

# **Evaluación Interna**

## **Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad 2011**

### **Objetivo General del Programa**

El Gobierno de la Ciudad de México, mediante el Programa Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, busca apoyar el desarrollo de las personas con discapacidad que habitan en la entidad en sus distintos ámbitos de la vida, mediante la prestación de los mismos, logrando el desenvolvimiento, de este sector de la población incidiendo con ello, en la consecución de una mejor calidad de vida, desarrollo e integración social, mediante de la expedición de constancias para diversos servicios ante las Dependencias Gubernamentales y de la Sociedad Civil.

### **Características del Programa**

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

Además, se brindan cursos de capacitación y talleres a las personas con discapacidad orientados al desarrollo de sus capacidades laborales, para que posteriormente puedan

desempeñarse en un trabajo logrando asegurar su ingreso y desarrollo económico, y por ende social y personal.

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

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

## **PLAN DE EVALUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS**

### **Diseño de Evaluación**

Para el caso de la evaluación que nos ocupa, a partir de los objetivos planteados, se evaluarán los resultados y satisfacción de los beneficiarios del *Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad* a partir de los siguientes componentes:

- i. *Efecto en el ingreso.* A partir de la entrega de las diferentes constancias para realizar los diversos trámites, medir el impacto que tienen los diferentes apoyos brindados y el ahorro obtenido en la exención y descuentos de los diferentes servicios que requieren las personas con discapacidad.
- ii. *Efecto en la Salud.* El Programa brinda canalizaciones a diversas instituciones de asistencia social y de salud, a partir de ello medir el efecto en su salud a través de brindar una atención médica especializada, rehabilitación, terapias, así como donaciones de diversos aparatos de necesidad primaria para las personas con discapacidad.

- iii. *Análisis de la satisfacción de los beneficiarios del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad.* Con base en la información de los beneficiarios entrevistados, se realizara un análisis para explicar los factores que determinan el grado de satisfacción que los beneficiarios, sobre el desempeño y la calidad de la atención del Programa.
- iv. *Análisis de efectos y plazos del Programa.* En este componente se analiza el efecto del Programa sobre la dimensión económica, en salud, social/cultural y política de la población beneficiaria en el corto, mediano y largo plazo. Para ello, se consideran las principales conclusiones y resultados identificados en los componentes previos.

Como una herramienta de análisis de los efectos del *Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad*, se presentan los efectos sobre ingreso familiar y salud; así como los efectos planteados en la cultura y la concepción política de los beneficiarios en el corto y largo plazo.

## **Resumen de los Resultados**

- ***Efectos del Programa en su Población Beneficiaria***

El Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, está dirigido a personas con discapacidad en condición de marginación o de escasos recursos, por lo que, busca contribuir a subsanar necesidades económicas y sociales, a través de capacitación e integración laboral, de educación y de salud. Para ello, la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad del DIF-DF, realiza enlaces interinstitucionales con Dependencias de Gobierno y de la Sociedad Civil para poder brindarles la atención a las personas con discapacidad y a sus familias a través de los diversos servicios que ofrece el Programa.

- ***Aciertos, Obstáculos y Debilidades del Programa***

A través de la evaluación interna al Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad para 2010, se realizó un análisis sobre los principales hallazgos con base en la información disponible, tanto de gabinete como de campo; destaca entre los aciertos que al nivel interno se observa que el Programa basa su operación en la legislación vigente respecto a las personas con discapacidad del Distrito Federal, de ahí que, a partir de

la entrega de las diferentes constancias y las canalizaciones que realiza a las instituciones de asistencia social, se ha contribuido a mejorar su calidad de vida.

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

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

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

- ***Participación Ciudadana***

La protección de los Programas Sociales es una modalidad específica de participación ciudadana que se presenta en dos formas principales. La primera se refiere a los mecanismos a través de los cuales organizaciones de la sociedad civil han participado en programas tanto propios como en colaboración con instancias del sector público para analizar la operación de los principales programas sociales del gobierno. La segunda forma atiende a la acción de los propios beneficiarios de los programas sociales, quienes cuentan con ciertos medios e instancias de denuncia en el caso de que consideren vulnerados sus derechos de este modo y en cumplimiento con la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; en su Capítulo Octavo artículos 39, 40 y 41 se establecen los lineamientos para la participación social; adicional a estos lineamientos las Reglas de Operación vigentes para el Programa Servicios de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad establece los mecanismos de participación de la ciudadanía con los que cuentan los beneficiarios de dicho programa y se encuentran plasmados en los apartados VI, VII, VIII, IX y X en donde

se describen claramente las formas en como la ciudadanía puede llevar a cabo consultas, recursos (queja e inconformidad), los mecanismos de exigibilidad y las formas de participación social presentándose de la siguiente forma:

### **Distribución de las Unidades Básicas de Rehabilitación en el Distrito Federal, 2011**

<b>Unidad Básica de Rehabilitación</b>	<b>Domicilio</b>
Álvaro Obregón	Av. Popocatepetl y Volcán Acatenango s/n col. Ampliación Providencia. Del. Gustavo A. Madero Tel. 51-20-62-41.
Azcapotzalco	Calle Herreros y Astronomía s/n col. Unidad Habitacional Infonavit El Rosario. Del. Azcapotzalco. Tel. 53-83-99-34.
Centro de Atención para Personas con Discapacidad "Cuauhtépec"	Av. La Corona s/n, Col. Loma La Palma. Del. Gustavo a. Madero. Tel. 53-23 04-91.
Milpa Alta	Av. Nuevo León s/n, col. Villa Milpa Alta, Barrio de Santa Cruz. Del. Milpa alta. Tel. 58-44-73-19.
Tlalpan Ajusco	Av. México- Ajusco no. 642, col. San. Miguel Ajusco. Del. Tlalpan Tel. 1315 4120, ext 122.
Tláhuac Tlaltenco	Carlos A. Vidal esq. Andrés Quintana Roo, col. Plan de Ayala, Pueblo de San Francisco Tlaltenco. Del. Tláhuac Tel. 58-41-38-64.
Tláhuac Ixtayopan	Camino Real s/n esq. Ramos Millán, col. Barrio La Conchita Pueblo San Juan Ixtayopan. Tel. 58-48-98-37.
Xochimilco Muyuguarda	Av. Plan Muyuguarda s/n esq. Alahueltaco, col. Barrio 18. Del. Xochimilco. Tel.15-09-25-04.
Modulo de Atención para Personas con Discapacidad	San Francisco No. 1374, piso 3, col. Tlacoquemécatl Del Valle. C.P. 03200. Del. Benito Juárez. Tel. 55-59-52-91 y 55-59-19-19, ext. 2130 y 2100.
Ignacio Zaragoza	CDIF Ignacio Zaragoza General Antonio de León, SMz. 1 U.H. Ejército Constitucionalista. Del. Iztapalapa. Tel. 5745-2916.
Lázaro Cárdenas	CDIF "Lázaro Cárdenas" Av. Acueducto y Tezozómoc, col. Santa Isabel Tola. Del. Gustavo A-Madero. Tel. 55-77-24-26.
República Española	CDIF. República Española Av. Paseo de la Reforma No. 705, col. Morelos. Del. Cuauhtémoc. Tel. 55-29-22-59
Ricardo Flores Magón	Eje 3 Ort. No. 110, esq. Sur 107, col. Juventino Rosas. Del. Iztacalco. Tel. 56-57-66-62.
Xochimilco Muyuguarda	Av. Plan de Muyuguarda esq. Canal de Alehultaco col. Barrio 18. Del. Xochimilco.
Álvaro Obregón Jalalpa	Calle Peral S/n esq. Ciruelo, col. Jalalpa El Grande. Del. Álvaro Obregón.

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

### ***Supervisión, Control y Evaluación***

La evaluabilidad del Programa se realiza por medio de dos tipos de informes los cuales se elaboran de manera semanal y mensual, mediante éstos se cuantifican las constancias expedidas y las personas beneficiadas, realizando la comparación con lo programado, y con éstos se logra realizar un informe anual para corroborar si se llegó a la meta establecida o no. Se realiza un registro diario de las y los usuarios que solicitan uno de los servicios. A

nivel central lo mismo en cada uno de los Módulos de Atención para personas con discapacidad, para así realizar el concentrado semanal y mensual, para remitirlo a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad para su evaluación.

### ***Procedimiento de Queja o Inconformidad***

#### **Procedimiento de Queja o Inconformidad del Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, 2011**

<b>No.</b>	<b>Unidad Administrativa</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
1	Servidora o servidor público responsable de brindar el servicio.	Primer acercamiento de la persona que solicita o requiere el servicio con el servidor público responsable de hacer llegar el mismo.	10 min.
2	Persona con discapacidad o su familiar.	No está conforme con el trato que se le dio, o bien, no se le puede brindar el servicio solicitado. Esto puede hacerlo personalmente, telefónicamente o bien vía internet Ante tal situación puede solicitar a la o el servidor público que la atendió hablar con el responsable del área para expresarle su inconformidad.	5 min.
3	Persona con discapacidad o su familiar.	Si la inconformidad persiste puede solicitar al responsable del área hablar con la Directora de Educación, Prevención, Rehabilitación y Enlace con Gobierno, la cual se encargará de darle solución definitiva correspondiente o bien explicar a detalle por qué no se puede dar el servicio.	10 min.

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

### ***Mecanismos de Exigibilidad***

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad, tiene a su cargo el Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, Programa al que pueden acceder las personas con discapacidad que así lo soliciten y necesiten, sin perjuicio de ser las y los beneficiarios de algún otro Programa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.

### ***Formas de Participación Social***

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad, operada por la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación, trabaja conjuntamente dentro de los grupos de trabajo del Consejo Promotor para la integración al desarrollo de las personas con discapacidad, en específico los grupos de rehabilitación laboral, capacitación y empleo, así como accesibilidad y transporte. De igual forma en las mesas territoriales, se difunde el Programa mediante cuadrípticos y volantes informativos.

Así mismo, mencionar el diseño e implementación de un Modelo de Intervención Comunitaria, a través del cual se generen procesos de participación social, enmarcados en tres ejes fundamentales: Perspectiva de género, Derechos humanos e Igualdad social.

### **Criterios Concluyentes de Análisis del Objeto de Evaluación**

Se encontró que el Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad tiene coherencia y suficiencia en los diferentes niveles de objetivos planteados, pues como parte de las acciones que realiza el Programa ha atendido y canalizado a las personas con discapacidad dada su condición de vulnerabilidad requieren de servicios especializados, además, ha expedido constancias con la finalidad de que las personas con discapacidad que habitan en el Distrito Federal tengan acceso a descuentos y a reducciones fiscales en el pago de agua y predial, así como la exención de pago en los medios de transporte público pertenecientes al gobierno de la Ciudad. Asimismo, mediante los cursos y talleres de capacitación se busca la integración de las personas con discapacidad, además, de reinsertarlos en el ámbito laboral.

### **Recomendaciones sobre el Programa**

En este apartado se identifican y presentan una serie de sugerencias o recomendaciones a fin de que el Programa Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad, los considere en su proceso de enriquecimiento y mejora.

- **R1.** Mejora en la planeación de las metas programadas. Se requiere replantear las metas establecidas en las Reglas de Operación del Programa, debido a que actualmente se han superado con amplitud de ahí la necesidad de ajustarlas.
- **R2.** Seguimiento y monitoreo de los beneficiarios. Las personas con discapacidad acuden a las oficinas del Programa a solicitar la expedición de una de las diversas constancias pero no se sabe si estas culminan el trámite en la dependencia correspondiente, asimismo, cuando las personas con discapacidad son canalizadas a alguna Institución no se tiene la información si recibieron el apoyo solicitado.
- **R3.** Retomar las consideraciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Es necesario que las recomendaciones realizadas por

CONEVAL a la Matriz de Indicadores del Programa se tomen en cuenta a la brevedad corrigiendo la lógica de los indicadores y los objetivos a cada nivel.

- **R4.** Difundir entre la población beneficiaria que acude a solicitar alguna constancia los cursos de capacitación y talleres que brinda el Programa.
- **R5.** Mayor vinculación del Programa con Organizaciones de la Sociedad Civil, Instituciones Públicas y Privadas.