

EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA “AYUDAS SOCIALES”

I. Introducción

La evaluación interna del Programa de Ayudas Sociales en 2014, tiene como propósito, además de cumplir la normatividad, contar con elementos que permitan identificar las fortalezas y debilidades del programa en su diseño, operación y monitoreo para lograr mayor eficiencia, eficacia y calidad en años posteriores. Tratándose de un proceso que está transformándose, con base en los lineamientos y directrices para la formulación de programas, las limitaciones de la evaluación se encuentran en la planeación y formulación de 2014 sin haber contado con los marcos específicos de política pública, así como la inercia para definir proyectos, programas y acciones de forma incremental.

El Programa de Ayudas Sociales se enmarca en las definiciones de política social del Gobierno del Distrito Federal, que a través de la Secretaría de Desarrollo Social determinó a partir del año 2000. La política social tiene la finalidad de contribuir a garantizar los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales de la población, particularmente de aquellas personas y grupos que se encuentran en condición de vulnerabilidad, ya sea temporal o permanente.

La asignación presupuestal y beneficiarios corresponde como se muestra en la siguiente tabla:

| AÑO | PRESUPUESTO | No. BENEFICIARIOS |
|------|-----------------|-------------------|
| 2010 | \$ 2,785,500.00 | 371 |
| 2011 | \$ 2,785,500.00 | 497 |
| 2012 | \$ 2,785,500.00 | 473 |
| 2013 | \$ 2,400,000.00 | 456 |
| 2014 | \$2,500,000.00 | 367 |

Las reglas de operación han cambiado muy poco desde la aparición del programa, los conceptos principales para el otorgamiento de ayudas a los solicitantes siguen siendo por los conceptos de: gastos funerarios, gastos médicos y de manutención. Asimismo, se enfoca principalmente a solicitantes residentes en colonias de muy alta, alta y media marginalidad o pobreza, utilizando para ello la clasificación establecida en el *Atlas Socioeconómico y de Marginación de las Unidades territoriales del Distrito Federal* publicado en el año 2003.

II. Metodología de la Evaluación

La metodología que se desarrolla para la evaluación interna del Programa de Apoyos Sociales se guía y cubre los lineamientos específicos que determina el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

Objetivo General: Otorgar apoyos económicos a las personas de escasos recursos que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, con ello se pretende contribuir a amortiguar los niveles de pobreza familiar de los habitantes de Tlalpan, residentes de colonias con menor grado de desarrollo social, para sufragar gastos funerarios, médicos y de manutención, así como para auxiliar ante otras situaciones emergentes. Las personas beneficiadas son adultas y adultos en condición de pobreza, dándose prioridad a madres trabajadoras y sin pareja, sin excluir a las demás, a la población rural e indígena, a los adultos mayores que aún no acceden a la Pensión Alimentaria, así como a solicitantes con familiares víctimas de algún padecimiento grave, accidente o discapacidad, principalmente infantes.

La ayuda se otorga una sola vez, y no podrán recibir el apoyo las personas que hayan sido beneficiadas en años anteriores, independientemente del tipo de problema o carencia que haya manifestado en su solicitud.

Objetivos Específicos: Atender las solicitudes presentadas directamente en la ventanilla delegacional o por medio de la demanda captada en las audiencias públicas, los recorridos en colonias o por los contactos en la página electrónica delegacional y en otros medios. Difundir preferentemente en esas zonas para dar a conocer el Programa, sus requisitos y condiciones de inclusión. Fomentar la equidad social y de género dando preferencia a las mujeres trabajadoras y madres solas, así como a infantes, adultos mayores y personas con discapacidad que no estén siendo apoyadas por programas sociales similares.

Con ello se busca garantizar derechos como el de una vida sin pobreza, el acceso a mejores condiciones de salud y alimentación, y de participación en la vida cívica de su localidad. La repercusión del Programa es relativa tomando en

consideración que se otorga por una sola ocasión, pero es amplia debido a que ayuda a solucionar situaciones que pueden derivar en mayor vulnerabilidad para las familias. El apoyo dado a jefas de familia ayuda a la adquisición de mayores nutrientes, y las ayudas para gastos médicos y funerarios contribuyen a impedir un descenso abrupto en las condiciones de vida. Este es un programa de transferencias monetarias directas otorgadas a los solicitantes con requisitos cumplidos.

El área encargada de su operación es la Secretaría Particular de la Jefatura Delegacional.

II.2. Área Encargada de la Evaluación

La Dirección de Políticas de Género es la encargada de la evaluación interna del Programa de Ayudas Sociales, misma que está encargada de incorporar políticas con perspectivas de género que permitan disminuir la desigualdad entre mujeres y hombres por medio del diseño, implementación y evaluación de programas que beneficien a la población de la Delegación Tlalpan; se trata de un área normativa integrada por tres mujeres: la directora de 27 años es licenciada en comunicación y actualmente cursando la maestría en Antropología Social.

II.3. Parámetros y Metodología de Evaluación

Las fuentes de la investigación del trabajo de gabinete en las que se funda la Evaluación del Programa de Ayudas Sociales, son las siguientes:

- 1.- Instituto Nacional de Geografía e Informática. Censo de Población 2010 D.F. México.
- 2.- Consejo Nacional de Evaluación (Coneval) México. 2010.
- 3.- Evalúa-DF. Secretaría de Desarrollo Social del G.D.F. México. 2010.
- 4.- Informes mensuales, trimestrales y Anual de la Secretaría Particular de la Jefatura Delegación en Tlalpan. G.D.F. México. 2014.

La fuente del trabajo de campo del Programa de Ayudas Sociales, se encuentra en la aplicación de un instrumento (cuestionario semiestructurado):

| FORMULARIO DE SUGERENCIAS | | | | |
|---|-----------|----------|----------|------------|
| Programa de Ayudas Sociales | | | | |
| <i>* El objetivo de este formato es evaluar los servicios que se brindan al ciudadano</i> | | | | |
| Fecha: 1º/08/2014 | | | | |
| Folio: | | | | 007 |
| <i>Lea cuidadosamente las siguientes preguntas:</i> | | | | |
| <i>Ponga una X en una casilla de cada renglón para calificar el servicio recibido, de acuerdo a lo siguiente:</i> | | | | |
| “MB” Muy bueno, “B” Bueno, “R” Regular “M” Malo | | | | |
| | MB | B | R | M |
| 1. ¿Se le atendió con disponibilidad, cordialidad y oportunidad? | X | | | |
| 2. ¿El tiempo de respuesta y la información proporcionada fueron las adecuadas? | | X | | |
| 3. ¿El servicio o la información responde a sus necesidades? | X | | | |
| 4. ¿Quedó satisfecho con la atención recibida? | X | | | |
| 5. ¿En general, como evalúa los servicios que le brindó el personal? | | X | | |
| Comentarios: | | | | |
| <i>¿Desea sugerir alguna propuesta para mejorar este Programa?</i> | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Por su atención gracias | | | | |

Se aplicó el instrumento en una población de 68 personas beneficiadas (muestra), bajo un doble enfoque, el cualitativo y el cuantitativo. Entendiendo así que se trabajó en un enfoque mixto, lo que permitió enriquecer el análisis del Programa de Ayudas Sociales.

Los criterios y parámetros que se emplearon para el enfoque cualitativo fueron los siguientes:

Criterios: Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía, respecto a la instrumentación del Programa de Ayudas Sociales

Parámetros: De acuerdo a la Metodología del Índice Likert, se establecieron los siguientes niveles: Muy bueno, bueno, regular y malo.

Los criterios y parámetros para el enfoque cuantitativo fueron los siguientes:

Criterios: Cuantificar los datos duros generados en la instrumentación del Programa de Ayudas Sociales en el territorio de la Delegación Tlalpan, así como, identificar el porcentaje del incremento o decremento de la cobertura del mismo, durante el último ejercicio fiscal.

Parámetros: Montos presupuestales, número de personas beneficiarias, tipo de ayuda.

Instrumento aplicado a la población beneficiada.

| | Cuestionarios | Número |
|---|--------------------------|---------------|
| 1 | Cuestionarios enviados: | 73 |
| 2 | Cuestionarios recibidos: | 68 |
| | Promedio de recepción | 93.1% |

| | Grado de Satisfacción | Número | Porcentaje |
|---|------------------------------|---------------|-------------------|
| 1 | Ciudadanos muy satisfechos | 51 | 75% |
| 2 | Ciudadanos satisfechos | 16 | 23.5% |
| 3 | Ciudadanos insatisfechos | 1 | 1.5% |
| 4 | Ciudadanos muy insatisfechos | 0 | 0% |
| | Total: | 68 | |

Encuestas realizadas en las fechas: 1° de agosto, 5 de noviembre y 8 de diciembre de 2014, por personal que operó el programa.

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1. Problema o Necesidad Social Prioritaria que Atiende el Programa (Línea de Base)

En Tlalpan habitan 650 mil 567 personas, de acuerdo al Censo de Población 2010 del INEGI, de los cuales el 52% son mujeres y el 48% son hombres. El índice de envejecimiento es de 44.96 personas de 60 años y más por cada 100 habitantes. La tasa de crecimiento poblacional en el último decenio fue de 1.07. El 56.75 por ciento de la población es económicamente activa, con lo que ocupa el 8vo lugar entre las demás delegaciones. Existen 175,983 viviendas, en las cuales hay 40 mil 225 mujeres jefas de hogar (40.61%). Más del 90 por ciento de las viviendas cuentan con drenaje y energía eléctrica. La población con discapacidad asciende a 25,862 personas.

En el año 2010, el 7.5 por ciento de la población de Tlalpan se encontraba en pobreza alimentaria, lo que la ubica en el 8vo lugar entre las delegaciones del D.F. (Coneval). La población en pobreza moderada era de 169,657 personas, mientras que en pobreza extrema se encontraban 17,196 personas, es decir 186,853 habitantes. En cuanto al bienestar económico, la población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo fue de 33,006 personas, mientras que la población con ingreso inferior a la línea de bienestar fue de 212,200 personas.

Tlalpan se encuentra en el sitio número 11 del Índice de Desarrollo Social, con un Grado de Desarrollo Social (GDS) calificado como BAJO (Evalúa-DF). Se consideran 141 colonias en la demarcación, agrupadas también según el siguiente GDS: MUY BAJO, 18; BAJO, 47; MEDIO, 28; ALTO, 48.

El Programa busca amortiguar el impacto que provoca la pobreza atendiendo problemática individual y familiar derivada de la insuficiencia monetaria para una adecuada alimentación y nutrición, por gastos médicos catastróficos y por gastos funerarios onerosos.

III.2. La Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria del Programa

La Población Potencial sujeta de atención se refiere principalmente a la población que reside en colonias con GDS MUY BAJO, BAJO y MEDIO, si bien hay colonias con grado Alto en las cuales residen personas en situación de vulnerabilidad grave, mucha de ella adultas y adultos mayores que aún no acceden al Programa de Pensión Alimentaria del G.D.F. La

Población Objetivo del Programa de Ayudas Sociales corresponde a mujeres y hombres de bajos ingresos que residen en colonias con GDS MUY BAJO y BAJO, fundamentalmente, pero no se descarta la inclusión de residentes de otras colonias y pueblos, siempre y cuando sea evidente la situación de vulnerabilidad.

La Población Beneficiaria de las ayudas sociales son familias conformadas principalmente por las madres trabajadoras y sus hijos, familias que han perdido a un integrante de manera repentina o por enfermedad, y personas con requerimientos médicos y gastos hospitalarios que carecen de seguridad social. La Población Atendida incluye a los peticionarios beneficiados con una ayuda monetaria como a las personas a las que se ha orientado y/o canalizado hacia otras áreas sociales de la misma Delegación, o hacia otras Dependencias e Instituciones del Gobierno del Distrito Federal para su atención correspondiente.

III.3. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa

El Programa de Ayudas Sociales pretende tener una respuesta inmediata frente a necesidades concretas de la población en condiciones de vulnerabilidad, que permita que la población de menor desarrollo económico, social, político y cultural logre afrontar situaciones de riesgo social que en un mediano plazo les lleve a la transformación de sus condiciones de vida y en el largo plazo pueden obtener la garantía de derechos en su mayor amplitud.

| Ayudas por concepto | | | |
|----------------------------|----------------|------------|-------|
| G. funerarios | G. manutención | G. médicos | Total |
| 17 | 165 | 185 | 367 |

| Participación por género | | |
|---------------------------------|-----|-------|
| Mujeres | 299 | 81.5% |
| Hombres | 68 | 18.5% |
| Total | 100 | 100% |

III.4. Análisis de Involucrados del Programa

El Programa de Ayudas Sociales en su ejercicio 2014 tuvo cuidado en generar la atención personalizada sin que hubiese personas intermediarias con el propósito de evitar clientelismo y mal uso de los recursos públicos.

III.5. Consistencia Interna del Programa (Vinculación del Programa con el Problema Social Identificado)

Existe consistencia entre el objetivo y el problema social, toda vez que las personas que solicitan el apoyo social, a través de éste pueden atender en lo inmediato su necesidad de manera que se contribuya desde el ámbito gubernamental delegacional a resolver los problemas por la situación de vulnerabilidad por la cual no pueden contar con los recursos económicos suficientes para hacer frente a los problemas que se les presentan.

III.6. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El Programa de Ayudas Sociales 2014, tuvo su planeación y definición previa a la publicación del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, ya que éste fue publicado el 11 de septiembre de 2013.

| | | | |
|---|---|--|---|
| Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012 | Eje: Reforma Política: Derechos Plenos a la Ciudad y sus Habitantes | Objetivo estratégico: Ejecutar eficientemente el Programa de Ayudas Sociales, con especial énfasis en la atención a los grupos más vulnerables que habitan preferentemente dentro de la demarcación. | Línea de acción: Difundir entre las zonas territoriales de alta y muy alta marginalidad el Programa de Ayudas Sociales. |
| Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal 2009 | Población indígena 32.19 Derecho de los pueblos y comunidades indígenas | Estrategia: Estrategia Adoptar medidas eficaces y, cuando proceda, medidas especiales para asegurar el mejoramiento continuo de las condiciones económicas y sociales de los pueblos y comunidades indígenas | Línea de acción: 3.2.5: (1828) Hacer la difusión entre los pueblos y comunidades sobre sus derechos humanos con perspectiva de género y de los programas sociales existentes que se han creado para su beneficio. |
| Programa de Igualdad de Oportunidades y No | Eje: Política Pública y Fortalecimiento Institucional | Estrategia: 1.03. Incorporar la Igualdad de Género en Dependencias Gubernamentales | Línea de Acción: 01.03.01. Establecer mecanismos en las dependencias central y delegacional del Gobierno del Distrito Federal para integrar la formación y |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Discriminación Hacia las Mujeres | | | capacitación en género así como estrategias para el cumplimiento a la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal y al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México. |
| Ejes rectores del Gobierno Delegacional | Eje rector 1. Gobierno Honesto y de Buen Trato Eje rector 3. Cumplimiento pleno de los derechos Humanos | | |

Se constata que la alineación con el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal no es acorde con los objetivos del Programa de Ayudas Sociales, por lo que se recomienda realizar la revisión y adecuación de esta alineación.

III.7. Matriz FODA del Diseño del Programa

| | Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
|---------------------|------------------------|---|--|-------------------------|
| Diseño del Programa | Responde a su objetivo | La política social se encamina a fortalecer las oportunidades de las personas en vulnerabilidad en la actual administración | No se realizó el diseño con la metodología de marco lógico | Recortes presupuestales |

Se recomienda la capacitación al personal operativo para la definición del programa con base en la metodología de marco lógico.

IV. Evaluación de la Operación del Programa

IV.1. Los Recursos Empleados por el Programa

El programa contó para el ejercicio fiscal 2014 con un monto de \$ 2, 500,000.00 (Dos millones quinientos mil pesos, 00/100 M.N.).

El recurso material, humano y técnico es el que corresponde a la Secretaría Particular (operativamente consta de una persona responsable, dos analistas encargadas de los procesos administrativos).

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño

Si, el programa cumple con la congruencia entre su operación y su objetivo.

IV.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Se cuenta con un padrón de personas beneficiarias del Programa de Ayudas Sociales de manera histórica con actualización mensual, trimestral y con la publicación anual de dicho Padrón.

IV.4. Cobertura del Programa.

El Programa de Apoyos Sociales no cubre la demanda social para lograr un recurso público para la atención de las necesidades de la población en condición de vulnerabilidad.

Se recomienda incrementar el presupuesto y realizar un seguimiento del impacto que los apoyos representan en la población beneficiada.

IV.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Se aplica un cuestionario semiestructurado a una muestra de población que permite identificar el grado de satisfacción.

Se recomienda realizar un seguimiento mediante una herramienta, que podría ser muestra sobre el impacto que se produjo en la vida de las personas beneficiarias de los apoyos sociales otorgados.

IV.5. Matriz FODA de la Operación del Programa

| | Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
|---------------|------------------------------|---|----------------------------------|------------------------------|
| Operación del | Se cuenta con experiencia de | El Programa General de Desarrollo 2013- | Cambios en el personal operativo | Retardo en la concreción del |

| | | | | |
|----------|---|--|--|---------------------------|
| Programa | trabajo | 2018 retoma la política social previa. | | apoyo |
| | Se cuenta con información sistematizada | El Programa de Desarrollo Social 2013-2018 también retoma la política social anterior. | Accesibilidad para las personas solicitantes (infraestructura física) | Reducción del presupuesto |
| | Series históricas (datos) para el ajuste del programa y toma de decisiones. | | Difusión limitada | |
| | | | Los tiempos operativos no son coincidentes con el Manual de Procedimientos | |

Se recomienda agilizar los tiempos de operación para que los apoyos se otorguen oportunamente.

V. Evaluación del Monitoreo del Programa

V.1. Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa

Dado que la metodología de marco lógico no se incorporó para el diseño del programa, no se cuenta con un sistema de indicadores de monitoreo y evaluación del mismo.

El programa determina una meta específica de personas beneficiarias que puede ser alcanzada, de acuerdo a la suficiencia presupuestal.

Se ha incorporado una herramienta para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias, lo cual constituye un avance para la evaluación del programa, pero es importante que este tipo de herramientas se pueda incrementar en su aplicación, así como extender sus alcances para lograr una evaluación del impacto.

Se recomienda la aplicación de la metodología del marco lógico para el diseño del programa, considerando en éste el monitoreo y evaluación.

V.2. Valoración de la Consistencia del Sistema de Indicadores

Dado que la metodología de marco lógico no se incorporó para el diseño del programa, no se cuenta con un sistema de indicadores.

V.3. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

En el Programa de Ayudas Sociales se realiza un reporte mensual de las personas beneficiarias contra los recursos otorgados; se trata de un seguimiento presupuestal.

Se recomienda realizar un sistema de indicadores en el que se identifiquen las personas solicitantes, las personas que cubren los requisitos de elegibilidad, las personas beneficiarias, las ayudas canceladas, y para todos los casos se realice la desagregación por sexo y edad.

V.4. Principales Resultados del Programa.

Dado que la metodología de marco lógico no se incorporó para el diseño del programa, los resultados se pueden obtener con base en el número de personas beneficiarias del programa al concluir el ejercicio fiscal, contra la meta programada por el mismo.

La meta programada para el ejercicio fiscal 2014 fue de hasta 400 apoyos, a la conclusión del ejercicio fiscal las personas beneficiarias fueron 367; la meta presupuestal fue de \$2, 500,000.00, (Dos millones quinientos mil pesos 00/100 m.n.) recurso que fue ejercido en su totalidad.

Resultado de personas beneficiarias = 91.7 por ciento de la meta programada.

Resultado de ejercicio presupuestal = 100 por ciento de la meta programada.

V.5. Matriz FODA del Monitoreo del Programa

| | Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
|------------------------|--|--|--|---------------------------|
| Monitoreo del Programa | Realizar la planeación con la metodología del marco lógico | Se tiene una misma metodología para la estructuración de los programas en toda la administración pública | Falta de personal para monitoreo | Clientelismo |
| | Se cuenta con información sistematizada | Población focalizada | Falta de recursos materiales y humanos para realizar el monitoreo en gabinete y en campo | Movilidad de la población |
| | Cuenta con un Manual de Procedimiento | | Se llegan a incumplir los tiempos que marca el Manual de Procedimientos. | |

Se recomienda apoyarse en la metodología del marco lógico para identificar la forma en que en el tiempo se podría desarrollar el monitoreo del programa (cronograma), con las diversas fuentes de datos para generar los avances e informes que permitan los ajustes al programa en el mismo ejercicio presupuestal.

VI. Resultados de la Evaluación

VI.1. Conclusiones de la evaluación (FODA General de la Evaluación)

| | Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
|------------------------|---|---|--|------------------------------------|
| Diseño del Programa | Responde a su objetivo | La política social se encamina a fortalecer las oportunidades de las personas en vulnerabilidad en la actual administración | No se realizó el diseño con la metodología de marco lógico | Recortes presupuestales |
| Operación del Programa | Se cuenta con experiencia de trabajo | El Programa General de Desarrollo 2013-2018 retoma la política social previa. | Cambios en el personal operativo | Retardo en la concreción del apoyo |
| | Se cuenta con información sistematizada | El Programa de Desarrollo Social 2013-2018 también retoma la política social anterior. | Accesibilidad para las personas solicitantes (infraestructura física) | Reducción del presupuesto |
| | Series históricas (datos) para el ajuste del programa y toma de decisiones. | | Difusión limitada | |
| | | | Los tiempos operativos no son coincidentes con el Manual de Procedimientos | |
| Monitoreo del Programa | Realizar la planeación con la metodología del marco lógico | Se tiene una misma metodología para la estructuración de los programas en toda la administración pública | Falta de personal para monitoreo | Clientelismo |
| | Se cuenta con información | Población focalizada | Falta de recursos materiales y humanos para | Movilidad de la población |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|
| | sistematizada | | realizar el monitoreo en gabinete y en campo | |
| | Cuenta con un Manual de Procedimiento | | Se llegan a incumplir los tiempos que marca el Manual de Procedimientos. | |

La principal recomendación es la incorporación de la metodología de marco lógico para el diseño y operación del Programa de Ayudas Sociales, que permita desarrollar un sistema de indicadores para el monitoreo y la evaluación del programa.

Además de lo antes referido es importante desagregar la información por sexo y edad, de manera que se pueda cubrir, además de la información de tipo cuantitativa, la cualitativa, de forma que se identifiquen los aportes del programa para el acceso a los derechos sociales de las personas.

VI.2. Medidas Correctivas o de Reorientación Propuestas (Sugerencias y/o Recomendaciones)

Es fundamental la revisión y adecuación de los instrumentos normativos internos, como el Manual de Procedimientos y realizar las gestiones necesarias para que los apoyos sociales sean oportunos en su entrega.

VI.3. Cronograma de Seguimiento

El cronograma que se presenta aplica para el diseño y operación del Programa de Ayudas Sociales 2014, por lo cual los meses que a continuación se detallan corresponden a 2015.

| Actividad | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre |
|---|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Capacitación en metodología del marco lógico | X | X | | | | |
| Mesa de trabajo para elaboración de la MIR del Programa | | X | | | | |
| Programación y presupuestación | | | X | X | | |
| Revisión del Manual de Procedimiento | | | | X | | |
| Gestión de adecuaciones al Manual de Procedimientos | | | | | X | |

VII. Referencias Documentales

Programa de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Hacia las Mujeres del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal del 8 de mayo de 2010.

Programa de Derechos del Humanos del Distrito Federal, 2009. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal (www.aldf.gob.mx).

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Programa Operativo Anual del Programa de Ayudas Sociales 2014. Documento Interno.

Informes mensuales y trimestrales del Programa de Ayudas Sociales 2014. Documento Interno.

Padrón de Personas Beneficiarias. Documentos Interno.

Cuestionario semiestructurado para encuesta y resultados del mismo. Documento Interno.

Manual de Procedimiento del Programa de Ayudas Sociales en Tlalpan. Documento Interno.