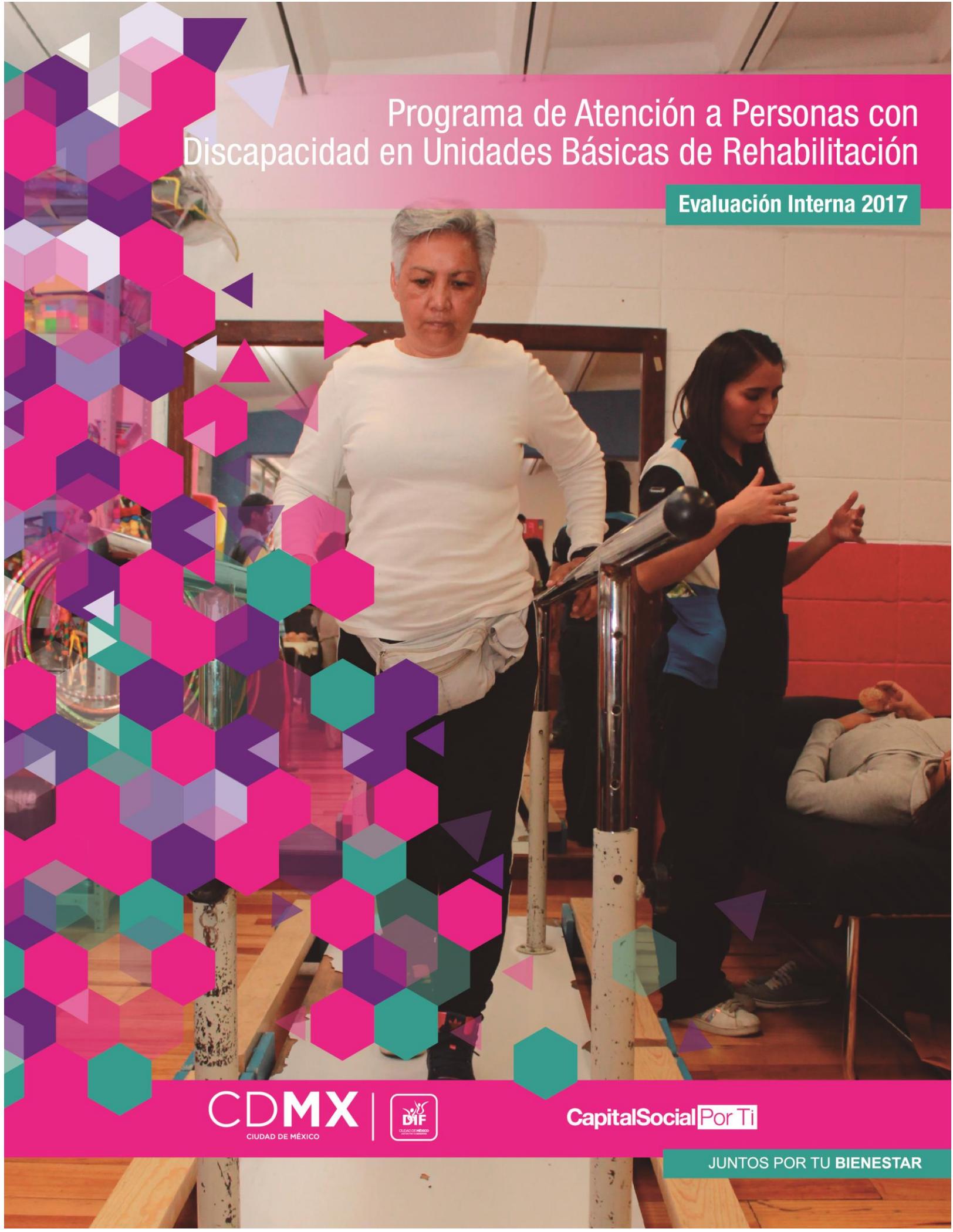


Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación

Evaluación Interna 2017



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocial **Por Ti**

JUNTOS POR TU BIENESTAR



EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN OPERADO EN 2016

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
I. DESCRIPCIÓN DE PROGRAMA SOCIAL	1
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA	4
II.1. Área encargada de la evaluación interna	4
II.2. Metodología de la evaluación	8
II.3. Fuentes de información de la Evaluación.....	9
II.3.1. Información de gabinete	10
II.3.2. Información de Campo	10
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	14
III.1. Estructura Operativa.....	14
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño.	20
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	31
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.	37
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.....	40
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	42
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	44
V.1. Muestra del Levantamiento del Panel.....	44
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	45
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	46
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	46
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	48
VII.3. Cronograma de Implementación	50
Anexo I	52
Anexo II	59

Índice de tablas e ilustraciones

Tabla 1. Descripción del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación.....	1
Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles.	6
Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna.....	9
Tabla 4. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado	12
Tabla 5. Actividades de trabajo de campo	14
Tabla 6. Estructura operativa del programa social.....	15
Tabla 7. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño	21
Tabla 8. Evolución de la cobertura del programa social, 2014-2016.....	28
Tabla 9. Perfil de los derechohabientes del programa social	30
Tabla 10. Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social Evalúa CDMX	32
Tabla 11. Matriz de valoración de los procesos del programa social	35



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Tabla 12. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016	37
Tabla 13. Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	40
Tabla 14. Matriz de valoración de la operación del programa social	40
Tabla 15. Resultados de la evaluación de satisfacción del programa social	42
Tabla 16. Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel	44
Tabla 17. Distribución de la muestra para el levantamiento del panel por delegación	44
Tabla 18. Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base. 45	
Tabla 19. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel	45
Tabla 20. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación operado en 2016	46
Tabla 21. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016	48
Tabla 22. Matriz FODA del programa social	49
Tabla 23. Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa social	50
Tabla 24. Cronograma de implementación de las estrategias de mejora	50
Ilustración 1. Organigrama personal de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDPD) que opera el Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación	20



EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN OPERADO EN 2016

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación operado en 2016, realizado por el Sistema para el Desarrollo integral de la Familia de la Ciudad de México¹, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora de la operación y satisfacción del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación, mediante la realización de un análisis de gabinete y sistemático de su gestión operativa, que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

I. DESCRIPCIÓN DE PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo con las Reglas de Operación, el Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación presenta la siguiente descripción:

Tabla 1. Descripción del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación

	Aspecto del Programa Social	Descripción
1	Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016)	Programa de atención a personas con discapacidad en unidades básicas de rehabilitación 2016.
2	Año de Creación	2010
3	Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población)	La Población Objetivo (PO) se ha modificado de acuerdo a las estadísticas sobre discapacidad que ha presentado el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la mayor precisión en las características de la población afectada por el problema a la que se prioriza atender (por las necesidades ilimitadas y los recursos escasos). En 2016, la PO, es de 125,165 personas con discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México. Los objetivos perseguidos también cambiaron, mientras que en 2010 se buscaba atender a las personas con discapacidad y sus familias (sin

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Número 45, 10 de abril de 2017, EVALUA-CDMX.



	Aspecto del Programa Social	Descripción
	objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	especificar el cómo) en 2016 se focaliza a servicios de rehabilitación física y atención psicológica para personas con discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México. ²
4	Problema central atendido por el Programa Social en 2016	El limitado acceso de las personas con discapacidad, particularmente aquellas en situación de pobreza, a los servicios de salud, habilitación y rehabilitación.
5	Objetivo General en 2016(fuente: ROP 2016)	Brindar a las 13, 000 personas con Discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México, servicios de rehabilitación física y atención psicológica para promover la inclusión social. Para tal efecto, el Programa cuenta con siete Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR's), cuatro Unidades Móviles de Rehabilitación y un Centro de Atención para Personas con Discapacidad (CAPD).
6	Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016)	<p>El Programa pretende brindar los siguientes servicios:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rehabilitación física gratuita, a través de:<ol style="list-style-type: none">a) Detección oportuna de factores de riesgo de discapacidad.b) Realización de consulta médica de primera vez y subsecuente.c) Realización de terapia física de rehabilitación (en diferentes modalidades: mecanoterapia, hidroterapia, masoterapia, termoterapia y electroterapia).d) Realización de terapia de lenguaje.e) Realización de terapia ocupacional.f) Estimulación Múltiple Temprana2. Atención psicológica gratuita a personas con discapacidad a través de:<ol style="list-style-type: none">a) Realización de la Consulta Psicológica de primera vez y subsecuente.3. Servicios de Inclusión social para personas con discapacidad a través de:<ol style="list-style-type: none">a) Intervención social bajo el principio de transversalidad para la atención integral de las personas con discapacidad; mediante la orientación y canalización a instituciones externas (del gobierno de la Ciudad de México y de instancias federales) y las referidas a los tratamientos de rehabilitación físico, psicológico o de inclusión social que prestan las UBR's.b) Impartición de pláticas informativas con enfoque de derechos humanos y género a PcD y familiares.c) Impartición de talleres participativos con enfoque de derechos humanos y género a PcD y familiares.d) Organización de eventos de Inclusión Social.

² En 2017 se precisó más sobre la Población Objetivo (PO) y se ajustó a 12,969 personas con discapacidad en situación de pobreza extrema.



	Aspecto del Programa Social	Descripción
7	Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	De acuerdo con la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), “Las Personas con Discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y afectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. Por otra parte, en el documento Las Personas con Discapacidad en México, una visión al 2010 INEGI (2013), señala que las personas con discapacidad son “el conjunto de población que tiene dificultad para realizar algunas de las siete actividades básicas: caminar o moverse, ver, hablar o comunicarse, escuchar, atender el cuidado personal, poner atención o aprender y limitación mental”. Se refiere a las 125,165 personas con discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México.
8	Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDPD), la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación (DPER), la subdirección de Educación (SE) y la Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación, son las áreas responsables de llevar a cabo la operación y seguimiento del Programa.
9	Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	Brindar a las 13,000 personas con discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México, servicios de rehabilitación física y atención psicológica para promover la inclusión social. Se atendió a 13,013 Personas con Discapacidad de primera vez a las cuales se les otorgaron los siguientes servicios: Atención Médica, Psicológica, Terapia de Lenguaje y física, Canalizaciones Internas y Externas. Además se otorgaron 132 pláticas con enfoque de derechos humanos género y salud. Se realizaron 98 Talleres dirigidos para personas derechohabientes y sus familias. Se realizaron 69 eventos que promueven la participación de las personas con discapacidad. En estos tres rubros participaron de 6,911 personas derechohabientes y sus familias. Se otorgaron 140,278 servicios a Personas con Discapacidad de manera Subsecuente entre ellas (Atención Médica, Psicológica, Terapia de Lenguaje, física y ocupacional).
10	Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de Oportunidad 2, Objetivo 2, Meta 1, Líneas de acción 1 y 2. (pág. 274 de las Reglas de Operación).



	Aspecto del Programa Social	Descripción
11	Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	Programa Sectorial de Salud 2013-2018. Objetivo 2, Meta 1 (pág. 274 de las Reglas de Operación).
12	Presupuesto del Programa Social en 2016	Para el ejercicio fiscal 2016, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal autorizó un presupuesto de \$318,065.00 (Trescientos dieciocho mil sesenta y cinco pesos 00/100 M. N.).
13	Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Ciudad de México, preferentemente con Índice de Desarrollo Social (IDS) bajo o muy bajo.
14	Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	El Programa continúa vigente y se ha delimitado más sobre la población a la que se busca atender, en 2017 se plantea brindar atención a personas con discapacidad preferentemente en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

II.1. Área encargada de la evaluación interna

El área encargada de la evaluación interna, es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Las funciones generales conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo integral de la Familia del Distrito Federal, son:

Objetivo 1: Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:



- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Objetivo 3: Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

El equipo evaluador, sus funciones y perfiles se describen a continuación:



Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles.

Puesto	Genero	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo. Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017 Sistema Único de Información, DIF CDMX Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013 Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007 Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 	Si
Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	41	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2015 -2017 Sistema Único de Información, DIF CDMX Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	Si
Prestadora de Servicios	Mujer	28	Maestra en Gobierno y	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar en la coordinación de la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF-CDMX 2017. 	Si



Puesto	Genero	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Profesionales			Asuntos Públicos	programas asistenciales del Organismo. <ul style="list-style-type: none">• Analizar las estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia.• Realizar el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.• Apoyar la coordinación y concertación, con las instituciones públicas y organismos privados, para la instrumentación de los programas asistenciales del Organismo.• Recabar la información final para la evaluación de los programas asistenciales.• Recabar la información para la atención de los programas establecidos por el Sistema con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales afines.		

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.



II.2. Metodología de la evaluación

La Evaluación Interna 2017 del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) de los Programas Sociales de la Ciudad de México, correspondiendo ésta a la etapa de evaluación de Operación y Satisfacción, y levantamiento de panel, que comprende el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención y de la percepción de derechohabientes a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial, estableciendo la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018 (Evaluación de Resultados).

La evaluación de Operación y Satisfacción es un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño.

Análisis cualitativo:

- a) Realización de entrevistas a personal responsable para obtener información sobre la implementación del programa y la identificación de elementos relevantes de análisis, y
- b) Análisis de información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (procedimientos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

Análisis cuantitativo:

- a) Encuestas en línea a derechohabientes del programa social que permiten realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos y,

La ruta crítica de integración del presente informe de evaluación se puede observar en el cuadro y gráfica siguiente:



Tabla 3. Ruta crítica de la Evaluación Interna

Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y sistematización de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación de las autoridades correspondiente	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna

	23-abr	28-abr	04-may	20-may	26-may	2-jun	16-jun	19-jun	23-jun	28-jun	30-jun
Revisión de documentos y estudio previo de información	5										
Construcción de la Línea Base del programa social		5									
Levantamiento de la Línea Base del programa social			10								
Entrevistas a personal responsable del programa				5							
Diseño del levantamiento de Panel del programa					5						
Análisis y procesamiento de información						20					
Integración del informe preliminar de evaluación							10				
Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación								5			
Integración del informe final de evaluación									5		
Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes										3	
Publicación en Gaceta Oficial de la Ciudad de México											5

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

II.3. Fuentes de información de la Evaluación

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros



administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

II.3.1. Información de gabinete

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos:

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad en el Distrito Federal.
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016
- Informes Trimestrales 2016
- Sistema Único de Información
- Padrón de Derechohabientes

II.3.2. Información de Campo

Las fuentes de información de campo utilizadas para contrastar lo establecido en la normatividad del programa con lo que se realiza en la práctica fueron:

- Encuesta en línea del programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación y,
- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto a la operación del programa social.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 307 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a derechohabientes, personas tutoras o familiares de los derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los derechohabientes y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- **Aplicabilidad.** Una muestra de 307 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado, la población cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- **Capacidad de instrumentación.** La encuesta se realizó a través de 8 personas adscritas a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, se utilizaron los recursos materiales de dicha subdirección (equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo.
- **Calidad Intrínseca.** El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- **Relevancia y Validez.** La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- **Fiabilidad.** La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- **Disponibilidad de tiempo.** El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- **Costos.** La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

La encuesta consistió de 43 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis y reactivos como se muestran en el siguiente cuadro:



Tabla 4. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Características Generales	Este apartado obtiene información sobre el derechohabiente y/o tutor(a) relacionada con sus características generales, como son: edad, escolaridad, servicios médicos, entre otros.	1.1., 1.2., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.y 1.8. (págs. 54-55)
Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales.	2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6. y 2.7. (págs.55-56)
Desempeño del Programa	Las preguntas recogen información respecto a la calidad de la gestión y del beneficio otorgado así como de la imagen que los derechohabientes tienen del programa.	3.1., 3.2., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 3.7., 3.8., 3.9., 3.10.y 3.11. (págs. 56-57)
Efectos del Programa	En este apartado se obtiene información sobre cómo el programa mejora la calidad de vida de los derechohabientes.	4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5., 4.6., 4.7., 4.8.y 4.9. (págs. 58-59)
Expectativas de Derechohabientes	Contiene preguntas sobre los beneficios que los derechohabientes consideran que pueden tener a partir de recibir los servicios que otorga el programa.	5.1., 5.2., 5.3., 5.4. y 5.5. (págs. 59-60)
Cohesión Social	Se busca recoger información que proporcione una aproximación de la interacción social que se produce dada la participación en el programa como derechohabiente.	6.1., 6.2., y 6.3. (pág. 60)

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

Ecuación 1. Tamaño de la muestra

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{e^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$



Donde:

n= tamaño de la muestra

N = Total de la población en estudio

Z_{α} = nivel de confianza de la muestra

p = proporción esperada

q = 1-p

e = precisión o error

La población objetivo de la encuesta son personas con discapacidad permanente o temporal y familiares o tutores de las Personas derechohabientes menores de edad que son atendidas en las Unidades Básicas de Rehabilitación.

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de $Z_{\alpha}=1.96$, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 881 con periodo de ingreso al programa social de julio de 2016 a marzo 2017. Con lo cual se obtuvo que la muestra es de 307 derechohabientes.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos que en este caso fueron el sexo y delegaciones. El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de derechohabientes atendidos por el programa en cada delegación por sexo.

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue diseñado. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

Con la información recolectada a partir de la prueba piloto se realizó una valoración de los instrumentos que gira en torno a la posibilidad de haber generado una herramienta de recolección de información que garantice recabar la información con las restricciones de costos y tiempos para su aplicación, mismas que han descrito con anterioridad.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:



Tabla 5. Actividades de trabajo de campo

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta	24 de abril al 4 de mayo	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos de campo por Centros de Desarrollo Comunitario DIF-CDMX
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 al 22 de mayo	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas con el personal de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El instrumento aplicado se incluye en Anexos.

Finalmente, se señala que el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas al menos en las siete categorías señaladas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha de aplicación del instrumento por los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social, ajustándolo a la entrada en vigor de las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del DIF-CDMX para el Ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017.

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1. Estructura Operativa

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:



Tabla 6. Estructura operativa del programa social

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
1	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	54	Lic. en Derecho	1.-Comisión Nacional de Derechos Humanos 2.-CONADIS 3.-Presidencia de la República
2	Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación	Licenciatura Titulado	4	* Optimizar los servicios de prevención y rehabilitación a través de las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación dirigidas a la población en riesgo, con discapacidad y sus familias. * Asegurar la coordinación con demás dependencias del Gobierno del Ciudad de México para fortalecer servicios integrales en beneficio de las personas con discapacidad. * Diagnosticar las necesidades de la población con discapacidad que acude a solicitar servicios o apoyos técnicos con la finalidad de proporcionarles opciones integrales de atención.	Mujer	ND	Maestría en Ciencias de la Familia	16 años * Supervisor Paramédico en Área Normativa * Subdirectora de Unidades Operativas en los Estados * Jefatura de Unidad Departamental de Detección Temprana



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
3	Subdirección de Educación	Licenciatura Titulado	3	<ul style="list-style-type: none">* Coordinar la atención integral a personas con discapacidad en las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación a través de diferentes acciones de inclusión social encaminadas a la autonomía de las personas con discapacidad.* Realizar talleres informativos sobre orientación familiar en las Unidades Básicas de Rehabilitación, el Centro de Atención para Personas con Discapacidad y las Unidades Móviles de Rehabilitación.* Impulsar la participación comunitaria de los derechohabientes, sus familias y/o cuidadores primarios para fortalecer la formación de redes sociales de apoyo.* Desarrollar estrategias de promoción de los servicios que se proporcionan en las Unidades Básicas de Rehabilitación, el Centro de Atención para Personas con Discapacidad y las Unidades Móviles de Rehabilitación.* Coordinar grupos de trabajo con el personal de las Unidades y Centro para la elaboración de cuadernillos informativos sobre los servicios que se imparten.* Supervisar la operación de las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación para la optimización de recursos.	Mujer	29	Lic. en Psicología	3 años DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
4	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none"> * Integrar la información de los reportes mensuales, trimestrales y anuales de cada Unidad y Centro. * Establecer medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a servicios integrales de rehabilitación. * Supervisar la operación de las Unidades Básicas de Rehabilitación y Centro de Atención a Personas con Discapacidad, en función de sus actividades y productividad. * Coordinar reuniones periódicas con los responsables del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación para la detección de necesidades de equipamiento, mantenimiento, recursos materiales y recursos humanos. * Elaborar diagnósticos de la población derechohabiente que acude al Centro de Atención a Personas con Discapacidad, Unidades Básicas de Rehabilitación y Unidades Móviles de Rehabilitación. * Implementar mejores prácticas de atención en materia de rehabilitación aprovechando experiencias a nivel nacional e internacional. 	Mujer	39	Lic. en Psicología	<p>10 años de experiencia en el trabajo con personas con discapacidad y rehabilitación, en la coordinación e implementación de planes de trabajo, así como elaboración de diagnósticos, e implementación de mejores prácticas de atención en materia de rehabilitación. Coordinadora de la Unidad Básica de Rehabilitación Villa Olímpica - Tlalpan (Dirección de Desarrollo Social - Tlalpan)</p> <p>Coordinadora de la Unidad Básica de Rehabilitación - Iztapalapa (Dirección General de Desarrollo Social Iztapalapa)</p> <p>Jefa de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables y Discapacidad – Iztapalapa</p> <p>2 años en DIF CDMX, en la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación.</p>
5	Coordinador de la UBR	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none"> * Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas. * Elaboración de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación. * Elaboración del plan de trabajo interno de 	• 8 Mujeres	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				la UBR. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.				
6	Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	• 2 Mujeres • 3 Hombres	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II
7	Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuente en caso de que la persona con discapacidad haya sido candidato. * Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.	• 4 Mujeres • 1 Hombre	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II
8	Médico	Licenciatura Titulado	1-2	• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento. • Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	• 5 Mujeres • 3 Hombres	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II



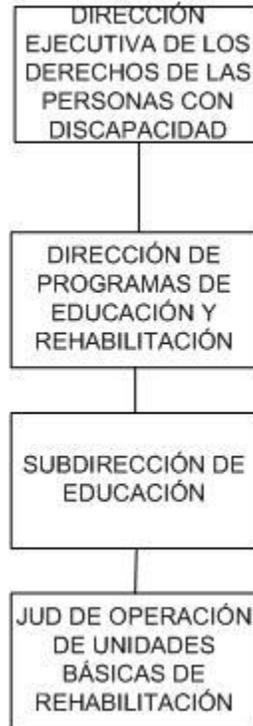
No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
9	Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* Atención Psicológica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • 6 Mujeres • 2 Hombres 	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II
10	Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • 11 Mujeres • 4 Hombres 	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II
11	Terapista (en Lenguaje)	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-3	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Mujer 	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II	Para conocer el detalle consultar Anexo II

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, DIF-CDMX y Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Diciembre de 2015. MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

Conforme a lo señalado en la Tabla, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad para el programa social está conformada por 60 personas servidoras públicas. Del total, el 8.3% lo constituye personal de estructura, 21.7% personal técnico operativo, 8.3 % personal eventual y 61.7% prestadores de servicios asimilados a salarios (Ver Anexo II con información complementaria). El organigrama del área responsable se presenta a continuación:



Ilustración 1. Organigrama personal de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDPD) que opera el Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación



Fuente: Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Diciembre de 2015. MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño.

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución con el fin de proponer mejoras que involucren una implementación más eficaz y eficiente.



Tabla 7. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	El programa Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación va dirigido a personas con discapacidad, preferentemente en situación de pobreza extrema que habitan en la Ciudad de México, en alguna colonia con Índice de Desarrollo Social (IDS) bajo y muy bajo; busca contribuir al ejercicio del derecho a la rehabilitación y habilitación, a través de servicios de rehabilitación.	Se atiende a personas con discapacidad a través de servicios de rehabilitación y terapia psicológica.	Parcial	Los derechohabientes en el año 2016 pertenecen al grupo de personas con discapacidad y se les han brindado terapias de rehabilitación o habilitación. A pesar de ello, no se generó evidencia de que se atiende a preferentemente a personas en situación de pobreza extrema que habitan en la Ciudad de México o en alguna colonia con Índice de Desarrollo Social (IDS) bajo y muy bajo.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Es el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDPD), la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación (DPER), la Subdirección de Educación (SE) y la Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación, son las áreas responsables de llevar a cabo la operación y seguimiento del Programa.	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDPD), la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación (DPER), la Subdirección de Educación (SE), y la Jefatura de Unidad Departamental de Operación de las Unidades Básicas de Rehabilitación. Siendo estas las áreas responsables de llevar a cabo la operación y seguimiento del programa.	Satisfactorio	Todas las áreas del DIF-CDMX que debían colaborar en la operación del programa, en tareas de campo o administrativas, participaron durante el ejercicio 2016.
II. Objetivos y Alcances	Brindar a las 13,000 personas con Discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México, servicios de rehabilitación física y atención psicológica para promover la inclusión social. Para tal efecto, el Programa cuenta con siete Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR's), cuatro Unidades Móviles de Rehabilitación y un Centro de Atención para Personas con Discapacidad (CAPD).	Se realizó en primera instancia difusión de los servicios en jornadas en campo, DIF Itinerantes, Tu Ciudad Te Requiere, Jornadas de Rehabilitación en la Comunidad, a través del Proyecto "Redes Comunitarias", etc. Alcanzando los siguientes resultados: 13,013 personas fueron atendidas, de las cuales 1,492 son personas empadronadas recibiendo un total de 140,278 servicios de rehabilitación integral en las siguientes modalidades (atención médica, psicología, terapia de lenguaje, terapia física, terapia ocupacional y estimulación temprana).	Parcial	Aunque se atendieron a 13,013 personas, en dicha cifra se considera a los familiares de las personas con discapacidad que no son parte de la población objetivo. Sólo 1,492 personas forman parte del padrón de derechohabientes lo que representa el 11.4% de la población que se planteó en los objetivos para el ejercicio 2016. Sin embargo, en las reglas de operación de 2017 la población a atender quedó definida de manera adecuada.



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
III. Metas Físicas	<ul style="list-style-type: none"> El Programa garantizará los servicios de rehabilitación física y atención psicológica para la inclusión social a 13,000 personas mediante la implementación de diversas modalidades terapéuticas: mecanoterapia, hidroterapia, masoterapia, termoterapia, electroterapia, terapia de lenguaje, terapia ocupacional, referencias médicas y psicológicas, así como canalizaciones de trabajo social a diversas instituciones que atienden a personas con discapacidad y sus familias durante el ejercicio fiscal 2016. La cobertura es del 10.4% personas en situación de pobreza beneficiados por el Programa. El Programa pretende impartir pláticas informativas con enfoque de derechos humanos y género a PcD y su familia con el propósito de generar un cambio en la percepción de sí mismos y aceptación de la familia y de la comunidad, ejerciendo con ello sus derechos como ciudadano. 	<p>En las 7 Unidades Básicas de Rehabilitación y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad se brindaron los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se atendió a 13,013 Personas con Discapacidad de primera vez a las cuales se les otorgaron los siguientes servicios: Atención Médica, Psicológica, Terapia de Lenguaje y Física, Canalizaciones Internas y Externas. Se otorgaron 140,278 servicios a Personas con Discapacidad de manera Subsecuente, entre ellas (Atención Médica, Psicológica, Terapia de Lenguaje, Física y Ocupacional). Se realizaron 132 pláticas; 58 fueron con enfoque de Derechos Humanos y 74 en materia de salud. Se llevaron a cabo 98 talleres; 15 fueron con enfoque de Derechos Humanos y 83 en materia de salud. Se realizaron 69 eventos; 38 fueron con enfoque de Derechos Humanos y 31 en materia de salud. 	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las reglas de operación. En relación a las personas atendidas, y los servicios programados. Lo anterior toda vez que se realizó la difusión pertinente de las actividades internas de las 7 UBR y el CAPD, así como se realizó difusión del programa en eventos de inclusión social, organizados por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con discapacidad, así como de otras ejecutivas de esta entidad, además de participar en las ferias de servicios y atención a la comunidad, donde también brindamos atención y se realizó difusión de este programa.
IV. Programación Presupuestal	Para el presente ejercicio fiscal, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal autorizó un presupuesto de \$318,065.00 (TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL SESENTA Y CINCO PESOS 00/100M.N.) al Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación.	Para el ejercicio fiscal 2016, se autorizó un presupuesto de \$318,065.00 (TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL SESENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) que fue modificado a \$3,086,130.00 del que se ejercieron \$3,086,127.87	Satisfactorio	El presupuesto ejercido durante el año fiscal 2016 fue cercano al 100% del modificado.



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Requisitos de Acceso</p> <p>a) Ser persona con discapacidad en situación de pobreza que presente dificultad para realizar al menos una de las siguientes actividades: caminar o moverse, ver, hablar o comunicarse, escuchar, atender el cuidado personal, poner atención o aprender, o limitación mental.</p> <p>b) Ser residente de la Ciudad de México (CDMX) de 3 años a la fecha.</p> <p>Al ingresar las personas con discapacidad a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención para personas con discapacidad deberán presentar en original y copia en el área de Trabajo Social en un horario de 8:00 a 14:00 horas, los siguientes documentos que respalden los criterios de acceso a los servicios especializados:</p> <p>1) Acta de nacimiento de la persona con discapacidad.</p> <p>2) En caso de ser mayor de edad, presentar una identificación oficial vigente (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).</p> <p>3) En el caso de menores, el padre o tutor deberá de presentar una identificación oficial vigente (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).</p> <p>4) Clave Única de Registro de Población (CURP).</p> <p>5) Comprobante de domicilio vigente, no menor a 3 años de residencia.</p> <p>6) Constancia de Discapacidad y Funcionalidad expedido por el Sector Salud (Secretaría de Salud del Gobierno de la CDMX, Secretaría de Salud Federal, IMSS, DIF Nacional, ISSSTE) cuya fecha de elaboración sea menor a un año, tomando como referencia la fecha en la que se integra el expediente.</p> <p>Procedimientos de Acceso</p> <p>a) Por iniciativa propia de la persona con discapacidad o de su familiar, acude</p>	<p>El procedimiento de acceso se realiza durante todo el año, a petición expresa del solicitante ante el área de Trabajo Social. La Trabajadora Social realiza la entrevista al solicitante y de acuerdo al resultado de la entrevista es canalizado a hospital especializado o remitido al médico de la UBR/CAPD para su evaluación correspondiente y definición de los servicios a otorgar. Si la persona con discapacidad es aceptada se le entrega "Carnet de citas". En el caso de que no sea aceptada la persona con discapacidad se le canaliza a instituciones donde pueda recibir la atención requerida mediante Formato de canalización para el servicio especializado". La documentación se entrega en el área de Trabajo Social de cada UBR/CAPD.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>En general, el programa opera bajo los requisitos y procedimientos de acceso establecidos en las Reglas de Operación.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>directamente a las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención para Personas con Discapacidad, de 8:00 a 14:00 horas, de acuerdo a su lugar de residencia.</p> <p>b) Por solicitud escrita de la persona con discapacidad o su familiar al Titular de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.</p> <p>c) Por canalización de otra dependencia de la CDMX o federal en materia de salud y/o rehabilitación.</p> <p>d) Por solicitud expresa de alguna instancia de gobierno de la CDMX o instrucción del Director General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas con discapacidad solicitan el ingreso a los servicios de la UBR 2. En la UBR se proporciona la información de los requisitos y documentos que deben entregar para ingresar al Programa. 3. Se realiza la valoración médica de los solicitantes. 4. Si es viable de atención en la UBR se le solicita la documentación necesaria para su expediente. 5. Se le hace la cédula de ingreso al servicio y se entrega el carnet de citas 	<p>El derechohabiente acude a su cita de primera vez, se integra su expediente y se llena el tarjetón de terapias con las citas programadas de rehabilitación integral (física y psicológica). Se da seguimiento al derechohabiente atendiendo que asista a las citas programadas, ya sean de rehabilitación, terapia psicológica y pláticas o talleres de inclusión social. Si la rehabilitación es exitosa se da de alta sino, se hace una valoración médica y se continua con la terapias integrales.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>En general, el programa opera bajo los procedimientos de operación y, supervisión y control.</p>
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>La población en general, que consideren que son afectados en actos o resoluciones administrativas por personal del Programa, podrán presentar su inconformidad al Titular de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Datos mínimos de identificación y contacto de quien presenta la queja o inconformidad. b) Nombre y cargo de la autoridad o servidor(a) público(a) que es señalado(a) como responsable del motivo de la queja. c) Descripción breve, clara y detallada del motivo de la queja o inconformidad. d) Especificación de la petición, motivo de la queja e inconformidad. 	<p>Podrán presentar su inconformidad al Titular de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Los derechohabientes que así lo consideran, pueden poner una denuncia o inconformidad con la operación y la atención del programa.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes:</p> <p>a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho del programa social, y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.</p> <p>b) Cuando la persona derechohabiente del Programa, exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa.</p> <p>c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación al programa social por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.</p>	<p>En la siguiente dirección electrónica http://www.dif.df.gob.mx/dif/atn_ciudadana.php se reciben dudas, solicitudes de servicios, sugerencias y comentarios para su atención y canalización al área competente.</p>	Satisfactorio	<p>Se mencionan los casos en los que se pueden exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, sin embargo durante el ejercicio 2016 no se tuvo conocimiento de mecanismos de exigibilidad interpuestas ante las instancias correspondientes.</p>
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>La evaluación interna del presente Programa será anual y estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF-DF, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, para lo cual se recurrirá a la Metodología de Marco Lógico aprobada por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, Naciones Unidas) y los resultados de la evaluación serán compartidos por ambas instancias. Para la construcción de los indicadores de este Programa se seguirá la Metodología de Marco Lógico el cual ha sido definido en los siguientes pasos para el análisis integral del programa: a) Identificación del problema, b) Identificación de los involucrados, c) Verificación de la jerarquía de los objetivos, d) Verificación en la congruencia (horizontal y vertical) en la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual resume lo que el programa pretende hacer y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza de forma anual una evaluación interna, a cargo de la Dirección de Planeación, misma que se elabora de acuerdo a los lineamientos que establece -cada año- el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. • Al término de las pláticas, talleres o eventos se realizan encuestas de satisfacción a las personas asistentes. 	Parcial	<p>Aunque año con año se realizan las evaluaciones internas, no existe la obligación de dar seguimiento a las estrategias de mejora que se generan a partir de las mismas, por tanto tienen el carácter de observación y no necesariamente se reflejan en la mejora del Programa.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del programa serán monitoreados y evaluados a través de indicadores de cumplimiento de metas asociadas a objetivos, e) Verificación de los indicadores que deban ser relevantes y pertinentes de acuerdo con los propósitos, necesidades y características del Programa Social, y) Monitoreo de desempeño e impacto del programa en la población beneficiaria.</p>			
<p>X. Formas de Participación Social</p>	<p>De acuerdo a los principios de la política de Desarrollo Social de la Ley de Desarrollo Social del D. F., el programa coadyuva al principio de participación en la siguiente modalidad: El derechohabiente participa de forma individual en la etapa de seguimiento solicitando información.</p>	<p>En la práctica no se aplica ningún instrumento de participación ciudadana.</p>	<p>No satisfactorio</p>	<p>De acuerdo con el Artículo 4 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal los instrumentos de participación ciudadana son: Plebiscito; Referéndum; Iniciativa Popular; Consulta Ciudadana; Colaboración Ciudadana; Rendición de Cuentas; Difusión Pública; Red de Contralorías Ciudadanas; Audiencia Pública; Recorridos del Jefe Delegacional; Organizaciones Ciudadanas, y Asamblea Ciudadana. El Programa no tiene en las Reglas de Operación, ni en la práctica, al menos uno de los anteriores instrumentos de participación ciudadana.</p>
<p>XI. Articulación con Otros Programas Sociales</p>	<p>Programa de Apoyo Económico a Personas con discapacidad Permanente; Gratuidad en el Sistema de transporte Colectivo; Programa de Promoción a la Salud Asistencia Social, Programa de Promoción a la Salud Asistencia social Fomento al Apego y Protección de las Madres a sus hijas e Hijos desde su Nacimiento "Cunas CDMX"; Programa de Prevención, Rehabilitación e Integración Social (Entrega de Constancias de Cortesías Urbanas); Programa de Atención Psiquiátrica; Programa de Seguro Popular de la Secretaría de Salud Federal; Programa de Coinversión para el Desarrollo Social del Distrito Federal y Programa de Empleo Temporal.</p>	<p>Se realizan canalizaciones médicas a otras instituciones (donde la patología de los solicitantes pueda ser atendida) y dentro del mismo DIF-CDMX a la actividad de impulso a los derechos de las personas con discapacidad para que reciban ayudas técnicas como: andaderas, bastones blancos, sillas de ruedas, etc.; se realiza el seguimiento de la entrega de ayudas técnicas a los canalizados desde las UBR y el CAPD.</p>	<p>Parcial</p>	<p>De acuerdo con información de los responsables, el programa se articula en materia de canalización con Hospitales, Centros de Salud e instituciones especializadas para la atención de personas con discapacidad que son rechazados en las UBR's/CAPD.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación 2016 e información de la operación proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.



En resumen, se puede identificar que la operación del Programa social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello contribuyen al propósito del mismo. De los doce numerales que se consideran para la contrastación del debe ser con la forma en que se operó el programa el nivel de cumplimiento es satisfactorio en el 50%, parcialmente satisfactorio en el 33% y no satisfactorio en el 17%.

Las principales áreas de oportunidad en la operación están en las metas físicas y las formas de participación social. La meta física se refiere a personas con discapacidad y en la práctica se contabilizaron no sólo a las personas con discapacidad atendidas sino a sus familiares, para tener datos pertinentes respecto al alcance de las metas físicas se debe adecuar el conteo de la población atendida considerando únicamente a las personas con discapacidad que son atendidas por primera vez en las UBR o el CAPD; en el ejercicio 2017 se considera como persona atendida por el programa cuando la persona con discapacidad acude a su cita de primera vez, se convierte en derechohabiente. Respecto a las formas de participación social se sugiere encontrar mecanismos a través de los que el derechohabiente sea participante activo de la planeación u operación del programa social.



III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016

Retomando información disponible en las Reglas de Operación de los últimos tres periodos, el avance del programa social en la cobertura de la población objetivo, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8. Evolución de la cobertura del programa social, 2014-2016

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Se refiere a las personas con discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México.	Personas con discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México y son derechohabientes del Programa.	Proporción de personas con discapacidad en situación de pobreza que habitan en la Ciudad de México que son atendidas a través del Programa.	
Cifras 2014	281,674	1,803	0.64%	En el año 2014, se atendió a 23,922 personas de las cuales 1,803 fueron empadronadas, recibiendo un total de 186,717 servicios. Para la atención de las personas se incorporaron médicos en el área de rehabilitación y terapistas de trabajo social.
Cifras 2015	285,687	1,791	0.63%	En el año 2015, se atendió a 14,139 personas de las cuales 1,791 fueron empadronadas, recibiendo un total de 176,808 servicios.
Cifras 2016	125,165	1,492	1.19%	En el año 2016, se atendió a 13,013 personas de las cuales 1,492 fueron empadronadas, recibiendo un total de 140,278 servicios.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Se puede observar que dada la amplitud de la población con discapacidad en la Ciudad de México y los recursos limitados con los que opera el programa la cobertura de atención es menor a dos puntos porcentuales. Hay una tendencia a la baja respecto a las personas con discapacidad que se integran año con año como derechohabientes así como una disminución en el número total de servicios que se brindaron; en 2016 se sumaron 1,492 derechohabientes nuevos.

La variación negativa respecto al número de servicios se debe a las siguientes causas:

En el Centro de Desarrollo Comunitario Xochimilco Muyuguarda, hubo servicio intermitente de agua lo cual repercutió en la realización de las actividades en la Unidad Básica de Rehabilitación Xochimilco Muyuguarda, por lo cual se tuvieron que suspender los servicios que se tenían programados.

Los servicios de estimulación temprana en la Unidad Básica de Rehabilitación Ajusco, no se otorgaron durante 6 meses debido a las fuertes lluvias que se presentaron en el año, por lo cual se deterioraron las instalaciones, en este sentido, se salvaguardo la integridad de las personas derechohabientes.

Por otra parte se brindaron servicios en campo a través de las Unidades Móviles de Rehabilitación, de esta manera los equipos interdisciplinarios acudieron a tres Instituciones de Asistencia Privada(IAP): Aldeas infantiles y Juveniles SOS de México I, Fundación Jóvenes Tlatilco A.C, Centro de Educación Diferencial A.C, en el marco de las Jornadas de Unidades Móviles de Rehabilitación, atendándose un total de 20 personas , con 100 servicios (Trabajo Social, Médico, Psicología y Terapia Física),también se realizaron 3 platicas con enfoque de derechos humanos y salud, con 60 asistentes.

Además, como un proceso de mejora continua, a través de un convenio de colaboración entre DIF- Nacional y DIF-CDMX, se implementó el proyecto “Mantenimiento e Infraestructura de 3 Unidades Básicas de Rehabilitación del DIF- CDMX”

Cuyo objetivo fue: Ampliar la cobertura de atención de las personas con discapacidad y sus familias en las Unidades Básicas de Rehabilitación, a través del mantenimiento de su infraestructura, que permita una mejor distribución, accesibilidad y tránsito con la finalidad de elevar la calidad de la atención dirigido a este importante sector de la población.

En la UBR Xochimilco- Muyuguarda se realizó la reestructuración de espacios en el área de terapia física, donde se contemplaron 3 cabinas en esta área, con puertas corredizas y pintura, para los servicios de termoterapia, electroterapia y masoterapia.

En el área de la Coordinación de la UBR, se realizó también una reestructuración de los espacios, lográndose la división del área de trabajo social y la coordinación, con la finalidad de brindar un mejor servicio al derechohabiente, teniendo en cuenta que la problemática a revisar en ambas áreas en relación a los derechohabientes requiere de una privacidad, con la que no se contaba anteriormente.

El consultorio médico se pintó completamente, quedando en óptimas condiciones para continuar brindando el servicio. De igual manera sucedió con el espacio de Terapia de Lenguaje y Psicología, que estaba falto de pintura.

En la UBR Álvaro Obregón, se llevó a cabo una reubicación de los espacios en este proyecto de reestructuración. Con anterioridad los espacios para brindar la atención estaban dispersos, con este proyecto, se logró reubicar los servicios en el área de terapia



física. Se hicieron cabinas para los servicios de termoterapia, electroterapia y masoterapia; así como una reubicación del consultorio médico que cumpliera con los criterios de accesibilidad, además se reubicaron los servicios de terapia de lenguaje y psicología, también el de la coordinación.

También fueron reestructurados los baños, con la finalidad de que cumplieran con los criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad. Todos los espacios fueron debidamente pintados.

De esta manera se logró reunificar todos los servicios de la UBR en comento en una misma área, para la comodidad de la persona derechohabiente y la calidad de la atención hacia este sector de la población.

En la UBR Azcapotzalco, la reestructuración consistió en ampliar los espacios existentes en el área de terapia física, electroterapia y mecanoterapia, así como el consultorio médico, trabajo social y psicología los cuáles no contaban con el espacio suficiente y adecuado según los criterios de accesibilidad. También se realizó el servicio de pintura.

Adicionalmente, es importante resaltar el perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme lo establecen su objetivo general y requisitos de acceso, mismo que se presenta a continuación:

Tabla 9. Perfil de los derechohabientes del programa social

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas derechohabientes que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Ser persona con discapacidad en situación de pobreza que presente dificultad para realizar al menos una de las siguientes actividades: caminar o moverse, ver, hablar o comunicarse, escuchar, atender el cuidado personal, poner atención o aprender, o limitación mental.	100	
Ser residente de la Ciudad de México (CDMX) de 3 años a la fecha.	98.42	Se presentaron casos de excepción, personas que tienen alguna discapacidad y viven en zonas conurbadas con la Ciudad de México.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.



Con base en lo anterior, el programa social cuenta con los mecanismos que a continuación se detallan para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos:

- La valoración médica, previa, para la incorporación al programa o en su defecto para canalizarlos a otra institución que pueda brindarle servicios de rehabilitación de acuerdo con la patología presentada.
- Unidades móviles mediante las que se puede acceder a la población objetivo que habita en lugares distantes.

III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:

1. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO:

Ser persona con discapacidad, preferentemente en situación de pobreza extrema que presente dificultad para realizar al menos una de las siguientes actividades: caminar o moverse, ver, hablar o comunicarse, escuchar, atender el cuidado personal, poner atención o aprender, o limitación mental y ser residente de la Ciudad de México. Los requisitos documentales son: acta de nacimiento de la persona con discapacidad; en caso de ser mayor de edad, identificación oficial vigente (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

En el caso de menores de edad, el padre o tutor deberá de presentar una identificación oficial vigente (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional); Clave Única de Registro de Población (CURP); Comprobante de domicilio vigente, no mayor a 6 meses; constancia de Discapacidad y Funcionalidad expedido por el Sector Salud, o Referencia y contra-referencia, expedida por la Secretaría de Salud Federal, IMSS o ISSSTE. En el caso de no contar con ningún documento emitido por ninguna de las instancias mencionadas con anterioridad, se tomará la valoración médica y la historia clínica realizada por el médico de la Unidad de Rehabilitación, como Diagnóstico de Discapacidad, cuya fecha de elaboración sea menor a un año, tomando como referencia la fecha en la que se integra el expediente.

El proceso de acceso comienza con la operación del siguiente procedimiento: el solicitante acude a la UBR para solicitar informes; posteriormente con su documentación completa acude a pre-valoración médica y si el diagnóstico corresponde a los servicios otorgados por la UBR se integra al programa previa revisión de su documentación. Finalmente se le programa su consulta médica de primera vez.



2. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN:

El derechohabiente acude a su cita de primera vez, se integra su expediente y se llena el tarjetón de terapias con las citas programas de rehabilitación integral (física y psicológica). Se da seguimiento al derechohabiente atendiendo que asista a las citas programadas, ya sean de rehabilitación, terapia psicológica y pláticas o talleres de inclusión social. Si la rehabilitación es exitosa se da de alta sino, se hace una valoración médica y se continua con la terapias integrales.

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos³, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

Tabla 10. Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social Evalúa CDMX

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	NA	Sí
Difusión	Requisitos y procedimientos de acceso	2	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	NA	NA
Solicitud	Procedimiento administrativo de ingreso del derechohabiente a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención a Personas con Discapacidad	3	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	NA	Sí
Incorporación	Procedimiento administrativo de ingreso del derechohabiente a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención a Personas con Discapacidad	4	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	NA	Sí

³Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.



Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Obtención de bienes y/o servicios	Procedimiento administrativo de ingreso del derechohabiente a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención a Personas con Discapacidad	5	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	NA	Sí
Entrega	Procedimiento administrativo de ingreso del derechohabiente a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención a Personas con Discapacidad	6	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	NA	Sí
Incidencias	Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana	7	Sí	Sí	No	No	No	No	NA	Sí	Sí
Seguimiento y monitoreo	Supervisión y control	8	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

Los incisos que van del A al I, refieren a:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

La gestión operativa del programa cuenta con procesos equivalentes a los ocho del Modelo General de Procesos. Los recursos financieros que se dedican a cada proceso o la infraestructura necesaria para el desarrollo de los mismos no están determinada en el procedimiento, pero se contabilizan los tiempos necesarios así como el personal que interviene en cada uno.

Para la evaluación operativa de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- A. Tiene un inicio
- B. Tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del proceso son lo suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.



Tabla 11. Matriz de valoración de los procesos del programa social

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación, programación y presupuestación	1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	El proceso cubre aspectos de la planeación estratégica.
Requisitos y procedimientos de acceso	2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	El proceso difunde la información de requisitos de ingreso e incorpora cuatro procedimientos de acceso así como los casos de excepción y criterios de exclusión del programa.
Procedimiento administrativo de ingreso del derechohabiente a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención para Personas con Discapacidad	3	Sí	Sí	Sí	Sí	Parcialmente	Parcialmente	Sí	No	Parcialmente	Parcialmente	Sí	Sí	Se incorporan cuatro procesos: solicitud, incorporación, obtención de los servicios y entrega. En la incorporación se corrobora la condición médica y la continuidad de los pacientes de primera vez aunque se contabiliza la primera vez en cada servicio lo que multiplica el número de consultas de primera vez que no necesariamente empata con el número de derechohabientes nuevos. De la capacidad instalada y los recursos financieros



Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														destinados al proceso de obtención de servicios depende la población que puede ser atendida, por tanto aunque las instalaciones y los recursos financieros cubren las necesidades del proceso para cierto número de individuos, no son suficientes para las metas de atención que se plantea el programa.
Proceso de queja o inconformidad ciudadana	4	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Presenta canales para la presentación de inconformidades pero es poco claro y sin tiempos definidos.						
Supervisión y control de Matriz de Indicadores de Resultados	5	Sí	El proceso permite tener datos específicos sobre los resultados de la operación del Programa y generar estrategias para el logro de las metas en el ejercicio dada la revisión trimestral.											

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016, se presentan a continuación:

Tabla 12. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	PcD en la CDMX con acceso al derecho a la Salud	$(\text{Total de PcD en la CDMX con acceso al derecho a la Salud en el año } t / (\text{Total de PcD en la CDMX}) * 100$	2.69%	ND
Propósito	Porcentaje de PcD en situación de Pobreza en la CDMX beneficiadas por el programa	$(\text{PcD en situación de Pobreza que habitan en la CDMX beneficiadas por el programa} / \text{Total de PcD en situación de Pobreza en la CDMX en el periodo } t) * 100$	10.40%	ND
Propósito	Porcentaje de PcD derechohabiente dadas de alta en los servicios de rehabilitación física y psicológica	$(\text{PcD derechohabiente dadas de alta en los servicios de rehabilitación física, psicológica en el año } t / \text{Total de PcD derechohabiente en el año } t) * 100$	35.50%	ND
Componente	Porcentaje de PcD derechohabiente atendidas en los servicios de rehabilitación física	$((\text{PcD derechohabiente atendidos en los servicios de Terapia física} + \text{PcD derechohabiente atendidos en terapia ocupacional} + \text{PcD derechohabiente atendidos en terapia de lenguaje} + \text{Estimulación Múltiple Temprana}) \text{ en el periodo } t / \text{Total de PcD derechohabientes en el periodo } t) * 100.$	111.65%	ND
Componente	Porcentaje de servicios de rehabilitación física en el periodo.	$(\text{Total de servicios de rehabilitación física otorgados en el periodo } t / \text{Total de servicios de rehabilitación física proyectados en el periodo } t) * 100$	75.12%	ND
Componente	Porcentaje de PcD derechohabiente con atención psicológica	$(\text{Total de PcD derechohabiente atendidos en el periodo } t / \text{Total de PcD derechohabiente que son referidos para la atención psicológica}) * 100$	136.22%	ND
Componente	Porcentaje de PcD derechohabiente y su familia que han recibido servicios de inclusión social	$(\text{No. de PcD derechohabiente y su familia que han recibido servicios de inclusión social (Intervención social, Pláticas informativas, talleres y eventos con enfoque de derechos humanos y género) en el periodo } t / \text{Total de PcD y su familia que ingresaron a las UBRs en el periodo } t) * 100$	405.22%	ND
Actividad	Porcentaje de Personas detectadas con factores de riesgo de discapacidad que acuden a las Unidades	$(\text{No. de Personas detectadas con factores de riesgo de discapacidad en las UBRs} / \text{Total de personas que acuden a las UBRs}) * 100$	19.34%	ND



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
	Básicas de Rehabilitación			
Actividad	Porcentaje de consulta médica de primera vez realizada a PcD	$(\text{Total de consulta médica de primera vez realizada a PcD} / \text{Total de consulta médica de primera vez programada a PcD}) * 100$	86.11%	Cortes en el servicio de luz por lo que algunas consultas deben ser re-programadas.
Actividad	Porcentaje de consulta médica de subsecuente a derechohabientes realizada	$(\text{Total de consulta médica subsecuente a derechohabientes realizada} / \text{Total de consulta médica subsecuente a derechohabientes programada}) * 100$	92.16%	Cortes en el servicio de luz por lo que algunas consultas deben ser re-programadas.
Actividad	Porcentaje de terapias físicas realizadas conforme a las modalidades de Mecanoterapia, Hidroterapia, masoterapia, termoterapia, y electroterapia	$(\text{Sumatoria del total de terapias físicas realizadas conforme a las modalidades de Estimulación Múltiple Temprana, Mecanoterapia, Hidroterapia, masoterapia, termoterapia, y electroterapia} / \text{Total de terapias físicas programadas conforme a las modalidades de Mecanoterapia, Hidroterapia, masoterapia, termoterapia, y electroterapia}) * 100$	75.12%	Falta de suministro de agua o luz por lo que se cancelan terapias que ya habían sido programadas.
Actividad	Porcentaje de sesiones de terapia de lenguaje realizadas	$(\text{No. de sesiones de terapia de lenguaje realizadas} / \text{No. de sesiones de terapia de lenguaje programadas}) * 100$	48.16%	Cortes en el servicio de luz por lo que algunas consultas deben ser re-programadas.
Actividad	Porcentaje de sesiones de terapia de ocupacional realizadas	$(\text{No. de sesiones de Terapia ocupacional realizadas} / \text{No. de sesiones de Terapia ocupacional programada}) * 100$	423,92%	ND
Actividad	Porcentaje del Personal de la UBRS actualizado en materia de Habilitación y Rehabilitación para PcD	$(\text{Total de constancias de actualización del personal de las UBRs en materia de habilitación y Rehabilitación en el periodo t} / \text{Total de Personal de las UBRs}) * 100$	700%	Depende del tiempo disponible del personal así como de la programación de los cursos.
Actividad	Porcentaje de sesiones de consulta psicológica de primera vez y subsecuente realizadas a PcD derechohabiente	$(\text{No. de sesiones de consulta psicológica de 1a vez y subsecuente realizadas a PcD derechohabientes} / \text{Total de no. de sesiones de consulta psicológica de 1a vez y subsecuente programadas}) * 100$	91.71%	ND
Actividad	Porcentaje de PcD atendidas que son canalizadas a instituciones externas	$(\text{Total de PcD atendidas que son canalizadas a instituciones externas en el periodo t} / \text{Total de PcD atendidas en el periodo t}) * 100$	8.70%	Depende de la patología que tenga el solicitante de servicios.
Actividad	Porcentaje de PcD atendidas que son referidas a los tratamientos de rehabilitación físico, psicológico o de inclusión	$(\text{Total de PcD atendidas que son referidas a los tratamientos de rehabilitación físico, psicológico o de inclusión social de las UBRs en el periodo t} / \text{Total de PcD atendidas en las UBRs en el periodo t}) * 100$	70.41%	ND



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
	social de las UBRs			
Actividad	Porcentaje de pláticas informativas con enfoque de derechos humanos y género a PcD y familiares realizadas	$(\text{Total de pláticas informativas con enfoque de derechos humanos y género a PcD y familiares realizadas} / \text{Total de pláticas informativas con enfoque de derechos humanos y género a PcD y familiares programadas}) * 100$	126.92%	ND
Actividad	Porcentaje de Talleres participativos con enfoque de derechos humanos a PcD y familiares realizadas	$(\text{Total de Talleres participativos con enfoque de derechos humanos a PcD y familiares realizadas} / \text{Total de Talleres participativos con enfoque de derechos humanos a PcD y familiares programados}) * 100$	53.26%	ND

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información de la Matriz de Indicadores de Resultados del ejercicio 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades destaca que terapia ocupacional, pláticas informativas y actualización del personal de las UBRs—en materia de habilitación y rehabilitación para personas con discapacidad alcanzaron la meta al 423%, 700% y 126% respectivamente. A nivel de componente se destaca que el programa alcanzó la meta en tres i) derechohabientes atendidos en los servicios de rehabilitación física, atención psicológica y servicios de inclusión social. A nivel de Propósito, los indicadores alcanzaron el 10% de personas con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México beneficiadas por el programa y 35% en altas del servicio de rehabilitación. A nivel de Fin, el indicador quedó en el 2.69% lo que se explica, en parte, por el tamaño de la población objetivo y los recursos limitados con los que opera el programa.

En ese sentido, se realiza una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social, a través de la siguiente matriz:



Tabla 13. Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Sí	Se generaron reportes trimestrales y anuales.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Se realiza un reporte mensual por parte de las UBRs y el CAPD a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Sí	El Sistema Único de Información
Las áreas que inicialmente designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	Las áreas generaron la información necesaria.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	Algunas variables contabilizan a una misma persona más de una vez y alteran la medición del indicador.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Sí	Se replantearon las metas del programa para el ejercicio 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

Dentro de este apartado, se realizó una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social:

Tabla 14. Matriz de valoración de la operación del programa social

Aspecto de la operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Sí	Por la naturaleza de los servicios brindados el perfil del personal solicita calificaciones específicas, especialmente en el área de la salud. Además el personal cuenta con amplia experiencia en actividades como las que



Aspecto de la operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Observaciones
		desempeña, tanto operando el programa como en otros empleos.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Sí	La operación se llevó a cabo conforme lo que se estableció en reglas de operación aunque estas no cubrieron todos los aspectos que se solicita evaluar.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Parcialmente	Los recursos destinados a la operación no fueron suficientes para cubrir la meta de derechohabientes nuevos.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Sí	Los nuevos derechohabientes empadronados son personas con discapacidad en situación de pobreza y más del 98% viven en la Ciudad de México.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcialmente	Los recursos destinados a la operación no fueron suficientes para cubrir la meta de derechohabientes nuevos.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Sí	El procedimiento de operación incluye varios de los procesos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Sí	Existen procedimientos en ROP y normatividad para los procesos de programación y presupuestación, monitoreo y generación de indicadores así como leyes que norman las incidencias.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Parcialmente	Sólo los procesos que están dentro del procedimiento de operación que aparece en las ROP.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Parcialmente	Sólo los procesos que están dentro del procedimiento de operación que aparece en las ROP.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Parcialmente	Sólo los procesos que están dentro del procedimiento de operación que aparece en las ROP tienen tiempos planificados.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	Sí	Los actores definidos en los procedimientos participan activamente.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	Sí	Los indicadores de gestión se deben reportar para los informes de gestión y se señalan riesgos en la operación que dificultan el alcance de metas.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	No	Aunque existe el monitoreo no hay obligatoriedad de atender las observaciones.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social	Parcialmente	Se realizan cuestionarios de satisfacción a las personas que acuden a consulta y se recaban quejas, aunque no se presentaron en el ejercicio 2016, respecto a la gestión y calidad de los servicios otorgados.

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la operación proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En suma, la operación del programa en el ejercicio 2016, cubre la mayor parte de los aspectos a valorar. Algunos procesos, aunque existen, no están normados o documentados por lo que no se han generalizado y hecho del conocimiento de cada persona que interviene en la operación del programa –aunque lo realicen de manera empírica-. Además, a pesar de que hay cortes de monitoreo mensual y trimestral no se han planteado mecanismos para realizar mejorar sistemáticas en función de lo obtenido en los indicadores.

IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta del Programa de atención a personas con discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de los derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 311 derechohabientes o tutores de los derechohabientes, de los cuales 65.27% son mujeres y 34.73% hombres.

El promedio de personas por hogar es de 4. Del total, el 61.4% habita en casa propia y el 13.8% en casa rentada.

De las personas con discapacidad encuestadas, el 81.67% presenta dificultad para caminar, moverse, subir o bajar, 7.07% para vestirse, bañarse o comer, 5.46% dificultad para hablar, comunicarse o conversar, 2.89% alguna discapacidad intelectual, 1.92% para poner atención o aprender cosas sencillas, 0.64% para oír, aun usando aparato auditivo y 0.32% dificultad para ver, aun usando lentes.

Los principales resultados arrojados por la encuesta son:

Tabla 15. Resultados de la evaluación de satisfacción del programa social

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • 3.10 • 4.1 • 4.4 • 4.9 • 5.4 	<p>El 22.83% de los entrevistados considera que si no hubiese ingresado al programa no tomaría algún tipo de rehabilitación.</p> <p>El 33.12% considera</p>	<p>Los servicios que se proporcionan generan elevadas expectativas respecto a la oportunidad de recibir rehabilitación y habilitación así como en</p>



Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
		que su calidad de vida antes de ingresar al programa era mala.	la calidad de vida de las personas con discapacidad.
Imagen del programa	<ul style="list-style-type: none"> • 3.1 • 3.2 • 3.3 • 3.11 • 4.8 	<p>El 47.58% de los encuestados se enteraron del programa mediante canalización médica.</p> <p>El 62.38% considera que la información que otorga el programa es muy clara y el 36.01% clara.</p>	El programa es reconocido en otras instituciones médicas como el Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) por lo que casi la mitad de los encuestados llegó por canalización médica. La claridad de la información que reciben los derechohabientes es buena.
Cohesión social	<ul style="list-style-type: none"> • 6.1 • 6.2 • 6.3 	<p>El 55% considera que la relación con su familia ha mejorado derivado de los servicios que le proporciona el programa.</p> <p>El 55% considera que su comunidad ha mejorado gracias a los servicios que le proporciona el programa.</p>	El programa genera mejoras en la relación familiar y de la comunidad respecto a las personas que reciben derechos.
Calidad de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • 3.6 • 3.7 • 3.8 	El 99.68% de los encuestados no ha reportado quejas del programa a la DEDPD.	La calidad en la gestión del programa es bien percibida.
Calidad del beneficio	<ul style="list-style-type: none"> • 3.4 • 3.5 • 4.3 • 4.5 • 4.7 • 4.8 	<p>El 63.67% considera que la atención recibida en la UBR o CAPD fue muy buena y el 34.08% la consideró buena.</p> <p>El 53.7% está muy satisfecho con la atención recibida mientras el 43.73% está satisfecho.</p>	Más del 97% de los entrevistados califican como buena o muy buena la atención lo que permite que los niveles de satisfacción sean de muy satisfecho y satisfecho para la misma proporción de entrevistados.
Contraprestación	NA	NA	NA
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • 4.2 • 5.1 • 5.2 • 5.5 	<p>El 54.34% considera que la rehabilitación recibida, a través del programa, ha contribuido a mejorar su calidad de vida.</p> <p>El 84.24% de los encuestados consideró que el programa influye en su autonomía y/o rehabilitación.</p>	El programa ha generado altos niveles de satisfacción a través de la calidad de los servicios proporcionados por lo que los derechohabientes perciben mejoras en su calidad de vida y en su autonomía o rehabilitación.

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.



De lo anterior se desprende, que la imagen, calidad de gestión, calidad del beneficio, satisfacción y expectativas que genera el programa son positivas. Casi la totalidad de los derechohabientes perciben beneficios en su vida diaria como resultado de los servicios otorgados; el programa no sólo cuenta con buena imagen entre los derechohabientes sino también con otras instituciones médicas, algunas especializadas en rehabilitación.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

V.1. Muestra del Levantamiento del Panel

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social.

Tabla 16. Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	307
Población que participó en el levantamiento de la Línea Base activa en el programa en 2017	307
Población que participó en el levantamiento de la Línea Base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel	0
Población muestra para el levantamiento de Panel	307

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel. El 65.27% son mujeres y el 34.73% son hombres para la población derechohabiente activa en el programa social.

Con relación a su distribución geográfica, se tiene la siguiente información:

Tabla 17. Distribución de la muestra para el levantamiento del panel por delegación

Delegación	Población activa	Población que ha causado baja
Álvaro Obregón	0%	0%
Azcapotzalco	19.61%	0%
Benito Juárez	0%	0%
Coyoacán	1.61%	0%
Cuajimalpa de Morelos	0%	0%
Cuauhtémoc	0.32%	0%
Gustavo A. Madero	26.05%	0%
Iztacalco	0%	0%
Iztapalapa	2.25%	0%
La Magdalena Contreras	0%	0%
Miguel Hidalgo	0.64%	0%
Milpa Alta	11.25%	0%
Tláhuac	15.76%	0%
Tlalpan	11.90%	0%
Venustiano Carranza	0.64%	0%



Delegación	Población activa	Población que ha causado baja
Xochimilco	9.97%	0%

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Con la finalidad de contar con los reactivos suficientes para la evaluación de satisfacción y cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar de la población, como resultado de la intervención, se tendrán los siguientes reactivos adicionales:

Tabla 18. Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base

Categoría	Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Imagen del Programa	NA	NA
Expectativas	NA	NA
	NA	NA
Calidad de la Gestión	NA	NA
Calidad del Beneficio	NA	NA
Contraprestación	¿Cómo califica las actividades que debe realizar?	Proporciona información sobre la valoración que tienen de las actividades.
	¿Qué tan costoso le es llegar a la UBR o CAPD?	Permitirá saber el costo monetario que le representa al derechohabiente asistir a las terapias.
Cohesión Social	NA	NA
Satisfacción	NA	NA

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de panel del programa social se describen a continuación:

Tabla 19. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	8 al 12 de enero de 2018	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances del instrumento de recolección de la información y método de aplicación
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	16 al 21 de enero de 2018	Medir la eficiencia de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	15 de enero de 2018	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	6 al 24 de febrero de 2018	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos de campo por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	1 al 15 de marzo de 2018	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xls”.

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.



VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, para la Evaluación Interna 2016 del programa social.

Tabla 20. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación operado en 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN		Satisfactorio	Se incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos.
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se indica el área responsable de la evaluación y el perfil de los integrantes.
	II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos, se incluye la explicación de la metodología utilizada y la ruta crítica.
	II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos.
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	La evaluación incluye todos los análisis sugeridos por los lineamientos.
	III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Se identifica el problema incluyendo sus causas así como la identificación de los aspectos solicitados por los lineamientos.
	III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Incorpora lo solicitado en los lineamientos y una breve justificación de la evolución en la cobertura.
	III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se incluye un análisis adecuado.
	III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Incluye los programas o acciones con los que tiene complementariedad.
	III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Enlista las características que caracterizan al programa como un programa social, como resultado del análisis.



Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se explican, claramente, los objetivos detectados de corto, mediano y largo plazo.
	IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Menciona la técnica y calificación de la misma que se utilizará.
	IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se propone el diseño del instrumento seleccionado.
	IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Explica adecuadamente el método de aplicación.
	IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Incluye cronograma de aplicación y ruta crítica.
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se incorpora la matriz sugerida por los lineamientos y atiende al área de oportunidad señalada, en la misma evaluación, incorporando el área que debe dar seguimiento a las recomendaciones.
	V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye la matriz FODA de la forma que lo piden los lineamientos.
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Establece estrategias de mejora basadas en la matriz FODA.
	VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye el cronograma de instrumentación.
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES		Satisfactorio	Incluye todas las referencias que se hicieron en el cuerpo de la evaluación.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.



VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

Retomando las medidas correctivas o de reorientación identificadas en la Evaluación Interna 2016 del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación operado en 2015, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

Tabla 21. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Valoración de la satisfacción de los derechohabientes del programa	Evaluación	Mediano	Dirección de Planeación	Se cuenta con formato de satisfacción del servicio, en relación a pláticas y talleres. Nos encontramos diseñando un cuestionario para la evaluación de satisfacción para los derechohabientes del programa	Con la finalidad de contar con la opinión de los derechohabientes, respecto a la calidad de las pláticas y talleres, así como la relevancia de los temas desarrollados en dichos espacios
Fortalecer los mecanismos de evaluación y seguimiento del programa	Evaluación	Corto	Dirección de Planeación	A finales del año 2016, se hizo un trabajo en conjunto con la Dirección de Planeación.	Con la finalidad de plantear para las ROP 2017, mejores indicadores que evaluaran el fin, el propósito, los componentes y las actividades del programa, mismos que aparecen en las ROP 2017
Integración sistemática de la información estadística con otros entes en materia de discapacidad	Operación	Corto	Dirección de Planeación	Apartir de agosto del 2016 a la fecha, se ha compartido información de manera trimestral y se ha reportado los servicios brindados y número de personas atendidas; en el Sistema Nacional de Información en Materia de Asistencia Social (SNIMA).	Con la finalidad de tener una integración sistemática de la información estadística con otros entes.



Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Fortalecer la integración y actualización del padrón de derechohabientes del programa	Operación	Mediano	Dirección de Planeación	Apartir de noviembre del 2016, se está trabajando en las Unidades Básicas de Rehabilitación y el Centro de atención a personas con Discapacidad "Cuautepec" con el Programas Sistema Único de Información (SUI).	Con la finalidad de contar con la información precisa y veraz de los derechohabientes del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VII.1. Matriz FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

Tabla 22. Matriz FODA del programa social

		Fortalezas	Debilidades
Factores Internos Factores Externos		1. Buena imagen entre la comunidad especializada en rehabilitación. 2. Elevada calidad de la gestión percibida por los derechohabientes. 3. Altos niveles de satisfacción de los derechohabientes.	1. El mecanismo de evaluación es sólo la evaluación interna que no tiene el carácter de vinculante. 2. No cuenta con mecanismos de participación social.
	Oportunidades	1. Conjugar esfuerzos con organizaciones no gubernamentales. 2. Permitir la participación ciudadana.	F1-O1 Realizar acuerdos con ONG's para incrementar la población atendida. D2-O1 Aprovechar la imagen que tiene la comunidad del programa e implementar mecanismos de participación social.



Amenazas

- 1. La población objetivo es muy grande y el presupuesto es limitado.
 - 2. Inoperancia de las Unidades Móviles de Rehabilitación, por falta de recursos.
- F2-A2 La imagen del programa puede caer por la inoperancia de las Unidades Móviles de Rehabilitación.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de planeación.

VII.2. Estrategias de Mejora

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:

Tabla 23. Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa social

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
F2-A2 La imagen del programa puede caer por la inoperancia de las Unidades Móviles de Rehabilitación, por falta de recursos financieros y humanos.	Incorporar en el anteproyecto de presupuesto un apartado para la reparación de las Unidades Móviles de Rehabilitación.	Programación y presupuestación.	Ampliar el número de servicios brindados y el padrón de derechohabientes.

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

VII.3. Cronograma de Implementación

Con la finalidad de dar seguimiento a la instrumentación de las estrategias de mejora derivadas de la evaluación interna se presenta el siguiente cronograma:

Tabla 24. Cronograma de implementación de las estrategias de mejora

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Incorporar en el anteproyecto de presupuesto un apartado, para reparación y para contratación de personal especializado, que opere las Unidades Móviles de Rehabilitación, en campo.	Corto	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Dirección de Planeación

Fuente: Elaboración propia. Dirección de planeación.

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), 2017. Aviso por el cual se dan a conocer los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 1724. 31 de abril de 2017.
- Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, 2015, Aviso por el cual se dan a conocer los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016* de los Programas sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), No. 52, 18 de abril de 2015.
- DIF-DF, 2016, Evaluación Interna 2016 del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Móviles de Rehabilitación operado en 2015.
- DIF-DF, 2015, Evaluación Interna 2015 del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Móviles de Rehabilitación en 2014.
- DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.
- DIF-DF, 2015, Reglas de Operación del Programa Niñas y Niños Talento, GODF, No. 20. Tomo I, del 29 de enero de 2015.
- DIF-DF Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.
- Ley de participación ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.



Anexo I

Fecha:

Encuesta al Programa "Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación".

Folio:

Presentación

Buenos días/tardes, mi nombre es : _____ y trabajo para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), estamos llevando a cabo una encuesta sobre el programa "Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación", y nos gustaría contar su colaboración. ¿Me permitiría hacerle unas preguntas?

Folio

- 1 Ingrese otra vez el número de Folio, respetando la misma nomenclatura.

I. Identificación del usuario y sus características generales

1.1. Sexo

Masculino

Femenino

1.2. ¿Cuál es su edad?

1.3. ¿En qué delegación vive?

Álvaro Obregón

Iztapalapa

Azcapotzalco

Magdalena Contreras

Benito Juárez

Miguel Hidalgo

Coyoacán

Milpa Alta

Cuajimalpa

Tláhuac

Cuauhtémoc

Tlalpan

Gustavo A. Madero

Venustiano Carranza

Iztacalco

Xochimilco

1.4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero (a)

Divorciado (a)

Casado (a)

Viudo (a)

Unión libre

Separado (a)

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió

Carrera Técnica

Primaria

Licenciatura

Secundaria

Maestría



Bachillerato o Preparatoria

Doctorado

1.6. ¿Habla una lengua indígena?

Si

No

1.7. Cuando tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende?

Seguro Popular

IMSS

ISSSTE

Centro de Salud CDMX

Hospitales PEMEX

Médico Particular

No cuenta con servicios de salud

1.8. ¿Con cuál de las siguientes dificultades ha sido diagnosticado?

Dificultad para caminar, moverse, subir o bajar

Dificultad para ver, aun usando lentes

Dificultad para hablar, comunicarse o conversar

Dificultad para oír, aun usando aparato auditivo

Dificultad para vestirse, bañarse o comer

Dificultad para poner atención o aprender cosas sencillas

Tiene alguna discapacidad intelectual

II. Características Socioeconómicas

2.1. Incluyéndolo a Usted ¿Cuántas personas viven en su hogar?

2.2. La casa donde vive es:

Propia pagada

Propia, pero se esta pagando

Rentada

Prestada

Otro: _____

2.3. Aparte del servicio que recibe del DIF-CDMX, ¿Usted u otro miembro de la familia recibe algún apoyo del gobierno?

Si (Pase a la pregunta 2.4.)

No (Pase a la pregunta 2.5.)

Otro Programa

2.4. ¿Qué otro programa recibe?

PROSPERA

De su escuela pública o de gobierno

Un organismo de gobierno

Va Seguro

Educación Garantizada

Programa de Transporte Escolar



Una institución privada
Niños Talento
Educación inicial y preescolar
Programa de Desayunos Escolares
Programa de uniformes escolares gratuitos

Programa de Comedores Públicos
Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX
Escuela sin Violencia
Programa de Exención de pago de tarifa de niños menores de 5 años
Otro: _____

Bienes y Servicios

2.5. Por favor de la siguiente lista, indique los bienes y servicios con los que cuenta. **(Marque una opción para cada bien o servicio).**

	Lo tiene	No lo tiene		Lo tiene	No lo tiene
Agua			TV de paga		
Luz			Línea Telefónica		
Tinaco Cisterna			Personal		
Internet			de servicio		

2.6. Aproximadamente ¿qué porcentaje de su ingreso gastó el mes pasado en los siguientes rubros? **(La suma de todos los conceptos no debe exceder el 100%).**

- | | |
|-----------------------|---|
| 2.6.1. Alimentación % | 2.6.5. Diversión (uso del tiempo libre) % |
| 2.6.2. Transporte % | 2.6.6. Vivienda % |
| 2.6.3. Salud % | 2.6.7. Vestido % |
| 2.6.4. Educación % | |

2.7. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso mensual de la familia?

III. Desempeño del Programa

3.1. ¿Cómo se enteró del Programa de UBR?

- | | |
|---|------------------------|
| Portal de internet del DIF CDMX | Cartel |
| Eventos DIF CDMX | Tríptico |
| Televisión | Familiares o conocidos |
| Redes sociales institucionales del DIF-CDMX | Otro: _____ |

3.2. ¿Cómo califica la claridad de la información que recibió en la Unidad Básica de Rehabilitación o el Centro de Atención a Personas con Discapacidad que le atiende?

- Muy Clara
- Clara
- Ni clara, ni confusa
- Confusa
- Muy confusa

3.3. ¿En su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa son claros?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo



Totalmente en desacuerdo

3.4. ¿Cómo califica la atención recibida en la Unidad Básica de Rehabilitación o en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad?

- Muy buena
- Buena
- Ni buena, ni mala
- Mala
- Muy mala

3.5. ¿En qué medida se encuentra satisfecha(o) con los servicios que otorga el Programa?

- Muy satisfecho(a)
- Satisfecho(a)
- Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a)
- Insatisfecho(a)
- Muy Insatisfecho(a)

3.6. ¿Ha reportado quejas del programa a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad o a la Contraloría Interna?

- Si (Pase a la pregunta 3.7.)
- No (Pase a la pregunta 3.9.)

Quejas

3.7. ¿Cómo califica el trato que le dieron para la solución de las quejas que reporto?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

3.8. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta que le dieron para resolver su queja?

- | | |
|-----------|----------|
| Muy bueno | Malo |
| Bueno | Muy malo |
| Regular | |

Servicios Recibidos

3.9. ¿Qué servicio de rehabilitación ha recibido en las Unidades Básicas de Rehabilitación?

Selecciona todos los que correspondan.

- | | |
|----------------|-----------------------|
| Terapia física | Electroterapia |
| Mecanoterapia | Estimulación temprana |
| Mesoterapia | Terapia Ocupacional |
| Hidroterapia | Terapia del Lenguaje |
| Termoterapia | |

3.10. ¿De no haber ingresado al programa, usted habría tomado algún tipo de rehabilitación?

- Muy probable



- Probablemente
- Ni probable, ni improbable
- Improbable
- Muy improbable

3.11. ¿Cuáles fueron los motivos por lo que eligió rehabilitarse en las Unidades Básicas de Rehabilitación?

- Queda cerca de mi hogar
- No hago ningún tipo de gasto
- Cuenta con los especialistas que necesito
- La atención es buena
- Otro: _____

IV. Efectos del Programa

4.1. ¿Cómo era su calidad de vida, antes de que recibiera el apoyo de rehabilitación que brinda el programa?

- Muy buena
- Buena
- Ni buena, ni mala
- Mala
- Muy mala

4.2. ¿En su opinión la rehabilitación recibida ha contribuido a mejorar su calidad de vida?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4.3. ¿En qué aspecto ha notado una mejora a partir del apoyo que recibe del Programa?

- Mejora en mi salud física
- Mejora en mi salud emocional
- Mejora en mi autonomía e independencia
- Mejora en mi confianza
- Mejora en mi estado de ánimo
- No ha tenido mejora
- Otro: _____

4.4. ¿A qué tipo de actividades se ha reintegrado después de su rehabilitación? **(Puede marcar más de una opción)**

- Sociales o Recreativas
- Deportivas
- Laborales
- Familiares
- Educativas
- Ninguna
- Otro: _____

4.5. ¿Cómo califica el servicio de rehabilitación que recibió?



- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

4.6. ¿Ha recibido servicios de atención psicológica en la UBR?

- Si (Pase a la pregunta 4.7.)
- No (Pase a la pregunta 4.8.)

Atención Psicológica

4.7. ¿Cómo califica los servicios de atención psicológica que recibió?

Sólo una opción

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

Servicios Inclusión Social

4.8. ¿Cómo califica los servicios (inclusión social): pláticas informativas, talleres y eventos con enfoque de derechos humanos y género?

- | | |
|-------------------|----------|
| Muy bueno | Malo |
| Bueno | Muy malo |
| Ni bueno, ni malo | |

4.9. ¿Sobre qué temas le gustaría recibir pláticas o talleres?

V. Expectativa de los Derechohabientes

5.1. ¿En su opinión, si no contara con el apoyo que brinda el Programa, su calidad de vida disminuiría?

- Si
- Probablemente
- Ni probablemente, ni poco probable
- Poco probable
- No

5.2. ¿En su opinión, el programa influye en su autonomía y/o rehabilitación?

- Si
- Probablemente
- Ni probablemente, ni poco probable
- Poco probable
- No



5.3. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?

5.4. ¿Qué espera de los servicios que brinda el programa?

5.5. En general ¿cómo califica el Programa?

Muy bueno

Bueno

Ni bueno, ni malo

Malo

Muy malo

VI. Cohesión Social

6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión , cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?

Ha mejorado considerablemente

Ha mejorado

Ni mejorado, ni empeorado

Ha empeorado

Ha empeorado considerablemente

6.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?

Ha mejorado considerablemente

Ha mejorado

Ni mejorado, ni empeorado

Ha empeorado

Ha empeorado considerablemente

6.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?

Muy probable

Probablemente

Ni probable, ni improbable

Improbable

Muy improbable

Terminar Registro



Anexo II

No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
1	UBR's	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	54	Lic. en Derecho	<ol style="list-style-type: none">1. Comisión Nacional de Derechos Humanos2. CONADIS3. Presidencia de la República



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
2	UBR's	Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación	Licenciatura Titulado	4	<ul style="list-style-type: none">* Optimizar los servicios de prevención y rehabilitación a través de las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación dirigidas a la población en riesgo, con discapacidad y sus familias.* Asegurar la coordinación con demás dependencias del Gobierno del Ciudad de México para fortalecer servicios integrales en beneficio de las personas con discapacidad.* Diagnosticar las necesidades de la población con discapacidad que acude a solicitar servicios o apoyos técnicos con la finalidad de proporcionarles opciones integrales de atención.	Mujer		Maestría en Ciencias de la Familia	16 años * Supervisor Paramédico en Área Normativa * Subdirectora de Unidades Operativas en los Estados * Jefatura de Unidad Departamental de Detección Temprana



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
3	UBR's	Subdirección de Educación	Licenciatura Titulado	3	<p>* Coordinar la atención integral a personas con discapacidad en las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación a través de diferentes acciones de inclusión social encaminadas a la autonomía de las personas con discapacidad.</p> <p>* Realizar talleres informativos sobre orientación familiar en las Unidades Básicas de Rehabilitación, el Centro de Atención para Personas con Discapacidad y las Unidades Móviles de Rehabilitación.</p> <p>* Impulsar la participación comunitaria de los derechohabientes, sus familias y/o cuidadores primarios para fortalecer la formación de redes sociales de apoyo.</p> <p>* Desarrollar estrategias de promoción de los servicios que se proporcionan en las Unidades Básicas de</p>	Mujer		Lic. en Psicología	3 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
4	UBR's	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none"> * Integrar la información de los reportes mensuales, trimestrales y anuales de cada Unidad y Centro . * Establecer medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a servicios integrales de rehabilitación. * Supervisar la operación de las Unidades Básicas de Rehabilitación y Centro de Atención a Personas con Discapacidad, en función de sus actividades y productividad. * Coordinar reuniones periódicas con los responsables del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación para la detección de 	Mujer	39	Lic. en Psicología	10 años de experiencia en el trabajo con personas con discapacidad y rehabilitación, en la coordinación e implementación de planes de trabajo, así como elaboración de diagnósticos, e implementación de mejores prácticas de atención en materia de rehabilitación. Coordinadora de la Unidad Básica de Rehabilitación Villa Olímpica - Tlalpan (Dirección de Desarrollo Social - Tlalpan) Coordinadora de la Unidad Básica de Rehabilitación - Iztapalapa (Dirección General de



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					necesidades de equipamiento, mantenimiento, recursos materiales y recursos humanos. * Elaborar diagnósticos de la población derechohabiente que acude al Centro de Atención a Personas con Discapacidad, Unidades Básicas de Rehabilitación y Unidades Móviles de Rehabilitación. * Implementar mejores prácticas de atención en materia de rehabilitación aprovechando experiencias a nivel nacional e internacional.				Desarrollo Social (Iztapalapa) Jefa de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables y Discapacidad – Iztapalapa 2 años en DIF CDMX, en la JUD de Operación de Unidades Básicas



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
5	UBR's	Técnico Operativo Coordinador de la UBR Azcapotzalco	Licenciatura Trunco	1-2	* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas. * Elaboración de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación. * Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	42	* Lic. En Enfermería. * Diplomado en Atención a las Personas con Discapacidad. * Diplomado en Lengua de Señas Mexicanas. * Diplomado en Gerontología Social y Comunitaria	10 años DIF CDMX
6	UBR's	Prestador de Servicios Coordinador de la UBR Xochimilco	Licenciatura Trunco	1-2	* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas. * Elaboración de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación. * Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	37	Lic. en Pedagogía	6 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
8	UBR's	Técnico Operativo Coordinador de la UBR Milpa Alta	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none">* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas.* Elaboracion de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación.* Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR.* Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	57	Lic. en Trabajo Social	10 años DIF CDMX
9	UBR's	Prestador de Servicios Coordinador de la UBR Ajusco	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none">* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas.* Elaboracion de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación.* Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR.* Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	50	Lic. en Trabajo Social	4 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
10	UBR's	Técnico Operativo Coordinador de la UBR Tlahuac Tlatenco	Licenciatura Trunco	1-2	* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas. * Elaboración de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación. * Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	45	Lic. en Enfermería y en Psicología	11 años DIF CDMX
11	UBR's	Técnico Operativo Coordinador del Centro de Atención a Personas con Discapacidad Cuauhtepc	Licenciatura Trunco	1-2	* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas. * Elaboración de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación. * Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	55	Lic. en Trabajo Social	10 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
12	UBR's	Técnico Operativo Coordinador de la UBR Gustavo A. Madero	Licenciatura Trunco	1-2	* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas. * Elaboración de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación. * Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	56	Licenciada en Enfermería	15 años DIF CDMX
13	UBR's	Técnico Operativo Coordinador de la UBR Tlahuac-San Juan Ixtayopan	Licenciatura Trunco	1-2	* Coordinar las actividades y funciones de las diferentes áreas. * Elaboración de reportes e informes a la JUD de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación. * Elaboración del plan de trabajo interno de la UBR. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	42	Tec. en Trabajo Social	6 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
14	UBR's	Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	27	Tec. en Trabajo Social	9 años DIF CDMX
15	UBR's	Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	40	Tec. en Trabajo Social	8 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
16	UBR's	Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	38	Preparatoria	5 años DIF CDMX
17	UBR's	Técnico Operativo Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	46	Preparatoria	5 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
18	UBR's	Técnico Operativo Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	59	Lic. en Administración	5 años DIF CDMX
19	UBR's	Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con	Mujer	37	Bachillerato con especialidad en recursos humanos	4 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					discapacidad haya sido candidato. * Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.				
20	UBR's	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con discapacidad haya sido candidato. * Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.	Mujer	29	Lic. Hidrobiología .Lic. Administración	4 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
21	UBR's	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con discapacidad haya sido candidato.* Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.	Mujer	47	Técnico en Trabajo Social	3 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
22	UBR's	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con discapacidad haya sido candidato.* Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.	Mujer	42	Bachillerato	6 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
23	UBR's	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con discapacidad haya sido candidato.* Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.	Mujer	40	Técnico en Trabajo Social	11 años DIF CDMX
24	UBR's	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.	Mujer	50	Técnico en Trabajo Social	7 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					<ul style="list-style-type: none"> * Recabar la documentación de los solicitantes. * Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con discapacidad haya sido candidato. * Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento. 				
25	UBR's	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con 	Mujer	51	<ul style="list-style-type: none"> * Carrera tecnica en Trabajo Social * Diplomado En Educación Sexual * Diplomado en Psicoterapia Gestal Terapia de Pareja * Diplomado en Manejo de Emociones. * Diplomado en tanatología. * Diplomado en Atención de las Personas con Discapacidad 	26 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					discapacidad haya sido candidato. * Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.				
26	UBR's	Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Agendar citas de primera vez para valoración médica y subsecuentes en caso de que la persona con discapacidad haya sido candidato. * Apertura de expedientes, notas de evolución y seguimiento.	Hombre	28	Técnico pasante en Trabajo Social	5 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
27	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* AtenciónPsicologica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derchoshumanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	40	Lic. en Psicología	13 años DIF CDMX
28	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* AtenciónPsicologica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	40		17 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
29	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* Atención Psicológica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	32	* Lic. en Psicología * Diplomado en Psicoterapia	10 años DIF CDMX
30	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* Atención Psicológica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	24	Lic. en Psicología	2 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
31	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* Atención Psicológica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	33	Lic. en Psicología Especializada en Intervención Clínica	2 años DIF CDMX
32	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* Atención Psicológica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	40	* Lic. en Psicología * Diplomado enfoque Centrado en la Persona. * Diplomado en Terapia de Reconstrucción Experiencial * Diplomado en Atención de las Personas con Discapacidad * Diplomado en Estimulación e Intervención Temprana	7 años * DIF CDMX * DIF Tlalnepantla



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
33	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-2	* AtenciónPsicologica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	24	Lic. en Psicología	2 años DIF CDMX
34	UBR's	Prestador de Servicios Psicólogo	Licenciatura Titulado	1-3	* AtenciónPsicologica de primera vez y subsecuentes a los derechohabientes y sus familias de la UBR. * Elaboración e Impartición de pláticas con perspectiva de derechos humanos, género y salud. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	34	Lic. en Psicología	1 año DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
35	UBR's	Prestador de Servicios Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	49	Médico Cirujano	4 años DIF CDMX
36	UBR's	Prestador de Servicios Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	65	Especialidad en Medicina Física y Rehabilitación	7 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
37	UBR's	Prestador de Servicios Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	49	<ul style="list-style-type: none">• Médico cirujano y partero• Especialidad en Medicina de Rehabilitación	17 años DIF CDMX
38	UBR's	Prestador de Servicios Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	50	Médico General	2 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
39	UBR's	Prestador de Servicios Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	39	Medico General	2 años DIF CDMX
40	UBR's	Prestador de Servicios Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	36	* Medico Cirujano. * Diplomado en rehabilitacion	18 años * DIF CDMX * Centro Hospitalario Jardin * Clínica San José * Clínica Micaela * Centro de Especialidades Médicas



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
41	UBR's	Técnico Operativo Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	51	<ul style="list-style-type: none">• Médico cirujano• Especialidad en Medicina del Deporte	23 años DIF CDMX
42	UBR's	Prestador de Servicios Médico	Licenciatura Titulado	1-2	<ul style="list-style-type: none">• Valoración Médica, diagnóstico y tratamiento.• Seguimiento y evolución del derechohabiente en su proceso de rehabilitación. * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	60	<ul style="list-style-type: none">• Médico cirujano• Diplomado en Medicina de urgencias Médico-quirúrgicasDiplomado en medicina ortopédica	22 años * DIF CDMX * Hospital General Cuautlilco Morelos



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
43	UBR's	Prestador de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	60	Lic. en Enfermería y Tecnico en Terapia Fisica	8 años DIF CDMX
44	UBR's	Prestador de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana).	Mujer	36	Lic. en Terapia Fisica	3 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					* Participación en jornadas de servicios en la comunidad.				
45	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunca * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	56	Vocacional	19 años
46	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunca * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia,	Mujer	63	Certificación en Fisioterapia y Rehabilitación Física.	8 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.				
47	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	34	• Lic. en Acupuntura Médica y Rehabilitación Integral *Diplomado en vendaje neuromuscular *Diplomado en Atención integral a la salud de las personas con discapacidad *Diplomado para la Atención integral de las personas con discapacidad y de la tercera edad	9 años * DIF-CDMX • DIF Estado de México



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
48	UBR's	Prestador de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	43		19 años
49	UBR's	Prestador de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana).	Mujer	49	Terapista	10 años



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					* Participación en jornadas de servicios en la comunidad.				
50	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	31	Lic.en Terapia fisica	8 años



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
51	UBR's	Técnico Operativo Terapeuta	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	50	Lic. en Pedagogía	3 años DIF CDMX
52	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana).	Mujer	25	Lic. Comunicación Humana	2 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					* Participación en jornadas de servicios en la comunidad.				
53	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta (en Lenguaje)	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-3	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	40	Lic. en Psicología	7 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
54	UBR's	Prestador de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	51	Técnico en masoterapia	16 años DIF CDMX
55	UBR's	Prestador de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana).	Hombre	29	Técnico en Masoterapia	2 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					* Participación en jornadas de servicios en la comunidad.				
56	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Mujer	39	* Carrera tecnica en fisioterapia. * Diplomado en Estimulación e Intervención Temprana	12 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
57	UBR's	Prestador de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	34	Técnico Profesional en masoterapia	8 años DIF CDMX
58	UBR's	Eventual de Servicios Terapista	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana).	Hombre	21		1 año DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
					* Participación en jornadas de servicios en la comunidad.				
59	UBR's	Eventual de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	29	Técnico Profesional en Masoterapia	3 años DIF CDMX



No.	Programa	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
60	UBR's	Prestador de Servicios Terapeuta	* Licenciatura Trunco * Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1-2	* Llevar a cabo el tratamiento rehabilitatorio indicado por el médico, en sus diferentes modalidades de terapia física (masoterapia, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, masoterapia, terapia ocupacional, estimulación temprana). * Participación en jornadas de servicios en la comunidad.	Hombre	36	* Bachillerato * Terapeuta Físico	4 años DIF CDMX



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



2017

