

APOYO DE LENTES A ESTUDIANTES DE PRIMARIA, SECUNDARIA Y PREPARATORIA

I. Introducción

El propósito de este informe es valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto del Programa Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria, 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 de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria, **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 los estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria que presentan discapacidad visual y se encuentran en condición de vulnerabilidad”. 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 Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria, 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 días de recepción de solicitudes y el evento 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:

Referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas:

A nivel internacional:

-*Declaración de Salamanca y Marco de Acción. Sobre Necesidades Educativas especiales. Conferencia Mundial sobre Necesidades Especiales: Acceso y Calidad.* Salamanca, España, UNESCO-Ministerio de Educación y Ciencia de España, 7-10 de junio de 1994.

-*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.

-*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:

-*Educación Inclusiva.* Tomo III de la colección: Legislar sin Discriminación. México, CONAPRED, 2013.

-*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.

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.2003.

-Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. 2011.

-Ley para la Protección de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. 2000.

-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 de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.

Programa de Gobierno Delegacional Azcapotzalco 2012-2015.

Reglas de Operación del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.

De campo:

Encuesta de Satisfacción del Programa Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria. 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.	2	
	2	La manera en que el programa busca incidir en el problema identificado.	2	
	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	2	
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. Objetivos y alcances	Objetivo general	6	Es concreto y medible.	1
		7	Define lo que se busca alcanzar con el programa y en qué medida.	2
		8	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	1
		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.	1
		11	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.	3

		12	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el programa.	3
		13	Especifica las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).	1
	Alcances	14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa.	3
		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.	3
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.	3
	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.	3
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.	1
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 programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).	2
		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.	1

		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.	3
		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.	2
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, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.	2
		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.	2
		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 transferencia, garantizando su atención completa.	2
		39	Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada.	2
	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.	2
		41	Se presentan las unidades administrativas responsables.	3
VII.	42		Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos	3

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.		son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.	
	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.	3
	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.	3
	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.	1
	52	Se indican las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca 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.	0
	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.	1
	54	Se indica que la Evaluación interna se realizará en apego a lo establecido	0

		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.	
	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.	2
	57	Se señala cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.	2
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	En las Reglas de Operación del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria, hizo falta incluir o desarrollar algunos aspectos, siendo los más importantes: el diagnóstico (en la Introducción) y el II, Objetivos y alcances, para que el Programa contara con mayor sustento teórico.		

*(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
I. Universalidad	Parcialmente satisfactorio.	Se atendió a un bajo porcentaje de la población potencial.
II. Igualdad	Parcialmente satisfactorio.	El diseño del programa sí prioriza a las personas con escasos recursos, sin embargo, el porcentaje de las personas fue bajo en relación a la población potencial.
III. Equidad de Género	Satisfactorio.	Se considera por igual a hombres y mujeres.
IV. Equidad Social	Parcialmente satisfactorio.	El apoyo brindado sólo fue dirigido a un aspecto y no se atendió de forma integral a las personas.
V. Justicia Distributiva	Parcialmente satisfactorio.	El apoyo brindado sólo fue dirigido a un aspecto y no se atendió de forma integral a las personas.
VI. Diversidad	Parcialmente satisfactorio.	El Programa no es excluyente, sin embargo, no se especifica la forma en que se hará llegar la convocatoria a grupos específicos, por ejemplo, a población indígena.
VII. Integralidad	No se integró.	El Programa sólo se limita a la entrega de lentes, no atiende ninguna otra necesidad de la población con discapacidad.
VIII. Territorialidad	No se integró.	No se consideró el desarrollo espacial del Programa.
IX. Exigibilidad	Parcialmente satisfactorio.	No se desarrollaron las estrategias para que los derechos de las personas con discapacidad visual sean progresivamente exigibles.
X. Participación	Insatisfactorio.	La participación de los comités ciudadanos se limita a la difusión del Programa.
XI. Transparencia	Parcialmente satisfactorio.	Hay algunos aspectos que no incluyen, por lo tanto, no todos los procesos son transparentes.
XII. Efectividad	Parcialmente satisfactorio.	No se hace explícito este aspecto.

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
<p>Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Capítulo 28: Derechos de las personas con discapacidad</p> <p>Líneas de acción:</p> <p>2140 g) Promover una cultura social inclusiva y de no discriminación pensada por y para personas con y sin discapacidad.</p> <p>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.</p>	<p>A la igualdad y a la no discriminación.</p>	<p>Dotando de lentes, a estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, 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.</p>

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 2013-2018	Forma en que el programa social contribuye a su cumplimiento
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Implementando un programa social que dota de lentes a estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, que viven en la Delegación Azcapotzalco, con lo cual se aminora la exclusión.</p> <p>Asimismo, el presente Informe de Evaluación permitirá establecer mejorías a la política pública Delegacional.</p>

III.2 Árbol del problema

“Se considera que tenemos una discapacidad cuando al compararnos con la mayoría, no podemos hacer lo que ellos hacen. Desde ese punto de vista, la discapacidad visual existe cuando no podemos ver lo que la mayoría ve. Pero solamente cuando, a pesar de utilizar lentes u otras estrategias, con ninguno de nuestros dos ojos logramos beneficiarnos de la información visual que requerimos para aprender, para trabajar o para realizar las actividades cotidianas y cuando, además, ya los médicos especialistas comprobaron que no existe tratamiento para mejorar, entonces estamos hablando de auténtica discapacidad visual. El concepto ceguera se refiere a la ausencia total de percepción visual o percibir luz sin lograr definir qué es o de dónde proviene. Los oftalmólogos la comprueban extendiendo su mano frente al paciente y preguntándole cuántos dedos muestra; si no logra responder acertadamente, se clasifica como “ciego”. El concepto de “ciego legal” se refiere a quien tiene una agudeza visual menor a 20/200, esto quiere decir que el paciente ve a 20 metros lo que una persona normal ve a 200. Sin embargo, funcionalmente hablando, un ciego legal es una persona con baja visión. O sea, tiene discapacidad visual, pero no es ciego y puede realizar muchas tareas visuales. Con fines educativos, la baja visión se extiende hasta una agudeza visual de 6/18 (20/60 ó 0.3, según la escala que se utilice) en el mejor ojo y siempre y cuando esté utilizando las ayudas ópticas que requiere. Algún niño que tenga esa agudeza, puede valerse casi de los mismos elementos de aprendizaje que sus compañeros de grupo, con muy pocas adecuaciones de acceso. La baja visión puede permitir a quienes la padecen desplazarse en forma prácticamente normal, puesto que caminar, correr y otras actividades motoras no requieren visión fina. Por lo tanto, es frecuente que niños con baja visión sean juzgados como flojos, lentos, tontos o latosos a consecuencia de que ellos no saben que ven mal (puesto que no conocen lo que es “ver bien”), no saben

explicar su carencia y sus papás o sus maestros, no han sabido detectar la causa de sus necesidades educativas especiales. Antes de etiquetarlos con adjetivos desagradables, papás o maestros deberían asegurarse de que las diferentes capacidades del niño son las “normales” y consideraran que los niños con baja visión no saben que ven mal (puesto que no conocen lo que es “ver bien”), no pueden explicar y su respuesta a las actividades está basada en la forma “alcanza a ver”, pudiendo parecer lento o torpe. La baja visión es muy difícil de dimensionar y de conceptuar, tanto para quien la padece como para quien convive con él. Queda demostrado con la amplia gama de denominaciones que se utilizan para clasificarlos: débiles visuales, disminuidos visuales, baja visión, visión subnormal, ambliopes, semiciegos, etc. Las personas con baja visión tienen mayores desventajas para ser incluidos socialmente, ya que mientras un ciego evidencia su discapacidad y es fácilmente identificado y apoyado por la sociedad, un baja visión puede pasar desapercibido e incluso, cuando requiere ayuda, suele ser mal interpretado. Vivir esta situación desde la infancia, sin orientación y apoyo, puede crear grandes desajustes de personalidad. Lo importante sería que reconociéramos las implicaciones de la discapacidad visual, para poder comprender a quien la padece y apoyarlo de acuerdo a sus necesidades los niños con baja visión no saben que ven mal (puesto que no conocen lo que es “ver bien”), no pueden explicar y su respuesta a las actividades está basada en la forma “alcanza a ver”, pudiendo parecer lento o torpe. (Las causas que provocan discapacidad visual son muchas y muy variadas: pueden ser heredadas (como la retinosis pigmentaria), adquiridas (infecciones oculares mal tratadas), por accidente, por enfermedad (la diabetes es la causa No. 1 de ceguera en el mundo), por desnutrición, por drogadicción o alcoholismo, por descuido médico, etc. Y así como también sucede con los accidentes, algunas enfermedades que provocan ceguera o baja visión podrían prevenirse, pero otras no. En los casos de niños, las causas más frecuentes en nuestra experiencia han sido la retinopatía de prematuro, el retinoblastoma y tumores intracraneales, aunque también es significativo el glaucoma infantil. También hemos atendido muchos casos de niños con síndromes diversos y también casos de niños de zonas indígenas y de pobreza extrema con ceguera por desnutrición infantil, lo cual nos hace temer una incidencia aún ni siquiera detectada. Con jóvenes y adultos, aparte de la diabetes que ya mencionamos como causa No. 1, entre las causas más frecuentes de ceguera está la retinosis pigmentaria y, lamentablemente cada vez con mayor frecuencia, la neuritis óptica provocada por inhalantes o ingerir alcohol no apto para consumo humano. Ser una persona caracterizada por la discapacidad visual trae diversas implicaciones. Para valorarlas y comprenderlas es necesario considerar: El momento de su aparición: la discapacidad visual puede ser congénita o adquirida. El grado en que está comprometida la visión: la persona puede ser totalmente ciega, tener baja visión severa o baja visión leve. Que puede ser la única discapacidad o ser síntoma de un síndrome que compromete la salud u otras áreas funcionales. El contexto en que se desenvuelve: si se es querido y aceptado, se recibe estimulación, apoyo y oportunidades para ser incluido socialmente. El impacto de la discapacidad visual va a ser diferente en cada persona. Es erróneo creer que su calidad de vida tiene que ver con el dinero o la cultura del contexto familiar, cuando en realidad está directamente relacionado con ese amor sin precio que no se estudia en ninguna universidad pero que, cuando se ofrece al ser querido que por la causa que sea sufre discapacidad, se logra que tenga lo que por derecho le corresponde, igual que cualquier otro ser humano”.

(Cabrera Salceda, Marta Eugenia. “Discapacidad Visual”, en *CESE Orienta. Revista de integración e Inclusión Educativa*. Número 1. Octubre de 2008. Centro de Estudios Superiores en Educación. Xalapa, Veracruz, México. www.orienta.ceese.edu.mx)

“La deficiencia visual

¿Qué término es el más adecuado: deficiencia visual, discapacidad visual, baja visión, hipovisión, ambliopía...? La confusión comienza ya por la designación del término más adecuado. Tradicionalmente, se ha venido usando el término ambliopía, pero así se denomina también un tipo de patología, cuando no existe causa orgánica que justifique la deficiencia visual, por lo que esta denominación no es muy aceptada por los especialistas. Internacionalmente se usa principalmente baja visión (low vision, en inglés) y también en España se va extendiendo cada vez más como un ámbito de actuación dentro de la Oftalmología o la Óptica. Pero también se utiliza con frecuencia deficiencia visual o discapacidad visual, muchas veces de forma indiscriminada. Cualquiera de estos términos podría ser válido, siempre que se tenga presente la diferencia entre deficiencia, con su referencia al órgano afectado, y discapacidad, que alude a la funcionalidad.

Definición de deficiencia visual: En 1972, la Organización Mundial de la Salud (OMS) elaboró una clasificación de las discapacidades visuales. En ella, la denominación baja visión comprende una agudeza máxima inferior a 0,3 y mínima superior a 0,05; mientras que el término ceguera abarca desde 0,05 hasta la no percepción de la luz o una restricción del campo visual inferior a 10° alrededor del punto de fijación.

El INEGI clasifica la discapacidad para ver en un subgrupo de 110 discapacidades diferentes, misma que incluye las descripciones que se refieren a la pérdida total de la visión, a la debilidad visual (personas que sólo ven sombras o bultos), y a otras limitaciones que no pueden ser superadas con el uso de lentes, como desprendimiento de retina, acorea, facoma y otras. Se considera que hay discapacidad cuando está afectado un sólo ojo o los dos.

De acuerdo con la recomendación de la ONU se excluyen de este subgrupo aquellas limitaciones visuales que pueden corregirse con el uso de lentes, como la miopía o el astigmatismo. Por lo tanto, se excluyen descripciones como: “no puede

ver bien”, “no ve bien”, “no mira bien”, “dificultad de la vista”, “le falla la vista”, “dificultad para ver”, etc., porque algunas de estas limitaciones pueden ser corregidas mediante el uso de lentes, o porque las descripciones son ambiguas y se desconoce su gravedad, razón por la cual se incluyen en el subgrupo 970 descripciones que no corresponden al concepto discapacidad. (Clasificación de Tipo de Discapacidad. INEGI 2000).

Actualmente en nuestro país hay seis millones de niños, niñas y jóvenes entre los 3 y 17 años que no acuden a la escuela, indican cifras de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). La mayoría de ellos son indígenas, personas de escasos recursos que, en medio del clima de violencia e inseguridad, deben cruzar grandes distancias para llegar a un centro educativo”. (En *el Día de la Niñez: Por Una Educación Inclusiva: Discapacidad y Población Indígena*. Consejo Nacional Para Prevenir las Discriminación. 2014).

El derecho de los niños, niñas y adolescentes a una educación de calidad es un aspecto fundamental para el desarrollo de cada país. En México, se han alcanzado importantes logros en las últimas décadas. La cobertura en educación primaria en México ha llegado a ser casi universal, lo que representa un indudable logro de la política pública nacional en los últimos años. Este resultado ha sido también posible gracias a importantes avances en la producción de datos del sistema educativo, tanto a través de la implementación anual de la prueba ENLACE, que ha llevado a la disponibilidad de un sistema de medición y diagnóstico general sobre el desempeño escolar a lo largo del tiempo, como a través de la información generada por el Sistema Nacional de Información Educativa”.

El derecho a la educación inclusiva

“Durante la primera mitad del siglo xx inició un proceso de consolidación de la educación como derecho humano. La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 concibe el derecho a la educación como esencial para el pleno desarrollo de las personas y para garantizar estados libres y democráticos. Bajo esta premisa, los gobiernos de prácticamente todos los países desarrollan sistemas de educación que aspiran a cubrir las necesidades de todos sus habitantes. El constitucionalista Diego Valadés menciona que la “educación tiene que ser vista, de acuerdo con las características del Estado contemporáneo, como una de las obligaciones públicas más importantes que resultan del sistema constitucional”. En la actualidad, un conjunto de fenómenos como la desvinculación social a causa de la migración, el desarrollo de nuevas tecnologías de la información, la desintegración familiar, la ruptura de los lazos solidarios en las comunidades tradicionales y una mayor polarización de las desigualdades sociales y económicas, ha mermado la cohesión y justicia social. En consecuencia, se debe apreciar el valor de la escuela como institución social y elemento clave para la reintegración de comunidades abiertas y solidarias para el desarrollo integral de las personas. La importancia del derecho a la educación desde el plano antropológico radica en que constituye la esencia de la libertad de la persona, y desde la perspectiva jurídica, en que es un derecho necesario para alcanzar el máximo grado de ejercicio de los derechos civiles y políticos en cualquier sociedad democrática. La exclusión, deficiencia o carencia de este derecho, propicia el deterioro del tejido social y limita el desarrollo adecuado de las personas acorde a su dignidad; de ahí la importancia del derecho a la no discriminación en la educación y la obligación tanto del gobierno como de la sociedad en general de participar activamente para garantizarla. La complejidad que implica el proceso formativo elemental de cada persona, hace que la no discriminación vaya más allá de la simple apertura de las aulas a todas las niñas y niños en edad escolar; debe atender las necesidades de cada alumno y alumna con sus particularidades, previendo como uno de sus objetivos la recreación de una sociedad sin discriminación, caracterizada por el aprecio a las diferencias y a la diversidad. En este sentido, Borsani comenta la importancia de la inclusión, el pluralismo y el reconocimiento de la diversidad como valores educativos al considerar la escuela como la institución social por excelencia para la infancia. El derecho a la no discriminación es la base para garantizar una educación inclusiva, así como la “llave” para el acceso real a otros derechos humanos. Se trata de uno de los fundamentos de toda sociedad democrática, “no se puede pensar una sociedad democrática que sea discriminatoria” y su ejercicio da lugar a un principio fundamental de la democracia: la igualdad; una igualdad equitativa y sustantiva, es decir, no sólo formal como lo establece el derecho positivo, sino material, propiciada por el gobierno y el conjunto de la sociedad para equiparar las condiciones de aquellas personas o grupos de personas que por alguna razón no imputable a ellas, se encuentran en desventaja ante el resto de la población. Esta relación equitativa es explicada por Gutiérrez Rivas y Salazar Ugarte como una igualdad entendida como diferenciación, que permita establecer tratos diferenciados cuando sea necesario. En México, la reforma constitucional de agosto de 2001 incluyó la incorporación de una cláusula de igualdad formal en el artículo 1, estableciendo expresamente la prohibición de cualquier forma de discriminación que “atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas” Históricamente, grupos minoritarios como las personas con discapacidad, las personas de pueblos y comunidades indígenas, las personas migrantes, las personas en condiciones de pobreza extrema, entre otros, han sido excluidos o segregados de los sistemas educativos regulares. En Occidente, las corrientes homogeneizadoras de la educación en los siglos xix y xx no daban cabida a las minorías clasificadas como “atípicas” por requerir medios para el aprendizaje distintos a los de la generalidad, considerados “normales”. Lo anterior, aunado a una visión proteccionista de las personas con necesidades especiales con o sin discapacidad, propició no sólo que su formación se diera en aulas aisladas, sino también un estigma social difícil de revertir.

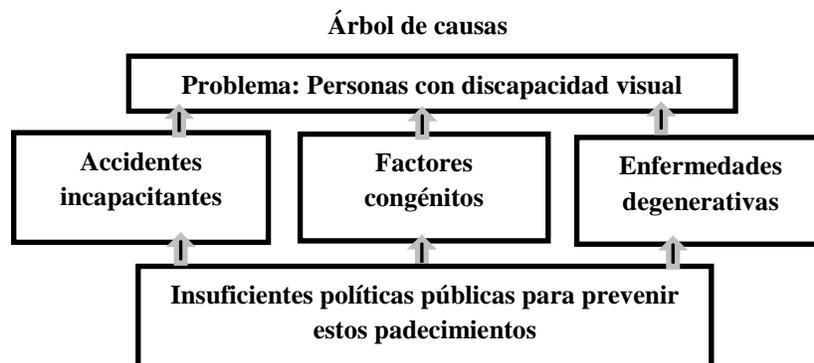
El concepto de exclusión se puede entender como aquellas barreras que las personas encuentran en su contexto social, escolar o familiar, las cuales impiden su participación de forma equitativa con el resto, privándolas de derechos fundamentales para su pleno desarrollo. En México existen grupos de población como las personas pertenecientes a alguna minoría religiosa y personas extranjeras que tienen acceso a la educación, sin embargo, no cuentan con las mismas oportunidades de aprendizaje por deficiencias del sistema educativo mexicano, como la poca flexibilidad de los planes de estudio o la falta de formación de las y los docentes para la atención a las diferencias culturales, sociales, religiosas o de cualquier otra índole. Dentro de la diversidad de personas que se encuentran en mayor riesgo de sufrir una transgresión a su derecho a la educación inclusiva, hay dos casos paradigmáticos en México: las personas indígenas y las personas con discapacidad”.

El desarrollo de la educación inclusiva para personas con discapacidad comenzó como un movimiento a mediados del siglo XX en el norte de Europa dirigido a la “normalización” de las personas con discapacidad, buscando garantizar sus derechos humanos. A partir de 1978, al publicarse en el Reino Unido el Informe Warnock –denominado así en honor a Mary Warnock, quien presidió el Comité que lo elaboró–, la concepción que se tenía de la educación especial cambió, pasando de un sistema educativo paralelo al de educación regular, subsidiario y complementario de éste, bajo el postulado de que todos los niños y niñas tienen la capacidad de aprender y el derecho a recibir educación de calidad en igualdad de condiciones, considerando las naturales diferencias de cada persona. Entre las innovaciones de este documento se debe mencionar la concepción que presenta de “necesidades educativas especiales”, que intenta romper con las clasificaciones y estigmas de niños y niñas con discapacidad al atribuir la causa de la intervención especial no al niño o niña sino a su relación con el entorno; por otra parte, la idea que expone de “necesidades educativas especiales” es tan amplia que considera que aproximadamente 20% de los niños y niñas en algún momento de su vida tienen alguna necesidad educativa especial. El concepto de necesidades educativas especiales implica que cualquier alumno o alumna que encuentre barreras para progresar en relación con los aprendizajes escolares, por la causa que fuere, reciba las ayudas y recursos especiales que necesite, ya sea de forma temporal o permanente, en el contexto educativo más normalizado posible.

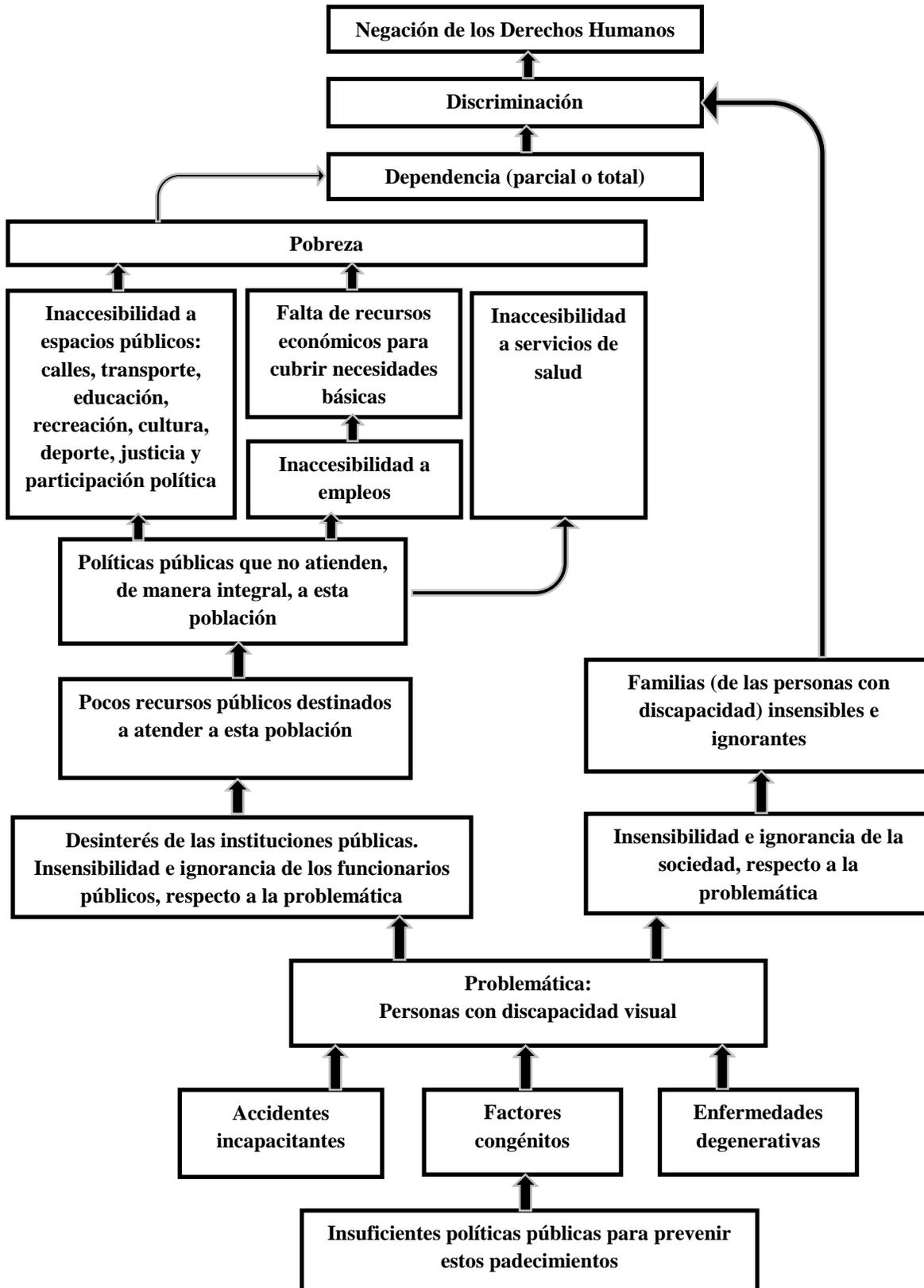
Línea basal:

En Azcapotzalco, Distrito Federal, en el año 2010, la condición de rezago educativo afectó a 8% de la población, lo que significa que 30,829 individuos presentaron esta carencia social. (http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Distrito_Federal/Distrito_Federal_002.pdf).

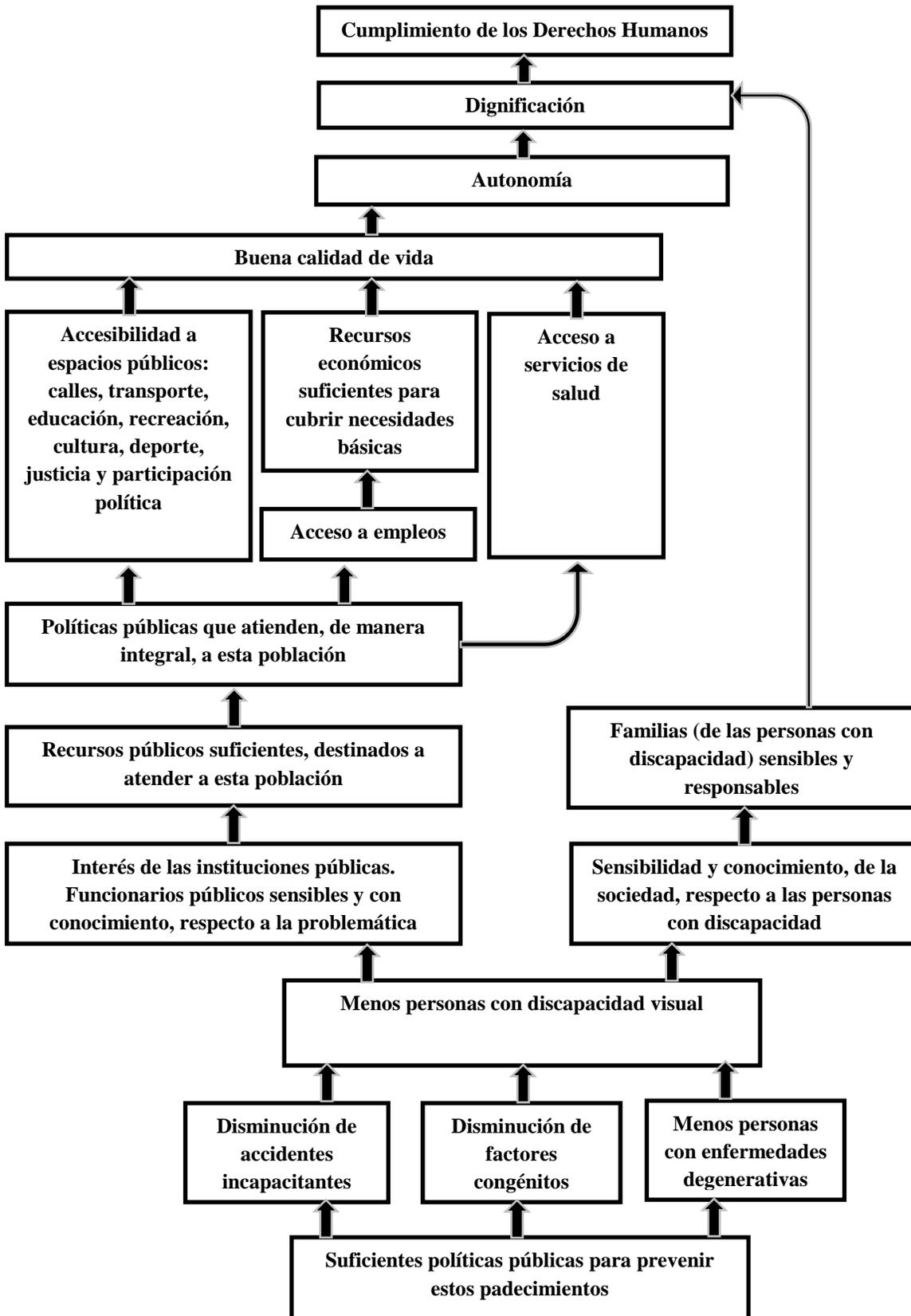
En Azcapotzalco, de 414,711 habitantes que residen en la demarcación, 8,992 padecen alguna discapacidad. (Reglas de Operación del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de primaria, Secundaria y Preparatoria).



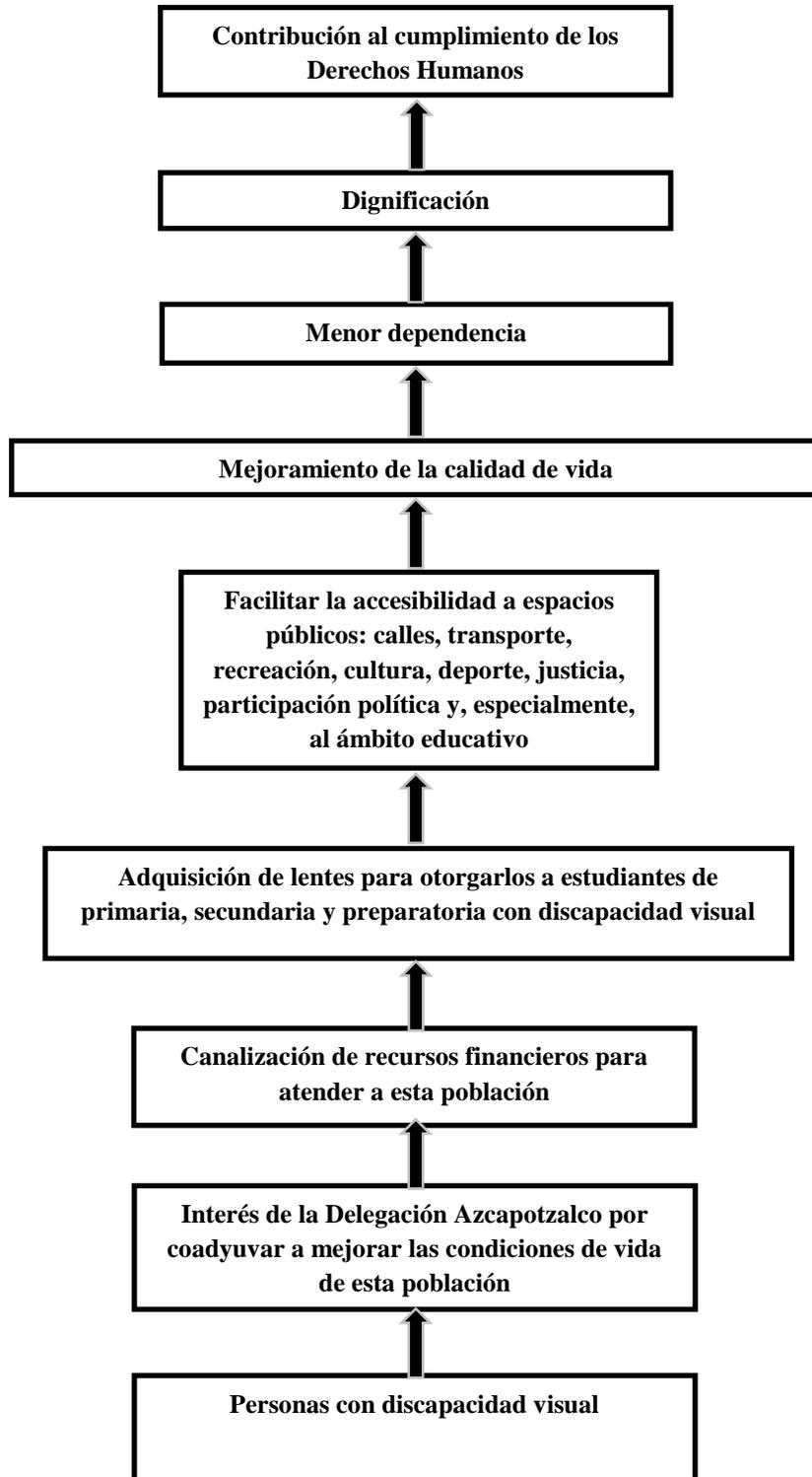
Árbol del problema



Árbol de objetivos



Árbol de acciones



III.4 Resumen narrativo

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a la incorporación social de las personas con discapacidad visual, especialmente en el ámbito escolar.
Propósito	2,500 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, cuentan con lentes, que les ayudan a elevar su desempeño académico.
Componentes	2,500 lentes entregados.
Actividades	Difusión del Programa.
	Recepción de solicitudes y aplicación de exámenes optométricos y estudios socioeconómicos.
	Selección de las personas con menos recursos económicos.
	Entrega de componentes.
	Integración de expedientes y padrón de beneficiarios.

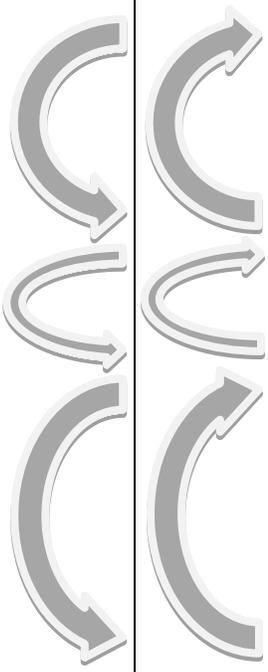
III.5 Matriz de indicadores del programa social

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 visual, especialmente en el ámbito escolar.	Porcentaje de personas beneficiarias, en comparación al número de personas con discapacidad visual, estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria, que viven en la demarcación.	$(\text{Personas beneficiarias}) / (\text{Personas con discapacidad visual, estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria que viven en la Delegación Azcapotzalco}) * 100$	Eficacia.	Personas.	Padrón de Beneficiarios del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.
Propósito	2,500 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, cuentan con lentes, que les ayudan a elevar su desempeño académico.	Porcentaje de personas beneficiarias satisfechas con los lentes entregados, en comparación al número total de personas beneficiarias.	$(\text{Personas beneficiarias satisfechas con los lentes entregados}) / (\text{Personas beneficiarias}) * 100$	Calidad.	Personas.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.
Componentes	2,500 lentes entregados.	Porcentaje de lentes entregados, en comparación a los adquiridos.	$(\text{Lentes entregados}) / (\text{Lentes adquiridos}) * 100$	Eficacia.	Lentes.	Padrón de Beneficiarios del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria,	Jefatura de unidad departamental de

						Secundaria y Preparatoria.	Equidad Social.
Actividades	Difusión del Programa.	Número de unidades territoriales donde viven las personas beneficiarias, en comparación al número de unidades territoriales que hay en la demarcación.	(Unidades territoriales donde viven las personas beneficiarias) (Unidades territoriales que hay en la demarcación)*100	Eficacia.	Unidades territoriales.	Padrón de Beneficiarios del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.
	Recepción de solicitudes y aplicación de exámenes optométricos y estudios socioeconómicos.	Personas solicitantes satisfechas con la atención brindada, en comparación al número total de personas solicitantes.	(Personas solicitantes satisfechas con la atención brindada) (Total de personas solicitantes)*100	Eficacia.	Personas.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.
	Selección de las personas con menos recursos económicos.	Porcentaje de aspectos que cubre el formato de estudio socioeconómico, en comparación a los aspectos estándares totales que debería cubrir.	(Aspectos que cubre el formato de estudio socioeconómico) (Aspectos estándares totales)*100	Calidad.	Aspectos.	Formato de estudio socioeconómico.	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.
	Entrega de componentes.	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.	Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.
	Integración de expedientes y padrón de beneficiarios.	Porcentaje de elementos que cubre el Padrón, de acuerdo a la <i>Guía para una Mejor Construcción de los Padrones de Programas</i>	(Elementos que cubre el Padrón) (Elementos que debería de cubrir el Padrón)*100	Calidad.	Elementos del padrón.	Padrón de Beneficiarios del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria y <i>Guía para una</i>	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.

		Sociales, emitida por DF, en comparación a todos los elementos a cubrir.				Mejor Construcción de los Padrones 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 visual, especialmente en el ámbito escolar.	Las instituciones públicas cumplen con las normas y facilitan el acceso a las personas con discapacidad visual a servicios públicos (transporte, recreación, cultura, deporte, justicia, participación política, empleo, salud, etc.), especialmente, educación.
		Propósito (resultados)	2,500 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, cuentan con lentes, que les ayudan a elevar su desempeño académico.	Los beneficiarios usan sus lentes y elevan su desempeño académico.
		Componentes (productos)	2,500 lentes entregados.	Los beneficiarios acuden a recibir sus lentes.
		Actividades (Procesos)	Difusión del Programa.	Los medios de difusión llegan a los estudiantes (y/o a sus tutores) de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, que viven en Azcapotzalco
			Recepción de solicitudes y aplicación de exámenes optométricos y estudios socioeconómicos.	Los estudiantes y/o tutores que demandan incorporación al Programa, cumplen con los requisitos.
			Selección de las personas con menos recursos económicos.	Los estudiantes y/o tutores dan datos fidedignos.
			Entrega de componentes.	Las personas beneficiarias acuden a recibir los componentes.
	Integración de expedientes y padrón de beneficiarios.	Los documentos que presentan las personas beneficiarias son auténticos.		

¿Cómo?

Se contribuye a la incorporación social, especialmente en el ámbito escolar, de 2,500 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, quienes cuentan con lentes que les ayudan a elevar su desempeño académico, otorgándoles los lentes, difundiendo el Programa, recibiendo solicitudes y aplicando exámenes optométricos y estudios socioeconómicos, seleccionando a las personas con menos recursos económicos, entregando los componentes e integrando los expedientes y el padrón de beneficiarios.

¿Para qué?

Los medios de difusión llegan a los estudiantes (y/o sus tutores) de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, que viven en Azcapotzalco, para que se pueda difundir el Programa. Los estudiantes y/o tutores que demandan incorporación al programa, cumplen con los requisitos para poder hacer la solicitud al Programa y aplicarles exámenes optométricos y estudios socioeconómicos. Los estudiantes y/o tutores dan datos fidedignos para hacer una selección objetiva de las personas con menos recursos económicos. Las personas beneficiarias acuden a recibir los

componentes, para que éstos puedan ser entregados. Los documentos que presentan las personas beneficiarias deben ser auténticos para integrar expedientes y el padrón de beneficiarios, de acuerdo a los lineamientos.

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	Estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, que viven en Azcapotzalco.	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 los estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, que viven en Azcapotzalco.	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.	Alto.	Bajos recursos y dificultad de coordinación con otras instituciones.
Secretaría de Educación del DF y Secretaría de Educación Pública, así como	Instituciones encargadas de otorgar educación a todas las personas, de acuerdo a las necesidades particulares.	Otorgar educación inclusiva, en cumplimiento a los derechos humanos.	Como un gran reto, al tener que adecuar planes, programas, infraestructura, etc., para brindar educación de calidad a todas las personas.	Medio.	Bajísimos presupuestos.

diversas instituciones educativas de nivel bachillerato .					
Comisión de Derechos Humanos del DF y Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Instituciones cuya función es conocer sobre quejas y denuncias por presuntas violaciones a los 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.	Formular programas y proponer acciones en coordinación con las dependencias competentes para impulsar el cumplimiento de tratados, convenciones y acuerdos internacionales signados y ratificados por México en materia de Derechos Humanos.	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.
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	Gobierno Federal	1. Incorporar los derechos de las personas con discapacidad en los programas y acciones de la administración pública.	7 millones 751 mil 677 personas (6.6% de la población)	Servicios de rehabilitación a través de la "Red Nacional de Servicios de Rehabilitación" (RENASER).	Complementariedad.	Este programa ofrece más servicios

<p>lo e Inclusión de Personas con Discapacidad.</p>		<p>2. Mejorar el acceso de personas con discapacidad a los servicios de salud, así como a la atención de salud especializada. 3. Promover el diseño e instrumentación de programas y acciones que mejoren el acceso al trabajo de las personas con discapacidad. 4. Fortalecer la participación de las personas con discapacidad en la educación inclusiva y la especial, la cultura, el deporte y el turismo. 5. Incrementar la accesibilidad en espacios públicos y privados, el transporte y las tecnologías de la información para las personas con discapacidad. 6. Armonizar la legislación para facilitar el acceso a la justicia y la participación política y pública de las personas con discapacidad.</p>	<p>total) que presenta algún tipo de discapacidad .</p>	<p>Acceso a la cobertura en salud del Sistema de Protección Social en Salud. 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. Construcción de viviendas adaptadas para personas con discapacidad y sus familias, Créditos y subsidios para vivienda accesible.</p>		<p>que coadyuvarán a resolver otras necesidades de las personas con discapacidad.</p>
<p>Apoyo Económico a Personas con Discapacidad.</p>	<p>DIF DF-</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Apoyo económico.</p>	<p>Complementariedad.</p>	<p>Este programa ayuda a cubrir otras necesidades económicas básicas de las personas con discapacidad.</p>
<p>Registro y Atención a Personas con Discapacidad.</p>	<p>DIF DF</p>	<p>Otorgar constancias de discapacidad.</p>	<p>Personas con discapacidad y familiares que habitan el D. F.</p>	<p>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.</p>	<p>Complementariedad.</p>	<p>Este programa coadyuvará en la accesibilidad a los servicios urbanos, educativos y laborales, de las</p>

				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 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.
Programa Institucional de la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuito 2014-2018.	CONALITEG.	Objetivo 1. Producir con suficiencia, oportunidad, eficiencia y calidad libros de texto gratuitos y materiales educativos que demanda el Sistema Educativo Nacional, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de la meta III. "México con Educación de Calidad" y obtener avances que se traduzcan en mayor igualdad de oportunidades para todos y así lograr la transformación de México, la CONALITEG se encuentra comprometida a realizar la producción de libros para educación preescolar, primaria, telesecundaria y secundaria que requiere el Sistema Educativo Nacional, para débiles visuales (macrotipo) y para invidentes (código Braille)	28,743,885 alumnos y docentes.	Libros texto gratuitos.	Complementariedad.	Este programa dota de otros materiales básicos para los estudiantes con discapacidad.

		coadyuvando a la inclusión de estos sectores en la sociedad mexicana.				
Programa Becas Escolares	DIF DF.	Apoyar a que las niñas y niños residentes de la Ciudad de México, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal y que son vulnerables por carencia social, continúen sus estudios a nivel básico, a través de la entrega de una beca escolar y llevar a cabo actividades lúdicas y de esparcimiento con enfoque de Derechos Humanos y equidad de género.	Niñas y niños residentes en la Ciudad de México, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, y vulnerables por carencia social, que son: 246,473 niñas y niños.	Beca escolar	Complementariedad.	Este programa otorga un complemento monetario para cubrir otras necesidades de estudiantes vulnerables por carencia social.
Educación Garantizada	DIF DF y Fideicomiso de Educación Garantizada del Distrito Federal (FIDEGAR).	Aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional, con estándares de calidad. Abatir la deserción escolar, con especial atención hacia las personas en desventaja y condiciones de vulnerabilidad	10,359 niñas y niños de 3 a 18 años, residentes de la Ciudad de México, de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor/a y han continuado con sus estudios.	Apoyo monetario mensual de \$832.00	Complementariedad.	Este programa otorga un complemento monetario para cubrir otras necesidades de estudiantes en condiciones de vulnerabilidad, y evitar deserción escolar.
PREPASÍ	Secretaría de Educación del	Operar un sistema de estímulos económicos para asegurar que todos los jóvenes y demás	Atender a 200,000 estudiantes del nivel	Estímulos económicos por un periodo de 10 meses. Reingreso al Bachillerato. Preparatoria abierta y a	Complementariedad.	Este programa otorga un compleme

	Distrito Federal y Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal	estudiantes que cursan el bachillerato en instituciones públicas, en cualquiera de sus modalidades, ubicadas en la Ciudad de México, no tengan que abandonar sus estudios por falta de recursos económicos, y hacer extensivo el apoyo por un año escolar más a los beneficiarios del programa que hayan egresado del bachillerato y se encuentren inscritos en el primer año en instituciones de educación superior públicas del Distrito Federal.	medio superior y superior que estudien en escuelas públicas en el Distrito Federal en el ciclo escolar y residan dentro de esta Entidad Federativa.	distancia.		nto monetario para cubrir otras necesidades de estudiantes de bachillerato.
Desayunos Escolares	DIF D F y SEP.	Contribuir a la seguridad alimentaria de las niñas y niños inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal pertenecientes al Sistema Educativo Nacional en los niveles de educación inicial, preescolar, primaria y especial, mediante la entrega de desayunos fríos, diseñados con base en los criterios de calidad nutricia, y acompañados de acciones de orientación alimentaria y aseguramiento a la calidad, preferentemente entre la población de escasos recursos y de zonas marginadas.	671,771 niñas, niños y adolescentes en condiciones de riesgo y vulnerabilidad, que asisten a planteles públicos del Distrito Federal pertenecientes al Sistema Educativo Nacional, de nivel inicial, preescolar, primaria y especial ubicados en zonas de muy alto, alto y medio índice de marginación. El padrón en Azcapotzalco es de 25,705 beneficiarios.	95'898,670 raciones alimenticias en 2,613 planteles escolares (144 en Azcapotzalco)	Complementariedad.	Este programa contribuye a que niñas y niños tengan acceso a otro de sus derechos: a la alimentación.
Uniformes escolares	GDF	Apoyar la economía de las familias de las alumnas y alumnos inscritos en	2'500,000 uniformes escolares	Entrega de un uniforme escolar confeccionado o vale para adquisición del	Complementariedad.	Este programa otorga

		escuelas públicas del Distrito Federal en el nivel de educación básica (preescolar, primaria, secundaria y centros de atención múltiple) a través de la entrega de un uniforme escolar confeccionado o vale para adquisición del mismo, con objeto de que permita identificarlos como alumnos de educación básica, y que a su vez constituya una medida para reforzar su seguridad, evitar la discriminación, las diferencias sociales, y fortalecer el reconocimiento derivado de las características individuales más que de la vestimenta.	confeccionados o vales para la adquisición de los mismos, que serán entregados a las alumnas o alumnos inscritos en las escuelas públicas del Distrito Federal en los niveles de educación preescolar, primaria y secundaria escolarizadas.	mismo.		otro bien de primera necesidad a niñas y niños que acuden a la escuela.
Apoyo de Zapatos para Niños que cursan Primaria en Azcapotzalco	Delegación Azcapotzalco.	Fortalecer la condición de vida y de educación de los niños estudiantes de primaria, en condiciones de vulnerabilidad.	Niños de nivel primaria en condiciones de alto grado de vulnerabilidad y que vivan y estudien en Azcapotzalco.	Zapatos escolares.	Complementariedad.	Este programa otorga otro bien de primera necesidad, a niñas y niños que acuden a la escuela.

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, especialmente a la escuela.	Accesibilidad a las instituciones educativas.	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 posibilidad de continuar con estudios más avanzados.	Posibilidad de continuar con una profesión y, posteriormente, un empleo.	Los beneficiarios tendrán la opción de integrarse a las instituciones públicas que deseen.
Largo plazo	Autonomía de los beneficiarios.	Posibilidad de demandar otros derechos económicos, sociales y culturales.	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
\$1,000,000.00 (un millón de pesos 00/100 M. N.)	8,992 personas con discapacidad que viven en Azcapotzalco.	2,500 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, que vivan en Azcapotzalco.	2,500 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, que viven en Azcapotzalco.

Se cumplió al 100% con la atención a la población objetivo, debido a que se respetó la programación presupuestaria.

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	Insatisfactorio.	El Programa atendió a personas con padecimientos visuales, que no llegan a considerarse discapacidad, en un alto porcentaje.
III. Metas físicas	Satisfactorio.	Se cumplió al 100%.
IV. Programación presupuestal	Satisfactorio.	Se otorgó el presupuesto programado.
V. Requisitos y procedimientos de acceso	Parcialmente satisfactorio.	Fueron los que se establecieron en las reglas de operación; sin embargo, se atendió también a personas con padecimientos visuales que no llegan a ser considerados como discapacidad, debido a la suficiencia presupuestaria.
VI. Procedimientos de instrumentación	Parcialmente satisfactorio.	Este apartado no se desarrolló, claramente, en las reglas de operación.
VII. Procedimientos de queja o inconformidad ciudadana	Insatisfactorio.	Este apartado no se transparentó; no se sabe si hubo quejas o no y cómo se les canalizó.
VIII. Mecanismos de exigibilidad	Insatisfactorio.	Este apartado no se desarrolló, claramente, 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 y la elaboración del presente Informe.
X. Formas de participación social.	Insatisfactorio.	La participación de los comités ciudadanos sólo se limitó a la difusión del Programa.
XI. Articulación con otros programas sociales.	No se incluyó.	No hubo coordinación con otros programas sociales.

IV. 3 Valoración de los procesos del programa social

Recursos	Descripción	Nivel adecuación de 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	\$1,000,000.00 (Un millón de pesos 00/100 M. N.)	Satisfactorio.	El recurso fue suficiente para cumplir la meta.

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 al Programa, acudieran a realizar su solicitud.	Parcialmente satisfactorio.	Se realizó una difusión general en todas las primarias, secundarias y preparatorias de la demarcación; sin embargo, no se garantizó que hubiera llegado a las personas más vulnerables.
Recepción de solicitudes y aplicación de exámenes optométricos y estudios socioeconómicos	Recepción de solicitudes de los estudiantes (o sus tutores) con discapacidad visual de primaria, secundaria y preparatoria, de escasos recursos, que viven en Azcapotzalco, así como aplicación de exámenes optométricos y estudios socioeconómicos.	Satisfactorio.	Estas actividades se realizaron en buenas condiciones de atención para los solicitantes
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 lentes.	Se realizaron los procesos administrativos para adquirir los lentes, 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.	Satisfactorio.	La entrega fue ágil y la atención hacia los beneficiarios y sus familias fue bueno.
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 se publicó en Gaceta Oficial del Distrito Federal..

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	La jefatura de unidad departamental de Programas Sociales estructuró cuestionarios de satisfacción	Se asignó esa labor a la jefatura de unidad	La información requerida para realizar la Evaluación, así como	El reporte único, es el presente Informe de Evaluación Interna 2015, para el

para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2015.	que se aplicaron durante la recepción de solicitudes y 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).	departamental de Programas Sociales.	el resguardo de las encuestas de satisfacción, está resguardada en la jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.	Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria
--	---	--------------------------------------	---	--

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

** No se realizó informe de evaluación 2014, puesto que el Programa inició en ese año.

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 visual, especialmente en el ámbito escolar.	Porcentaje de personas beneficiarias, en comparación al número de personas con discapacidad visual, estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria, que viven en la demarcación.	(Personas beneficiarias) / (Personas con discapacidad visual, estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria que viven en la Delegación Azcapotzalco)*100	***No se encontró la estadística de las personas con discapacidad visual, estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria que viven en la Delegación Azcapotzalco.	No se encontró la estadística de las personas con discapacidad visual, estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria que viven en la Delegación Azcapotzalco.
Propósito	2,500 estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria con discapacidad visual, de escasos recursos, cuentan con lentes, que les ayudan a elevar su desempeño académico.	Porcentaje de personas beneficiarias satisfechas con los lentes entregados, en comparación al número total de personas beneficiarias.	(Personas beneficiarias satisfechas con los lentes entregados) / (Personas beneficiarias)*100	El 97.8%, de acuerdo a los Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria.	El hecho de que los componentes son un bien material de primera necesidad para el buen desarrollo social y desempeño académico de los beneficiarios.
Componentes	2,500 lentes entregados.	Porcentaje de lentes entregados, en comparación a los adquiridos.	(Lentes entregados) / (Lentes adquiridos)*100	(2,500) / (2,500)*100= 100%	El hecho de que los componentes son un bien material de primera necesidad para el buen desarrollo social y desempeño académico de los beneficiarios.
Actividades	Difusión del Programa.	Número de unidades territoriales donde viven las personas	(Unidades territoriales donde viven las personas)	(102) / (111)*100= 91.8%	La difusión se hizo en todas las escuelas, que están distribuidas en todas las unidades territoriales.

		beneficiarias, en comparación al número de unidades territoriales que hay en la demarcación.	beneficiarias) (Unidades territoriales que hay en la demarcación)*100		
Recepción de solicitudes y aplicación de exámenes optométricos y estudios socioeconómicos.	Personas solicitantes satisfechas con la atención brindada, en comparación al número total de personas solicitantes.	(Personas solicitantes satisfechas con la atención brindada) (Total de personas solicitantes)*100	De acuerdo a los Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria, 81.4% de las personas solicitantes se sintió satisfecha con la atención brindada.	Buena organización del área que opera el Programa.	
Selección de las personas con menos recursos económicos.	Porcentaje de aspectos que cubre el formato de estudio socioeconómico, en comparación a los aspectos estándares totales que debería cubrir.	(Aspectos que cubre el formato de estudio socioeconómico) (Aspectos estándares totales)*100	****El área evaluadora no solicitó a tiempo información para poder dar este resultado.	El área evaluadora no solicitó a tiempo información para poder dar este resultado.	
Entrega de componentes.	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	***** No se pudo medir este indicador, debido a que durante la entrega masiva, sólo se pudo preguntar la satisfacción respecto a los componentes recibidos.	No se pudo medir este indicador, debido a que durante la entrega masiva, sólo se pudo preguntar la satisfacción respecto a los componentes recibidos.	
Integración de expedientes y padrón de beneficiarios.	Porcentaje de elementos que cubre el Padrón, de acuerdo a la <i>Guía para una Mejor Construcción de los Padrones de Programas Sociales</i> , emitida	(Elementos que cubre el Padrón) (Elementos que debería de cubrir el Padrón)*100	El área evaluadora no solicitó a tiempo información para poder dar este resultado.	El área evaluadora no solicitó a tiempo información para poder dar este resultado.	

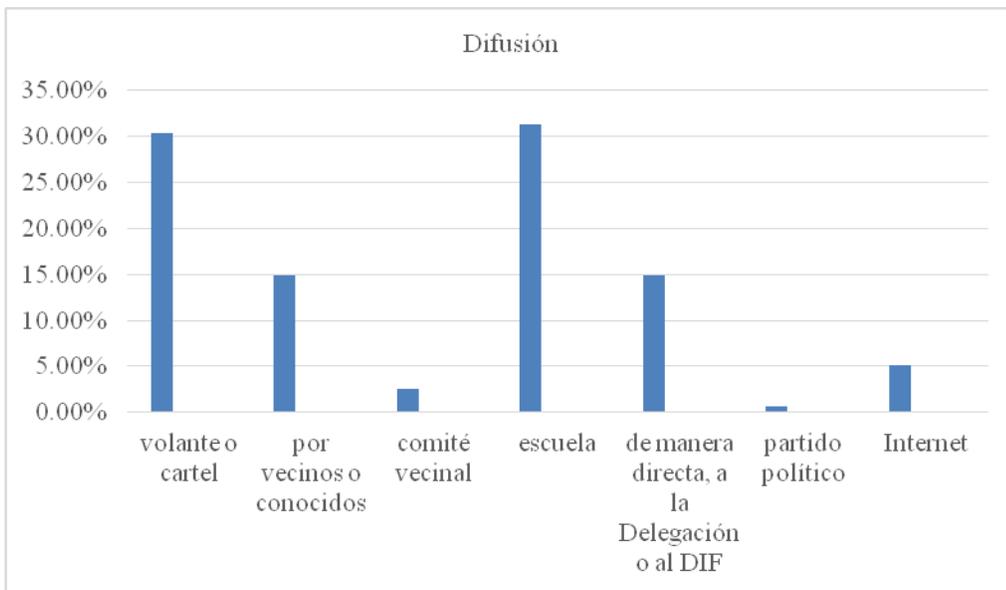
		por EVALÚA DF, en comparación a todos los elementos a cubrir.			
--	--	--	--	--	--

V.2 Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes

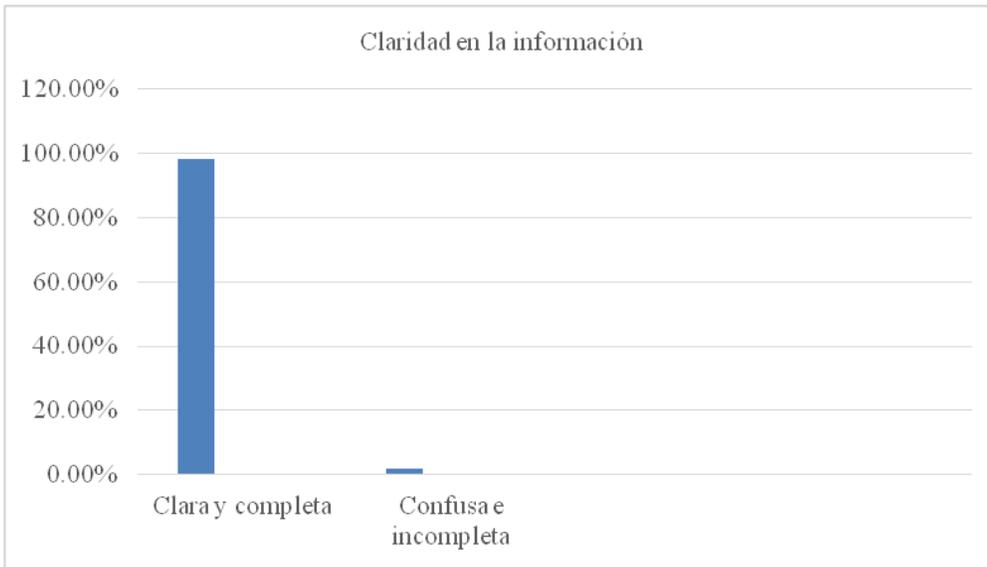
Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria

1. ¿Cómo se enteró de este Programa?

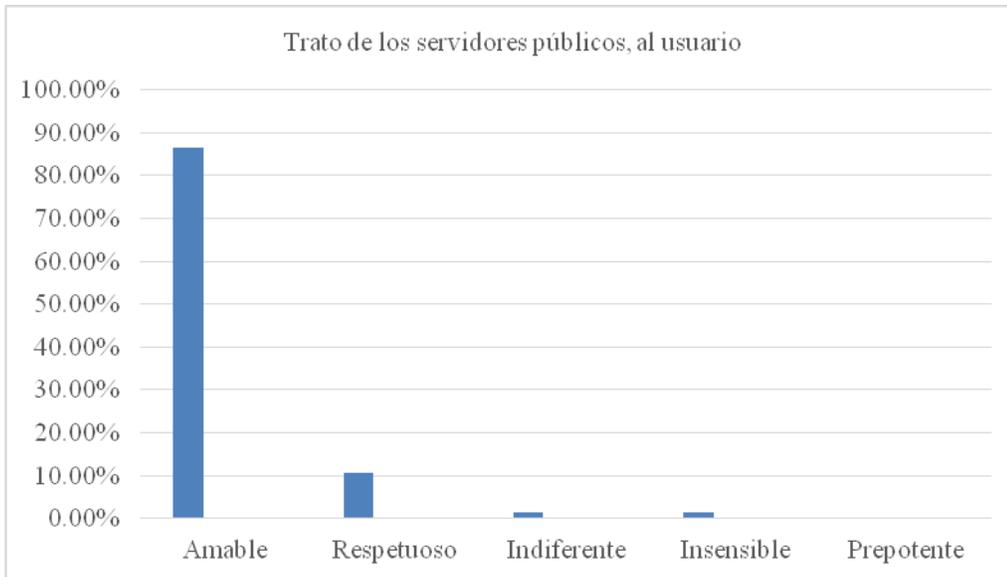
30.37% por volante o cartel; 14.87% por vecinos o conocidos; 2.53% por el comité ciudadano; 31.32% en la escuela; 14.87% asistió a preguntar, de manera directa, a la Delegación o al DIF; 0.63% se enteró por medio de un partido político; 5.06% por internet.



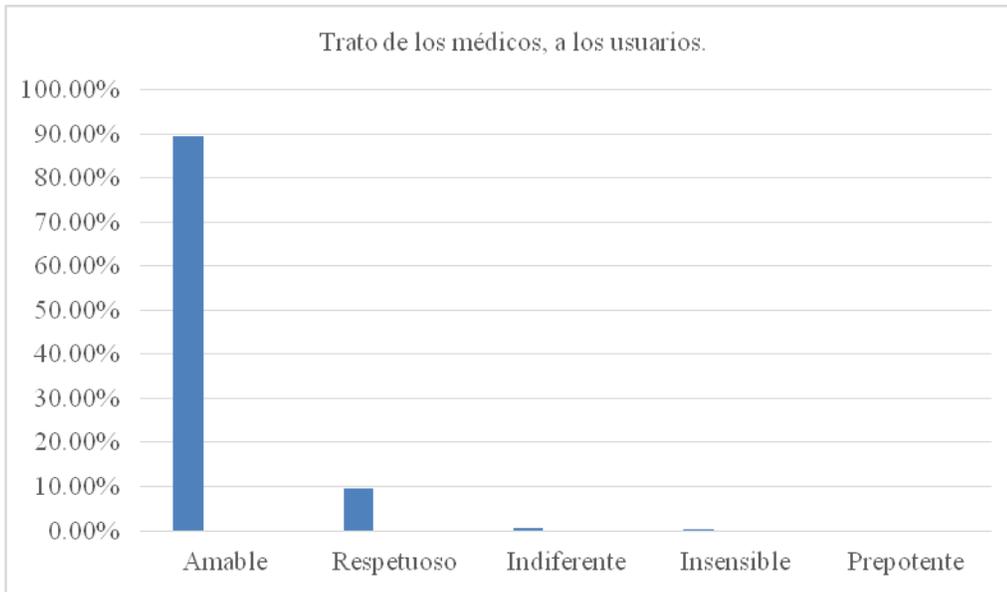
2. La información que le proporcionaron los servidores públicos de la Delegación, para realizar el trámite, fue: 98.10%, Clara y completa; 1.9%, confusa e incompleta.



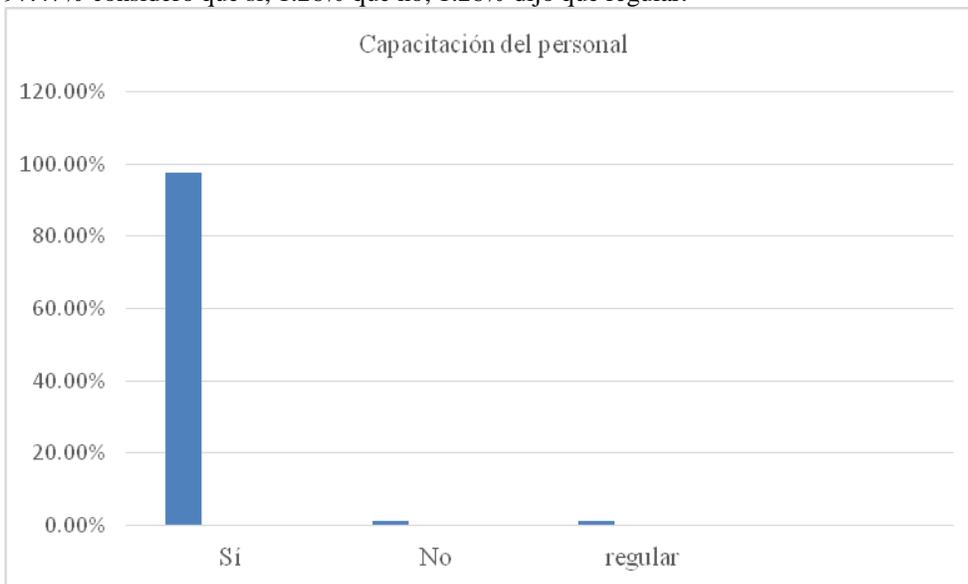
3. El trato que le dieron los servidores públicos de la Delegación fue:
 86.4% opinó que el trato fue amable; 10.76%, respetuoso; 1.26%, indiferente; 1.26%, insensible; 0.31%, prepotente.



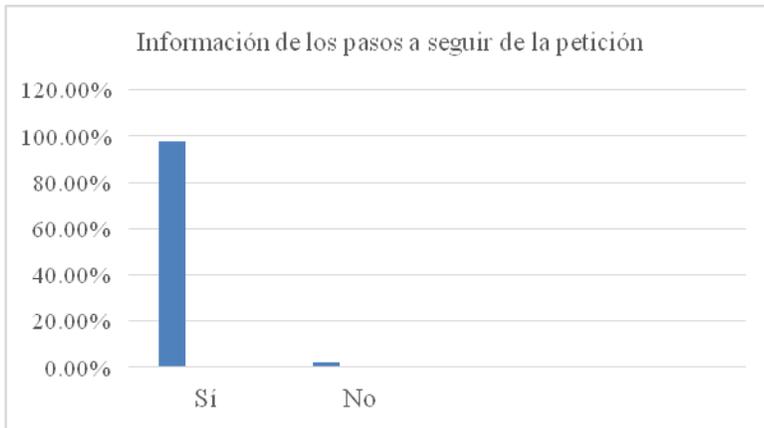
4. El trato que le dieron los médicos que le realizaron el examen optométrico fue:
 89.56% opinó que el trato fue amable; 9.50%, respetuoso; 0.63%, indiferente; 0.31% insensible; 0%, prepotente.



5.- ¿Considera que el personal que le atendió está capacitado?
 97.47% consideró que sí; 1.26% que no; 1.26% dijo que regular.



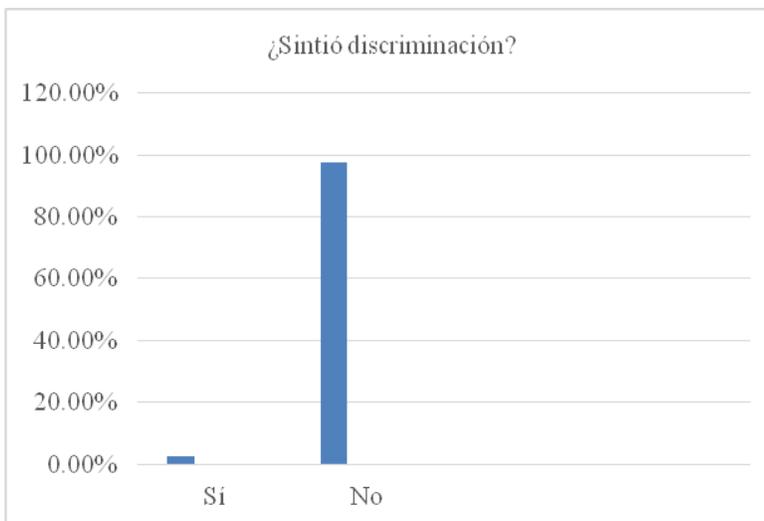
6.- ¿Le explicaron claramente los demás pasos a seguir para concluir su petición?
 97.79 % dijo que sí; 2.21 % dijo que no.



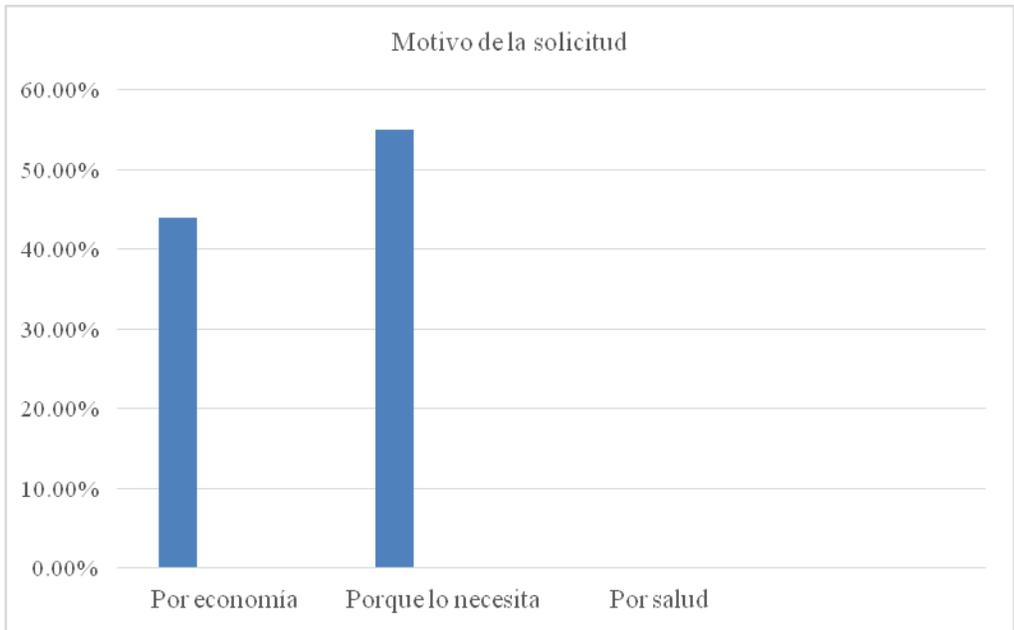
7. ¿Tuvo dificultades para localizar y llegar al lugar donde se realizó la solicitud y entrega de apoyos?
 4.11 % dijo que sí; 95.89 % dijo que no.



8. En alguna etapa del trámite, ¿se sintió discriminado?
 97.47 % dijo que no; 2.53% dijo que sí.

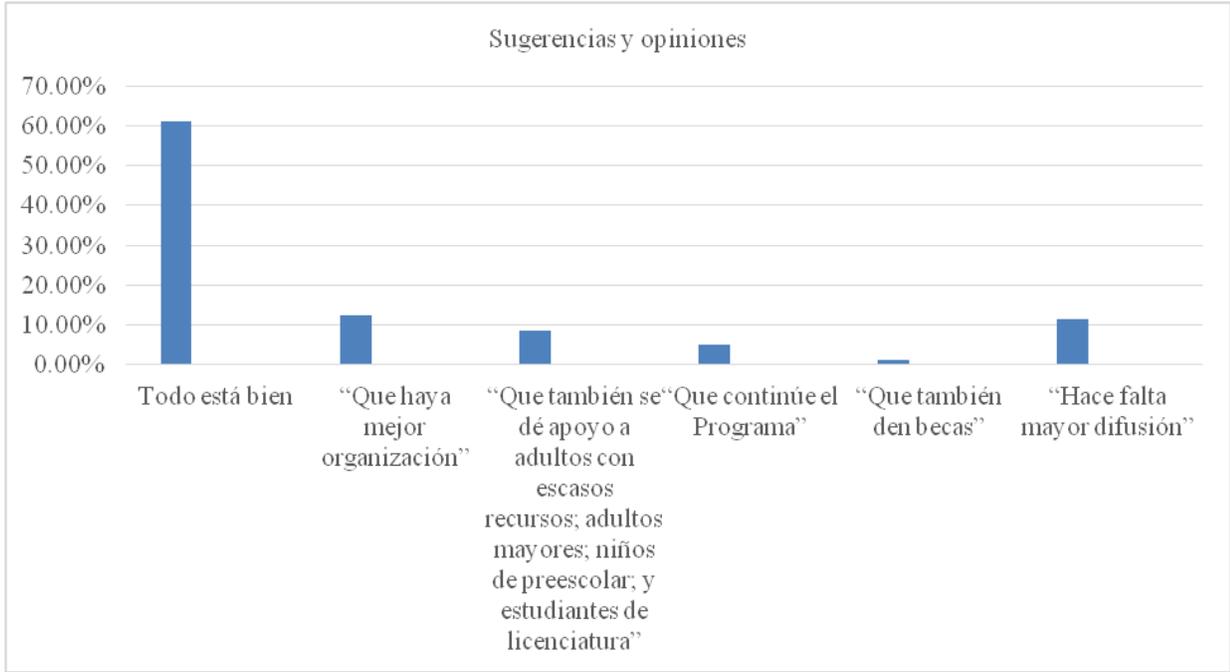


9. ¿Cuál fue el motivo principal por el cual solicitó este apoyo?
 43.98%, por economía; 55.06%, porque lo necesita; 0.96%, por salud.

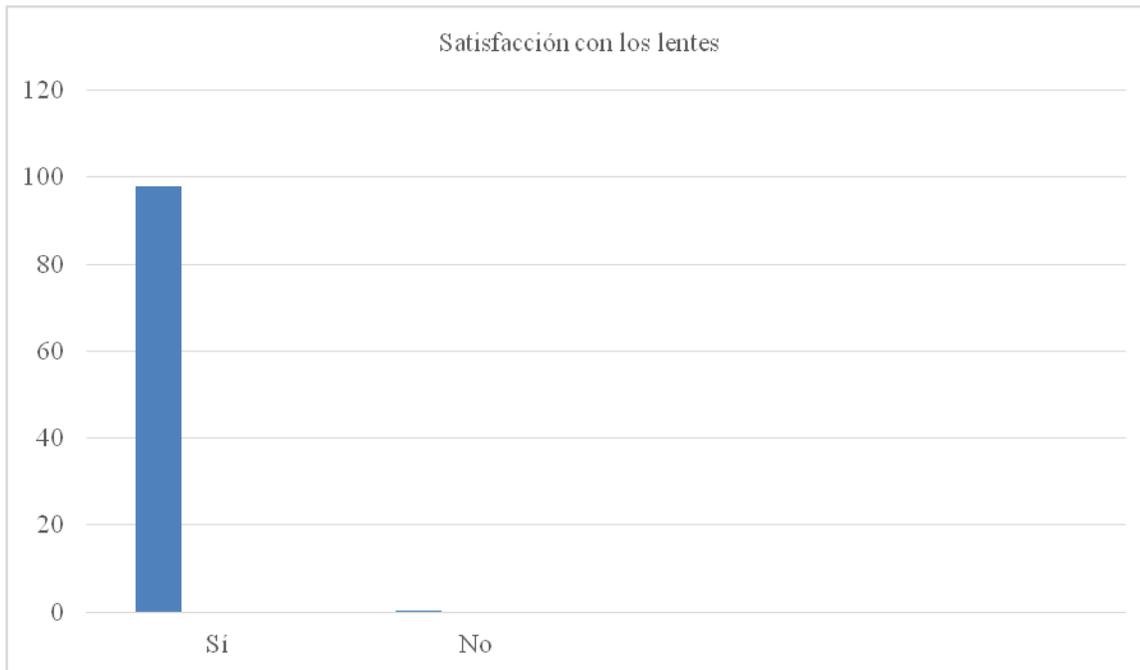


10. ¿Le gustaría dar alguna sugerencia u opinión para mejorar el Programa?

- “Todo está bien”, 61.07%
- “Que haya mejor organización”, 12.34%
- “Hace falta mayor difusión”, 11.4%
- “Que también se dé apoyo a adultos con escasos recursos; adultos mayores; niños de preescolar; y estudiantes de licenciatura”, 8.5%
- “Que continúe el Programa”, 5.06%
- “Que también den becas”, 1.26%



¿Está usted satisfecho con los lentes que recibió?
 El 97.8% de los beneficiarios dijo que sí y el 2.2% dijo que no.



V.3 FODA del programa social

	<p>Fortalezas: Interés en realizar acciones a favor de las niñas, niños y jóvenes con discapacidad visual.</p>	<p>Debilidades: -Falta de conocimiento de la dimensión de la problemática y las formas de contribuir a su solución. -Discontinuidad del proceso de evaluación.</p>
<p>Oportunidades: Legislación, políticas públicas, organizaciones no gubernamentales e instituciones académicas que están abordando sólidamente la problemática.</p>	<p>FO (Maxi-Maxi) Coordinar acciones con otros niveles de gobierno y demás instituciones para ser parte de la sinergia en favor de las personas con discapacidad visual.</p>	<p>DO (Mini-Maxi) Brindar capacitación acerca de la temática, a los servidores y funcionarios públicos involucrados en el diseño y operación del Programa, con el apoyo de otras instituciones expertas.</p>
<p>Amenazas: Insensibilidad e ignorancia de la sociedad, en general, hacia la problemática de las personas con discapacidad.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>

VI. Conclusiones de la Evaluación Interna

VI.1 Conclusiones de la evaluación interna

El Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria otorgó a los beneficiarios directos un bien material de primera necesidad para desarrollarse mejor en su vida social, especialmente en el ámbito académico. Asimismo, ayudó a los beneficiarios indirectos en su economía familiar, obteniendo gratuitamente un artículo que les hubiera sido difícil comprar. Sin embargo, en un alto porcentaje, los padecimientos visuales de los beneficiarios no llegan a considerarse como una discapacidad (de acuerdo a las referencias académicas que pueden leerse al inicio del presente Informe), así que en la reglas de operación del Programa debe definirse bien la problemática que se quiere contribuir a solucionar. Por otra parte, es importante hacer sinergia con otras instituciones que traten la temática y con otros niveles de gobierno.

VI.2 Estrategias de mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa 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 participar en el Programa.	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 visual, así como involucrarlos en las acciones de solución.
Mini-Maxi	Brindar capacitación acerca de la temática, a los servidores y funcionarios públicos involucrados en el diseño y operación del Programa, con el apoyo de otras instituciones expertas.	Diseño, operación y evaluación.	Realizar acciones más eficaces y de mejor calidad para atender a las personas con discapacidad visual.
Maxi-Mini	Realizar pláticas de sensibilización, entre la población de la Delegación Azcapotzalco, respecto a la problemática de las personas con discapacidad visual, con apoyo de los beneficiarios.	Diseño, operación y evaluación.	Brindar espacios donde las mismas personas con discapacidad sean parte de la solución a su problemática.
Maxi-maxi	Coordinar acciones con otros niveles de gobierno y demás instituciones para ser parte de la sinergia en favor de las personas con discapacidad visual.	Diseño, operación y evaluación.	Ser parte de la sinergia que atienda integralmente a las personas con discapacidad visual.

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.	Mediano (hasta un año).	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.
Brindar capacitación acerca de la temática, a los servidores y funcionarios públicos involucrados en el diseño y operación del Programa, con el apoyo de otras instituciones expertas.	Corto y mediano (hasta 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.	Mediano (hasta un año).	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.	Jefatura de unidad departamental

			de Programas Sociales.
Coordinar acciones con otros niveles de gobierno y demás instituciones para ser parte de la sinergia en favor de las personas con discapacidad visual.	Corto (hasta seis meses).	Jefatura de unidad departamental de Equidad Social.	Jefatura de unidad departamental de Programas Sociales.

VII. Referencias Documentales

- Cabrera Salceda, Marta Eugenia. "Discapacidad Visual", en *CESE Orienta. Revista de integración e Inclusión Educativa*. Número 1. Octubre de 2008. Centro de Estudios Superiores en Educación. Xalapa, Veracruz, México
 - Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. ONU.
 - Declaración de Salamanca y Marco de Acción. Sobre Necesidades Educativas Especiales. Conferencia Mundial sobre necesidades Especiales. Acceso y Calidad*. Salamanca, España, UNESCO-Ministerio de Educación y Ciencia de España, 7-10 de junio de 1994.
 - 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.
 - 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.
 - Educación Inclusiva*. Tomo III de la colección: Legislar sin Discriminación. México, CONAPRED, 2013.
 - En el Día de la Niñez: Por Una Educación Inclusiva: Discapacidad y Población Indígena*. Consejo Nacional Para Prevenir las Discriminación. 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.
 - 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*. 2003.
 - Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. 2011.
 - Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal*.
 - Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes*. 2000.
 - 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 de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria*.
 - 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 de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria*.
 - Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Programa: Apoyo de Lentes a Estudiantes de Primaria, Secundaria y Preparatoria*.
- http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Distrito_Federal/Distrito_Federal_002.pdf.