Programa?

Volante o cartel Vecinos o conocidos Otro

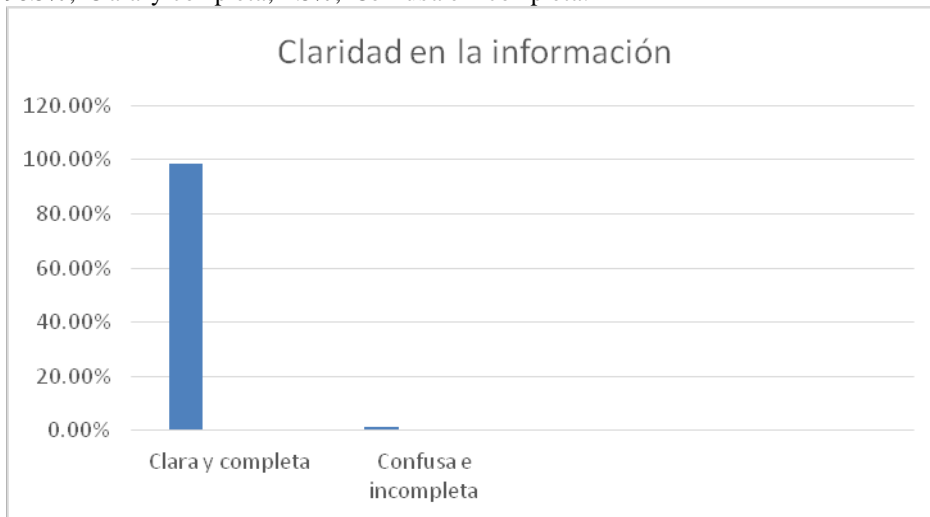
10.7%, por volante o cartel; 53.8%, por vecinos o conocidos; 23%, asistió a preguntar, de manera directa, a la Delegación o al DIF; 0.53%, se enteró por medio de un partido político.



2. La información que le proporcionaron los servidores públicos de la Delegación, para realizar el trámite, fue:

a) Clara y completa b) Confusa e incompleta

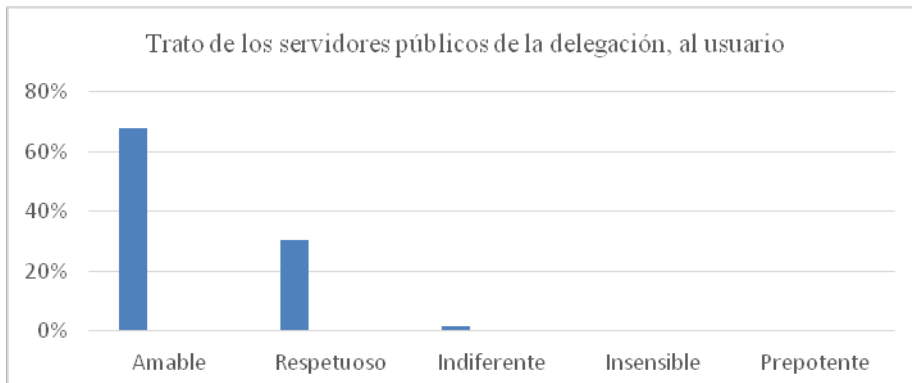
98.5%, Clara y completa; 1.5%, Confusa e incompleta.



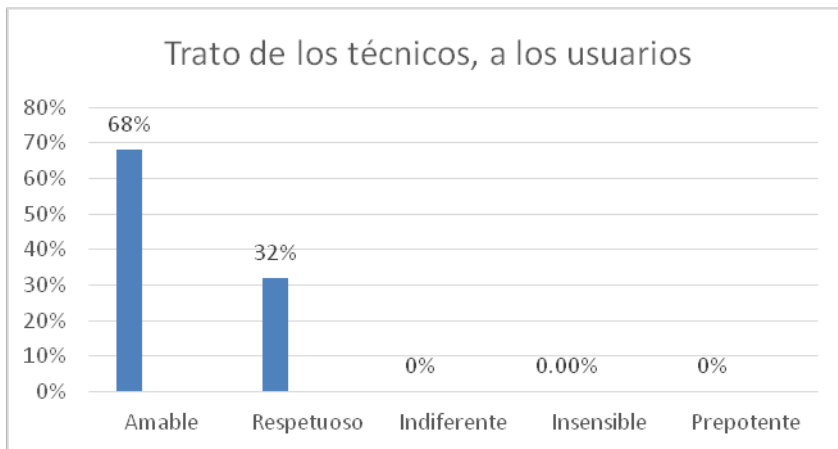
3. El trato que le dieron los servidores públicos de la Delegación fue:

Amable Respetuoso Indiferente Insensible Prepotente

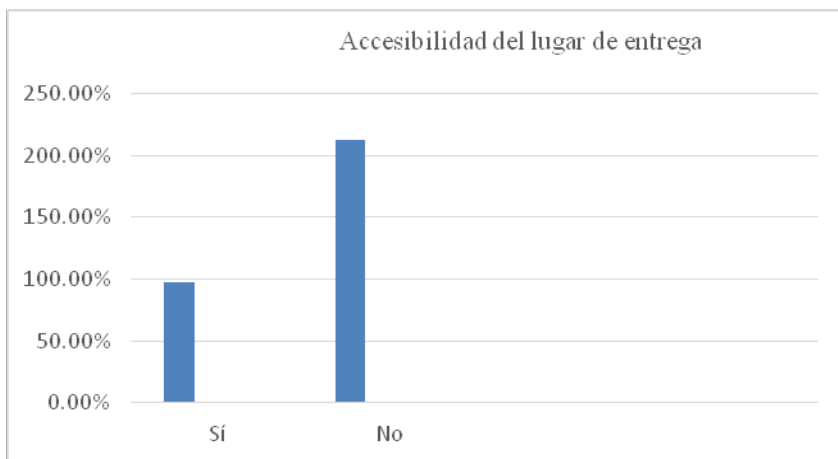
68% opinó que el trato fue amable; 30.3%, respetuoso; 0.10% Indiferente 1.6%, insensible; 0%, prepotente.



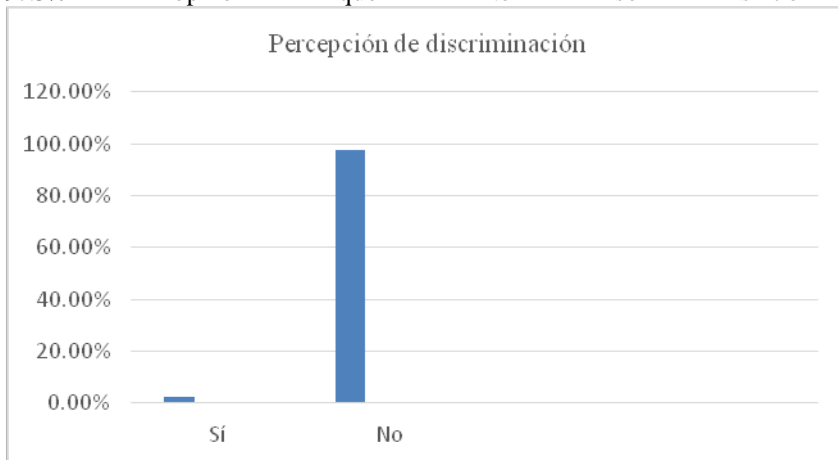
4. El trato que le dieron los técnicos, que le realizaron los estudios médicos, fue:
 Amable Respetuoso Indiferente Insensible Prepotente
 68% opinó que el trato fue amable; 32%, respetuoso; 0.53%, insensible; 0%, prepotente.



5. ¿Tuvo dificultades para localizar y llegar al lugar donde se realizó la solicitud y entrega de apoyos?
 Sí No
 97.3% opinó que No tuvo problema para localizar el lugar; 2.13%, que Sí.

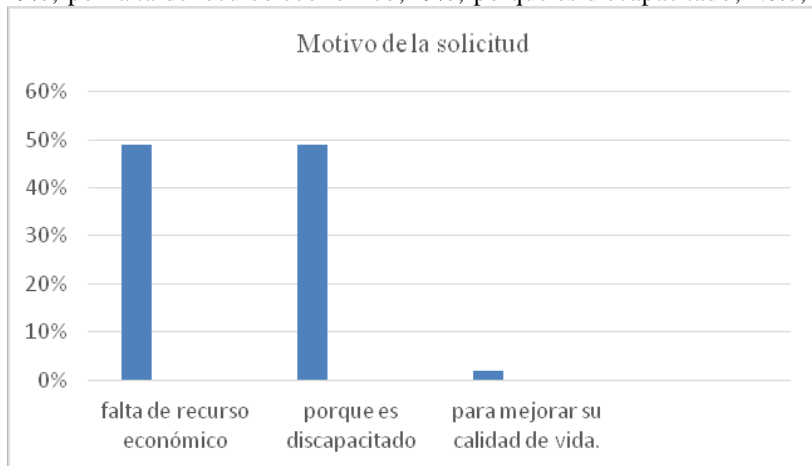


6. En alguna etapa del trámite, ¿se sintió discriminado?
 No Sí
 97.3% opinó que No se sintió discriminado; 2.6%, Sí.



7. ¿Cuál fue el motivo principal por el cual solicitó este apoyo?

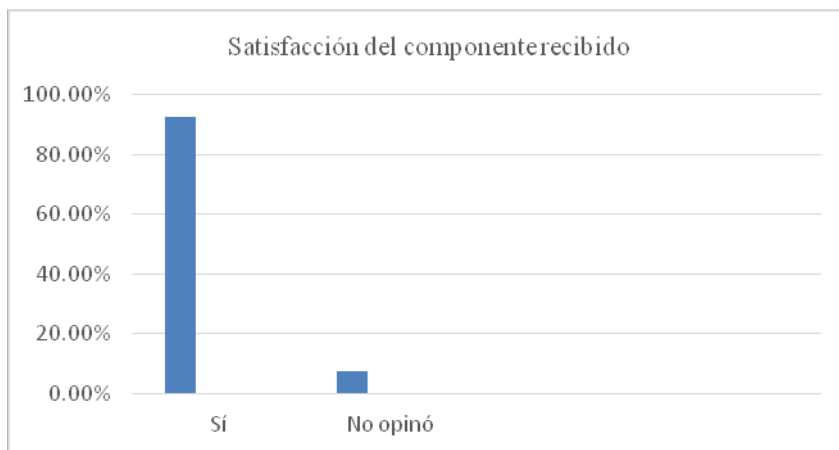
49%, por falta de recurso económico; 49%, porque es discapacitado; 2.0%, para mejorar su calidad de vida.



8. ¿Quedó usted satisfecho con el aparato recibido?

Sí No

92.5% opinó que Sí; 0% No opinó.



9. ¿Le gustaría dar alguna sugerencia u opinión para mejorar el Programa?

24%: Que se siga apoyando a las personas con discapacidad y que aumenten los apoyos.

9.6%: Que mejore la organización de la entrega, de acuerdo a las necesidades de las personas con discapacidad.

4.8%: Que haya más difusión del Programa

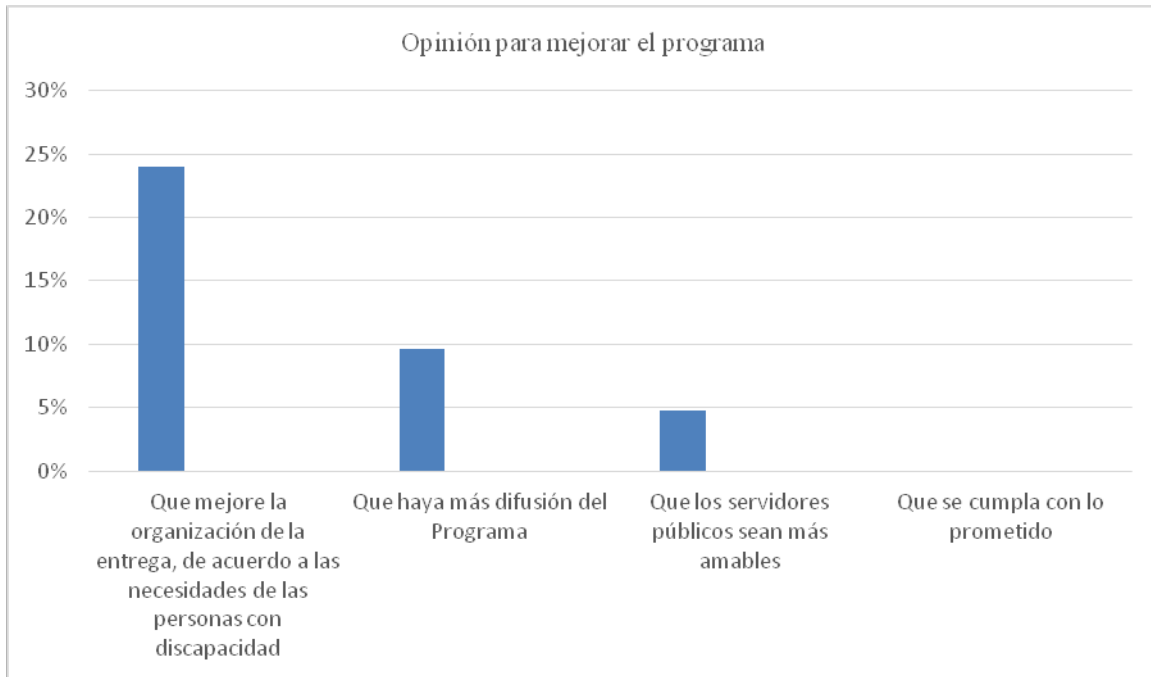
2.1%: Que los servidores públicos sean más amables.

1%: Que se cumpla con lo prometido.

1%: Que el evento cultural sea acorde a la situación de las personas con discapacidad.

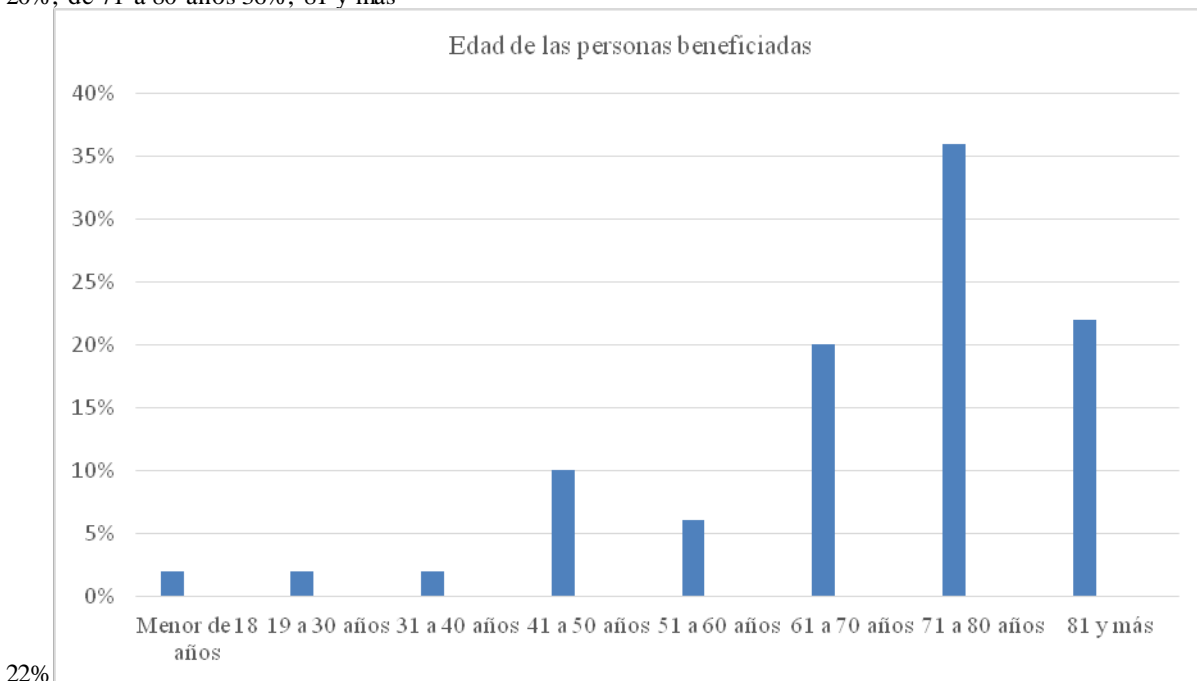
1%: Que se dé apoyo económico a las personas con discapacidad.

1% Que se puedan entregar dos aparatos a las personas que lo requieran.



10.- Edad de las personas beneficiarias:

Menor de 18 años 2%, de 19 a 30 años 2%, de 31 a 40 años 2%, de 41 a 50 años 10%, de 51 a 60 años 6%, de 61 a 70 años 20%, de 71 a 80 años 36%, 81 y más 22%



V.3 FODA del programa social

	Fortaleza: Los componentes entregados por el Programa son elementos que mejoran, altamente, las condiciones de vida de las personas con discapacidad.	Debilidades: El personal del área, que operó el Programa, no está lo suficientemente capacitado para la atención a personas con discapacidad. Discontinuidad del proceso de evaluación.
Oportunidades: Aprovechar la complementariedad con otros programas sociales y sumar esfuerzos en la atención integral a las personas con discapacidad.	FO (Maxi-Maxi) Brindar atención más completa, a los beneficiarios del Programa, mediante la coordinación con otros programas sociales y otras instituciones que abordan la problemática.	DO (Mini-Maxi) Brindar capacitación continua al personal que opera el Programa, en coordinación con instituciones externas especializadas en la problemática. Evaluar cada una de las etapas del Programa.
Amenazas: Insensibilidad de la sociedad, en general, hacia la problemática de las personas con discapacidad.	FA (Maxi-Mini) Realizar pláticas de sensibilización, entre la población de la Delegación Azcapotzalco, respecto a la problemática de las personas con discapacidad, con apoyo de los beneficiarios.	DA (Mini-Mini) Realizar pláticas de sensibilización, entre la población de la Delegación Azcapotzalco, respecto a la problemática de las personas con discapacidad, con apoyo del mismo personal que opera el Programa y que, previamente, se haya capacitado para realizar esta labor. Comunicar el resultado de las evaluaciones a la ciudadanía, de tal forma que se les invite a participar en el Programa.

VI. Conclusiones de la Evaluación Interna

VI.1 Conclusiones de la evaluación interna

El Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad atiende a uno de los sectores más vulnerables, en torno al cual se han dirigido políticas públicas y legislaciones que han ayudado a visibilizar y atender la problemática.

Sin duda, el que la Delegación Azcapotzalco tenga un programa que atienda a las personas con discapacidad, es un buen signo de querer sumar esfuerzos; sin embargo, la problemática aún no ha sido abordada de la mejor manera, por lo cual, es necesario brindar capacitación continua a todos los involucrados, comenzando por los funcionarios que diseñan los programas sociales, pues resultó evidente que éste fue muy limitado en la visualización de la dimensión de la problemática.

Por otra parte, el aislamiento respecto a las demás instituciones y la desvinculación con la sociedad, en general, es un signo muy negativo de lo anterior, que se debe corregir en un corto plazo.

VI.2 Estrategias de mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del Programa	Efecto esperado
Mini-Mini	Realizar pláticas de sensibilización, entre la población de la Delegación Azcapotzalco, respecto a la problemática de las personas con discapacidad, con apoyo del mismo personal que opera el Programa y que, previamente, se haya capacitado para realizar esta labor. Comunicar el resultado de las evaluaciones a la ciudadanía, de tal forma que se les invite a	Diseño, operación y evaluación.	Sensibilizar y concientizar, poco a poco, a todos los sectores de la población, respecto a la problemática de las personas con discapacidad, así como involucrarlos en las acciones de solución.

	participar en el Programa.		
Mini-Maxi	Brindar capacitación continua al personal que opera el Programa, en coordinación con instituciones externas especializadas en la problemática. Evaluar cada una de las etapas del Programa.	Diseño, operación y evaluación.	Mejorar el nivel de eficacia y calidad de la atención a las personas con discapacidad, mediante la capacitación y la evaluación continua.
Maxi-Mini	Realizar pláticas de sensibilización, entre la población de la Delegación Azcapotzalco, respecto a la problemática de las personas con discapacidad, con apoyo de los beneficiarios.	Operación.	Comunicar el resultado de las evaluaciones a la ciudadanía, de tal forma que se les invite a participar en el Programa.
Maxi-maxi	Brindar atención más completa, a los beneficiarios del Programa, mediante la coordinación con otros programas sociales y otras instituciones que abordan la problemática.	Diseño y operación.	Generar sinergias, en torno a la mejor atención hacia las personas con discapacidad.

VI.3 Cronograma de instrumentación

Estrategia de mejora	Plazo	Área de instrumentación	Áreas de seguimiento
Realizar pláticas de sensibilización, entre la población de la Delegación Azcapotzalco, respecto a la problemática de las personas con discapacidad, con apoyo del mismo personal que opera el Programa y que, previamente, se haya capacitado para realizar esta labor. Comunicar el resultado de las evaluaciones a la ciudadanía, de tal forma que se les invite a participar en el Programa.		Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.
Brindar capacitación continua al personal que opera el Programa, en coordinación con instituciones externas especializadas en la problemática. Evaluar cada una de las etapas del Programa.	Mediano y largo (de seis meses a un año).	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.
Realizar pláticas de sensibilización, entre la población de la Delegación Azcapotzalco, respecto a la problemática de las personas con discapacidad, con apoyo de los beneficiarios.	Largo (un año).	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.
Brindar atención más completa, a los beneficiarios del Programa, mediante la coordinación con otros programas sociales y otras instituciones que abordan la problemática.	Corto (menos de seis meses).	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.

VII. Referencias Documentales

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. ONU.
- De la Exclusión a la Igualdad. Hacia el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Manual para parlamentarios sobre la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. ONU. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Unión Parlamentaria. Ginebra 2007.
- Discapacidad en el lugar de trabajo. Prácticas de las empresas. OIT Oficina de Actividades para los Empleadores y Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad 2010.
- Documento final de la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre la realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y otros objetivos de desarrollo convenidos internacionalmente para las personas con discapacidad: el camino a seguir: una agenda para el desarrollo que tenga en cuenta a las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año. II. La realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio para las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año. Sexagésimo octavo período de sesiones Tema 27 b) del programa

provisional Desarrollo social, incluidas las cuestiones relativas a la situación social en el mundo y a los jóvenes, el envejecimiento, las personas con discapacidad y la familia. Asamblea General de las Naciones Unidas.*

- Evaluación Interna 2013 al Programa de Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación, Sistematización de los Ejercicios de Evaluación Interna Realizados con Anterioridad. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, 2013.*
- Estado Mundial de la Infancia 2013. Niñas y niños con Discapacidad. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).*
- Informe Mundial de Discapacidad. Organización Mundial de la Salud, 2011.*
- Las personas con discapacidad en México: una visión al 2010/ Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México, INEGI, c2013.*
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.*
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.*
- Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.*
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal.*
- Norma para Accesibilidad de las Personas con Discapacidad. IMSS, 2000.*
- Observaciones Finales Sobre el Informe Inicial de México. ONU, 3 de octubre de 2014.*
- Padrón de Beneficiarios del Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.*
- Plan Nacional de Desarrollo.*
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.*
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.*
- Programa de Gobierno Delegacional Azcapotzalco 2012-2015.*
- Reglas de Operación del Programa Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad.*
- Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo en Especie a Personas con Discapacidad. Muestreo aleatorio.*