

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LINEAMIENTO INTERNO DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL “ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN 2020”

1. Nombre de la entidad responsable

La Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR)” está a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario (DEDPDDC).

Área responsable de la operación: la Coordinación de Atención a Personas con Discapacidad y la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos.

Tipo de Acción Institucional

Servicios integrales

2. Alineación programática

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Artículo 26. Habilidadación y rehabilitación. Los Estados Partes deben velar por que las personas con discapacidad puedan lograr la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida: física, mental, social y vocacional.

Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales

Artículo 12.

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.
2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:
(...)
d) La creación de condiciones que aseguren a todos la asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

1. POLÍTICA Y GOBIERNO

II. Garantizar empleo, educación, salud y bienestar

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 1. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Constitución Política de la Ciudad de México

Artículo 9. Ciudad solidaria.

D. Derecho a la salud

2. Las personas que residen en la Ciudad tienen derecho al acceso a un sistema de salud público local que tenga por objeto mejorar la calidad de la vida humana y su duración, la reducción de los riesgos de salud, la morbilidad y la mortalidad. Asimismo, deberá incluir medidas de promoción de la salud, prevención, atención y rehabilitación de las enfermedades y discapacidades mediante la prestación de servicios médico-sanitarios universales, equitativos, gratuitos, seguros, de calidad y al alcance de todas las personas. Aquéllas con discapacidad tienen derecho a la rehabilitación integral de calidad.

Artículo 11. Ciudad incluyente.

A. La Ciudad de México garantizará la atención prioritaria para el pleno ejercicio de los derechos de las personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.

G. Derechos de personas con discapacidad

1. Esta Constitución reconoce los derechos de las personas con discapacidad.

Se promoverá la asistencia personal, humana o animal, para su desarrollo en comunidad. Las autoridades adoptarán las medidas necesarias para salvaguardar integralmente el ejercicio de sus derechos y respetar su voluntad, garantizando en todo momento los principios de inclusión y accesibilidad, considerando el diseño universal y los ajustes razonables.

K. Derechos de las personas en situación de calle

1. Esta Constitución protege a las personas que habitan y sobreviven en las calles. Las autoridades adoptarán medidas para garantizar todos sus derechos, impidiéndose acciones de reclusión, desplazamiento forzado, tratamiento de rehabilitación, internamiento en instituciones o cualquier otra, sin su autorización. Se implementarán medidas destinadas a superar su situación de calle.

Programa de Gobierno de la Ciudad México 2019-2024

Eje 1. Igualdad y Derechos

La construcción de la igualdad como eje articulador de la política de gobierno significa fortalecer y ampliar las garantías del acceso a los grandes derechos sociales y humanos.

Defender, crear y materializar derechos sociales significa la creación de condiciones más equitativas de vida. El Gobierno de la Ciudad aplicará todo su empeño para avanzar sustantivamente en la garantía del acceso a la educación, la salud, la vivienda y la protección de los derechos humanos.

Eje 1.2 Derecho a la Salud

El derecho a la salud es un derecho humano fundamental reconocido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y refrendado en la Constitución Política de la Ciudad de México.

Por esta razón, garantizar el derecho a la salud requiere el cumplimiento de otros derechos humanos que atiendan los determinantes sociales de la salud.

Eje 1.2.1 Salud universal

Avanzar hacia la universalidad en la atención a la salud de manera gratuita sin discriminación o rechazos en ningún servicio.

Acciones:

Garantizar la atención a la salud, con igualdad e inclusión, a los cuatro millones de personas que no cuentan con seguridad social.

Eje 1.6 Derecho a la igualdad e inclusión

En su artículo 11, la Constitución de la Ciudad establece la garantía de la atención prioritaria para el pleno ejercicio de los derechos de las personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales y establece un capítulo de grupos de atención prioritaria entre los que se encuentran las mujeres, los niños, las niñas y adolescentes, las personas jóvenes, las adultas mayores, personas con discapacidad, personas LGTBTTIQA, migrantes y sujetos de protección internacional, personas en situación de calle, víctimas, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social, personas afrodescendientes, personas de identidad indígena y derechos de minorías religiosas.

Eje 1.6.4 Personas con discapacidad

Las políticas del Gobierno de la Ciudad se orientarán a lo siguiente:

- Promover la accesibilidad en el espacio público.
- Generar con empresas privadas programas de empleo para las personas con discapacidad que deseen obtener un empleo. Se generarán mecanismos de coordinación con organizaciones de la sociedad civil para este propósito.

Ley de Desarrollo Social de la Ciudad de México

Artículo 4. Los principios de la política de Desarrollo Social:

Universalidad: La política de desarrollo social está destinada para todos los habitantes de la ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes;

Igualdad: Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales;

Equidad de género: La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo;

Equidad social: Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra;

Justicia distributiva: Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social;

Integralidad: Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos;

Territorialidad: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socioespacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano;

Exigibilidad: Derechos de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente;

Participación: Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello;

Transparencia: La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información;

Efectividad: Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes;

Protección de Datos Personales: Es obligación de la autoridad de resguardar, tratar y proteger los datos personales proporcionados por la población para acceder a los programas y acciones de desarrollo social, en términos de la normatividad en la materia.

3. Diagnóstico

Antecedentes

El 29 de octubre de 1997, con la descentralización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, del DIF Nacional, se creó la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios que coordinaba 5 Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR) y 1 Centro de Atención a Personas con Discapacidad (CAPD) por medio de la Subdirección de Apoyo a Personas con Discapacidad. Las Unidades existentes en ese momento eran: Azcapotzalco, Álvaro Obregón, Milpa Alta, Tláhuac, Casa Libertad y Cuauhtémoc (Centro de Atención para Personas con Discapacidad).

Posteriormente, se realizó una reestructuración de áreas y se asignó a la Dirección de Programas de Educación y Rehabilitación como encargada de coordinar las Unidades y el Centro, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Unidades Básicas de Rehabilitación; durante este periodo se contaba con 7 Unidades y un Centro de Atención: Álvaro Obregón (1998), Azcapotzalco (1998), Milpa Alta (1998), Tláhuac-Tlalpenco (1998), Tlalpan (2009), Tláhuac-Ixtayopan (2009), Xochimilco-Muyuguarda (2009) y Centro de Atención a Personas con Discapacidad "Cuauhtémoc" (1999).

El Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal en 2008, identificó los principales obstáculos a los que se enfrentan las personas que habitan y transitan en la Ciudad de México para el goce pleno de sus derechos, así como los grupos mayormente discriminados, siendo las Personas con Discapacidad uno de ellos.

Derivado del Diagnóstico, en el 2009 se elaboró el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal con el objetivo de definir acciones para atender los problemas que impiden o dificultan el ejercicio y goce de los derechos humanos de las personas, además de consolidar y replicar las buenas prácticas. Es en 2010 cuando la actividad institucional de las UBR y el Centro se transformó en el Programa de Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR).

De acuerdo con la Convención sobre 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 su parte, el documento “Las Personas con Discapacidad en México, una visión al 2010”, de 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”. En este sentido, las personas con discapacidad en la Ciudad de México ascienden a 526,593 (CONEVAL, 2016).

El Seminario Internacional “Inclusión social, Discapacidad y Políticas Públicas” realizado por UNICEF en 2005, y el documento de Ana Olivera Poll, “Discapacidad, accesibilidad y espacio excluyente, una perspectiva desde la Geografía Social Urbana”, señalan que existen principalmente tres factores que ocasionan el limitado acceso de las personas con discapacidad, particularmente aquellas en situación de pobreza extrema, a los servicios de salud, habilitación y rehabilitación: 1) el escaso y alto costo del recurso humano especializado para la atención y rehabilitación de las Personas con Discapacidad, 2) la ubicación espacial de los servicios de rehabilitación, los cuales están concentrados en los nodos terciarios de mayor especialización y por lo que excluye los espacios territoriales con mayor pobreza, y 3) la ausencia de una cultura de la discapacidad (que los reconozca como personas sujetas de derechos y los incluya socialmente) y conocimiento sobre las necesidades de las personas con discapacidad por parte de los y las generadoras de políticas públicas.

Conforme lo anterior, la discapacidad surge debido a las barreras sociales y una de ellas está vinculada con la dificultad para el acceso a servicios de rehabilitación integral debido a los altos costos, la lejanía de los centros de rehabilitación o la dificultad en los traslados. Los efectos inmediatos del limitado acceso a los servicios de salud, habilitación y rehabilitación de las personas con discapacidad en situación de pobreza se refleja en el agravamiento de la discapacidad y la diversificación de otras enfermedades, lo que implica el deterioro de la salud; asimismo debilita los lazos familiares debido a los estereotipos y exclusión, lo cual tiene como consecuencia la ausencia del ejercicio del derecho a la salud, el debilitamiento de su autonomía e inclusión social y deterioro de su calidad de vida. Con el objetivo de asegurar el acceso de la población con discapacidad a estos servicios, así como prevenir la discriminación y fortalecer la autonomía e inclusión social, las Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR) otorgan servicios integrales para garantizar su derecho a la habilitación y rehabilitación, así como a la inclusión social.

Bajo este contexto, el Gobierno de la Ciudad de México, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México (DIF Ciudad de México), ha implementado los servicios de “Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación”, como un instrumento que da atención a este sector de la población, conforme al Derecho a la Salud, contenido en el artículo 25 y Derecho a la Habilitación y Rehabilitación en el artículo 26 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, publicado el 11 de septiembre de 2012 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, donde señala que una de las principales necesidades que presenta este grupo poblacional son los servicios de salud y rehabilitación integral, que les permitan recuperar su autonomía y ejercer sus derechos plenamente.

En las siete Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR) y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad “Cuauhtepac”, se atiende a la población con discapacidad bajo un Modelo de Atención Integral (servicios y rehabilitación integral), teniendo en cuenta que la rehabilitación integral es un proceso terapéutico, educativo, formativo y social, que busca el mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona en condición de discapacidad al medio familiar, social y ocupacional. La rehabilitación integral está articulada en

el desarrollo de habilidades funcionales, ocupacionales y sociales, así como la salud emocional de las personas con discapacidad y sus familiares, a través de la atención psicológica brindada a este sector de la población, servicio que favorece el pronóstico de rehabilitación.

Con base en los datos obtenidos del registro de asistentes a las Unidades Básicas de Rehabilitación en 2015 se puede ver que para ese periodo se atendieron 1,706 beneficiarios de los cuales el 60 % fueron mujeres (1,023); en cuanto al tipo de discapacidad que se atiende el 90.5 % son personas que tiene una discapacidad permanente o temporal motora (1,544). Con el mismo registro se obtuvieron los datos para octubre de 2016 y se puede observar que de los 1,727 beneficiarios 1,104 fueron mujeres y 623 hombres; en cuanto al tipo de discapacidad, las personas que tiene una discapacidad motora permanente o temporal representa el 83.67 %.

Problema social atendido por el Programa

Las personas con discapacidad que viven en situación de pobreza en la Ciudad de México tienen limitado acceso a servicios de rehabilitación, atención psicológica y mecanismos de inclusión social. Las personas con discapacidad en la Ciudad de México ascienden a 526,593 (CONEVAL, 2016).

El acceso limitado a servicios de rehabilitación (atención psicológica, terapia de lenguaje, terapia ocupacional), terapia psicológica y mecanismos de inclusión social es causado por la escasa disponibilidad en el acceso a los servicios de salud. En 2010, el 27.3% de las personas con discapacidad en la Ciudad de México, no eran beneficiarios de algún servicio de salud (INEGI, 2010). Lo que repercute en el deterioro de la salud, la autonomía y la vida independiente; disminuyendo así la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En este sentido, el limitado acceso a servicios de rehabilitación, atención psicológica y mecanismos de inclusión social, vulnera el Derecho a la Salud; que incluye el derecho a acceder a las instalaciones, los bienes y los servicios relacionados con la salud, así como a la Habilidad y Rehabilitación, y como consecuencia se ven afectados otros derechos relacionados con la inclusión y autonomía de las personas con discapacidad. La salud no atendida o deficiente (física rehabilitatoria y emocional) propicia barreras que limitan la participación de las personas con discapacidad en distintas actividades de la vida cotidiana, impidiendo se ejerzan derechos a la movilidad y desplazamiento, educación, trabajo, actividades lúdicas, recreativas, culturales y deportivas, así como a vivir de forma independiente y ser incluidas en la comunidad. La problemática social amerita la operación de Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación”, ya que coadyuva a la atención de la salud de forma oportuna, detectando necesidades de rehabilitación pertinentes, y evitando que el diagnóstico avance hacia una fase que genere deterioros, los cuales afectan la movilidad, autonomía, vida independiente y calidad de vida.

Los servicios de rehabilitación física en las Unidades Básicas de Rehabilitación, incluye orientaciones específicas para cada etapa del proceso rehabilitatorio individualizado, tanto a la persona beneficiaria como a sus familiares, lo que permite una atención personalizada y oportuna. Dichos servicios de rehabilitación se determina a partir de la valoración médica, el diagnóstico a través de la utilización de diversas técnicas y el tratamiento indicado, en sus diferentes modalidades (mecanoterapia, termoterapia, hidroterapia, ejercicios de fortalecimiento muscular, electroterapia, entre otras), toda vez que la discapacidad ya sea de nacimiento o adquirida de forma permanente o temporal, tienen diversas causas que la originan.

El Modelo de Atención Integral e intervención en el proceso de rehabilitación de las personas con discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación cuenta también con un componente preventivo, toda vez que mediante las valoraciones realizadas se hace una detección oportuna de posibles riesgos en las personas de adquirir una discapacidad a partir de deficiencias o accidentes. El fin último de esta Acción institucional es favorecer la autonomía, la vida independiente y la calidad de vida, en vinculación y colaboración con el entorno social, para así lograr una inclusión social de las personas con discapacidad.

Este Modelo de Atención también es utilizado en Colombia, sobretodo en la rehabilitación con pacientes con discapacidad motora, con diagnóstico de hemiplejía, a raíz de una Enfermedad Cerebrovascular (ECV). Según la Revista Colombiana de Medicina Física y Rehabilitación, en su página web <http://www.revistacmfr.org/index.php/rcmfr/article/view/9/9>, publicó el resultado de un estudio prospectivo de tipo experimental en una muestra de 44 pacientes, a quienes se les brindó un tratamiento individualizado y

con seguimiento personalizado en sus diferentes etapas dentro del proceso rehabilitatorio, realizado en el 2011 a personas con discapacidad motora. Los resultados obtenidos, fueron superiores a los esperados, se constató la importancia y la eficacia del tratamiento personalizado en la recuperación y pronóstico de éstos pacientes.

Si bien existen acciones para garantizar el derecho a la salud y la rehabilitación en la Ciudad de México, la Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR)” aporta elementos significativos para la atención a este sector de la población. Una ventaja de los servicios en las UBR es que son gratuitas, garantizando la atención a los sectores más vulnerables. Otro de los aspectos que fortalecen la atención y amplía la cobertura, son las Unidades Móviles de Rehabilitación, las cuales a través de distintas estrategias permiten el acercamiento a la población. Así mismo, algo que distingue a las Unidades Básicas de Rehabilitación es el abordaje de ésta desde un enfoque integral con enfoque de Derechos Humanos, Género y Salud, impulsando en todo momento la vida independiente y autonomía de las personas con discapacidad.

La Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación” contribuye a garantizar el derecho a la salud, a través de la habilitación y rehabilitación de las personas con discapacidad, en concordancia con la siguiente normativa:

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: artículo 24 numeral 1, 2, 3 y 4; artículo 25; artículo 26 numeral 1, 2 y 3.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: artículo 4 párrafo cuarto y noveno.
- Constitución de la Ciudad de México: Artículo 9, inciso D; y Artículo 11, incisos A, G y K.
- Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal: Capítulo Tercero, artículo 5 fracción I, artículo 18 apartado II.

Existen programas a nivel estatal que persiguen fines similares en otras entidades, tal es el caso del Estado de Veracruz con dos programas: Consultas Médicas de Especialidad, incluyendo Medicina Física y Rehabilitación y el Programa Terapia Física, Ocupacional, Lenguaje y Aprendizaje; de la misma manera el Gobierno de Morelos cuenta con un programa de Rehabilitación a personas con Discapacidad.

4. Objetivos

Objetivo y Estrategia General.

Contribuir a la rehabilitación física, atención psicológica y mecanismos de inclusión social de 2,900 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) muy bajo y bajo, mediante el otorgamiento de servicios de rehabilitación integral gratuitos en las siete Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR), cuatro Unidades Móviles de Rehabilitación (UMR) y un Centro de Atención para Personas con Discapacidad (CAPD).

Objetivos Específicos.

1. Contribuir a la rehabilitación integral de personas con discapacidad a través de rehabilitación física en sus diferentes modalidades (mecanoterapia, hidroterapia, masoterapia, termoterapia y electroterapia); así como atención psicológica y valoración médica contribuyendo a garantizar el derecho a la salud, a la habilitación y rehabilitación.
2. Contribuir a través de servicios de inclusión social que implican: mecanismos de referencia y contra referencia de beneficiarios a instituciones externas del Gobierno de la Ciudad de México, así como a instituciones federales;
3. Establecer acuerdos institucionales para la impartición de pláticas informativas con enfoque de derechos humanos y género a Personas con Discapacidad y familiares, a fin de sensibilizar e informar sobre los derechos de ésta población, impulsando la inclusión, la no discriminación y el trato igualitario. Para ello, se establecen acuerdos con la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM), la Secretaría de las Mujeres, el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), para la capacitación a personas servidoras públicas que operan las UBR, con la finalidad de que repliquen el enfoque de derechos humanos y género a Personas con discapacidad y familiares.
4. Establecer acuerdos institucionales para la impartición de talleres participativos con enfoque de derechos humanos y género a Personas con discapacidad y familiares, a fin de sensibilizar e informar a través de

la participación y diversas técnicas que impulsen la inclusión, la no discriminación y el trato igualitario. Para ello, se establecen acuerdos con la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM), la Secretaría de las Mujeres, el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), para la capacitación a personas servidoras públicas que operan las UBR, con la finalidad de que repliquen el enfoque de derechos humanos y género a personas con discapacidad y familiares. Para ello, se incentiva la participación de las personas beneficiarias, su familia y comunidad sobre temas de derechos humanos y género, lo que permite una sinergia en la sociedad.

5. Capacitación a personas servidoras públicas que operan las UBR, Unidades Móviles y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad en materia de Derechos Humanos, Género y Salud.
6. A corto plazo la Acción institucional "Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación" busca brindar servicios de rehabilitación integral de primer nivel de atención a personas con discapacidad que vivan en zonas de bajo y muy bajo IDS que no son beneficiarios del Sector Salud; mejorando el ingreso familiar de los beneficiarios al retomar los hábitos de vida independiente y contribuir a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. A largo plazo se busca garantizar el derecho a la habilitación y rehabilitación de las personas con discapacidad que residen en la Ciudad de México para mejorar su calidad de vida. Así como la integración al desarrollo de manera activa y permanente de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida diaria, principalmente en el social, económico, político, cultural y recreativa.

5. Definición de población objetiva y beneficiaria

Población Objetivo. Se refiere a las 11,282 personas con discapacidad en situación de pobreza extrema que habitan en la Ciudad de México.

Nota: Se toma la población con discapacidad en situación de pobreza extrema (estimación propia con base en las estimaciones del CONEVAL, Módulo de Pobreza, 2016).

Población Atendida: Son 2,900 personas con discapacidad preferentemente en situación de pobreza extrema que habitan en colonias con Índice de Desarrollo Social (IDS) muy bajo y bajo en la Ciudad de México.

6. Metas físicas

La Acción institucional "Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación" otorgará atención en rehabilitación física y atención psicológica a 2,900 personas con discapacidad, mediante 217,500 servicios de rehabilitación en 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 2020.

La cobertura es del 25.70% personas, preferentemente en situación de pobreza extrema beneficiarias del Programa.

Asimismo, la Acción institucional "Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación" otorgará pláticas informativas con enfoque de derechos humanos, género y salud a Personas con Discapacidad y sus familiares, con el propósito de generar un cambio en la percepción de sí mismos (as) y favorecer la autonomía, vida independiente e inclusión social, ejerciendo con ello sus derechos como ciudadanos (as).

Debido a razones presupuestales, la Acción institucional no puede lograr la plena universalidad, priorizando a las Personas con Discapacidad preferentemente en situación de pobreza extrema, ubicada en las Unidades Territoriales con Índice de Desarrollo Social (IDS) muy bajo y bajo. Cabe mencionar que la atención en las Unidades Básicas de Rehabilitación se otorga a cualquier tipo de discapacidad en función de que la persona sea candidata a ser incorporada a la Acción institucional.

7. Programación presupuestal

Para el presente ejercicio fiscal, la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México autorizó un presupuesto de \$730, 972.00 (SETECIENTOS TREINTA MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS

PESOS M.N.) a la Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación”.

La Acción institucional cuenta con un presupuesto promedio por beneficiario de aproximadamente 252.00 (DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.).

8. Requisitos y procedimiento de acceso

8.1 Difusión.

La Acción institucional se difunde mediante:

1. Portal de internet del DIF Ciudad de México, <http://dif.cdmx.gob.mx/programas>
2. Portal de internet Trámites CDMX, <https://tramites.cdmx.gob.mx/inicio/>
3. Redes sociales: Facebook DIF-CDMX y Twitter: @DIFCDMX.

La difusión en territorio se realiza a través de trípticos de información entregados en ferias de servicios realizadas por las distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, en las jornadas itinerantes organizadas por el DIF Ciudad de México y en jornadas informativas a través de las Unidades Móviles de las UBR, así como carteles informativos colocados en las 7 Unidades Básicas de Rehabilitación y en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad, que atienden de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas, ubicados en los siguientes domicilios:

Alcaldía	Ubicación de la Unidad Básica de Rehabilitación
Azcapotzalco	Centro de Desarrollo Comunitario “Pacto Federal”, calle Herreros y Astronomía s/n, Colonia Unidad Habitacional INFONAVIT, El Rosario, Alcaldía Azcapotzalco, Tel. 5383-9934.
Gustavo A. Madero	Centro de Desarrollo Comunitario “Álvaro Obregón”, Av. Popocatepetl y Volcán Acatenango s/n, Colonia Ampliación Providencia, Alcaldía Gustavo A. Madero, Tel. 5120-6241.
	Centro de Atención para Personas con Discapacidad "Cuauhtepc". Av. La Corona s/n, Colonia Loma La Palma, Alcaldía Gustavo A. Madero. Tel. 5323-0491.
Milpa Alta	Centro de Desarrollo Comunitario “Milpa Alta” Av. Nuevo León S/N, Colonia Villa Milpa Alta, Barrio de Santa Cruz, Alcaldía Milpa Alta, Tel. 5844-7319.
Tláhuac	Centro de Desarrollo Comunitario “Quetzalcóatl” Carlos A. Vidal esq. Andrés Quintana Roo, Colonia Plan de Ayala, Pueblo de San Francisco Tlaltenco, Alcaldía Tláhuac, Tel. 5841-3864
	Centro de Desarrollo Comunitario “Ixtayopan”. Camino Real s/n esq. Ramos Millán, Colonia Barrio La Conchita, Pueblo San Juan Ixtayopan, Alcaldía Tláhuac, Tel. 5848-9837.
Tlalpan	Centro de Desarrollo Comunitario “Ajusco Medio”. Av. México-Ajusco No. 642, Colonia San Miguel Ajusco, Alcaldía Tlalpan, Tel. 1315-4120 Ext 122.
Xochimilco	Centro de Desarrollo Comunitario “Muyuguarda”. Av. Plan Muyuguarda s/n esq. Alahueltaco, Colonia Barrio 18, Alcaldía Xochimilco Tel.1509-2504.

La ubicación geográfica de las 7 Unidades Básicas de Rehabilitación y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad, se puede consultar en el siguiente link: <http://dif.cdmx.gob.mx/directorio-de-centros-dif-cdmx>

También podrá solicitarse información en Calle Prolongación Uxmal 860, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, así como al número telefónico 55591919 extensión 7303.

8.2 Requisitos de Acceso.

Para considerarse como persona aspirante a los servicios de “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR)” deberá cubrir los siguientes requisitos:

- a) 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 dificultad para interactuar socialmente.
- b) Ser residente o transitar en la Ciudad de México.

Documentación requerida de la persona solicitante.

Para ingresar a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación o al Centro de Atención para Personas con Discapacidad, la persona solicitante deberá presentar en el área de Trabajo Social en un horario de 8:00 a 14:00 horas, la siguiente documentación en original y copia:

- a) Acta de nacimiento de la persona con discapacidad.
- b) En caso de ser persona mayor de edad, identificación oficial vigente (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- c) En el caso de personas menores de edad, el padre, madre o tutor (a), y/o responsable de su cuidado o acompañamiento, deberá presentar una identificación oficial vigente (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- d) Clave Única de Registro de Población (CURP).
- e) Comprobante de domicilio vigente, con antigüedad no mayor a 3 meses (comprobante de agua, luz, gas en los que aparezca el domicilio completo).
- f) Constancia de Discapacidad y Funcionalidad expedido por el Sector Salud, o Referencia y contrareferencia, 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 (a) 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.

8.3 Procedimientos de Acceso.

Nombre: Acceso a las Unidades Básicas de Rehabilitación

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario	1	Difunde la Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación” en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a través de los portales http://www.dif.cdmx.gob.mx/ , https://tramites.cdmx.gob.mx/inicio/ ; entrega de trípticos de información en ferias de servicios realizadas por distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, en las jornadas itinerantes organizadas por el DIF Ciudad de México y en jornadas informativas a través de las Unidades Móviles de las UBR; y, carteles informativos colocados en las 7 UBR y en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad, mediante el cual se accederá a los servicios.	Permanente
Persona solicitante (persona con discapacidad o persona responsable de la o el solicitante)	2	Acude directamente a las Unidades Básicas de Rehabilitación o Centro de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo a su lugar de residencia, a solicitar los requisitos de ingreso a los servicios que se proporcionan.	5 minutos

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Coordinador (a) de la UBR o del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	3	Proporciona orientación a la persona con discapacidad sobre los requisitos y servicios de rehabilitación integral, de acuerdo al numeral 8.2 Requisitos de Acceso.	15 minutos
Persona solicitante (persona con discapacidad o persona responsable de la o el solicitante)	4	Acude a la prevaloración médica, con toda la documentación señalada en el numeral 8.2.	5 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Médico (a) de la UBR, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	5	Realiza una prevaloración a la persona solicitante para determinar su diagnóstico clínico.	15 minutos
		¿Corresponde el diagnóstico clínico con los servicios de rehabilitación que proporciona la Acción institucional? NO	
	6	Orienta a la persona solicitante para que, de acuerdo a su diagnóstico clínico, acuda a otra instancia que pueda atender sus necesidades de acuerdo a su perfil.	10 minutos
		(Conecta con el Fin del procedimiento)	
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Coordinador (a) de la UBR o del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, o Personal de Trabajo Social, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	7	Revisa la documentación solicitada.	5 minutos
	8	Programa cita para la consulta médica de primera vez.	5 minutos
	9	Informa a la persona solicitante o al familiar o tutor (a) o responsable de la o el solicitante.	5 minutos
	10	Requisita el formato “Cédula de Ingreso al Servicio”, como comprobante de haber completado su registro a los servicios proporcionados por las Unidades Básicas de Rehabilitación.	5 minutos
	11	Proporciona a la persona solicitante o al familiar o tutor (a) o responsable de la o el solicitante, el reglamento interno y carnet de citas con número de expediente.	5 minutos
Persona solicitante	12	Recibe Carnet de Citas para acudir en la fecha	5

Actor	No.	Actividad	Tiempo
(persona con discapacidad o persona responsable de la o el solicitante)		programada a la consulta médica de primera vez.	minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Coordinador (a) de la UBR y del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, o Personal de Trabajo Social, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	13	Informa a la persona solicitante su aceptación a los servicios que proporcionan las Unidades Básicas de Rehabilitación y que formará parte de un Padrón de Beneficiarios que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal serán reservados sus datos personales.	2 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos	14	Elabora Informe mensual del número de personas incorporadas al Acción institucional para su entrega y conocimiento a la Coordinación de Atención a Personas con Discapacidad.	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo total de ejecución: 1 día, 1 hora, 22 minutos			

Aspectos a considerar:

1. Se promoverá la inclusión de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la presente Acción institucional.
2. Criterios de Exclusión a los servicios que proporcionan las Unidades Básicas de Rehabilitación.
 - a) Que el diagnóstico de la persona que solicita el ingreso no corresponda a los servicios que brindan las Unidades Básicas de Rehabilitación o, Unidades Móviles o Centro de Atención a Personas con Discapacidad.
 - b) Cuando acudan a los servicios de las Unidades Básicas de Rehabilitación, o Centro de Atención a Personas con Discapacidad, en situación de emergencia o urgencia, se canalizarán a los hospitales del sector salud federal o de la Ciudad de México, dependiendo del padecimiento o discapacidad. Posteriormente, superada esta etapa, si la persona cuenta con alguna condición de discapacidad podrá ser ingresada a la Acción institucional a través del procedimiento establecido por los Lineamientos.

Estos criterios son públicos y se encuentran visibles en las salas de espera de las Unidades Básicas de Rehabilitación, Unidades Móviles o el Centro de Atención a Personas con Discapacidad.

Casos de excepción

1. Cualquier situación que no esté contemplada en los presentes Lineamientos, atendiendo a las circunstancias particulares y de vulnerabilidad que se presenten con motivo de las actividades directas del DIF Ciudad de México, el Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario valorará, y en su caso podrá aprobar las solicitudes de apoyo exentando la presentación de alguno o algunos de los requisitos establecidos.
2. A las personas no residentes en la Ciudad de México, habitantes de la periferia, que soliciten atención rehabilitatoria en alguna de las Unidades o Centro se les realizará estudio socioeconómico para revisar las condiciones de vulnerabilidad y se presentará el caso a el Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario quien valorará, según el estudio y la capacidad de la Unidad o Centro donde solicita la atención, la incorporación de la persona solicitante.
3. Se exime de presentar la documentación que refiere el numeral correspondiente a Requisitos de Acceso, a población en *situación de calle*, debiendo incorporarse evidencias fotográficas de la/las atenciones brindadas a las personas beneficiarias, mismas que serán incluidas en el expediente.
4. Se exime de presentar la documentación referida en los numerales correspondientes a Requisitos de Acceso, a población migrante, debiendo presentar el documento que acredite su calidad de persona en tránsito en el país. En este sentido, se optará por brindar la atención a las personas con

discapacidad permanente o temporal en contexto de movilidad humana que ingresan al territorio nacional por situaciones ajenas a su voluntad y han decidido residir de forma permanente en la Ciudad de México. De conformidad con el acuerdo por el que se Declara a la Ciudad de México una Ciudad Santuario, publicado el 6 de abril de 2017, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 43 Bis.

5. En el caso de las personas mexicanas migrantes que han retornado o sido deportadas, podrán presentar Constancia de Repatriación emitida por el Instituto Nacional de Migración (INM).

En caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, el procedimiento de acceso a los servicios que proporcionan las Unidades Básicas de Rehabilitación puede variar, con la finalidad de restituirle sus derechos.

En el caso de que se presente una situación coyuntural de contingencia, desastre o emergencia para el caso de la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios, para lo cual la Acción institucional "Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación" establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas al Acción institucional, formarán parte de un Padrón de Beneficiarios que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en estas Reglas de Operación, respecto a lo estipulado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En ningún caso las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en los presentes Lineamientos.

Se prohíbe a las autoridades de la Ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines de lucrativos o partidistas la presente Acción institucional. Las leyes correspondientes, establecerán las sanciones a que haya lugar

Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal

Requisitos de permanencia.

Las personas beneficiarias deberán dar cumplimiento al tratamiento, asistencia, horario y reglamento interno emitido por las Unidades Básicas de Rehabilitación y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad.

Causales de baja.

Motivos que determinarán la baja de personas beneficiarias a los servicios:

- Inasistencia al tratamiento por 3 citas consecutivas sin avisar y por incumplimiento al reglamento interno. En este sentido, el responsable de la Unidad Básica de Rehabilitación o Centro de Atención a Personas con Discapacidad realizará la nota de baja correspondiente.

Suspensión temporal.

La suspensión temporal a los servicios en las Unidades Básicas de Rehabilitación se podrá dar si la persona beneficiaria presenta alguna de las siguientes situaciones:

- De salud (enfermedad) durante su tratamiento u otra causa que impida continuar en ese momento con su atención.
- Una vez que haya sido superada la misma, la persona beneficiaria acudirá a la Unidad Básica de Rehabilitación o Centro de Atención a Personas con Discapacidad, a programar nuevamente su cita médica; en este momento se aplicará el procedimiento establecido en el numeral 8.3.

9. Criterios de selección de la población beneficiaria

Cuando las solicitudes sean mayores a los recursos disponibles:

- a) La Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación”, busca atender a la mayor cantidad de personas beneficiaria, situación condicionada a la capacidad instalada de atención en las Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR) y al presupuesto autorizado; no obstante, no existe una lista de espera con motivo de que las personas que no se atienden en las UBR son canalizadas a instituciones públicas de segundo y tercer nivel con servicio de rehabilitación física.
- b) En las solicitudes de ingreso, se dará prioridad a las personas con discapacidad preferentemente en situación de pobreza extrema, con especial atención a niñas y niños con discapacidad menores de 5 años de edad.

10 Procedimientos de instrumentación

Operación.

Nombre: Operación de las Unidades Básicas de Rehabilitación y Centro de Atención a Personas con Discapacidad

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Médico (a) de la UBR, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	1	Recibe a la persona beneficiaria en la fecha programada para realizar la valoración médica y diagnóstico.	10 minutos
	2	Integra el expediente clínico (historia clínica, carta de consentimiento informado, prescripción de tratamiento de rehabilitación física, así como valoración psicológica y terapia de lenguaje [en caso de ser necesario]).	15 minutos
	3	Requisita el “Tarjetón de Terapias” y el “Reporte diario de actividades de consulta médica de primera vez”.	5 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Coordinador (a) de la UBR o del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, o Personal de Trabajo Social, Personal Técnico Operativo Prestadores (as) de Servicios)	4	Turna al Coordinador (a) de la Unidad, o Trabajo Social.	5 minutos
	5	Recibe el Tarjetón de Terapia física de la persona beneficiaria para su entrega en el área correspondiente, con las indicaciones para el área de psicología, terapia de lenguaje o terapia ocupacional, de acuerdo a su tratamiento rehabilitatorio.	10 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Área de Terapia, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	6	Recibe tarjetón de terapia con el tratamiento correspondiente.	5 minutos
	7	Programa el tratamiento específico.	10 minutos
	8	Informa a la persona beneficiaria la fecha en que iniciará el tratamiento físico rehabilitatorio, así como	5 minutos

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		fecha de valoración psicológica o terapia de lenguaje en caso de ser requerido.	
Persona beneficiaria	9	Recibe fecha de programación de inicio de su tratamiento físico rehabilitatorio; así como fecha de valoración psicológica o terapia de lenguaje en caso de ser requerido.	5 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Terapista, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	10	Acude a la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) o Centro de Atención a Personas con Discapacidad (CAPD), en las fechas programadas para ser atendido en los diferentes servicios.	1 hora
	11	Recibe a la persona beneficiaria en la fecha programada para iniciar tratamiento específico.	30 minutos
	12	Integra nota de inicio de terapia física al expediente clínico.	5 minutos
	13	Registra la asistencia de la persona beneficiaria de acuerdo al número de sesiones determinadas por el médico (a) tratante, hasta la conclusión del mismo.	5 minutos
	14	Registra nota final del tratamiento que indica la conclusión de las sesiones terapéuticas.	5 minutos
	15	Indica a la persona beneficiaria acudir con el Coordinador (a) de la UBR o del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, o Personal de Trabajo Social, para la programación de su cita médica subsecuente donde el personal médico indicará la terminación o la continuidad del tratamiento rehabilitatorio.	5 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Coordinador (a) de la UBR o del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, o Personal de Trabajo Social, Personal técnico operativo y Prestadores (as) de Servicios)	16	Programa cita médica subsecuente, anotándola en el carnet de la persona beneficiaria.	5 minutos
	17	Orienta a la persona beneficiaria para su asistencia a las diferentes pláticas y talleres sobre temas de su interés y el de su familia.	10 minutos
Persona beneficiaria	18	Acude a su cita médica subsecuente en la fecha programada.	1 hora

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Médico (a) de la UBR, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	19	Recibe a la persona beneficiaria en la consulta médica subsecuente.	5 minutos
	20	Valora impacto del tratamiento para realizar nota médica.	10 minutos
		¿La valoración médica del tratamiento físico rehabilitatorio recibido por la persona beneficiaria ha sido óptima? NO	
Persona beneficiaria	21	Programa nuevamente cita para su tratamiento.	10 minutos
	22	Acude en la fecha programada para el inicio de su tratamiento rehabilitatorio. (Conecta con la actividad 8)	10 minutos
		SI	
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Coordinador (a) de la UBR o del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, o Personal de Trabajo Social, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	23	Acude con el Coordinador (a) de la UBR o del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, o Personal de Trabajo Social para la programación de la cita al servicio de psicología.	5 minutos
	24	Programa cita de psicología de primera vez.	5 minutos
	25	Informa a la persona beneficiaria de la fecha programada y entrega carnet de citas.	5 minutos
Persona beneficiaria	26	Acude a su cita de psicología de primera vez en la hora y fecha programadas.	1 hora
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Psicólogo (a) de la UBR, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	27	Realiza entrevista a la persona beneficiaria, para conocer los antecedentes heredofamiliares patológicos y no patológicos, composición familiar, relaciones interpersonales, redes de apoyo así como el motivo de consulta y sus expectativas que permitan establecer un diagnóstico clínico-psicológico (si el caso amerita otro tipo de tratamiento [farmacológico], debido a su diagnóstico psicológico, es canalizado a instancias de segundo nivel).	45 minutos
Persona beneficiaria	28	Programa el número de sesiones a partir del diagnóstico establecido.	10 minutos
	29	Acude a sus citas de psicología subsecuentes en las fechas programadas.	1 hora
		¿El resultado del tratamiento psicológico recibido por la persona beneficiaria fue óptimo?	

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		NO	
	30	Programa cita(s) subsecuente(s) de su tratamiento, para acudir en la hora y fecha programada. (Conecta con la actividad 16)	10 minutos
		SI	
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Psicólogo (a) de la UBR, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	32	Proporciona el alta a la persona beneficiaria del servicio de psicología.	45 minutos
	33	Realiza la nota correspondiente en el expediente clínico para informar al personal de Trabajo Social y la persona beneficiaria.	15 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Personal de Trabajo Social o Coordinador (a) de la UBR, Personal Técnico Operativo y Prestadores (as) de Servicios)	34	Orienta a la persona beneficiaria para las acciones de inclusión social (talleres, eventos y pláticas con enfoque en derechos humanos y género, así como en salud).	10 minutos
	35	Elabora nota de la intervención social realizada.	10 minutos
	36	Integra al expediente clínico.	5 minutos
	37	Da de alta la persona beneficiaria del servicio de psicología.	10 minutos
	38	Proporciona cita abierta.	5 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 9 horas, 50 minutos			

Aspectos a considerar:

1. Los diferentes servicios brindados en las siete Unidades Básicas de Rehabilitación y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad, tienen lugar de manera simultánea.
2. La Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos, cuenta con 4 Unidades Móviles de Rehabilitación que acudirán a diferentes jornadas y estrategias del DIF Ciudad de México. Se brindan los siguientes servicios:
 - a. Valoración médica.
 - b. Terapia física (en caso de lumbalgia, cialgia, cervicgia, esquinco de primer grado, corrección de postura, entre otras).
 - c. Canalizaciones a las Unidades Básicas de Rehabilitación o a instituciones de segundo y tercer nivel, si así lo requiere la persona.
 - d. Pláticas informativas con enfoque en Derechos Humanos, Género y Salud.
3. La persona atendida en la Unidad Móvil que ha sido canalizada a las Unidades Básicas de Rehabilitación, podrá continuar su tratamiento rehabilitatorio toda vez que cumpla con los requisitos de ingreso establecidos en las Reglas de Operación.

Se invitará a las personas beneficiarias de la Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación”, a diversas actividades de formación e información como: pláticas,

talleres, cursos, encuentros, foros sobre los diversos tipos y modalidades de violencia de género, así como la capacitación en materia de derechos de las mujeres, y se proporcionarán materiales de difusión, relacionados con estos temas y la información respecto a los lugares e instituciones a los cuales pueden tener acceso, para mayor información y atención, en caso necesario (Artículo 38 Bis, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal).

Los datos personales contenidos en los expedientes de las personas beneficiarias activos de la Acción institucional y la información adicional generada y administrada, se regirá por lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México y la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

La persona titular de la de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario con domicilio en Calle Prolongación Uxmal #860 Colonia Santa Cruz Atoyac, Código postal 03310, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, es el Responsable del tratamiento de los datos personales que se proporcionen, los cuales serán protegidos en el Sistema de Datos Personales “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación” con fundamento en el Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México.

Los datos personales que se recaben serán utilizados con la finalidad de brindar rehabilitación física y atención psicológica a personas con discapacidad en condiciones de vulnerabilidad que habitan en la Ciudad de México para contribuir a mejorar su autonomía e inclusión social.

Para ejercer el beneficiario sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, de sus datos personales (derechos ARCO), así como la revocación del consentimiento, podrá acudir directamente ante la Coordinación de Unidad de Transparencia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, ubicada en calle San Francisco, No. 1374, 1º piso, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P.03200, Alcaldía de Benito Juárez; tel. 55591919 ext. 72060, o bien, a través del Sistema INFOMEX (<http://www.infomexdf.org.mx/InfomexDF/>) o la Plataforma Nacional de Transparencia (<http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>), o en el correo electrónico unidadtransparencia@dif.cdmx.gob.mx.

Si el beneficiario desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse al TEL-INFO (56364636)

Todos los trámites realizados en la Dirección de Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario son gratuitos y no tienen condicionamiento.

Durante los procesos electorales, en particular en las campañas electorales no se suspenderá los servicios en las Unidades Básicas de Rehabilitación, sin embargo, atendiendo a los principios de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en los procesos electorales, los beneficios de la Acción institucional no serán proporcionados en eventos masivos o modalidades que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

La ejecución de la Acción institucional, se ajustará al objeto y lineamientos establecidos, evitando su utilización con fines electorales distintos al desarrollo social, en el marco de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con algún partido político, coalición o candidatura particular.

Supervisión y control.

Nombre: Supervisión en la operación de las Unidades Básicas y Móviles de Rehabilitación, Unidades Móviles y Centro de Atención a Personas con Discapacidad

Actor	No.	Actividad	Tiempo
--------------	------------	------------------	---------------

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Coordinador (a) de las 7 UBR, 4 Unidades Móviles y el Centro de Atención a Personas con discapacidad (CAPD))	1	Elabora reporte mensual de las personas atendidas y servicios brindados para su envío a la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos.	2 días
Jefe (a) de Unidad Departamental de Programas Educativos	2	Recibe reportes mensuales de los Coordinadores (as) de las 7 Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR), de las 4 Unidades Móviles y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad (CAPD).	5 minutos
	3	Elabora calendario de “visitas de supervisión” y “reuniones de trabajo” con los equipos interdisciplinarios, Coordinación de las UBR/Unidades Móviles/CAPD, Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad y Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario.	20 minutos
	4	Envía al Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad, calendario de “visitas de supervisión” y “reuniones de trabajo”, para su validación y autorización.	2 minutos
Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad	5	Autoriza calendario de “visitas de supervisión” y “reuniones de trabajo”.	1 día
Jefe (a) de Unidad Departamental de Programas Educativos	6	Realiza visita a la UBR, Unidad Móvil o el CAPD según corresponda, para supervisar la operación de la Unidad.	1 hora
	7	Verifica que los expedientes estén debidamente integrados en la UBR o el CAPD visitado.	90 minutos
	8	¿Los expedientes están debidamente integrados conforme a los requisitos solicitados? NO Instruye a la Coordinación de la UBR, o el CAPD integrar la documentación de acuerdo al numeral 8.2 de los Lineamientos, que señala los requisitos de acceso. (Conecta con la actividad 3)	5 minutos
	9	SI Elabora Nota Informativa del estatus de los expedientes respecto de la adecuada integración de los mismos.	5 minutos
	10	Coteja que los Informes diarios de productividad de la atención diaria de las persona beneficiarias correspondan con el reporte mensual recibido.	20 minutos
	11	¿Los informes diarios de productividad tienen congruencia con el reporte mensual? NO Instruye al Coordinador (a) de la UBR, o el CAPD según corresponda, a hacer una revisión y análisis	5 minutos

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		de los reportes diarios y mensuales con la finalidad de realizar las adecuaciones correspondientes. (Conecta con la actividad 10) SI	
	12	Elabora Nota Informativa con base en el reporte.	5 minutos
	13	Verifica los espacios de accesibilidad y los insumos necesarios dentro de la unidad operativa.	30 minutos
		¿Las UBR, Unidades móviles y CAPD cuentan con los espacios de accesibilidad y los insumos necesarios para su operación?	
		NO	
Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad	14	Elabora Nota Informativa al Coordinador de Atención a Personas con Discapacidad, solicitando se cubran los insumos necesarios y se adecuen los espacios, para brindar la atención adecuada a las personas beneficiaria, con copia al Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario. Instruye al Jefe (a) de Unidad de Departamental de Administración, de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, en coordinación con el Jefe (a) de Unidad Departamental de Programas Educativos, dar seguimiento a la problemática identificada en las UBR/Unidades Móviles/CAPD para su pronta solución.	10 minutos
	15		10 minutos
Jefe (a) de Unidad Departamental de Programas Educativos	16	(Conecta con el Fin del procedimiento) SI Elabora Nota Informativa del estatus de los insumos y los espacios accesibles.	5 minutos
	17	Elabora el reporte de supervisión conforme a las notas informativas de cada una de las visitas realizadas a las siete UBR, las 4 Unidades Móviles y el CAPD.	30 minutos
	18	Envía reporte al Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad y al Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, para su conocimiento y seguimiento del estatus de cada uno de los espacios que conforman el Programa.	2 minutos
Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos (Personal Técnico Operativo, Prestadores (as) de Servicios) Coordinadores (as) de las 7 UBR y el CAPD	19	Recibe reporte del estatus de cada uno de los espacios que conforman el Programa.	2 minutos
	20	Elabora reporte mensual de metas, personas atendidas y servicios brindados para su envío al Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos.	2 días

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefe (a) de Unidad Departamental de Programas Educativos	21	Recibe reporte mensual de metas de personas atendidas y servicios brindados	2 minutos
Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad	22	Elabora el informe mensual, trimestral y anual de metas de personas atendidas y servicios brindados, para su entrega y conocimiento al Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad	2 días
	23	Recibe informe mensual, trimestral y anual de metas de personas atendidas y servicios brindados en las siete UBR las 4 Unidades Móviles y el CAPD.	2 minutos
Jefe (a) de Unidad Departamental de Programas Educativos	24	Elabora informe de gestión trimestral que contiene los resultados de cumplimiento de objetivos, metas e indicadores del programa, así como de acciones en favor de los derechos de las niñas, niños, adolescentes; población LGBTTTI; y acciones en favor de la mujer a una vida libre de violencia; para su entrega al Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad	1 día
Coordinador (a) de Atención a Personas con Discapacidad	25	Recibe informe de gestión trimestral que contiene los resultados de cumplimiento de objetivos, metas e indicadores del programa, así como de acciones en favor de los derechos de las niñas, niños, adolescentes; población LGBTTTI; y acciones en favor de la mujer a una vida libre de violencia; para su entrega a la Junta de Gobierno del DIF-Ciudad de México.	2 minutos
	26	Envía al Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, reporte de resultados de cumplimiento de metas e indicadores, para su conocimiento.	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo total de ejecución: 9 días, 5 horas, 12 minutos			

Aspectos a considerar:

1. Los expedientes deben estar integrados por:
 - a) Cédula Única de Registro de Personas Beneficiaria.
 - b) Historia Clínica.
 - c) Tarjetón de Terapia Física.
 - d) Carnet de Citas.
 - e) Historia Clínica de Psicología (en su caso).
 - f) Historia Clínica de Terapia de Lenguaje (en su caso).
 - g) Acta de nacimiento de la persona con discapacidad.
 - h) INE, pasaporte o cédula profesional (en caso de personas menores de edad, el padre, madre o tutor (a), y/o responsable de su cuidado o acompañamiento debe presentar INE, pasaporte o cédula profesional).
 - i) Clave Única de Registro de Población (CURP).
 - j) Comprobante de domicilio vigente no mayor de tres meses.
 - k) Constancia de discapacidad y funcionalidad expedido por el sector salud (Secretaría de Salud de la Ciudad México, Secretaría de Salud Federal, IMSS, DIF Nacional, ISSSTE), cuya fecha de elaboración sea menor a un año, tomando como referencia la fecha en que se integra el expediente.
2. No se realiza revisión de expedientes en las Unidades Móviles con motivo de sólo atender eventos del DIF Ciudad de México.
3. Los insumos necesarios dentro de las UBR, Unidades Móviles y el CAPD corresponden a lo siguiente: gel terapéutico, parafina, electrodos, esponjas para electrodos, ligas, focos infrarrojos, compresas, pilas, material didáctico, medicamentos, aceite para masajes, bandas elásticas, pruebas psicológicas, etc.

4. El Coordinador de Atención a Personas con Discapacidad, luego de recibir Nota Informativa por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Educativos, donde solicita se atienda las necesidades identificadas en las visitas realizadas en las UBR, Unidades Móviles y el CAPD, realizará las gestiones correspondientes con la finalidad de cubrirlas.

Mediante el Sistema Único de Información, se llevará a cabo el monitoreo de la operatividad de la Acción institucional en cuanto a ingresos de personas con discapacidad a los servicios en las UBR, altas, bajas, reingresos y casos de excepción, lo cual permite tener un dato veraz en el manejo de la base de datos.

Los reportes de productividad internos que son entregados a la Jefatura de Unidad Departamental Programas Educativos por las coordinaciones de las 7 Unidades Básicas de Rehabilitación y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad, permite medir la eficiencia y efectividad de la Acción institucional, a través del cumplimiento de la meta física propuesta en congruencia con la estructura programática.

11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana

En caso de que la población general, considere que han sido afectados en actos o resoluciones administrativas por parte del personal de la Acción institucional, implicando el incumplimiento de cualquier disposición jurídica, podrá presentar una queja.

Nombre del procedimiento: Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Persona solicitante o beneficiaria o madre, padre, o persona responsable de la o el beneficiaria	1	Acude al Área de Atención Ciudadana de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, para presentar mediante escrito su queja o inconformidad por la acción u omisión en la aplicación del Acción institucional, o por presuntos actos discriminatorios cometidos en su contra.	1 día
Área de Atención Ciudadana (Personal Técnico Operativo o Prestador de Servicios)	2	Recibe la queja o inconformidad para ser turnada a la persona Responsable de Atención Ciudadana y brinde la atención correspondiente.	1 día
Responsable Atención Ciudadana	3	Recibe la queja o inconformidad de la persona beneficiaria, para su análisis y atención correspondiente.	1 día
	4	Programa cita con la persona beneficiaria o con la madre, padre, tutor (a) o responsable de la o el beneficiario, para dar atención a la queja o inconformidad.	15 minutos
Persona beneficiaria o madre, padre, tutor (a) o responsable de la o el beneficiario	5	Acude a la Unidad Administrativa responsable del Acción institucional para exponer los hechos de la queja o inconformidad. ¿Es procedente el reporte de queja o inconformidad? NO	1 día
Persona Responsable de Atención Ciudadana	6	Brinda la orientación explicando los motivos por los que no procede la queja o inconformidad y/o canaliza ante la instancia competente.	15 minutos
	7	Envía informe a la Unidad Administrativa responsable del Acción institucional, comunicando los motivos por los que no procede la queja o inconformidad.	30 minutos
		(Conecta con el Fin del procedimiento) SI	

Actor	No.	Actividad	Tiempo
<p>Persona beneficiaria o madre, padre, tutor (a) o responsable de la o el beneficiario</p> <p>Procuraduría Social de la Ciudad de México o Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México</p>	8	Proporciona atención a la persona beneficiaria o a la madre, padre, tutor (a) o responsable de la o el beneficiario, presentando alternativas para la solución de la queja o inconformidad.	15 minutos
		¿La queja o inconformidad tuvo como resultado su solución y el acuerdo entre las partes?	
	10	<p>NO</p> <p>Acude a la Procuraduría Social de la Ciudad de México o al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, según sea el caso, a presentar su queja o inconformidad por la acción u omisión en la aplicación del Acción institucional, o por presuntos actos discriminatorios cometidos en su contra.</p>	1 día
	11	Envía oficio a la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, solicitando se atiendan los requerimientos de la persona beneficiaria.	2 días
<p>Director (a) General</p> <p>Director(a) Ejecutivo(a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario</p>	12	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos del ciudadano, para ser turnada a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario y brinde la atención correspondiente.	1 día
	13	Recibe oficio de solicitud de atención a requerimientos de la persona beneficiaria, y la turna a la persona Responsable de Atención Ciudadana.	1 día
<p>Persona Responsable de Atención Ciudadana</p> <p>Persona beneficiaria o madre, padre, tutor (a) o responsable de la o el beneficiario</p> <p>Persona Responsable de Atención Ciudadana</p>	14	Programa cita con la persona beneficiaria o con la madre, padre, tutor (a) o responsable de la o el beneficiario, a efecto de celebrar reunión conciliatoria.	15 minutos
	15	Acude a la reunión conciliatoria para la atención a la queja o inconformidad.	5 días
	16	Dialoga con la persona beneficiaria a efecto de conciliar y convenir acuerdo entre las partes.	1 día
<p>Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario</p>	17	Informa a la Unidad Administrativa y al Director (a) Ejecutivo (a) de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, la conclusión de la queja o inconformidad.	1 día
	18	<p>Informa a la Dirección General, así como a la Procuraduría Social o al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, según sea el caso, y a la Contraloría Interna, la atención a los hechos y el acuerdo de conclusión manifestando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de atención • Hora de atención • Tipo de atención <p>(Conecta con el Fin del procedimiento)</p>	5 días

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		SI	
Persona Responsable de Atención Ciudadana		Envía informe a la Unidad Administrativa y al Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, comunicando la solución de la queja o inconformidad y el acuerdo entre las partes manifestando: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de atención • Hora de atención • Tipo de atención <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	30 minutos
Tiempo total de ejecución: 21 días 2 horas			

Aspectos a considerar:

1. Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:
 - a. Dirigido a la persona Titular de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario;
 - b. Nombre y domicilio de la persona beneficiaria quien interpone la queja;
 - c. Nombre de la madre, padre, tutor (a) o responsable, en caso de que la persona beneficiaria sea menor de edad o se encuentre en situación de discapacidad permanente;
 - d. Hechos que motivaron la queja o inconformidad en que se establezca la fecha y lugar, nombre del área administrativa y en su caso, de la persona servidora pública cuyo acto u omisión motiva la queja o inconformidad, y
 - e. En su caso, las pruebas que pueda aportar.
2. Cuando el motivo de la queja o inconformidad presente deficiencias, se prevendrá a la persona beneficiaria o la madre, padre, tutor (a) o responsable, para que dentro del término de cinco días hábiles se subsane y en caso de no hacerlo se tendrá por concluida.
3. Cuando la persona Responsable de Atención Ciudadana no logró tener comunicación con el beneficiario o la madre, padre, tutor (a) o responsable, se tendrá por concluida la queja o inconformidad.
4. El acuerdo entre las partes puede incluir la canalización a otra instancia, falta de elementos o desistimiento.
5. La queja o inconformidad podrá ser presentada también al DIF Ciudad de México, a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, misma que tendrá su seguimiento conforme al procedimiento referido anteriormente: <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>
6. Cuando la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario no resuelva la queja o inconformidad, la persona beneficiaria podrá registrar también su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien la turnará a la Procuraduría Social para su seguimiento correspondiente, así como a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.
7. El tiempo máximo de atención de este procedimiento puede variar de acuerdo a la naturaleza de la queja.
8. La Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, entregará a la Coordinación de Planeación un informe trimestral del número de quejas e inconformidades que se atendieron, así como sus resultados.

Se prohíbe cualquier acto u conducta discriminatoria por acción u omisión por parte de las personas servidoras públicas en la implementación, seguimiento o evaluación de la Acción institucional. La violación a esta disposición será sancionada conforme al marco jurídico vigente en la Ciudad; las personas beneficiarias podrán acudir al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), para su investigación

Cualquier delito electoral referente a la operación del Acción institucional, se podrá denunciar en la línea telefónica INETEL (01800 433 2000)

12. Mecanismos de Exigibilidad

Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los servicios proporcionados en las Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR), serán difundidos en el mural de las 7 UBR, y el Centro de Atención a las Personas con Discapacidad.

Las personas que estimen haber cumplido con los requisitos y criterios de selección para acceder al beneficio que otorguen los presentes Lineamientos y que no lo hayan obtenido, tendrán derecho a solicitar a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad con domicilio en: Uxmal número 860, Colonia Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez, donde se reciben de cualquier Unidad Básica de Rehabilitación, fundando y motivando las razones por las cuales no se le otorgó el beneficio. De ser necesario, podrán dirigir un documento por escrito ante el Órgano Interno de Control en el DIF Ciudad de México, con domicilio en avenida San Francisco 1374, cuarto piso, Colonia Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez. Teléfono, 5559-1919 ext. 5000.

Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes:

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho de la Acción institucional, y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
- b) Cuando la persona beneficiaria de la Acción institucional exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral, en tiempo y forma, como lo establece los Lineamientos.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a la Acción institucional por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

En la siguiente dirección electrónica <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/> se reciben dudas, solicitudes de servicios, sugerencias y comentarios para su atención y canalización al área competente. Asimismo, en el Portal de Internet del DIF Ciudad de México se cuenta con un “Botón Anti-Corrupción” que se encuentra en la siguiente dirección electrónica <http://infodf.org.mx/anticorrupcion/> que puede ser utilizado por el público en general, el cual les permite realizar denuncias ciudadanas directamente con el Órgano Interno de Control o bien con la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, si es que consideran haber sido objeto de algún tipo de maltrato o no se les proporcionó la información solicitada referente a la operación de la Acción institucional.

Las personas beneficiarias de la Acción institucional, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) A recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- b) En cualquier momento podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos de la normativa aplicable;
- c) Acceder a la información de la Acción institucional, cambios y ajustes, de conformidad con lo previsto por las Leyes de Transparencia y de Protección de Datos Personales;
- d) A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
- e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionado la permanencia o adhesión a la Acción institucional, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia;
- f) A solicitar de manera directa el acceso a la Acción institucional;
- g) Una vez concluida la vigencia y el objetivo de la Acción institucional, y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.
- h) Toda persona beneficiaria o beneficiario queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable de la Acción institucional.

Por otra parte, la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social, la cual se

encuentra ubicada en Avenida Arcos de Belén 2, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, teléfono 5627-9700.

Todo beneficiario o solicitante es sujeto de un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para el caso de suspensión o baja de la Acción institucional, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

13. Formas de Participación Social

De acuerdo a los principios de la política de desarrollo social de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Acción institucional coadyuva al principio de participación en la siguiente modalidad:

Participante	Beneficiario
Etapas de participación	Seguimiento
Formas de participación	Individual
Modalidad	Información
Alcance	Información

- Buzón de sugerencias sobre temáticas a incorporar en la elaboración e impartición de pláticas y talleres.
- Encuesta de satisfacción del servicio.

14. Articulación con otros Programas y Acciones Sociales

Con la finalidad de complementar los servicios integrales que proporcionan las Unidades Básicas de Rehabilitación y el Centro de Atención a Personas con Discapacidad pertenecientes al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México se han coordinado acciones para la información, orientación y canalización sobre diversos programas, trámites y servicios que otorgan diversas instancias a las personas con discapacidad, como son:

Programa u Acción Social	Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Constancias de Cortesías Urbanas
Dependencia / Entidad responsable	Secretaría de Bienestar	Sistema de Transporte Colectivo Metro
Acciones la que colabora	Transferencia monetaria	Gratuidad en el Acceso al Sistema de Transporte Colectivo Metro
Etapas del programa comprometidas	Complementariedad	Articulación

Para complementar los servicios de rehabilitación integral, se cuenta con el apoyo de Asociaciones Civiles que participan en el Programa de Coinversión para el Desarrollo Social de la Ciudad de México y con el Programa de Empleo Temporal, a cargo de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo.

De igual manera, se realizan colaboraciones con instituciones de la Secretaría de Salud, como el Instituto Nacional de Rehabilitación, Instituto Nacional de Psiquiatría, Hospital Psiquiátrico “Fray Bernardino Álvarez”, entre otros, así como la academia (UNAM, UAM, IPETH, UNIREM), a fin de participar en sus programas de educación continua, los cuales favorecen el proceso de actualización del personal profesional de la salud, que labora en las Unidades Básicas de Rehabilitación, lo que permite brindar un servicio con calidad a las personas con discapacidad y familiares.

15. Mecanismos de Fiscalización

Como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación de la Acción institucional, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por Alcaldía y colonia.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia verificará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.

Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y/o el Órgano Interno de Control, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

La Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México, vigilarán el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución política de la Ciudad de México, el cumplimiento de los presentes Lineamientos, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución de la Acción institucional y el ejercicio de los recursos públicos.

La Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través de la Acción institucional “Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR)”

Se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo a la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda la institución.

16. Mecanismos de Rendición de Cuentas

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los presentes Lineamientos se difundirá en la página oficial del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México ubicando en la siguiente liga <https://dif.cdmx.gob.mx/transparencia>.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autonomía de la Persona.- Ejercicio del Derecho a vivir de forma independiente y de tomar sus propias decisiones.

Cobertura.- Consiste en determinar hasta qué punto una acción o proyecto llega a la población objetivo del mismo. Sin embargo, ésta no debe de ser entendida únicamente como la proporción de las personas beneficiarias respecto de aquellas que pretende alcanzar el programa. Sino que además ésta debe de analizar la existencia de posibles sesgos en los alcances que ha tenido el programa, así como, la existencia de posibles barreras de acceso (AID SOCIAL Análisis y Desarrollo Social Consultores (2003). “Plan estratégico del tercer sector de acción social. Guía de evaluación de programas y proyectos sociales”. Madrid España, pág. 60).

Diagnóstico.- Contar con un diagnóstico que identifique claramente una determinada problemática o demandas sociales o el estado que guarda el cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de los diferentes sectores sociales que justifique el programa.

Discapacidad.- Término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un

fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Personas con Discapacidad permanente.- Son todas aquellas personas que tengan deficiencias físicas, intelectuales, mentales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás

Personas con Discapacidad temporal: Son todas personas que tengan condiciones físicas, mentales y de los sentidos, que impidan la realización de las actividades sociales, laborales y cotidianas de la persona, afectándolas en el desenvolvimiento diario de dichas actividades, es decir, son todas las limitantes de tipo físico cognitivo que de alguna u otra forma obtienen como resultado de algún accidente o lesión que se corrige con rehabilitación y que no deja secuelas permanentes.

Fin.- El objetivo al cual aporta la resolución del problema.

Habilitación y Rehabilitación.- Son aquellas medidas efectivas y pertinentes, incluso mediante el apoyo de personas que se hallen en las mismas circunstancias, para que las personas con discapacidad puedan lograr y mantener la máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional, y la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida. A tal fin, los Estados Partes organizarán, intensificarán y ampliarán servicios y programas generales de habilitación y rehabilitación, en particular en los ámbitos de la salud, el empleo, la educación y los servicios sociales, de forma que esos servicios y programas: a) Comiencen en la etapa más temprana posible y se basen en una evaluación multidisciplinar de las necesidades y capacidades de la persona ;b) Apoyen la participación e inclusión en la comunidad y en todos los aspectos de la sociedad, sean voluntarios y estén a disposición de las personas con discapacidad lo más cerca posible de su propia comunidad, incluso en las zonas rurales (Convención de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, artículo 26).

Igualdad: Se refiere a la correspondencia y proporción resultante de diversas partes que integran un todo uniforme. En el ámbito social, se considera como igualdad al contexto o situación donde las personas tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades en un determinado aspecto.

Igualdad de género: es un principio constitucional que estipula que hombres y mujeres son iguales ante la ley”, lo que significa que todas las personas, sin distinción alguna tenemos los mismos derechos y deberes frente al Estado y la sociedad en su conjunto.

Población beneficiaria: Son aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (Fracc. III, Art. 3, LDSDF).

Rehabilitación Integral: Es un proceso terapéutico, educativo, formativo y social, que busca el mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona en condición de discapacidad al medio familiar, social y ocupacional.

Participación Social.- Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello.

Persona con Discapacidad Todo ser humano que presenta, temporal o permanentemente, alguna deficiencia parcial o total en sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, que le limitan la capacidad de realizar una o más actividades de la vida diaria, y que puede ser agravada por el entorno económico o social.

Población Atendida.- Se refiere a aquella población que ha sido beneficiada por el Programa y se encuentra recibiendo los bienes o servicios que este brinda.

Población Objetivo.- Es un subconjunto de la población total (población de referencia) a la que están destinados los productos del proyecto. Se la define normalmente por la pertenencia a un segmento socioeconómico como grupo etario, localización geográfica, y carencia específica.

Población Potencial.- Es aquella parte de la población de referencia, que es afectada por el problema (o será afectada por este), y que por lo tanto requiere de los servicios o bienes que proveerá el programa. Indica la magnitud total de la población en riesgo. Dicha estimación permitirá proyectar a largo plazo el aumento de dicha población, si no se interviene adecuadamente.

Pobreza extrema: Una persona se encuentra en situación de pobreza extrema cuando tiene tres o más carencias, de seis posibles, dentro del Índice de Privación Social y que, además, se encuentra por debajo de la línea de bienestar mínimo. Las personas en esta situación disponen de un ingreso tan bajo que, aun si lo dedicase por completo a la adquisición de alimentos, no podría adquirir los nutrientes necesarios para tener una vida sana.

Acción institucional.- Las acciones de la Administración que promueven el cumplimiento de los Derechos económicos, Sociales y Culturales y que, por su naturaleza, pueden dividirse en: programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirecto.

Propósito.- La situación del “problema resuelto”.

Rehabilitación Integral.- Es un proceso terapéutico, educativo, formativo y social que busca el mejoramiento de la calidad de vida y la plena inclusión de la persona en condición de discapacidad al medio familiar, social y ocupacional. Está articulada en el desarrollo de actividades funcionales, ocupacionales y sociales.

Lineamientos.- Conjunto de disposiciones que precisan la forma de operar una Acción institucional, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, igualdad, equidad y transparencia.

Sensibilización.- Es el proceso de concientización dirigido a la sociedad en general, para fomentar actitudes receptivas (o inclusivas) y percepciones positivas de las personas con discapacidad y del respeto a sus derechos y libertades fundamentales.

Seguimiento.- Función continúa a partir de la cual se realiza una recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos mediante los cuales se proporciona a los administradores y a las partes interesadas, información relevante sobre el avance y el logro de los objetivos de un proyecto; así como, la utilización de los fondos y recursos asignados a este. (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD). 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. París: OCDE, pág. 27). Calidad de Vida: se refiere a los estándares de vida que hacen valiosa y plena la existencia de una persona y no solo aquellos niveles de desarrollo que le permiten solo subsistir en condiciones de pobreza o de carencia, de libertad y derechos. La calidad de vida requiere, por una parte el ejercicio pleno de los derechos y, por la otra, el igual acceso a los oportunidades.

Unidades Básicas de Rehabilitación.- Son espacios que cuentan con la infraestructura “básica” para contribuir a la Rehabilitación Integral de personas que presentan alguna discapacidad. Los servicios que actualmente se ofrecen en estas Unidades Básicas de Rehabilitación son:

- Consulta médica de Rehabilitación,
- Terapia Psicológica,
- Algunas modalidades de Terapia física:
- Mecanoterapia.
- Electroterapia.
- Termoterapia.
- Estimulación Temprana.
- Hidroterapia.
- Terapia Psicológica.

Trabajo Social.
Terapia de Lenguaje.
Pláticas sobre Educación para la Salud.
Talleres de Integración Familiar y Social.
Eventos Recreativos y Culturales.