

INFORME DE GESTIÓN 2018



FEBRERO 2019

[Handwritten signature]



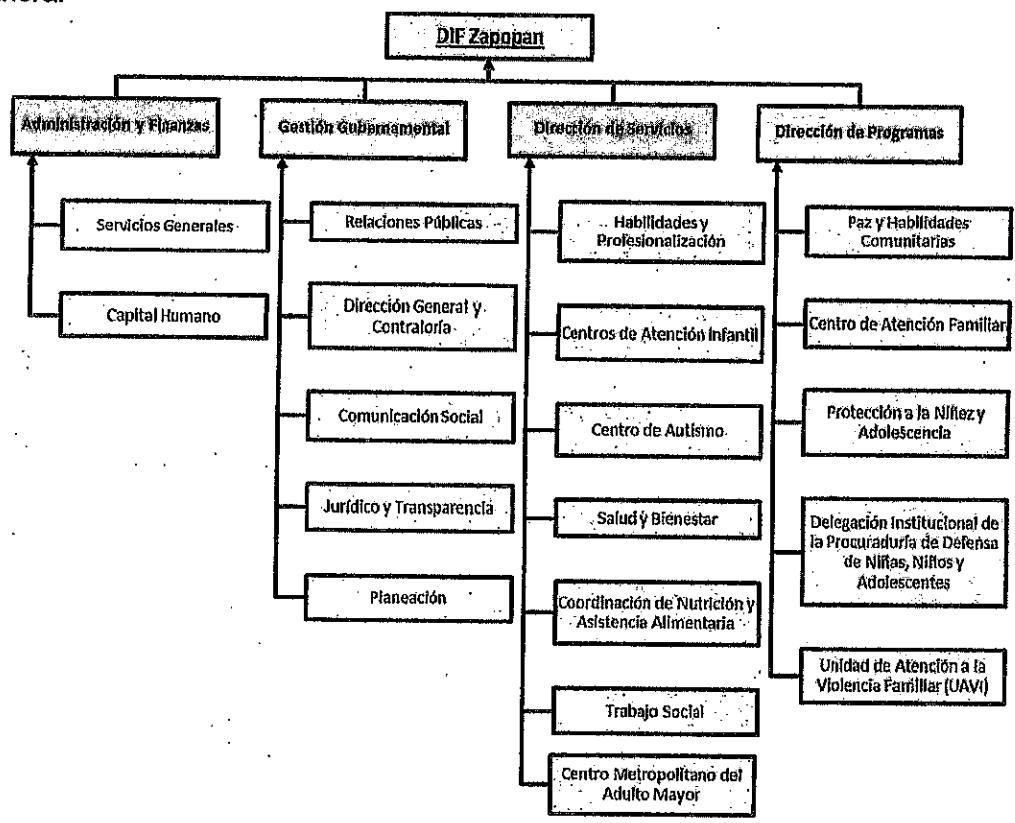
Informe de Gestión 2018 del Sistema DIF Zapopan

El Sistema DIF Zapopan tiene como objetivo desarrollar estrategias y actividades para la restitución de derechos de la población vulnerable del municipio de Zapopan; esto mediante un enfoque de derechos humanos que permita el desarrollo integral, biopsicosocial y participación en la comunidad.

Para evaluar el cumplimiento de este objetivo, se establecieron indicadores de resultados de acuerdo a la función de cada una de las áreas y como éstas abonan al objetivo general del Sistema DIF Zapopan: indicadores de la Gestión Gubernamental, indicadores Operativos (programas y servicios) y los respectivos a Administración y Finanzas.

La división de los indicadores en estas categorías también responde al organigrama de la Institución, determinando como mínimo un indicador por Dirección, entendiendo que estas se alimentan a su vez de áreas con objetivos particulares que suman esfuerzos y resultados para el cumplimiento del objetivo del Sistema DIF Zapopan.

Es por eso que para el cierre de la gestión correspondiente al año 2018, se desarrollaron un total de veinticuatro (24) indicadores y componentes que tienen el objetivo de medir el desempeño de la prestación de servicios y la función pública, para el cumplimiento del objetivo general del DIF. Estos indicadores y componentes se desglosaron de la siguiente manera:



[Handwritten signature]



INDICADORES GENERALES

Se presentan cuatro (4) indicadores que evalúan el desempeño del Sistema DIF Zapopan en sus labores administrativas (Gestión Gubernamental y Administración y Finanzas), operativas (Dirección de Servicios y Dirección de Programas) y el fin general de la Institución.

- "DIF Zapopan"

Como fin del DIF Zapopan se estableció la consolidación de un padrón de beneficiarios con datos estandarizados, que haga uso de las políticas de asistencia social orientada al combate a la desigualdad y vulnerabilidad. Se determinó este indicador como evidencia del cumplimiento de las actividades realizadas por el Sistema, ya que permite tener una base de datos confiable para la medición de resultados a largo plazo.

Indicador: Se estableció como meta que *"la cantidad de usuarios inscritos en el padrón de beneficiarios 2018, aumentarían en comparación con el 2017"*.

Desempeño: se cierra el año con un incremento del 61.89% de registro en la plataforma de padrón único de beneficiarios, mismo que favorece la estandarización de datos para realizar mejores diagnósticos e informes estadísticos para la restitución de derechos. Se considera entonces que se cumplió con la meta propuesta.

- "Gestión Gubernamental"

El propósito de Gestión Gubernamental está compuesto por cinco (5) componentes administrativos: Relaciones Públicas, Dirección General y Contraloría, Comunicación Social, Jurídico y Transparencia y, Planeación. Estos componentes abonan al propósito de desarrollar estrategias de apoyo efectivas mediante el establecimiento de metas administrativas que favorezcan a las direcciones operativas en su actuar diario.

Indicador: se estableció *"cumplir con la meta establecida en los cinco (5) componentes del indicador de propósito de la Gestión Gubernamental"*.

Desempeño: se concluyó el desempeño con un cumplimiento del 85.74% de sus metas (desglosados y analizados más adelante).

- "Dirección de Programas"

Este propósito se integra por cinco (5) componentes relacionados con los derechos de protección y participación: Paz y Habilidades Comunitarias, Centro de Atención Familiar, Atención y Protección a la niñez y adolescencia, la Delegación Institucional de la Procuraduría de la Defensa de Niñas, Niños y Adolescentes y la Unidad de Atención a la Violencia Intrafamiliar.

Los componentes de este propósito buscan atender usuarios, especialmente niñas, niños y adolescentes con derechos vulnerados, fomentando

una cultura de Paz, buscando garantizar su protección integral y restitución de aquellos derechos que hayan sido vulnerados.

Indicador: se determinó *"cumplir con la meta establecida en los 5 componentes del indicador de Propósito de la Dirección de Programas"*

Desempeño: este propósito se cumplió en un 90.37%, de acuerdo a la meta anual establecida (componentes desglosados y analizados más adelante).

- **"Dirección de Servicios"**

El propósito está conformado por siete (7) componentes: Habilidades y Profesionalización, Centros de Atención Infantil, Centro de Autismo, Salud y Bienestar, Alimentaria, Trabajo Social y Centro Metropolitano del Adulto Mayor. Estos componentes tienen el objetivo de otorgar servicios que fomentan el desarrollo biopsicosocial e integral de quienes los solicitan, así como su participación en la comunidad; específicamente, buscan que la población vulnerable de Zapopan tenga acceso a servicios de salud, nutrición, asistencia social y desarrollo infantil de calidad.

Indicador: se determinó *"cumplir con la meta establecida en los 7 componentes del indicador de Propósito de la Dirección de Servicios"*

Desempeño: de acuerdo a la meta anual establecida, este propósito se cumplió en un 86.61% (componentes desglosados y analizados más adelante).

- **"Administración y Finanzas"**

Este propósito engloba las acciones realizadas por la Dirección de Administración y Finanzas para mantener el control del desarrollo y avances financieros y presupuestales del Organismo, por medio de estrategias de apoyo que sean efectivas para las metas internas y las direcciones operativas. Es además, alimentado con los componentes correspondientes a Servicios Generales y Capital Humano.

Indicador: se determinó *"cumplir con la adecuada aplicación y ejecución del Presupuesto Autorizado y su relevancia financiera de las transacciones del Organismo"*

Desempeño: de acuerdo a la meta anual establecida, este propósito se cumplió en un 88.35%.



COMPONENTES DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL

El indicador general de "GESTIÓN GUBERNAMENTAL", está integrado por siete (7) componentes de apoyo administrativo. A continuación se describen los avances y observaciones de cada uno de estos:

- **Relaciones públicas:**

Tiene como objetivo el diseño, coordinación y supervisión de los proyectos de procuración de fondos y relaciones públicas para complementar el presupuesto de apoyos a la población vulnerable de Zapopan. Al ser el 2018 año electoral, se buscó que el ingreso por donaciones (económicas y especie), se mantuviera con una variación de 10%, respecto al ejercicio pasado.

Meta: *"la percepción recibida por donaciones del 2018 se mantiene en una variación del 10%"*

Desempeño: durante el 2018 se recaudó un total de \$3'831,446.86 considerando los donativos en efectivo y en especie, cerrando el ejercicio de este año con una variación del 36.18% menor al 2017. El ingreso por donaciones se redujo debido al proceso electoral para elegir a las autoridades Federales, Estatales y Municipales. En el reporte de avances presentado en junio, se reportó una cantidad de donaciones mayor a la presente, esto debido a una falla en el cálculo del ingreso por donaciones; sin embargo se hizo uso de los datos reportados en la Unidad de Transparencia para dar el dato correcto.
- **Dirección General y Contraloría**

Buscan contribuir a la mejora permanente de los servicios que se otorgan en el Sistema DIF Zapopan, fiscalizando que la administración ejerza los recursos que se le asignan con transparencia, eficiencia y apego a la normatividad vigente que rige a cada uno de los programas que se brindan. Para cumplir este objetivo, se determinó que durante el 2018, se realizarían cuatro (4) Auditorías Internas para evaluar los métodos, procesos, estrategias y resultados del trabajo de la Institución.

Meta: *"realizar las auditorías internas programadas para el 2018"*

Desempeño: se cumplió con las cuatro (4) auditorías internas programadas, logrando el 100% de cumplimiento de la meta anual.
- **Comunicación social**

Su objetivo es planear y coordinar estrategias, campañas y productos en materia de comunicación, para fortalecer la presencia e imagen del Sistema DIF Zapopan, ante la opinión pública y los usuarios. Para esto, se encarga constantemente de informar a la sociedad y al personal del Sistema de la función, objetivos y proyectos de la Institución, así como de dependencias relacionadas con la asistencia social. Debido a que en el año 2018 hubo proceso electoral, se planteó un porcentaje de variación del 10% en la cantidad de boletines informativos, con respecto a la meta lograda en el año 2017.

Meta: *"la cantidad de boletines informativos, tiene una variación del 10% respecto al año pasado"*





Desempeño: se obtuvo una variación del - 8% entre la cantidad de boletines publicados durante el 2018 (185) y el 2017 (200 boletines). Se concluye pues, que se cumplió con la meta establecida por quedar dentro del rango definido de variación.

- **Jurídico y Transparencia**

El propósito que plantean es garantizar el acceso a la información pública y protección de la información confidencial del Sistema DIF, para construir un Organismo abierto que propicie la participación ciudadana y la rendición de cuentas; por eso, es fundamental para el Organismo responder a las solicitudes de información de la ciudadanía, cumpliendo con los criterios de la Ley de Privacidad y Acceso a la Información. Es por esto que se determinó como meta anual del 2018, responder todas las solicitudes de información respetando tales criterios.

Meta: *"el 100% de solicitudes de transparencia se contestan en tiempo y forma"*

Desempeño: durante el año se realizaron 126 solicitudes, mismas que se contestaron en su totalidad en tiempo y forma, logrando la meta establecida.

- **Planeación**

Tiene la tarea de coordinar la elaboración de estudios y análisis de distinta índole para la evaluación de las actividades realizadas y las planeadas dentro del Organismo; para esto, se diseñan, aplican y analizan instrumentos de evaluación para las actividades de los distintos programas y servicios del Organismo. Ante esto, la meta anual determino que se realizaran un mínimo de seis (6) evaluaciones para las distintas áreas del Sistema DIF Zapopan.

Meta: *"los servicios y programas cuentan con un diagnóstico de calidad"*

Desempeño: se realizaron las 6 evaluaciones programadas para realizar diagnósticos de calidad o necesidades, mismas que se cumplieron en su totalidad.

COMPONENTES OPERATIVOS

Los componentes operativos son doce (12) y alimentan a los de Dirección de Servicios y Dirección de Programas, respectivamente. A continuación, se analiza cada uno de ellos.

❖ DIRECCIÓN DE PROGRAMAS

• Paz y habilidades comunitarias

Tiene como propósito la promoción de proyectos de atención a familias para el desarrollo de habilidades comunitarias y fomentar la cultura de paz; a partir de esto, se propuso aumentar la cobertura de colonias con acceso a actividades relacionadas con desarrollo de habilidades comunitarias y cultura de Paz. Para lograrlo, se cuenta con el programa de la Ludoteca Móvil, misma que se encarga de promocionar y acercar actividades para niñas, niños y adolescentes, en su comunidad.

Con el propósito de que más niñas, niños y adolescentes pudieran participar en las actividades de la Ludoteca Móvil, se estableció como meta del 2018, aumentar la cobertura de colonias visitadas, en comparación con el 2017.

Meta: "aumentar la cobertura de colonias por parte de la Ludoteca Móvil"

Desempeño: durante el 2017, se visitaron un total de 27 colonias y este año se visitaron 32, considerando entonces un incremento del 18.52% en la cobertura y cumpliendo con la meta anual. Esto se logró en gran medida a que durante el 2018 implementamos la Ludoteca Móvil con un camión especial, lo que ha impulsado en gran medida el programa.

• Centro de Atención Familiar

Se encarga de otorgar atención psicológica para mejorar la convivencia familiar, la salud emocional y el desarrollo de habilidades sociales. Para esto, se propuso realizar intervenciones psicológicas en distintas modalidades, con el fin de atender problemáticas familiares y desarrollar habilidades biopsicosociales.

Para el año 2018, se pretendía aumentar la cantidad de beneficiarios que reciben atención psicológica, entendiéndose que esto favorecería a la calidad de vida y restitución de derechos vulnerados de los mismos.

Meta: "aumentar la cantidad de beneficiarios que reciben atención psicológica para mejorar su salud biopsicosocial"

Desempeño: durante el 2017, se atendió a un total de 4,792 usuarios. Se cerró el año con un total de 4,003 usuarios, cumpliendo con un 83.54% de la meta anual. Se considera que al verse limitada la comunicación de los servicios que se otorgan ante el proceso electoral, es posible que menos personas tuvieran conocimiento de los servicios otorgados, reduciendo la cantidad de usuarios.

• Protección a la niñez y adolescencia:

Este departamento tiene como objetivo contribuir a la protección y la restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes mediante el diseño y la ejecución de proyectos de atención y prevención. Con el propósito de que más niñas, niños y adolescentes restituyan sus derechos vulnerados, se propuso

