

Evaluación Interna

Programa Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación 2011

Objetivo General del Programa

“Proporcionar servicios de rehabilitación integral a la población con discapacidad o en riesgo de presentarla, así como planear, organizar y controlar la operación del Centro de Atención para Personas con Discapacidad y las Unidades Básicas de Rehabilitación dirigido a todas las personas con discapacidad que soliciten el servicio de rehabilitación, brindando una atención de primer nivel básica en rehabilitación. Los servicios que se ofrecen en las Unidades Básicas de Rehabilitación y en el Centro de Atención para Personas con Discapacidad; siendo los servicios de rehabilitación brindados de mecanoterapia, hidroterapia, estimulación múltiple temprana, masoterapia, termoterapia, electroterapia, atención psicológica y trabajo social, para coadyuvar al desarrollo e integración social de las personas con discapacidad”

Características del Programa

Los dos requisitos fundamentales para acceder a los servicios que otorga el Programa Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación son:

1. Tener una discapacidad temporal o permanente
2. Ser habitante del Distrito Federal

Los servicios que brinda el Programa se llevan al cabo siempre y cuando la persona tenga alguna discapacidad temporal o permanente y solicite la atención rehabilitatoria. El registro de cada usuario que accede a los servicios proporcionados se realiza a diario, para posteriormente ser vaciado en un registro mensual integrado por dos conceptos: personas atendidas y servicios proporcionados.

El usuario de los servicios de rehabilitación, psicológicos, de terapia de lenguaje, consulta médica, es registrado por medio de un expediente clínico en la Unidad Básica de

Rehabilitación pretendiendo darle un servicio integral a él y a su familia ofertándole algunos otros servicios con los que se cuenta en la Dirección de Apoyo a Personas con Discapacidad, como son: expedición de constancias de discapacidad con las cuales pueden obtener libre acceso al transporte público, obtención de placas vehiculares, balizamiento, candado de cortesía urbana, descentralizando este servicio para el mejoramiento de las personas con discapacidad. Se realiza a su vez difusión de los Programas del Gobierno del Distrito Federal, de los Centros de Desarrollo Comunitario que cuentan con actividades lúdicas y recreativas, asesoría jurídica, canalizaciones a diferentes instituciones de asistencia pública y privada, organizaciones y asociaciones civiles, hospitales que cuentan con especialidades, en conjunto todo esto le facilitará su integración a la comunidad, el ámbito familiar y potenciará su desarrollo, lo anterior también contribuye a fortalecer el tejido social e impacta positivamente en la dinámica social de la Ciudad de México.

Diseño de Evaluación

Se evaluaron los resultados, impacto y satisfacción de los beneficiarios del Programa Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación a partir de los siguientes componentes:

- i. *Efecto en el bienestar.* Se evalúa el impacto de los servicios de atención integral a personas con discapacidad que el Programa ofrece en las Unidades Básicas de Rehabilitación a sus beneficiarios: Servicios de Rehabilitación, Orientación Psicológica, Terapia Rehabilitadora y Pláticas de Sensibilización.
- ii. *Análisis de la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación.* El análisis busca explicar los factores que determinan el grado de satisfacción que los beneficiarios sobre el desempeño y la calidad de la atención del Programa.

Resumen de los Resultados

Igualdad de Oportunidades y Expectativas de los beneficiarios

La forma en cómo el Programa Atención a Personas con Discapacidad en un Unidades Básicas de Rehabilitación garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación en

el acceso a sus beneficiarios se encuentra correlacionada con los principios de la Política de Desarrollo Social que se encuentra estipulado en el Artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal: i) Universalidad, ii) Igualdad, iii) Equidad de Género, iv) Justicia Distributiva, v) Diversidad, vi) Integridad, vii) Territorialidad, viii) Exigibilidad, ix) Participación, x) Transparencia y xi) Efectividad.

Estos principios constituyen el marco en el cual deberán planearse, ejecutarse y evaluarse el conjunto de las políticas y programas en materia de Desarrollo Social de la Administración Pública del Distrito Federal, este es un requisito indispensable para todos y cada uno de los Programas Sociales, lo cual se puede corroborar en el capítulo Séptimo de dicha ley, en el apartado específico destinado a los Programas de Desarrollo Social. En este mismo Capítulo se encuentra claramente definido que todos los Programas Sociales deben de contar con lineamientos y mecanismos de operación los cuales permiten tener claramente definidos los siguientes elementos: i) La entidad o dependencia responsable del Programa, ii) Los objetivos y alcances, iii) Sus metas físicas, iv) Su programación presupuestal, v) Los requisitos y procedimientos de acceso, vi) El procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, vii) Los mecanismos de evaluación y los indicadores, viii) Las formas de participación social, y ix) La articulación con otros programas sociales.

La Calidad de los Servicios y sus Posibilidades de Mejora

Una de las razones que motivan a llevar al cabo una evaluación de operación es el análisis de la efectividad de los procesos que desempeña el Programa y con ello definir la pertinencia de modificar algunos de los procesos llevados al cabo o reorientar otros para obtener los resultados deseados. En este sentido, retomando los resultados de la Evaluación Interna de Operación 2010, del Programa Atención a personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación posee una estructura operativa adecuada debido a que en sus manuales administrativos y de procedimientos se define de forma clara cada una de las atribuciones y responsabilidades que los responsables de la operación asumen para llevar a buen fin su desempeño, así como brindarles una atención de calidad a los beneficiarios. De ahí que se pudo constatar que el Programa lleva al cabo los siguientes procedimientos en busca de una atención adecuada a las necesidades de los menores:

- Otorgar el servicio de Rehabilitación.
- Registro diario de actividades en las unidades de rehabilitación.
- Visitas domiciliarias de seguimiento a los pacientes.
- Revisión mensual de los informes correspondiente a cada unidad.
- Informes semanal, mensual y anual entregados a la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación.
- Aplicación de bajas al Programa.

La evaluación incluye el análisis de dos grupos de procedimientos: aquellos que no presentan problema alguno para poder ejecutarse y que brindan con eficiencia los servicios a los beneficiarios (otorgamiento del servicio de rehabilitación, al registro diario de actividades en las UBR's, la captura de la información referente a la operación misma del Programa), además, de los procesos que si bien en ocasiones pueden ser lentos se realizan sin mayor problema; y aquellos que se realizan de manera parcial o nos son totalmente eficientes, entre los que se encuentran la verificación y control de la información del padrón del Programa, esto debido a que presenta ciertas dificultades para llevarse al cabo, entre las que se encuentra la visita domiciliaria a los beneficiarios para corroborar los datos que proporcionan, donde, primeramente se llegan a presentar desfases importantes entre la población atendida y la registrada.

El proceso de actividades fuera del Centro no está totalmente sistematizado, pues si bien existe un proceso general bajo el cual se rigen dichas visitas; es importante que la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación sistematice aún más los objetivos que se buscan con su instrumentación, así como las medidas de seguridad que se deben tomar para evitar cualquier percance, pues el Programa debe considerar la cantidad de personal operativo con el que cuenta para llevarlas al cabo.

Por su parte, la atención a usuarios y el proceso de inscripción y reinscripción al Programa se ha visto superado por la gran demanda que existe por parte de las personas con discapacidad; por lo cual deben hacerse más eficientes estos procesos, ya sea mediante el incremento en el número de elementos que apoyan en cada uno de estos trámites o bien a través de procesos continuos de capacitación, la cual además de incluir aspectos técnicos de

la operación del Programa ha de llevar implícitamente un componente de atención cordial a la población.

Asimismo, en esta evaluación destacaron un conjunto de estrategias o áreas de oportunidad en las cuales se sugirió al Programa intervenir para subsanar algunas debilidades detectadas y con ello mejorar su desempeño; entre ellas se ubicaron:

- I. Mejorar los mecanismos de coordinación con las Delegaciones Políticas, entidades del Gobierno del Distrito Federal y otras instituciones para fortalecer la operación del Programa.
- II. Incorporar procesos de capacitación y actualización permanente para brindar una mejor atención a los beneficiarios del Programa Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación.
- III. Promover la participación de las familias de los beneficiarios de Atención a personas con discapacidad en unidades básicas de rehabilitación, con el fin de incrementar la integración social de los beneficiarios y mejorar los mecanismos de participación ciudadana.

Las tres estrategias mencionadas, buscan incrementar la eficiencia de los procesos de atención a los beneficiarios, con lo cual se podría incrementar la productividad de los empleados del Programa, disminuyendo la necesidad de la incorporación de personal adicional (por lo menos en algunas tareas). En este sentido, a partir de la información proporcionada por la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación del DIF-DF, respecto del avance en la implementación de estas estrategias, las cuales se empezaron a llevar al cabo al momento de la publicación de los resultados de la Evaluación hasta la fecha, se tiene que en el punto I se han establecido relaciones interinstitucionales para establecer UBR's en convenio como los son con la Delegación Iztacalco y con la Delegación Álvaro Obregón. Respecto al seguimiento de la estrategia II y III se ha avanzado a través de diversas reuniones y juntas informativas con todo el personal que atiende a los beneficiarios; ello para dar a conocer la planeación de las actividades, así como los mecanismos de control y supervisión para los diferentes procesos que se realizan en el Programa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los Lineamientos emitidos por EVALÚA-DF, que incluyen los aspectos relacionados con el análisis de los resultados obtenidos, que contempla, en primer lugar, los indicadores calculados mediante la Matriz de Marco Lógico del Programa; para posteriormente dar respuesta a si el Programa ha llegado a su población objetivo, su eficiencia y eficacia, los efectos sobre sus beneficiarios y los factores internos y externos que han permitido u obstaculizado su operación; para finalmente, plasmar la percepción de los beneficiarios respecto de su satisfacción y sugerencias; en el presente apartado se describen las principales conclusiones y las recomendaciones de la evaluación.

Criterios Concluyentes de Análisis del Objeto de Evaluación

El Programa muestra coherencia de las acciones con el objetivo general y los objetivos específicos del Programa Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación; pues como parte de las acciones que realiza el Programa y con el propósito de contribuir a solucionar el problema central que atiende, otorga servicios de rehabilitación en Unidades Básicas a partir de Mecanoterapia, Hidroterapia, Psicología, Estimulación Múltiple Temprana, Masoterapia, Termoterapia, Electroterapia, y Servicio Social. De la misma forma, se brindan algunos otros servicios con los que se cuenta en la Dirección de Apoyo a Personas con Discapacidad como son: expedición de constancias de discapacidad con las cuales pueden obtener libre acceso al transporte público, obtención de placas vehiculares, balizamiento, candado de cortesía urbana, descentralizando este servicio para el mejoramiento de las personas con discapacidad. Se realiza a su vez difusión de los Programas del Gobierno del Distrito Federal, de los Centros de Desarrollo Comunitario que realizan actividades lúdicas y recreativas, asesoría jurídica, canalizaciones a diferentes instituciones de asistencia pública y privada organizaciones y asociaciones civiles, hospitales que cuentan con especialidades, en conjunto todo esto le facilita a los beneficiarios su integración a la comunidad, el ámbito familiar y potencia su desarrollo, lo anterior también contribuye a fortalecer el tejido social e impacta positivamente en la dinámica social de la Ciudad de México.

Recomendaciones sobre el Programa

La evaluación es una herramienta estratégica para adquirir y construir conocimiento, para retroalimentar la toma de decisiones y fomentar el aprendizaje institucional. Las evaluaciones son de utilidad y logran sus objetivos en la medida en que se constituyen en insumos para la toma de decisiones de los distintos agentes involucrados en la gestión de los programas. Por lo que, una vez que se han presentado las principales conclusiones de la evaluación y se han mostrado las fortalezas y los objetivos cumplidos, en este apartado se identifican y presentan una serie de recomendaciones a fin de que el Programa Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación, los considere en su proceso de enriquecimiento y mejora.

- ***R1. Dar continuidad al Programa de Capacitación del Personal Responsable y Operativo del Programa.*** En virtud del tipo de población objetivo que atiende el Programa y el problema que se busca atenuar, se requiere de manera permanente la capacitación del personal para mejorar la atención y servicios prestados en una gama amplia de aspectos relacionados con las necesidades de los beneficiarios.
- ***R2. Mejorar la delimitación de las categorías establecidas para la consideración de Autonomía y Reintegración social, las cuales darán cuenta del logro de los objetivos principales del Programa.*** Aunque es un gran avance el establecer estas categorías para medir el avance del Programa, ya que corresponden a los enfoques que en muchos países prevalecen actualmente, se requiere tener de manera objetiva los parámetros e indicadores que se relacionan con estas categorías.
- ***R3. Generar procesos de seguimiento y evaluación de las categorías de Autonomía y Reinserción Social, a partir de indicadores y su consecuente monitoreo para visualizar el alcance de las acciones realizadas por el Programa.*** Hasta el momento se tienen establecidos dentro de la Matriz de Marco Lógico indicadores de desempeño, relativos a las categorías mencionadas, no obstante su medición y cálculo no es muy claro, por lo que se propone avanzar tanto en el seguimiento como en la evaluación de las mismas. Ampliar la evaluación con elementos con los que se complemente a partir de la metodología de corte cualitativo, dado la población atendida y los aspectos a observar en cuanto al avance y desarrollo de las personas con discapacidad en sus procesos de rehabilitación.

- ***R4. Realizar un análisis de factibilidad para contar a mediano y largo plazos con Unidades Básicas de Rehabilitación y/o instituciones de atención en todas las Delegaciones Políticas del Distrito Federal:*** De acuerdo a la distribución de la población con alguna discapacidad en las diferentes Delegaciones Políticas del Distrito Federal, la distribución de las Unidades Básicas de Atención amerita el análisis de factibilidad para contar a mediano y largo plazos con Unidades de atención en todas las Delegaciones, de acuerdo a la población potencial existente, las que adicionalmente cuenten con todos los servicios que se requieran de acuerdo a las necesidades de la población beneficiaria.
- ***R5. Mayor vinculación del Programa con Organizaciones de la Sociedad Civil, Instituciones Públicas y Privadas.*** Lo anterior con la finalidad de mejorar la atención integral para las personas con discapacidad de acuerdo a sus necesidades. La mejora se relaciona con dos factores principalmente, la disponibilidad de UBR´s y/o instituciones de atención a la población beneficiaria, cerca de su domicilio, de fácil acceso entre otras características que les permita llegar y ser atendidas; así como aquellas relacionadas con la variedad de servicios especializados de acuerdo al tipo de discapacidad y las necesidades de desarrollo de las personas. Por otra parte, se requiere ampliar la vinculación con empresas socialmente responsables que proporcionen la posibilidad de brindar un empleo temporal o permanente a la población con alguna discapacidad que hace uso de los servicios del Programa.
- ***R6. Llevar al cabo una revisión y valoración detallada del alcance de los objetivos específicos establecidos por el Programa.*** Lo anterior podría permitir y establecer con objetividad la posibilidad de profundizar en el alcance de algunos de estos objetivos específicos y eliminar aquellos que por el momento no responden a las necesidades de la población beneficiaria o que el Programa no le es posible atender y que esto se vea reflejado en las Reglas de Operación para el año 2013.
- ***R7. Contar con un mayor número de personas que de manera permanente esté asignado a este Programa en sus diversas áreas de Operación.*** Lo anterior ya que además de que esto puede sustentar el déficit de personal existente, permitirá brindar con mayor calidad y calidez el servicio de atención a las personas con discapacidad.