

CUENTA PÚBLICA - DIF SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE
LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN DIF
INFORME ANUAL DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



Informe Anual de Gestión Financiera

Evaluación de Programas 2021

DIF Zapopan

Segundo Avance, al 31 de diciembre de 2021

25/02/2022

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3

Resultados a partir de indicadores de desarrollo del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) o Plan Institucional 6

Resultados de la gestión 10

RESULTADOS DE LA GESTIÓN 10

Programas con Matrices de Indicadores para Resultados 10

Dirección de programas 10

Componente 1. Paz 10

Componente 2. Delegación Institucional de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. 11

Componente 3. UAVIFam 11

Componente 4. Protección a la Niñez y Adolescencia 12

Dirección de servicios 13

Componente 5. Ayuda Alimentaria Directa 13

Componente 6. Centro de Autismo 13

Componente 7. Habilidades y Profesionalización 14

Componente 8. Centros de Atención Infantil 15

Componente 9. Salud y bienestar 15

Componente 10. Trabajo Social 16

Componente 11. Centro Metropolitano del Adulto Mayor (CEMAM)
17

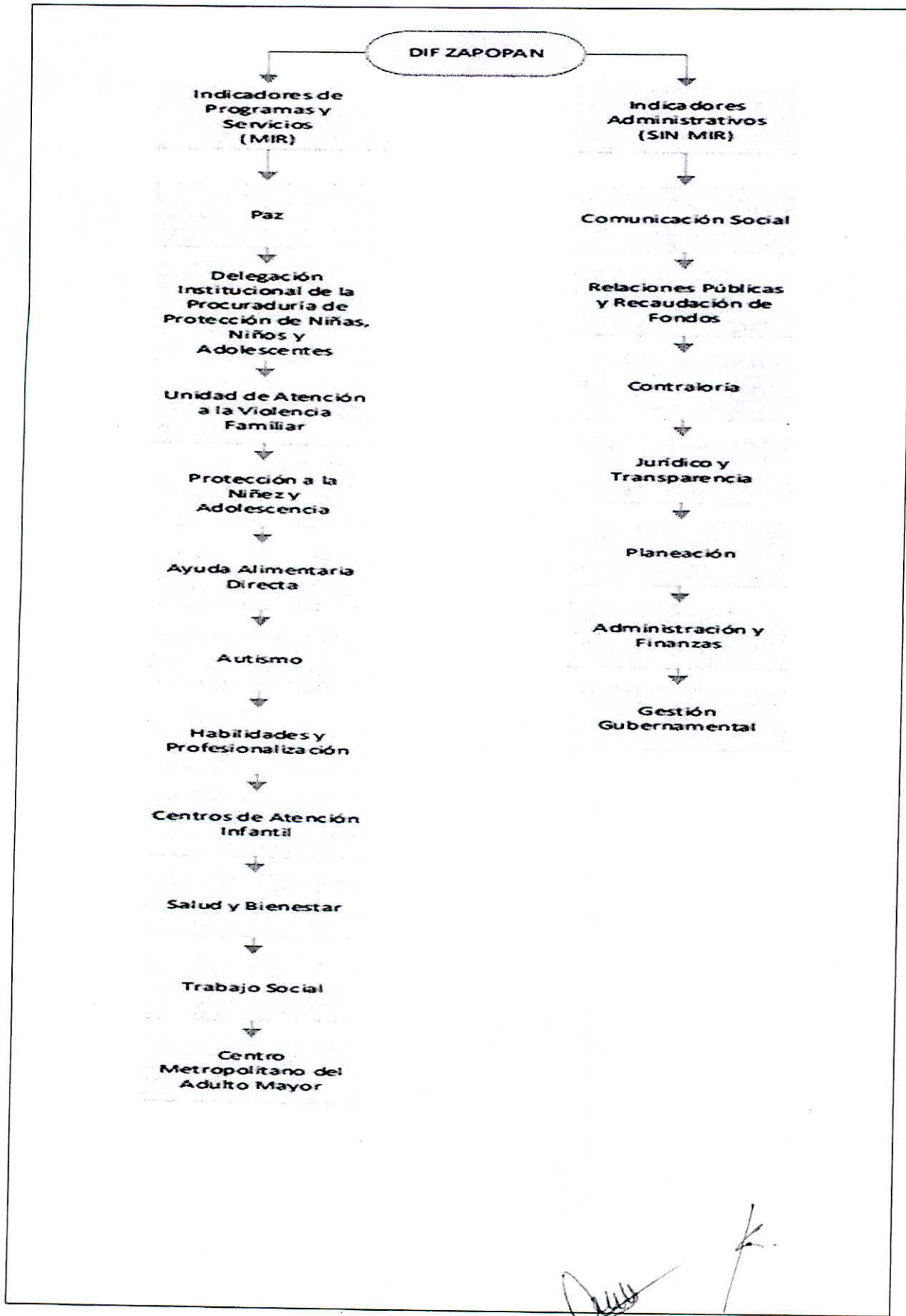
Programas de Gestión (Sin Mir) 18

Comunicación Social 18

Para el cierre anual del ejercicio correspondiente al 2021, se reporta el desarrollo de un total de tres indicadores que miden el cumplimiento general de los avances: el primero está conformado por 11 componentes correspondientes a programas y servicios, el segundo conformado por 7 indicadores de administrativos, mismos que en conjunto alimentan al objetivo general del Sistema DIF Zapopan

Estos indicadores y componentes se desglosaron de la siguiente manera:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jesús', with a long horizontal stroke extending to the right.A handwritten mark or signature in black ink, consisting of a stylized 'K' or similar character.



[Handwritten signature]

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.

"Gestión Gubernamental"

Como fin del DIF Zapopan se estableció "contribuir al desarrollo y administración de estrategias de apoyo efectivas, para el cumplimiento de las metas establecidas por las áreas operativas supervisadas por Dirección General"; se determina este indicador para englobar el porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas tanto para los indicadores operativos, como para los administrativos, ya que son los esfuerzos conjuntos de las áreas que los conforman, lo que lleva al desarrollo e implementación de estrategias para la restitución de los derechos humanos de la población vulnerable de Zapopan.

"Indicadores Administrativos (sin MIR)"

Estos indicadores miden el desempeño de las áreas administrativas, no cuentan con una Matriz de Indicadores de resultados, y son siete (7):

- Comunicación Social
- Relaciones Públicas
- Contraloría
- Jurídico y Transparencia
- Planeación
- Administración y finanzas
- Gestión Gubernamental

Cada uno de estos indicadores contribuyen al propósito de desarrollar estrategias administrativas para el apoyo efectivo a las direcciones operativas en su labor diaria.

"Indicadores Operativos (con MIR)"

Estos indicadores miden el cumplimiento de las metas de las áreas operativas del Sistema DIF Zapopan y corresponden a los departamentos operativos, los que cuentan cada uno con su Matriz de Indicadores de Resultados. Son un total de diez (11) indicadores que se encuentran agrupados en dos Direcciones (según organigrama) y se distribuyen de la siguiente manera:

• **Dirección de Programas**

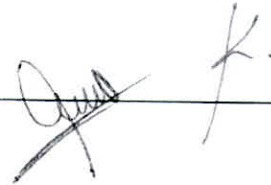
- o Paz
- o Delegación Institucional de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
- o UAVIFam
- o Protección a la Niñez y Adolescencia

• **Dirección de Servicios**

- o Ayuda Alimentaria Directa
- o Centro de Autismo
- o Centros de Atención Infantil
- o Habilidades y Profesionalización
- o Salud y Bienestar
- o Trabajo Social
- o Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Estos indicadores tienen en común, el ofrecer un servicio o programa enfocado a la restitución de derechos a personas en situación de vulnerabilidad, buscando fomentar una cultura de paz y favoreciendo el acceso a servicios de salud, asistencia social y desarrollo comunitario de calidad.

Resultados a partir de indicadores de desarrollo del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) o Plan Institucional



Los indicadores y sus resultados antes mencionados, responden a lo propuesto por el **Plan Municipal de Desarrollo del Municipio de Zapopan** correspondiente al periodo 2018-2021. Los objetivos municipales se agrupan en 6 programas de trabajo que son: Zapopan en Paz, Zapopan Equitativo, Zapopan Verde y Sustentable, Zapopan Funcional, Zapopan Emprendedor y Zapopan Ciudadano.

Las áreas operativas del Sistema DIF Zapopan impactan en dos programas del PMD:

Eje	Programa	Estrategia específica	Líneas de Acción
Servicios Públicos generadores de bienestar	• Zapopan Ciudad de los Niños	Implementar acciones de prevención, atención, formación y protección de niñas, niños y adolescentes para garantizar el cumplimiento de sus derechos.	1.8. Promover la certificación de familias de acogida. 1.11 Promover acciones para combatir el trabajo infantil en calle. 1.12 Desarrollar un modelo de atención integral para casos graves de violación de derechos de la infancia. 1.23 Realizar actividades que fomenten y fortalezcan los valores cívicos y el sentido de pertenencia con el municipio en niños, niñas y jóvenes del nivel escolar básico. 1.28. Convertir los espacios públicos en lugares donde se desarrollen las habilidades de aprendizaje de niñas, niños y adolescentes, que viven en colonias en situación de marginación. 1.29. Impartir cursos y talleres educativos, lúdicos, culturales y tecnológicos para

			disminuir la brecha de desigualdad educativa 1.31. Ampliar la cobertura de los programas culturales enfocados a la niñez y su disfrute desde el espacio público
•	• Todas las personas, todos los derechos	Implementar programas, proyectos y acciones incluyentes en favor de las personas con Discapacidad, Indígenas, Migrantes y pertenecientes a la Diversidad Sexual que habitan o transitan en Zapopan.	Colaborar con las áreas de la administración pública, con la sociedad civil organizada, iniciativa privada, organismos públicos y sociedad en general para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas pertenecientes a un grupo vulnerable.
•	• Zapopan Ciudad segura para todas	Promover la eliminación y desnaturalización de la violencia en contra de las mujeres, mediante la capacitación, organización de la sociedad y difusión, así como potenciar las capacidades de las personas que padecen algún tipo de violencia.	3.4. Contribuir al empoderamiento de las mujeres mediante estrategias que integren o consideren la autonomía económica, salud mental y psicológica, desarrollo laboral y educativo.
•	• Zapopan contigo	Implementar acciones de asistencia social que contribuyan al desarrollo de la comunidad.	4.3. Prevenir el riesgo y la vulnerabilidad de tipo social y económica a través de apoyos sociales 4.4. Entregar apoyo alimentario en zonas en situación vulnerable para

K.
Jess

			disminuir la desnutrición y mejorar las condiciones de salud familiar
•	• Cultura como motor del desarrollo	Implementar acciones que permitan consolidar la producción cultural como sector económico integrado.	5.5. Fortalecer el fomento de la cultura y las artes a través de cursos, talleres y formación profesional para la comunidad artística y la comunidad en general.
•	• Mejoramiento de zonas urbanas y espacio público	Establecer acciones que intervengan en conjunto sociedad y gobierno para la reconstrucción armónica de las zonas prioritarias.	6.4. Crear espacios comunitarios que fomenten la exploración, creación y colaboración.
Seguridad pública, protección ciudadana y gestión de riesgo de desastres	• Estrategias de acción del Centro de Prevención Social	Implementar una política multidisciplinaria de seguridad pública, protección ciudadana y protección civil para prevenir y responder de manera efectiva a los actos delictivos, la manifestación de violencias y la gestión integral de riesgos, fortaleciendo la capacidad de respuesta y atención mediante la profesionalización, el uso de tecnología, equipamiento e infraestructura.	18.1. Capacitar a los padres de familia en materia de prevención de la violencia y cultura de la legalidad. 18.10. Impartir pláticas a los alumnos de las escuelas de nivel medio y medio superior sobre prevención. 18.12. Realizar acciones deportivas y recreativas para inhibir las prácticas delictivas 18.13. Difundir permanentemente la cultura y las artes en espacios públicos con un enfoque a la prevención de las violencias
• Gobierno innovador y	• Gobierno abierto y transparente	Detonar mecanismos de gobierno abierto y transparencia gubernamental	31.4. Garantizar el acceso a la información pública, mediante el

[Handwritten signature]

de resultados		garantizando el acceso a la información pública mediante la debida protección de datos personales	procedimiento administrativo correspondiente, realizando los requerimientos necesarios a las áreas internas que generen o resguarden la información pública.
•	• Procesos de Adquisición transparentes	Desarrollar metodologías para que toda la información de adquisiciones y del gasto del presupuesto sea reflejada de manera clara en el portal del Municipio.	36.9. Diseñar estrategias para disminuir la evasión fiscal con apego a la legibilidad. 36.16. Presupuestar, ejecutar y dar seguimiento del presupuesto de egresos, para cada ejercicio fiscal 36.19. Desarrollar la planeación, programación, seguimiento y evaluación para una gestión pública eficiente orientada en presupuesto basado en resultados.

A continuación, se describe a que programa y objetivo del PMD abonan cada uno de los indicadores de resultados que se expusieron con anterioridad y como se apegan a estos, así como una breve descripción de sus objetivos.

Como institución, el DIF Zapopan aporta a tres de los cinco Ejes del PMD de Zapopan:

- Servicios públicos generadores de bienestar
- Seguridad pública, protección ciudadana y gestión de riesgos de desastres
- Gobierno innovador y de resultados

Resultados de la gestión

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Programas con Matrices de Indicadores para Resultados Indicadores operativos

Los componentes operativos son once (11) y corresponden a los distintos departamentos que conforman la Dirección de Servicios y la Dirección de Programas, ambas de carácter operativo. A continuación, se presenta una descripción de cada uno de los indicadores, sus distintos componentes y su desempeño durante los 12 meses del 2021.

Dirección de programas

Componente 1. Paz

Este componente refiere las estrategias correspondientes a aquellas "Atenciones psicológicas, actividades lúdicas y talleres psicoeducativos para la prevención de riesgos psicosociales y promoción de una cultura de paz impartidos" a la población vulnerable o sujeta a asistencia social del municipio de Zapopan.

Se determinó que como meta a cubrir al año 2021, se incrementarán la cantidad de usuarios atendidos, para que más personas en condiciones de vulnerabilidad puedan desarrollar herramientas para mejorar su calidad de vida y tengan acceso a una cultura de paz.

Para esto, realiza 3 actividades en particular: las correspondientes a atenciones psicológicas en sus distintas modalidades (individual, familiar y/o grupal), las que se realizan en las distintas ludotecas, así como los talleres psicoeducativos para la prevención de las violencias.

Nombre del Indicador: Porcentaje de cumplimiento de la meta de atención a usuarios establecida para el 2021.

Desempeño: Para el año 2021, se estableció como meta atender a 4246 usuarios. Para el cierre anual, se reportó que se atendieron a 3286 usuarias y usuarios lo que representa el 77.39% de cumplimiento. Este resultado, es derivado a la pandemia, en donde, por un lado, los conflictos familiares fueron detonados por diversos factores de aislamiento y hacinamiento, y por otro lado la suspensión de actividades de forma temporal en las ludotecas propiciando bajas de usuarios y ausencias

intermitentes.

Componente 2. Delegación Institucional de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

Como componente, la DIPPNNA reporta las "Estrategias para la restitución de derechos de NNA's ejecutadas", para ello se llevan a cabo dos actividades, una de estas, dictamina medidas de protección urgentes y especiales, y realizar los planes de restitución de derechos para NNA en situación de riesgo o vulnerabilidad. Las estrategias y acciones son puestas en acuerdo por profesionales en materia jurídica, psicológica y de trabajo social, para lograr un abordaje más amplio de la problemática a atender.

Nombre del Indicador: Porcentaje de cumplimiento de las metas de las estrategias para la restitución de derechos de NNA.

Desempeño: La Delegación Institucional de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes (DIPPNNA), cerró con 328 estrategias de restitución de derecho de Niñas, Niños y Adolescentes, esta cifra final, superó la meta programada, en donde estaban planteadas 287 estrategias para la restitución de NNA, esta cantidad representa el 114.2%, superando con un 14.2 %, esto se debe al incremento de casos de posibles delitos cometidos en agravio de menores, lo cual a su vez se refleja en la cantidad de puestas a disposición sin medida dictada por parte del Ministerio Público.

Componente 3. UAVIFam

Para este componente se toman en consideración todos los "Procesos de atención interdisciplinarios para mujeres en situación de violencia de género concluidos"; estos procesos conllevan acciones del personal de trabajo social, abogados y psicólogos buscando que el apoyo a las mujeres sea completo y pueda de esa manera, mejorar su calidad de vida. Para conocer la efectividad, se considerará el porcentaje de procesos activos, contra los procesos que han sido concluidos.

Nombre del Indicador: Porcentaje de mujeres que concluyen los procesos de atención por situación de violencia de género en el 2021

Desempeño: La meta programada para el 2021 de este indicador, inicialmente era de 72 mujeres con procesos concluidos por situación de violencia, y al cierre anual, se reportaron 73 procesos concluidos por la UAVIFam, lo que representa el 101.3% de cumplimiento, con un aumento de 1.3% respecto a la meta, el sobrepaso de los resultados se debe al incremento de casos turnados y atendidos de violencia familiar y de género por la UAVIFAM, lo anterior bajo el contexto de la actual pandemia.

Componente 4. Protección a la Niñez y Adolescencia

Este componente reporta todos los "proyectos de atención, protección y prevención de riesgos psicosociales para la restitución de derechos de la niñez y adolescencia otorgados". Estos programas y proyectos, se dividen en dos grupos de acuerdo al perfil de NNA a atender y son: atención y protección a Niñas, Niños y Adolescentes (trabajo infantil, migración no acompañada, promoción de la salud sexual y reproductiva y, situación de calle) y Prevención de Riesgos Psicosociales (Menores en situación de conflicto con la ley, prevención de embarazo, riesgo y prevención de adicciones y, promoción y difusión de derechos).

Se estableció como meta para este componente, el incrementar la cantidad de Niñas, Niños y Adolescentes que se encontraran en alguno de los programas de prevención, protección y restitución de derechos.

Nombre del Indicador: Porcentaje de incremento de participación de NNA (Niñas, niños y adolescentes) en proyectos de atención, protección y prevención de riesgos psicosociales

Desempeño: Para la meta anual, se planeaba que la participación de las niñas, niños y adolescentes en los proyectos de atención, protección y prevención, fuese de 2,346 Niñas, Niños y Adolescentes en el padrón. Al cierre anual, se reportaron a 5,052 NNA, esto constituye un 215.3% del cumplimiento, superando así la programación anualizada con un 115.3%, la causa del incremento se debe al aumento de los reportes de maltrato o posibles violaciones de derechos derivados de la pandemia por COVID-19 así como la respuesta institucional hacia los reportes, esperando que las condiciones de los siguientes años mejoren el panorama y se logre reducir los reportes como consecuencia positiva de los programas del DIF y políticas públicas del Municipio y el Estado.

Dirección de servicios

Componente 5. Ayuda Alimentaria Directa

El programa de Ayuda Alimentaria Directa, como componente, reporta los "Apoyos alimentarios para la restitución del derecho a la alimentación adecuada entregados", mismos que



se otorgan una vez al mes para los beneficiarios de este servicio.

Es importante mencionar, que al recibir la despensa los beneficiarios, reciben un taller de hábitos alimenticios y de salud para el desarrollo de habilidades en promoción y cuidado de la salud.

Nombre del indicador: Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de personas beneficiadas por acciones y apoyos para la restitución del derecho a la alimentación adecuada

Desempeño: Inicialmente la meta programaba entregar 30,528 apoyos alimentarios, sin embargo, durante el año, se realizó una ampliación del presupuesto, por lo que se obtuvo la oportunidad de entregar una mayor cantidad de apoyos a los beneficiarios, los cuales se extendieron hasta el mes de diciembre, por esta razón, en el cierre anual se reportaron 36,966 apoyos, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 121.08%, sobrepasando con el 21.08% respecto a lo proyectado.

Componente 6. Centro de Autismo

El Centro de Autismo es el encargado de realizar, implementar y reportar los "Diagnósticos especializados y estrategias terapéuticas para el desarrollo de habilidades adaptativas de niñas, niños y adolescentes con Trastorno del Espectro Autista y sus familias, otorgadas".

Las estrategias terapéuticas, se dividen en 2 modalidades: atención directa (que engloba la terapia grupal/individual o de lenguaje) y el acompañamiento a familiares. Es importante mencionar que un NNA puede acudir a diagnóstico, a terapia grupal, individual y del lenguaje, por lo que se estableció como meta incrementar la cantidad de diagnósticos, NNA en tratamiento por Trastorno del Espectro Autista, así como de familiares que se encontraran acudiendo a los grupos de acompañamiento.

Nombre del indicador: Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de cantidad de atención a NNA con Trastorno del Espectro Autista, sus familiares y de personas diagnosticadas durante el 2021.

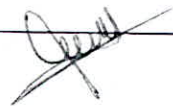
Desempeño: El Centro de Autismo, programó su meta de acuerdo a su línea base, siendo 840 usuarios proyectados, sin embargo, debido a los efectos provocados en las instituciones y la población a causa de la pandemia, en el cierre anual, se reportó en el indicador del componente a 829 usuarios, logrando obtener el 98.69% de su avance, esto se debe a que las actividades del Centro de Autismo fueron suspendidas por un lapso de 6 meses aproximadamente.

Componente 7. Habilidades y Profesionalización

Como componente, El Departamento de Habilidades y Profesionalización es el responsable de los "talleres multidisciplinares para el fomento del desarrollo comunitario impartidos". Para esto, se planean, dirigen y supervisan talleres y actividades de formación, capacitación y recreación dentro de los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC), el Centro de Recreación y Emprendimiento Social (CRES) y la Unidad de Corte y Confección (UCCI), para las comunidades cercanas a estos.

Con la finalidad de que más zapopanas y zapopanos puedan tener acceso a este tipo de actividades, se estableció como meta para este componente el incrementar la cantidad de personas que se beneficien de este.

Nombre del Indicador: Porcentaje del cumplimiento de la meta anual establecida de cantidad de talleres multidisciplinares impartidos para el fomento del desarrollo comunitario impartidos durante el 2021.



Desempeño: La Jefatura del Departamento de Habilidades y Profesionalización planeó la ejecución de 400 talleres para el 2021 considerando como base las restricciones sanitarias por la pandemia, sin embargo, se dio la oportunidad por parte de las autoridades Estatales de Salud al promover la flexibilidad con las medidas sanitarias, por lo que las actividades permitieron un mayor aforo de asistentes, propiciando la realización de 579 talleres a lo largo del año, lo que significa el 144.75% de cumplimiento, sobrepasando la meta en un 44.75%.

Componente 8. Centros de Atención Infantil

Este componente reporta las "Actividades educativas y/o pedagógicas para niñas y niños de los Centros de Desarrollo Infantil y Centros de Atención Infantil Comunitarios realizadas". Por lo que se estableció como objetivo del 2021, el cumplir a su totalidad la cantidad de actividades pedagógicas planeadas para realizar durante el año.

Nombre del Indicador: Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de actividades educativas y/o pedagógicas realizadas para niñas y niños de los CDI's y CAIC's durante el 2021

Desempeño: Los Centros de Desarrollo Infantil y los Centros de Asistencia Infantil Comunitarios, establecieron como meta la realización de 36,000 actividades educativas y pedagógicas, en el cierre anual, se reportó la cifra de 47,249 actividades, obteniendo el 131.25% en la meta de cumplimiento, sobrepasando con un 31.25%, esto en virtud del regreso a las actividades presenciales en el ciclo escolar 2021-2022 además de contabilizar las acciones en línea que ya estaban siendo ejecutadas.

Componente 9. Salud y bienestar



Salud y Bienestar es responsable de los "Servicios y atenciones enfocadas a la promoción, prevención y atención a la salud otorgadas para población de Zapopan", mismos que son reportados en este componente. Para esto, se otorgan servicios médicos comunitarios en los que se encuentran homeopatía, vacunación, odontología, medicina general y otros. Además, se ofrece a las y los zapopanos el servicio de terapia de lenguaje especializada.

Como meta, Salud y Bienestar planteó aumentar la cantidad de personas atendidas en servicios médicos y en terapia de lenguaje durante el 2021.

Nombre del Indicador: Porcentaje del cumplimiento de la meta anual establecida de cantidad de usuarios atendidos en servicios y atenciones de promoción, prevención y atención a la salud para el 2021

Desempeño: La Coordinación de Salud y Bienestar, se propuso como meta, atender a 3,339 usuarios, con servicios médicos comunitarios y terapias de lenguaje especializadas. Este año, se logró atender a 9,793 usuarios, esto representa el 293.2% de cumplimiento de la meta, sobrepasando en un 193.2% lo programado, ya que los servicios médicos comunitarios se pudieron otorgar en más colonias, además de ampliar los servicios que anteriormente se ofrecían, por lo que la demanda también fue mayor, conjuntamente del aprovechamiento de la difusión en los Centros de Desarrollo Comunitario para el acercamiento a la población, y en el caso de las terapias de lenguaje, los procesos de atención fueron simplificados, por lo que se obtuvieron más ingresos de usuarios a las terapias de Lenguaje.



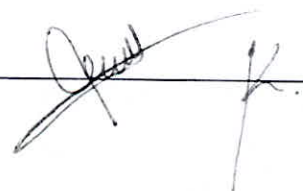
Componente 10. Trabajo Social

Este componente reporta los "Atenciones realizadas para brindar apoyos y servicios asistenciales para la restitución de derechos de la población vulnerable de Zapopan", mismas que dependiendo del objetivo, son de 4 tipos: atenciones para gestión de apoyos económicos, atenciones para gestión de donativos, atenciones para gestión de servicios profesionales y de apoyos alimentarios directos.

Como meta establecida a cumplir para el 2021, se determinó incrementar la cantidad de atenciones para que más zapopanas y zapopanos tengan acceso a estos.

Nombre del Indicador: Porcentaje del cumplimiento de la meta anual establecida de cantidad de atenciones realizadas para brindar servicios y apoyos asistenciales del 2021

Desempeño: El Departamento de Trabajo Social, estableció como meta, brindar 51,216 servicios, dónde se incluyen los apoyos asistenciales económicos, los apoyos alimentarios directos, los servicios profesionales especializados, así como los donativos. Para el cierre anual, se reportaron 31,075 servicios brindados lo que significa el 60.6% del cumplimiento de la meta. La razón del porque no se cumplió la meta estipulada, se debe a que los apoyos alimentarios, dejaron de reportarse por parte del Departamento de Trabajo Social y comenzó a ser atribución de la Coordinación de Alimentaria en el último trimestre del año.



Componente 11. Centro Metropolitano del Adulto Mayor
(CEMAM)

Este componente refiere específicamente a las acciones enfocadas a las personas mayores del municipio, reportando los "Servicios y actividades de prevención, atención y concientización sobre el envejecimiento activo para el adulto mayor otorgadas".

Estos servicios se otorgan en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor y pueden ser de tres tipos: de dignificación del adulto mayor en desamparo, de envejecimiento activo o servicios de salud.

En cuanto al envejecimiento activo, se otorgan actividades, servicios y talleres de formación, prevención y atención que favorezcan la concientización de este, enfocándose en estilos de vida saludables para las personas mayores. Por su parte, las acciones y servicios de dignificación del adulto mayor en desamparo, conlleva las atenciones jurídicas y de trabajo social que buscan la restitución de los derechos de las personas mayores en esta condición. Y los servicios de salud, son todas aquellas atenciones realizadas de medicina general, enfermería, odontología, etc.

Nombre del Indicador: Realizar acciones para la dignificación de las personas mayores en desamparo

Desempeño: El Centro Metropolitano del Adulto Mayor (CEMAM) planeó otorgar 104,180 acciones para la dignificación de personas mayores en desamparo como meta anual, y el total de acciones realizadas que se reportaron, fue de 93,515 acciones, esto significa que se obtuvo el 89.76% del cumplimiento respecto a lo programado, esto ocurrió debido a



que en el mes de enero se encontró suspendido el servicio de expedición de credenciales de INAPAM ocasionado por la contingencia derivada por la pandemia, así como el personal del CEMAM, esto incluye la suspensión temporal de actividades en favor de los adultos mayores.

Programas de Gestión (Sin Mir)

Indicadores administrativos (sin MIR)

A continuación, se describen los objetivos, componentes, indicadores, resultados y observaciones de cada uno de los indicadores que se establecieron para el 2021 para medir el desempeño de las áreas administrativas.

Comunicación Social

Tiene como objetivo "Contribuir a la difusión de los programas y servicios de DIF Zapopan, mediante distintos canales de comunicación (redes sociales, página web, radio, televisión y periódicos, así como publicidad)".

Nombre del indicador: Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de publicación de comunicados de prensa y boletines informativos publicados para la difusión de los programas y servicios del DIF Zapopan del 2021



Desempeño: Comunicación Social estableció una meta 174 boletines, sin embargo, el total de boletines emitidos este año fue de 141, obteniendo el 81.03% de la meta de cumplimiento, a consecuencia de la pandemia, ya que diversas actividades y proyectos se encontraban suspendidos durante los primeros 3 trimestres del año y las actividades se reanudaron paulatinamente en el 4to trimestre del año.

Relaciones públicas

Se estableció como su objetivo "Contribuir al incremento del presupuesto destinado a apoyos económicos y en espacio para la población vulnerable de Zapopan, mediante el diseño y coordinación de proyectos de Recaudación de Fondos y Relaciones Públicas". Este objetivo, tomó como meta anual, lo recaudado durante el 2020, que corresponde a \$8,339,679.00.

Nombre del Indicador: Porcentaje de incremento en el total de donaciones recibidas por el DIF Zapopan durante el 2021, en comparación con el 2020.

Desempeño: En el cierre anual, el Departamento de Relaciones Públicas, reportó el recaudamiento de la cantidad de \$3,546,765.00 (tres millones, quinientos cuarenta y seis mil setecientos sesenta y cinco mil pesos) lo que representa el 42.53% del cumplimiento de la meta. Teniendo afectaciones en el recaudamiento, ocasionado al golpe económico que ha impactado a la población procedente a la pandemia.

Contraloría



Para el 2021, la Contraloría planteó como su objetivo "Contribuir a la vigilancia, fiscalización y evaluación del aprovechamiento del Recurso Público, mediante la práctica de Auditorías Internas". La Contraloría planea y coordina estrategias para que la administración del DIF Zapopan ejerza los recursos que se le asignan con transparencia, eficiencia y apego a la normatividad vigente, donde también se evalúan los métodos, procesos y resultados de las distintas áreas de la Institución.

Nombre del Indicador: Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida de cantidad de auditorías anuales.

Desempeño: La dirección de Contraloría estableció para su meta anual, realizar 15 auditorías internas. En el cierre anual, se reportaron 7 auditorías, esto significa el 46.67% del cumplimiento de la meta, esto se debe a diversos factores, el primero, como se ha visto anteriormente, ocurre por la contingencia de la pandemia, ya que las actividades en otras direcciones y sus coordinaciones, generaron ausencia su programación de acciones de manera habitual, así también, el cambio de administración influyó, puesto que la Contraloría se encargó de coordinar y acompañar el proceso de la entrega-recepción, así como se atendieron los reportes de inconsistencias presentados por servidores públicos entrantes respecto de los bienes recibidos.

Jurídico y Transparencia

Su objetivo planteado para el 2021 fue "Contribuir al cumplimiento de los objetivos generales del Sistema DIF, garantizando la operatividad de los programas desde un punto de vista jurídico; así como garantizar el acceso a la información mediante la respuesta de solicitudes de información y la actualización del portal de Transparencia de acuerdo con la normatividad aplicable". El Sistema DIF Zapopan busca ser un Organismo abierto que propicie la participación ciudadana y rendición de cuentas.

[Handwritten signature]
K.

Nombre del Indicador: Porcentaje de solicitudes de apoyo atendidas en tiempo y forma del total de las solicitudes realizadas.

Desempeño: La dirección Jurídica y de Transparencia, se fijó como meta del 2021 atender 60 solicitudes de apoyo y transparencia resueltas en tiempo y forma, reportando al final del año, un total de 310 solicitudes atendidas, esto constituye el 516.67% de cumplimiento de la meta, sobrepasando en un 416.67% de lo programado. Esto ocurrió debido a que, en el 2do trimestre del año, aumentaron las solicitudes de Transparencia.

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 estableció como objetivo "Contribuir a la planeación y ejecución de los programas y políticas institucionales del DIF Zapopan, mediante la realización de diagnósticos y evaluaciones de calidad".

Nombre del Indicador: Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida de evaluaciones y diagnósticos planificados para el 2021.

Desempeño: La dirección de Planeación se fijó como meta la realización de 10 evaluaciones y diagnósticos, para el cierre del año, se reportaron 8 evaluaciones y diagnósticos realizados, lo que representa el 80% del cumplimiento de la meta, esto se deriva al primer trimestre del año, donde la dirección de planeación se encontraba desempeñando ejercicios de comprobación de los apoyos alimentarios otorgados durante el pico de la pandemia.

Administración y Finanzas

Tiene la tarea de coordinar y 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.; para esto, se estableció como objetivo "Contribuir al cumplimiento de la adecuada aplicación y ejecución del Presupuesto Autorizado y su relevancia financiera en las transacciones del Organismo".

Nombre del Indicador: Porcentaje del presupuesto ejercido con base en los avances de gestión, del total del presupuesto aprobado para el 2021 con su última modificación.

Desempeño: actualmente, se ha devengado el 95.31% del presupuesto autorizado, que corresponde a \$330'743,370.79. Esto, debido a los cierres intermitentes de los programas y proyectos planeados para el año 2021, derivados de la pandemia. Sin embargo, con la última modificación presupuestal, el remanente es de \$37'319,753.21, los cuales están asignados al presupuesto asignado del 2022.

Gestión Gubernamental

Este indicador engloba los esfuerzos y cumplimiento de los objetivos del DIF Zapopan, teniendo como objetivo "Contribuir al desarrollo y administración de estrategias de apoyo efectivas, para el cumplimiento de las metas establecidas por las áreas operativas supervisadas por Dirección General".

Se considera que, a partir del desempeño del trabajo colaborativo entre las áreas administrativas y operativas, se podrá determinar si el DIF Zapopan logró sus objetivos de manera general, así como áreas a fortalecer y/o mejorar.

Nombre del Indicador: Porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas por las direcciones operativas y administrativas del Sistema DIF durante el 2021

Desempeño: al cierre del primer semestre del 2021, el Sistema DIF Zapopan se encuentra a un 87.18 de avance de su meta establecida. Ya que algunas metas de los componentes no lograron el 100%, de forma circunstancial a la pandemia, ya que las actividades estipuladas fueron intermitentes por cierres atípicos o baja en aforos de programas y proyectos.

Metodologías Empleadas

1. Metodología para recabar y analizar información de programas con MIR

Para el desarrollo y diseño de los indicadores de resultados del 2021, se realizaron reuniones con cada uno de los departamentos para establecer el Fin y propósito de estos, además de conocer con que herramientas y recursos contaban para la medición de los avances de cumplimiento de los indicadores.

Los medios para recabar información varían de acuerdo al objetivo de cada uno de los indicadores, pero la mayoría son de los registros de usuarios o padrones de atención de usuarios, mismos que deben estar actualizados y completos. Además, se cuenta con un Sistema de Gestión de Usuarios, que es una plataforma en línea que alberga el registro de todos los usuarios que se atienden en el DIF Zapopan, en los que todo el personal operativo registra continuamente los servicios otorgados a cada usuario.

Para el monitoreo de avances en el cumplimiento de los objetivos, se solicitó trimestralmente la actualización de los indicadores pertinentes a cada área vía correo electrónico.

En cuanto a la evaluación de los avances y logros de cada uno de los indicadores, se estableció el método de cálculo necesario para la medición de estos, siendo la más empleada el porcentaje de incremento o de cumplimiento de los objetivos. Cada área determinó la meta a cubrir de manera anual y esta se tomó como base para la comparación y contraste contra lo obtenido durante este periodo.



Se presenta a continuación el listado de herramientas para obtener los avances y el método de cálculo para el análisis de los datos:

Indicador	Herramientas de información	Nombre del indicador
Paz	-Plataforma de beneficiarios del Centro de Atención Psicológica, CAETF, CDC's y expedientes - Registro de usuarios de Ludotecas - Registro de usuarios de talleres psicoeducativos para la prevención de las violencias	Porcentaje de cumplimiento de la meta de atención a usuarios establecida para el 2021
Delegación Institucional de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	-Expedientes con medidas de protección dictaminadas - Expedientes con planes de restitución de derechos	Porcentaje de cumplimiento de las metas de las estrategias para la restitución de derechos de NNA
UAVIFam	-Padrón de atención de la UAVIFam	Porcentaje de mujeres que concluyen los procesos de atención por situación de violencia de género en el 2021
Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia	-Padrón de NNA restitución de derechos por protección y atención de riesgo psicosocial - Padrón de NNA en restitución de derechos por prevención de riesgo psicosocial	Porcentaje de incremento de niñas, niños y adolescentes atendidos por protección y/o restitución de derechos
Apoyo Alimentario Directo	-Padrón Anual de Despensas Municipales	Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de personas beneficiadas por acciones y apoyos para la restitución del derecho a la alimentación adecuada

[Handwritten signature]
K.

Autismo	-Padrón de beneficiarios	Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de cantidad de atención a NNAs con Trastorno del Espectro Autista, sus familiares y de personas diagnosticadas durante el 2021
Habilidades y Profesionalización	-Registro de talleres impartidos durante el 2021	Porcentaje del cumplimiento de la meta anual establecida de cantidad de talleres multidisciplinarios impartidos para el fomento del desarrollo comunitario impartidos durante el 2021
Centros de Desarrollo Infantil	-Registros y bitácoras de actividades	Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de actividades educativas y/o pedagógicas realizadas para niñas y niños de los CDI's y CAIC's durante el 2021
Salud y Bienestar	-Registro de usuarios de las Brigadas Médicas Comunitarias y de Servicios Médicos de los Centros de Desarrollo Comunitario -Padrón de beneficiarios de terapia de lenguaje	Porcentaje del cumplimiento de la meta anual establecida de cantidad de usuarios atendidos en servicios y atenciones de promoción, prevención y atención a la salud para el 2021
Trabajo Social	-Padrón de beneficiarios	Porcentaje del cumplimiento de la meta anual establecida de cantidad de atenciones realizadas para brindar servicios y apoyos asistenciales del 2021
Centro Metropolitano del Adulto Mayor	-Padrón de usuarios, Registro de Actividades y listados	Porcentaje de cumplimiento de la meta anual establecida de

[Handwritten signature]
K.

	de grupos de apoyo social -Registro de Actividades de CEMAM Virtual - Registro de servicios de atención médica del CEMAM	servicios y actividades de prevención, atención y concientización sobre el envejecimiento activo realizadas para el 2021
--	--	--

Cómo se mencionó con anterioridad, se pidieron avances de manera trimestral, que permitían el monitoreo del avance de cumplimiento de la meta y que facilitaron el cálculo de cierre anual.

2. Metodología para recabar y analizar información de programas de gestión (sin MIR)

Los indicadores considerados como de "programas de gestión", fueron aquellos que no contaban con un producto entregable o servicio para la población en general y, más bien, cumplen con procesos de carácter administrativo.

De la misma manera que con los indicadores con MIR, los indicadores de programas de gestión se establecieron en conjunto con cada uno de los departamentos, considerando las necesidades del área, la disponibilidad de herramientas para la medición de resultados y las metas que se buscaban alcanzar para el año 2019.

En estos indicadores, los objetivos también se midieron de acuerdo a porcentajes de incremento y cumplimiento, solicitando trimestralmente la actualización de los avances.

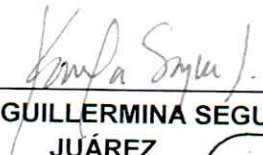
A continuación, se presenta una tabla que define que herramienta para recabar la información se empleó por cada uno de los indicadores y el método utilizado para calcular y analizar los datos obtenidos.

Indicador	Herramientas de información	Método de cálculo
Comunicación Social	Boletines informativos publicados	Porcentaje de incremento de boletines informativos publicados
Relaciones Públicas	Registro de ingresos por donaciones económicas y en especie	Porcentaje de incremento de

		recaudación en donaciones
Contraloría	Registros de Auditorías Internas	Porcentaje de cumplimiento de la meta anual
Dirección Jurídica y Transparencia	Solicitudes de Transparencia Contestadas	Porcentaje de cumplimiento de respuesta a las solicitudes
Gestión Gubernamental	Indicadores de Resultados con MIR y Sin MIR	Porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas por el DIF Zapopan

ANEXOS

Sin Anexos


 KARLA GUILLERMINA SEGURA
 JUÁREZ
 DIRECTORA GENERAL


 ALEJANDRO ACOSTA CASTILLO
 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



ASEJ2021-17-30-04-2022-1

Bajo protesta de decir verdad declaramos que los Estados Financieros y sus Notas son razonablemente correctos y responsabilidad del emisor.