

CAPÍTULO 6



*Gestión y Avance
Institucional*



En DIF Jalisco creemos firmemente que la gestión es el medio para lograr una institución exitosa ya que la administración eficiente y eficaz de los recursos con los que cuenta la institución deriva en fomentar y desarrollar las habilidades y aptitudes de su personal, así como multiplicar de forma consistente la producción de los servicios que otorga. En DIF Jalisco conscientes del importante papel que este ámbito institucional demanda, hemos puesto en los últimos cinco años toda nuestra entrega por hacer de nuestra institución una gran ejecutora de sus servicios (calidad, eficiencia) y también una excelente administradora de sus recursos.



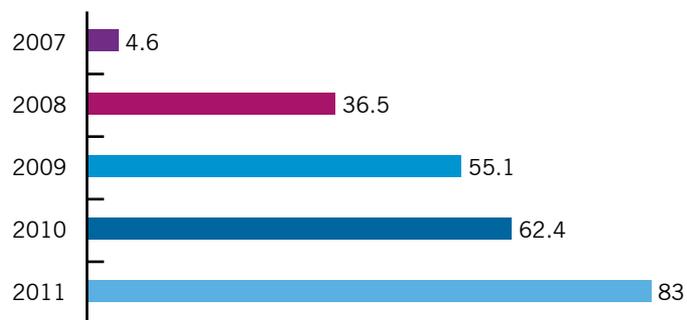
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Desde el inicio de nuestra gestión, nos planteamos como reto convertirnos en una institución líder en materia de asistencia social, promotora del desarrollo humano integral, de igualdad de oportunidades y de la prevención de la vulnerabilidad, con altos niveles de desempeño en la prestación de nuestros servicios. Con esta visión siempre en mente es que definimos nuestro *Plan Institucional de la Asistencia Social (PIAS)*, con sus objetivos y metas correspondientes, buscando hacer realidad este gran cambio.

A lo largo de cinco años hemos avanzado de manera consistente en el cumplimiento de nuestras metas y objetivos estratégicos en la búsqueda por cumplir con nuestra razón de ser y con nuestra visión al 2013, al institucionalizar la cultura de la planeación gracias a la implementación de nuestro *Tablero de Control de Indicadores de Medición y Avance (CIMA)*, mismo que nos permite conocer en tiempo real los avances, tanto en la parte estratégica, como en la operativa.



Avance Porcentual en la Planeación Estratégica, 2007-2011



Fuente: Dirección de Planeación, Sistema DIF Jalisco.

Durante este año, logramos un 83% de avance general en las metas de nuestra Planeación Estratégica 2007-2013.



DESARROLLO HUMANO Y CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL

En DIF Jalisco contamos con un equipo de personas altamente comprometidas con la asistencia a los más vulnerables, y es precisamente este equipo el que constituye nuestro recurso más valioso.

Desde el inicio de nuestra gestión el humanismo ha guiado todas nuestras acciones, tanto al interior de la institución como en los servicios que brindamos; es por ello que de forma continua realizamos acciones para fortalecer el desarrollo humano de nuestro personal, brindándole herramientas para que pueda realizar sus tareas con profesionalismo, calidez y eficiencia a favor de nuestros beneficiarios.

Así, en 2011, asistieron 1,143 personas a 14 cursos de capacitación en temas propios de la organización. Aunado a ello y como prueba de nuestro profundo compromiso social, en DIF Jalisco implementamos el proceso de formación que nos permitirá concursar por el distintivo de *Empresa Familiarmente Responsable*, que otorga la *Secretaría del Trabajo y Previsión Social* del Gobierno de la República, para reconocer a las organizaciones que cuentan con formas de trabajo flexible y con garantías de protección social, que permiten fortalecer la convivencia familiar de sus empleados.

Comprometidos con el desarrollo humano del personal, capacitamos a 1,143 empleados a través de 14 cursos en diversas temáticas para su desarrollo humano, profesional y laboral.

En este sentido y confirmando que el desarrollo familiar será sin lugar a duda el primer aliciente de nuestro equipo de trabajo, durante las vacaciones de verano desarrollamos nuestro tradicional campamento dirigido a los hijos de empleados de entre 8 a 15 años, contribuyendo así a su formación y al aprovechamiento de su tiempo, además de brindarles un espacio seguro.



Reconocer el trabajo de nuestros colaboradores y motivarlos a dar siempre lo mejor de sí es un esfuerzo que llevamos a cabo día con día; además de ello, con el objeto de reconocer las buenas prácticas laborales del personal en todas las áreas de DIF Jalisco y como una estrategia de apoyo a la mejora del clima organizacional, en el 2011 realizamos la primera edición del *Reconocimiento Laboral*, evento en el que premiamos a 29 personas destacadas por su espíritu de servicio, disposición para trabajar en equipo, planeación y organización, compromiso con el trabajo y buenas relaciones interpersonales, no importando su nivel o función realizada dentro de la institución.

En este mismo sentido, otorgamos nuestro reconocimiento a un jefe de departamento y a un director, que se distinguieron por sus buenas prácticas de liderazgo. Este galardón es fruto del reconocimiento que los compañeros de área y jefes realizan al personal que colabora en todas las áreas de la institución, ya que los ganadores fueron elegidos directamente por ellos. Con acciones como ésta buscamos fortalecer las relaciones laborales entre nuestro personal a través del reconocimiento de las buenas prácticas de liderazgo, sin las cuales no sería posible la calidad de nuestros servicios y el logro de nuestras metas.

AGENDA DIGITAL E-DIF JALISCO

La página *web* del Sistema DIF Jalisco es para nuestra institución un importante canal de comunicación con nuestra población objetivo además de nuestra ventana al mundo desde la cual hacemos públicos nuestra normatividad, nuestro ejercicio, nuestros programas y nuestras acciones cotidianas, es nuestra vitrina institucional; es por ello que en ella hemos innovado continuamente incorporando nuevas tendencias de difusión como lo son las redes sociales y los foros de opinión. En la actualidad, nuestra página ha registrado más de 1 millón 464 mil visitantes.

Aunado a ello, a través de los programas televisivos *Senderos Diferentes* (con un total de 6 producciones) y *Creciendo Juntos*, otorgamos a la ciudadanía en general información sobre programas y prácticas sociales que les ayudarán a mejorar su calidad de vida. Gracias al programa radiofónico *Contacto DIF*, contamos con un espacio desde el cual ofrecemos información precisa acerca de nuestros servicios.



En DIF Jalisco, buscamos en todo momento mantenernos a la vanguardia de los cambios y tendencias informáticas actuales, así como en la búsqueda continua de la optimización administrativa a fin de permitirnos año con año mejorar en la prestación de nuestros servicios y modernizar la manera en cómo se hacen las cosas en el ámbito de la asistencia social gubernamental.

Muestra de lo anterior es el avance logrado con la incorporación de servicios en línea, lo que ha facilitado la realización de trámites a nuestros usuarios. En el 2011, trabajamos en la implementación de 2 servicios con esta modalidad que se suman a la estrategia *Agenda Digital* del Gobierno del Estado: la recepción de donativos económicos a nuestra institución y el registro al curso prematrimonial, ambos disponibles en nuestra página web en internet: <http://sistemadif.jalisco.gob.mx>

En el 2011, gracias a la colaboración de *Casa Jalisco Chicago* y la *Secretaría de Educación Jalisco*, arrancamos en su modalidad virtual, *el primer Diplomado en Orientación Familiar* con el que además de ampliar nuestra cobertura, logramos atender a las familias migrantes ubicadas en dicha ciudad de los Estados Unidos.

En favor de avanzar en materia de digitalización documental y para proteger los documentos de mayor importancia para la institución en apoyo a lo estipulado por la *Contraloría del Estado*, procedimos a digitalizar poco más de 1 millón 300 mil documentos, resultado que logramos con la inversión de 1 millón 221 mil 480 pesos.

Con el objetivo de seguir avanzando en la automatización de nuestros procesos administrativos, en el 2011 iniciamos el piloteo del *Módulo de Comisiones*, el cual nos permite mejorar el trámite de viáticos, realizándolo a través de internet y coordinando en menor tiempo a las áreas involucradas. De igual forma realizamos 3 módulos nuevos para facilitar el control de nuestros almacenes y llevamos a cabo adecuaciones para mejorar el control de nuestros activos fijos.

Por otra parte, la instauración de la nueva *Ley General de Contabilidad Gubernamental* a partir de enero de 2012, nos demanda llevar un registro contable y presupuestal en tiempo real, lo que nos motivó a trabajar intensamente en las adecuaciones de 5 de nuestros módulos del *Sistema Integral para los Recursos Administrables* (SIPRA) para lograr que todos nuestros sistemas realicen

las afectaciones contables y presupuestales necesarias en un nuevo *software* contable, logrando con ello dar cumplimiento cabal a lo dispuesto por la ley sin necesidad de reemplazar los sistemas existentes.

Con el objetivo de avanzar hacia la implementación de un registro estatal de asistencia social, dimos inicio a la implementación del *Módulo de Estudio Socio Familiar*, que nos permitirá compartir esta plataforma con instituciones que colaboran con nosotros en el *Sistema Interinstitucional de Canalización de Trabajo Social* (SICATS), haciendo con ello más eficiente y eficaz la atención interinstitucional.

Finalmente en el 2011, con una inversión superior a los 4 millones de pesos, logramos mantener y ampliar la infraestructura tecnológica y de sistemas de nuestra institución, lo que nos permite fortalecer nuestros esfuerzos de automatización y avance tecnológico.



GESTIÓN CON CALIDAD E INNOVACIÓN

El esfuerzo que realizamos por la mejora continua de la calidad de nuestros servicios y procesos a través de los proyectos y estrategias de nuestro *Sistema de Gestión de la Calidad*, nos sigue brindando frutos.

Con el proyecto de ahorro de energía, papelería, consumibles y reciclado de papel hemos buscado generar acciones a favor del aprovechamiento de los recursos y la mejora del medio ambiente, en pro de la responsabilidad social que tenemos como institución de gobierno. En este sentido realizamos pláticas de reforzamiento y sensibilización en el 33% de las direcciones del DIF Jalisco y logramos ahorros por 217 mil 767 pesos durante el año 2011.



Logramos un ahorro de 217 mil 767 pesos anuales en el gasto de energía eléctrica, gas L.P., telefonía, radiocomunicación y fotocopias.

Para nosotros, en DIF Jalisco es primordial cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros beneficiarios; por ello, a través de la estrategia de *Medición de la Satisfacción del Usuario*, solicitamos que evalúen en forma periódica nuestros servicios, logrando como resultado para el 2011, un *Índice de Satisfacción General* (ISG) de DIF Jalisco de 8.9 puntos de calificación.

Uno de nuestros principales logros durante la presente administración radica en la consolidación del tablero de *Control de Indicadores de Medición y Avance*, CIMA, como fomento de una cultura de planeación y cumplimiento de metas. En este tablero informamos los resultados de los indicadores establecidos en los procesos de planeación, control y evaluación, considerando los aspectos operativos, estratégicos, de proyectos y financieros; asimismo nos facilita la toma de decisiones rápida y eficaz además de un seguimiento puntual y sistemático de nuestras acciones.

Con la implementación del *Sistema de Gestión de la Calidad "DIF Mejora"*, hemos logrado consolidar una cultura de calidad en la organización. Como resultado de esta tarea en el 2011 obtuvimos por primera vez en la historia de nuestra institución el *Premio Jalisco a la Calidad*, máximo reconocimiento que otorga el *Instituto Jalisciense de la Calidad* a instituciones que privilegian la calidad en sus servicios. Este reconocimiento vino a cristalizar todos nuestros esfuerzos realizados y le garantiza a los jaliscienses que en DIF Jalisco estamos convencidos y comprometidos con brindarles un servicio de excelencia.

En el 2011 recibimos el Premio Jalisco a la Calidad, otorgado por el Instituto Jalisciense de la Calidad a instituciones reconocidas por sus prácticas de calidad y competitividad.

Fuente: Dirección de Innovación y Calidad, Sistema DIF Jalisco.

Algunos proyectos de nuestro *Sistema de Gestión de la Calidad* que fueron piezas clave para el logro de estos resultados son los siguientes:

- Implementación y seguimiento de las 5S's en direcciones de DIF Jalisco.
- Campaña general de orden y limpieza en todas las áreas, con énfasis en las zonas de atención a usuarios.
- Contar con un *Sistema de Administración de Oportunidades de Mejora de los Servicios*, a través del cual nuestros usuarios puedan expresar sus quejas y sugerencias.
- Seguimiento a la mejora continua de nuestros procesos: en el 2011 avanzamos en un 98% en la implementación de nuestros planes de mejora.
- La difusión de nuestra filosofía institucional a todos los niveles organizacionales.
- El uso de un *software* para la automatización de procesos de evaluación de servicios, proyectos, satisfacción de usuarios, clima laboral, reconocimiento laboral y evaluación del desempeño, lo que nos brindó información estratégica para la toma de decisiones y el establecimiento de acciones de mejora.
- La evaluación del desempeño que desde el 2007 se realiza a todo el personal.
- Finalmente, con el objetivo de reconocer e incentivar el desarrollo profesional de nuestro personal de trabajo social, desde el 2007 llevamos a cabo el *Concurso del Mérito al Desempeño Profesional en Trabajo Social*.



DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL

Documentar nuestros procesos nos permite llevar un control y estandarización de los mismos, además de asegurar su continuidad, dar cumplimiento a la *Ley de Transparencia de la Información* y a lo requerido por el *Sistema de Calidad Gubernamental*.

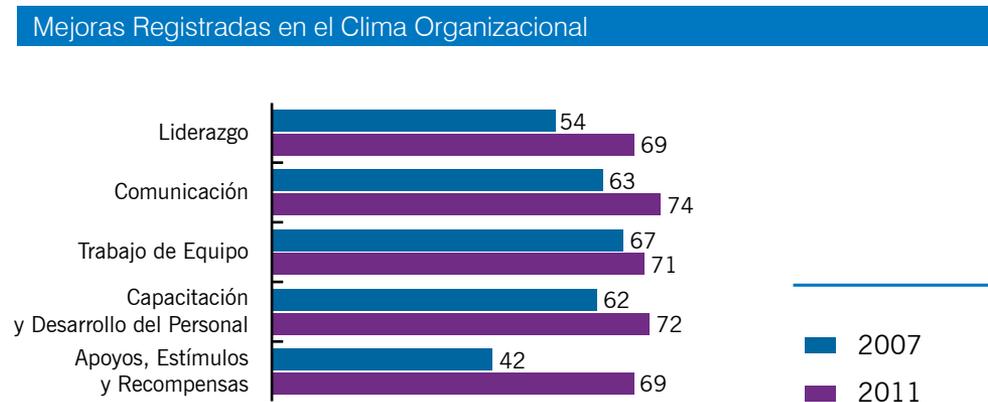
Por ello, hemos implementado un *Sistema de Control Documental* basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2008. Éste busca optimizar y mantener actualizados los documentos tan pronto como se registren los cambios en los procesos, (como fruto de una intervención de mejora, reorganización, reestructura o cambio de lineamientos), de manera que se pueda contar con información actual de forma inmediata y confiable a través de su publicación en nuestra red interna (intranet) y en internet.

En este sentido, en el 2011 coordinamos y asesoramos a las áreas correspondientes para la actualización de sus documentos, logrando la publicación de 30 manuales de organización, operativos y de procedimientos, el *Manual General de Organización*, el *Manual de Inducción y Bienvenida*, el *Manual del Reglamento de Conducta y Ética* y la actualización de 402 perfiles de puestos.



CLIMA ORGANIZACIONAL

La vivencia de un clima organizacional sano facilita la convivencia armónica y el involucramiento activo del personal hacia el logro de los objetivos y metas organizacionales, por lo que darle seguimiento ha constituido una pieza fundamental y prioritaria desde el inicio de nuestra gestión. Del 2007 al 2011 hemos efectuado 5 evaluaciones al clima organizacional de nuestra institución con el objetivo de identificar los aspectos que debemos mejorar. Dichos diagnósticos nos han revelado 5 áreas de oportunidad estratégicas a las que hemos dado seguimiento y que han registrado mejoras significativas.



Fuente: Dirección de Innovación y Calidad, Sistema DIF Jalisco.

Entre las acciones que hemos llevado a cabo en este quinquenio se encuentran la participación en pláticas, talleres, diplomados, eventos y campamentos de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo para líderes y personal en general; la implementación del reconocimiento laboral, el uso de medios electrónicos y tableros para la difusión de información entre el personal, y el desarrollo de reuniones periódicas de los mandos directivos y mandos medios para la promoción del trabajo en equipo.

PROFESIONALIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SOCIAL

La profesionalización de la Asistencia social ha constituido un pilar para poder llevar a cabo las acciones y estrategias que nos hemos planteado. Por ello, cada año reforzamos nuestro compromiso de brindar capacitación técnica, asesoría y apoyo a las personas encargadas de brindar servicios asistenciales, para proporcionar servicios con base en decisiones objetivas, fruto de una planeación, buscando la estandarización y sistematización de acciones que redunden en beneficios hacia los más vulnerables de nuestro Estado.



Por otra parte, para lograr esta profesionalización, seguimos capacitando en la elaboración de proyectos basados en la metodología del *Marco Lógico*, participando personal de 7 Sistemas DIF Municipales y 4 organismos de la Sociedad Civil. Asimismo, realizamos un taller y 2 cursos regionales sobre la elaboración de proyectos, capacitando a aproximadamente a 63 funcionarios de 25 Sistemas DIF Municipales.

En el marco de la capacitación a los trabajadores sociales, implementamos el *Proyecto de Contención Emocional*, contando con una participación de 28 personas en total. Asimismo realizamos 13 capacitaciones sobre la normatividad y operatividad del subprograma SICATS a 356 trabajadores sociales y/o representantes de trabajo social provenientes de instituciones u organismos de la red, así como de áreas internas del Sistema DIF Jalisco.

De 2007 a 2011, incrementamos el número de instituciones integrantes a la Red Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social SICATS, pasando de 95 Instituciones en el 2007 a 116 en el 2011.

En 2011 llevamos a cabo el *1er. Congreso de Trabajo Social Asistencial “Retos del Trabajo Social Asistencial en el Siglo XXI”*, en el cual contamos con la participación de 290 trabajadores sociales del Sistema DIF Jalisco y 25 instituciones y Organismos de la Sociedad Civil que dedican su labor al área asistencial; además realizamos el *V Encuentro de Organismos e Instituciones Incorporados a SICATS*, con una asistencia de 220 personas pertenecientes a 55 dependencias de Gobierno Estatal y Municipal, así como de Organismos de la Sociedad Civil.

A lo largo del 2011, impartimos diversos diplomados: la tercera generación del *Diplomado Interinstitucional en Asistencia Social* en colaboración con la *Universidad de Guadalajara*, del cual se graduaron 22 alumnos pertenecientes a diversas instituciones sociales; el *Diplomado Básico en Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar* del que egresaron 32 personas; el *Diplomado en Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar*, en el que al cierre del año contamos con

35 alumnos. En el 2011 se graduó la quinta generación del *Diplomado en Alimentación, Nutrición y Salud Comunitaria* que concluyeron 25 personas y en el que al día de hoy hay 28 estudiantes más preparándose para egresar como miembros de la sexta generación; asimismo se formaron 47 personas en la doceava generación del *Diplomado en Gericultura Básica*.

Además egresamos a 78 personas de las generaciones trigésimo séptima, trigésimo octava y trigésimo novena del *Diplomado de Orientación Familiar*. En el 2011 tuvo lugar la primera generación del *Diplomado de Orientación Familiar* impartido a distancia en Casa Jalisco, con sede en Chicago, Illinois, EUA, contando con una participación de 73 alumnos, quienes egresarán en el segundo semestre del 2012.

Arrancamos con nuestra formación a distancia con la apertura del Diplomado de Orientación Familiar en Casa Jalisco, con sede en Chicago y 73 alumnos participantes.

Finalmente impartimos el *Diplomado en Sexualidad Humana* concluyendo la tercera generación con un total de 30 egresados.



COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LOS SISTEMAS DIF MUNICIPALES

Llevar nuestros servicios a la población vulnerable de todas las localidades y regiones de Jalisco, requiere una coordinación permanente con los 125 Sistemas DIF Municipales; esto es posible gracias a nuestra red de 12 delegados regionales, con su apoyo y el gran compromiso de los Sistemas DIF municipales, otorgamos capacitación a 1,108 funcionarios del 2007 a la fecha, consolidando con ello la operación de nuestros subprogramas en el Estado.

Además, en el 2011, llevamos a cabo 45 capacitaciones en las 12 regiones y una *Reunión Estatal de Sistemas DIF Municipales* en Puerto Vallarta, con el tema: “*Los Parapanamericanos 2011, Una Estrategia de Inclusión para Jalisco*”.



PROYECTOS ASISTENCIALES

Del 2007 a la fecha nos hemos enfocado en hacer que todos los proyectos de DIF Jalisco se diseñen, validen y den seguimiento a través de criterios metodológicos internacionales; es por ello que durante cinco años hemos hecho de la metodología de *Marco Lógico* nuestra base de trabajo, la cual es reconocida por organismos internacionales como el *Banco Interamericano de Desarrollo*, profesionalizando con ello cada vez más nuestro trabajo en torno a la planeación, identificación de problemáticas y resultados.

Bajo esta política, realizamos proyectos que nos permitieran gestionar recursos extra y atender de forma más completa los problemas de nuestra población más vulnerable, logrando obtener 22 millones 777 mil 656 pesos de fondos federales y 10 millones 633 mil 075 de recursos estatales extraordinarios a nuestro presupuesto anual, gracias a nuestros procesos de elaboración y validación de proyectos y la transparencia con que los ejecutamos.

Con objeto de potenciar y apoyar las acciones que se llevan a cabo a través de nuestros subprogramas asistenciales, fueron presentados y validados por el *Comité Estatal de Proyectos de Asistencia Social* 35 proyectos: 23 que fundamentan la inversión del ramo 33 federal; 9 proyectos que ejecutaron presupuesto del ramo 12 federal y 3 proyectos estratégicos financiados por fondos federales y estatales.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En estos 5 años de trabajo por la asistencia social, nos hemos esforzado por hacer de la participación ciudadana y de la corresponsabilidad nuestro sello distintivo. Muestra de ello son el apoyo y compromiso mostrados en este 2011 por el *Voluntariado de DIF Jalisco* y las acciones conjuntas realizadas por los 8 voluntariados del gabinete oficial y ampliado del Gobierno del Estado, quienes han aportando enormemente a la asistencia social beneficiando a 108 mil 116 personas con 484 pláticas en temas diversos, 4 mil 235 gestorías, 398 donaciones y la organización de 899 eventos especiales como el día del niño, el día de la madre, el día del padre y el día del adulto mayor, por mencionar sólo algunos.





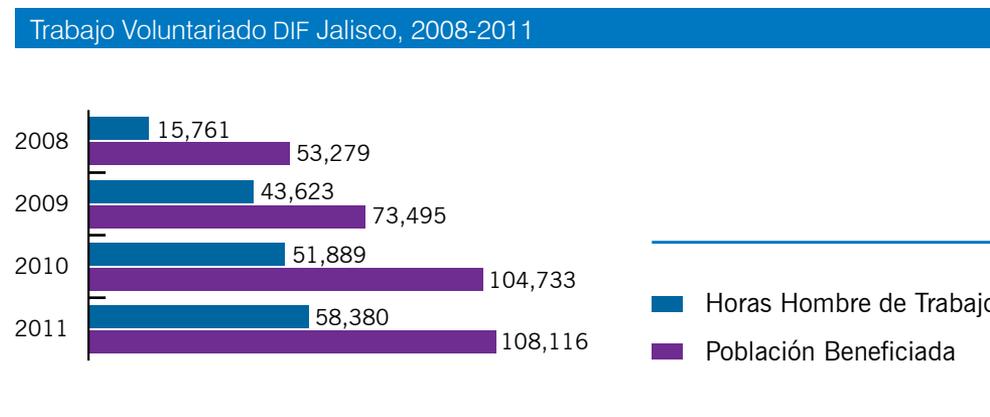
El Voluntariado de la *Secretaría de Educación* realizó acciones muy importantes en apoyo a las personas afectadas por el huracán Jova. Apoyó también al *Teletón*, a la *Cruz Roja* y a alumnos de escasos recursos, reuniendo donativos por 6 millones 239 mil 610 pesos, lo que constituye un aumento de casi el 51% en apoyos recaudados con respecto a lo logrado en el 2010.

En el 2011 el Voluntariado del *Poder Judicial* apoyó con donativos a: la *Casa de Formación San José María Robles*; el *Ala de Pediatría del Hospital Valentín Gómez Farías*; a los niños de la zona wixárica y al personal de la dependencia con alguna carencia importante, todo ello por un monto aproximado de 289 mil 238 pesos.

Mención importante merecen los trabajos realizados a través de los Voluntariados de la *Secretaría de Seguridad Pública* y de la *Secretaría de Salud*, mismos que lograron recaudar 537 mil pesos y 500 mil pesos, respectivamente, los cuales fueron utilizados para otorgar becas educativas y apoyos a sus empleados, además de conformar la *Asociación Civil "Cuidando a quien nos cuida"*, con el objeto de continuar apoyando a los jaliscienses que más lo necesitan.

De igual manera, el Voluntariado de la *Secretaría de Desarrollo Urbano* y el voluntariado de la *Secretaría de Promoción Económica* beneficiaron a los grupos de la Tercera Edad de la colonia Balcones del Cuatro y al *Grupo Reto*.

Cabe destacar que estos resultados no hubieran sido posibles sin la dedicación, el compromiso y la entrega de cada una de las voluntarias y de las 58 mil 380 horas de trabajo invertidas en tan importante labor. A través de las acciones lideradas por el Voluntariado de DIF Jalisco desde el 2007, así como de la gran disposición y coordinación existentes con los otros voluntariados del gabinete, hemos logrado beneficiar a cada vez más personas, logrando en el 2011 recaudar 14 veces más de los 483 mil 250 pesos que recaudamos al inicio de nuestra gestión.



Fuente: Dirección de Voluntariado, Sistema DIF Jalisco.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Un pilar fundamental para nuestras acciones ha sido la creación de alianzas y convenios con diferentes instituciones, empresas y fundaciones, con el objetivo de otorgar apoyo a los diferentes subprogramas de DIF Jalisco.

Desde el 2007 hemos venido realizando estos pactos, obteniendo grandes beneficios año con año, entre los que podemos destacar: la alianza con la empresa *Praxair* para lograr apoyo con sillas de ruedas y señalética que se utilizaron en los *Juegos Parapanamericanos*; el *Festival Internacional de Cine* a beneficio del proyecto *Cien Corazones*, con el cual se obtuvieron recursos por 50 mil pesos; en 2010 la donación del 50% de la taquilla de la pelea del pugilista tapatío Saúl “Canelo” Álvarez a beneficio del programa de Adultos Mayores, recibiendo 900 mil pesos, aproximadamente; el proyecto de *Parque Recreativo con la Fundación KabooM* en alianza con *Home Depot*, en el que se recibió en donación juegos infantiles instalados dentro del *Parque de la Solidaridad*; en 2009 la alianza con *MVS Radio* en la realización del *Concierto EXA* en la *Arena VFG* como apoyo a las familias afectadas por el temporal de lluvia, recabando 5 mil 230 kilos de productos no perecederos diversos; el donativo de la empresa *Sport Solutions* consistente en equipos para rehabilitación a instalarse en el *Centro de Rehabilitación Integral*, por destacar algunas de las alianzas más importantes que hemos concretado a lo largo de estos cinco años.



VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Transparencia

En DIF Jalisco estamos comprometidos con la transparencia, derecho de todos los ciudadanos. Ejercer la transparencia nos permite mejorar nuestra toma de decisiones así como acceder a los apoyos y demás derechos que tenemos. Orgullosamente podemos decir que durante el 2011 obtuvimos un reconocimiento por parte del Gobernador del Estado de Jalisco, en el que se reconoce al titular y responsable de la transparencia del Sistema DIF Jalisco por la eficiencia y eficacia que tenemos al ejercer la transparencia en nuestras acciones. En este año atendimos 127 solicitudes de información en tiempo y forma de acuerdo a la *Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco*.

Con las acciones realizadas por la *Unidad de Transparencia e Información de DIF Jalisco* del 2007 a la fecha, hemos logrado posicionar nuestro sitio de internet como uno de los mejores a nivel nacional, gracias a que la información que ofrece cumple cabalmente con los criterios de accesibilidad, disponibilidad, vigencia y actualización, conforme a los lineamientos de la *Ley de Transparencia e Información*.

Mejora de nuestras Instalaciones

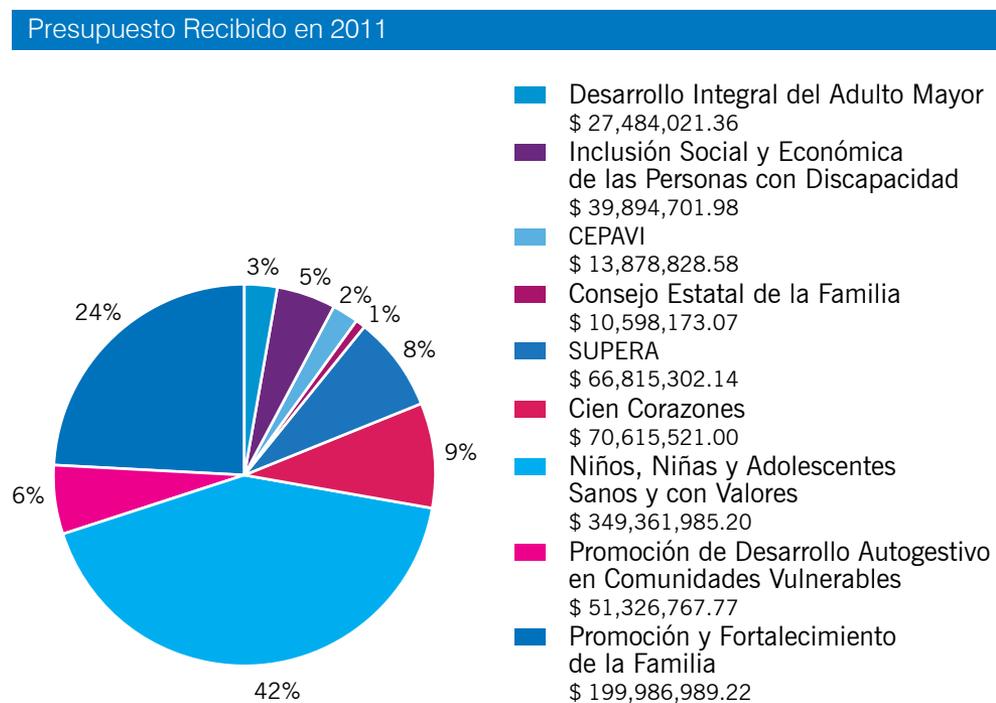
A fin de proporcionar mejores servicios y contar con espacios seguros, dignos y confortables, tanto para nuestros usuarios como para nuestros empleados, durante el 2011 realizamos la inversión de 1 millón 719 mil 819 pesos en obras de remodelación.

Gestión financiera

La capacidad para la generación de ingresos propios y adicionales es una tarea fundamental para nosotros, ya que nos permite otorgar más apoyos asistenciales a nuestra población objetivo. Debido a lo anterior, operamos 91 unidades de negocio correspondientes a máquinas expendedoras de alimentos, fotocopiadoras y estacionamientos públicos, lo cual nos representó un ingreso por empresas generadoras de 2 millones 619 mil 987 pesos al corte.

Asimismo, agradecemos los donativos por 3 millones 933 mil 748 pesos, los cuales nos permitieron atender las necesidades más apremiantes de la población vulnerable de nuestro Estado.

Para el año 2011, el presupuesto que recibimos fue de 829 millones 962 mil 290 pesos y lo ejercimos como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Dirección de Recursos Financieros, Sistema DIF Jalisco.



Del 2007 a la fecha, en DIF Jalisco hemos estado comprometidos con brindar el mejor servicio asistencial y de desarrollo del país, al hacer de la perspectiva familiar y comunitaria nuestro pilar de formación interna así como de las acciones hacia nuestros beneficiarios. Hemos colocado el bienestar de cada persona como el eje principal de nuestro trabajo y el desarrollo de su familia como el camino a transitar para lograr comunidades integradas, seguras, saludables y sobre todo felices.

A cinco años de trabajo nos hemos fortalecido interna y externamente, mejoramos nuestros procesos, nuestros sistemas de seguimiento de atención y de mejora, y nos acercamos a los ciudadanos, tanto a los que nos necesitan como a los que de forma subsidiaria y solidaria trabajan con nosotros codo a codo para abatir las vulnerabilidades que afectan a nuestro Estado. Ahora nos comunicamos mejor y de forma más efectiva con nuestros colaboradores más cercanos, los Sistemas DIF Municipales y sobre todo, dejamos bases sólidas para que la asistencia y el desarrollo social de Jalisco sea cada vez más profesional, más responsable y más comprometido.

RETOS Y DESAFÍOS PARA EL 2012

- Capacitar, orientar y apoyar en los procesos de entrega y recepción de los Sistemas DIF municipales gestión (2010-2012).
- Brindar capacitación, información y acompañamiento a los 125 Sistemas Municipales DIF que arrancarán gestiones (administración 2012-2014).
- En el ámbito de la planeación estratégica, cumplir con el 100% de nuestras metas, logrando reflejar estos resultados como fruto del compromiso que tenemos cada uno de los que colaboramos en esta noble Institución, para el cumplimiento de lo que al inicio de la administración plasamos como parte de nuestra filosofía institucional.
- Trabajaremos en la simplificación de procesos y automatización como: *Credencialización del Plan Venerable* de la *Dirección para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor*; daremos mantenimiento y actualización al *Sistema Integral para los Recursos Administrables SIPRA*, al *Sistema*



de Información Estatal y Municipal SIEM en sus diferentes módulos y al Control de Indicadores de Medición y Avance, CIMA como eje rector del monitoreo de nuestra Planeación Estratégica.

- Promoveremos la formación de los nuevos funcionarios municipales en los Diplomados que llevamos a cabo en DIF Jalisco.
- Ampliaremos nuestros grupos de voluntarios e incrementaremos nuestras gestiones para llegar a quienes lo necesitan gracias al desarrollo de estrategias de compromiso social.
- Buscaremos el *Premio a la Mejora Institucional* como un camino natural que consolide nuestros esfuerzos a favor de la calidad total.
- Incrementaremos nuestras gestiones y proyectos para hacer llegar a DIF Jalisco recursos de fuentes nacionales e internacionales.

