

**COMITÉ INTERNO DE MEJORA REGULATORIA  
DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL  
DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2014**



## INDICE

I. Presentación.....	2
II. Misión y Visión.....	3
III. Diagnóstico de Mejora Regulatoria.....	4
IV. Escenario Regulatorio.....	6
V. Estrategias y Acciones .....	10
VI. Propuesta Integral por Proceso, Trámite y/o Servicio.....	12

## I. PRESENTACIÓN

La Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios establece como parte de su objeto, mejorar la calidad e incrementar la eficiencia del marco regulatorio, a través de la disminución de los requisitos, costos y tiempos en que incurren los particulares para cumplir con la normatividad aplicable, sin incrementar con ello los costos sociales; Modernizar y agilizar los procesos administrativos que realizan los sujetos de esta Ley, en beneficio de la población del Estado; Simplificar administrativamente los trámites y servicios, proveyendo, cuando sea procedente a la realización de trámites por medios electrónicos; entre otros.

Asimismo, establece la obligación de las dependencias estatales de formular anualmente un programa de mejora regulatoria en el que se establezcan los objetivos, líneas de acción y actividades específicas a realizar.

En este sentido, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México elaboró el presente Programa de Mejora Regulatoria 2014, el cual pretende implementar acciones en materia regulatoria en beneficio de niños, adolescentes, padres de familia, adultos mayores, personas con discapacidad y público en general, además de coadyuvar a la eficiencia gubernamental.

Las oportunidades de mejora en la materia halladas para el logro de este objetivo incluyen reformas y adiciones a la reglamentación interna y sistematización de trámites que permitan disminuir requisitos para su realización, abatir costos y mejorar tiempos de respuesta.

## II. MISIÓN

Consolidar el otorgamiento de la asistencia social, con los niveles óptimos de calidad, en las acciones dirigidas a los grupos más vulnerables en la entidad, mediante una decisiva transformación institucional.

## VISIÓN

Ser reconocida como la mejor institución de asistencia social que con sensibilidad y empeño identifique y atienda las necesidades de los mexiquenses más vulnerables mediante los valores de la familia y el respeto pleno a la dignidad.

### III. DIAGNÓSTICO DE MEJORA REGULATORIA

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México tiene como objetivo promover el desarrollo integral de la familia a través de la instrumentación de programas y acciones encaminadas a incrementar los niveles de bienestar de las comunidades más vulnerables, los infantes abandonados, las mujeres, los adultos mayores y los discapacitados.

En este sentido, se detectó la necesidad de realizar adiciones a la reglamentación interna, valorar los requisitos para la realización de trámites y tiempos de respuesta excesivos y diseñar mecanismos ágiles que faciliten la ejecución de los programas, así como evitar traslados y gastos innecesarios.

- El programa **Entrega de Becas METRUM** contribuye a la prevención, desaliento y a largo plazo, erradicación del trabajo infantil en la entidad, a través del otorgamiento de becas educativas a menores en situación de calle y/o en riesgo, así como, la atención integral a sus familias. En el proceso para la selección de niñas, niños y adolescentes becados existe desconocimiento del proceso de evaluación por parte de los Sistemas Municipales DIF, lo que genera descontento e inconformidad de las titulares de los mismos por el número de becas asignadas.
- Como parte de las acciones que realiza el Departamento de **Atención Psicológica y Psiquiátrica**, está la de asesorar y supervisar al personal en la materia adscrito a los Sistemas Municipales DIF. Conscientes de la importancia de atender al mayor número de usuarios de este programa, se requiere hacer uso de una alternativa que permita optimizar tiempo y abatir costos, en virtud

de que los recursos humanos y financieros son insuficientes para el desempeño óptimo y el cumplimiento de las metas programadas.

- La emisión de la **Credencial DIFEM para Adultos Mayores** tiene como objetivo mejorar sus condiciones sociales, mediante descuentos y trato preferencial en la adquisición de bienes y servicios, así como acceder a los programas de la Coordinación de Atención a Adultos Mayores. Tomando en consideración la incapacidad para atender la demanda de credenciales en los SMDIF con mayor población, es imperativo diseñar mecanismos ágiles que faciliten a los beneficiarios obtener dichos apoyos, evitando traslados y gastos innecesarios.

### III. DIAGNÓSTICO DE MEJORA REGULATORIA

- El servicio **Desayunos Escolares Fríos y Raciones Vespertinas** presenta un proceso complicado para la captación de Cuotas de Recuperación de los mismos, debido a que actualmente los pagos se realizan de forma desfasada y el tiempo del trámite está en función de las áreas involucradas. Esto genera observaciones de las instancias fiscalizadoras y afecta la liquidez del organismo.
- El **Servicio de Orientación Sicológica S.O.S.** proporciona información y orientación vía telefónica, gratuita, anónima y confidencial, sin embargo, no todas las comunidades cuentan con teléfonos públicos o residenciales, en general existen insuficientes cabinas telefónicas con el servicio 01800 para los usuarios, esto les genera gastos extraordinarios así como pérdida de tiempo y atención inconclusa.

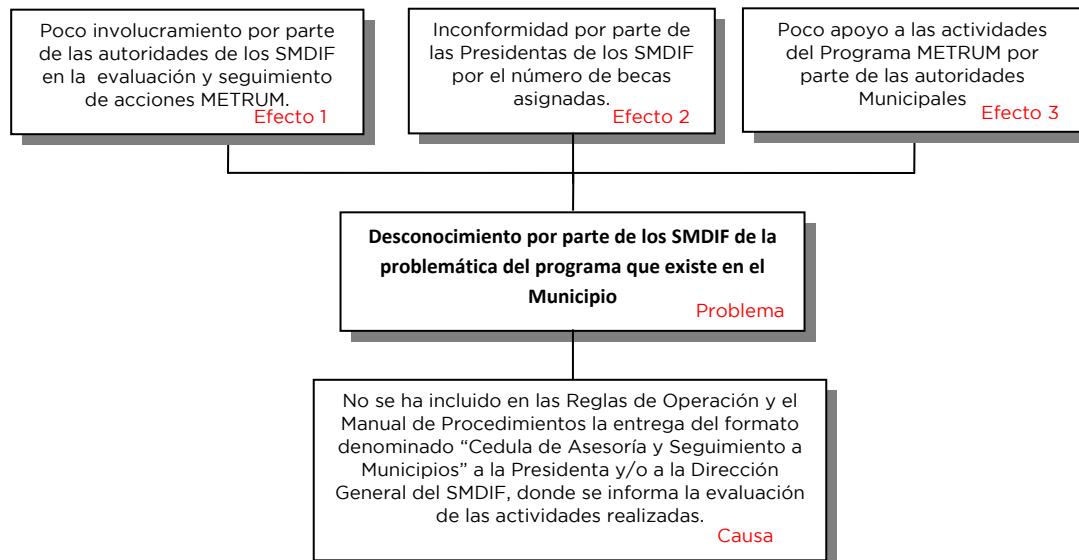


#### IV. ESCENARIO REGULATORIO

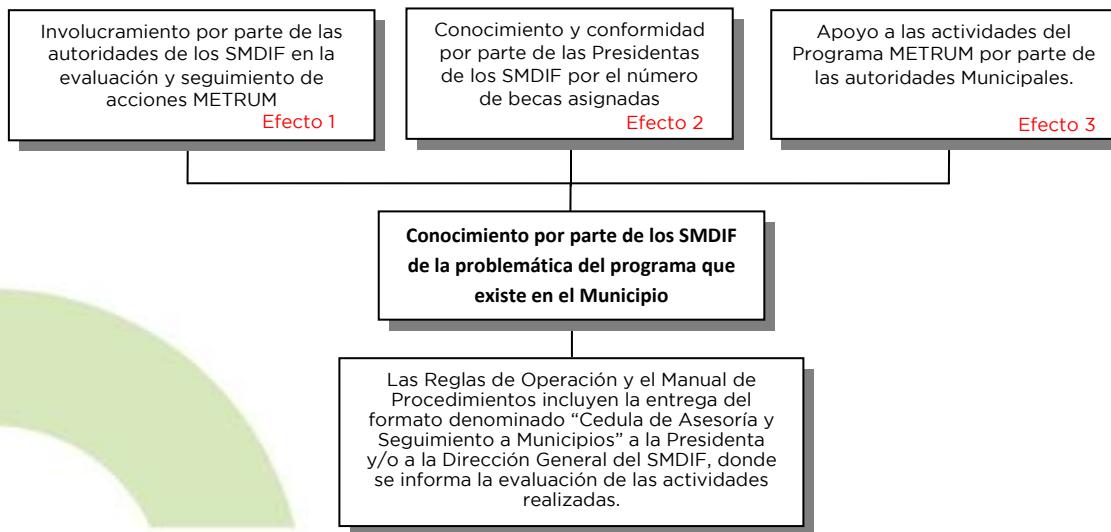
Derivado de la problemática percibida por los involucrados, entendida ésta como problemas existentes, no posibles o potenciales, se presentan las áreas de oportunidad en la ejecución de los programas a cargo del DIFEM. El análisis es expresado gráficamente en el denominado **árbol de problemas**.

## PROCESO DE SELECCIÓN DE BECADOS DEL PROGRAMA DE BECAS METRUM

### Escenario Tendencial



### Escenario Deseable

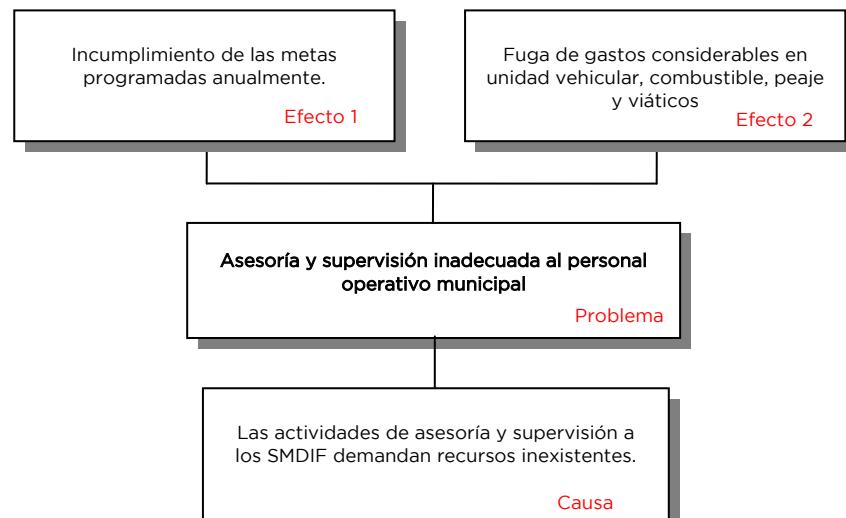


### Escenario Factible

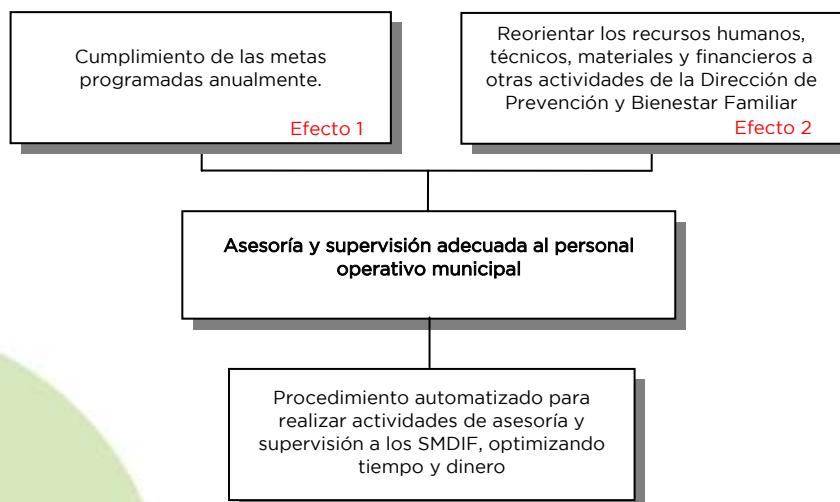
- Es factible mejorar porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios

## ASESORÍA Y SUPERVISIÓN A LOS SISTEMAS MUNICIPALES DIF QUE OPERAN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y PSIQUIÁTRICA

### Escenario Tendencial



### Escenario Deseable

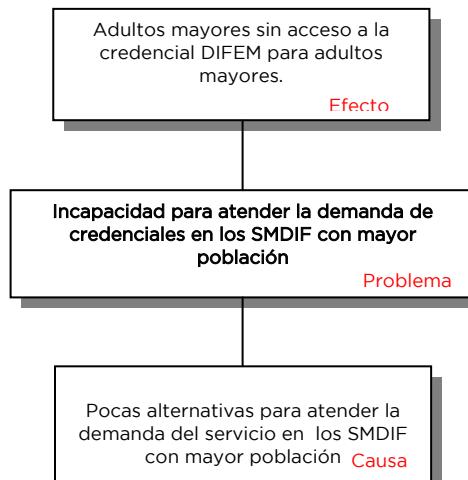


### Escenario Factible

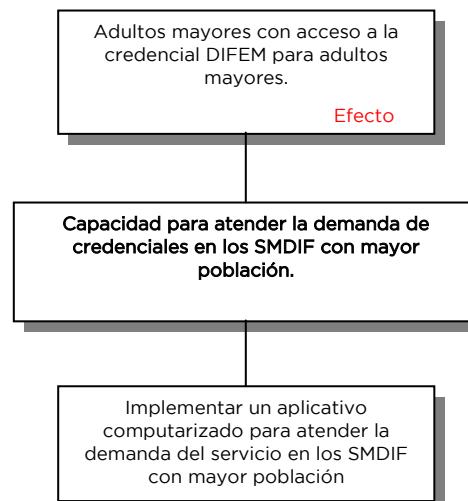
- Es factible mejorar porque se pueden reorientar los recursos estatales asignados para el cumplimiento de la acción de asesorar y supervisar al personal de los SMDIF, lo que impactaría favorablemente en los ámbitos humanos, técnicos y financieros.

## CREDENCIAL DIFEM PARA ADULTOS MAYORES

### Escenario Tendencial



### Escenario Deseable



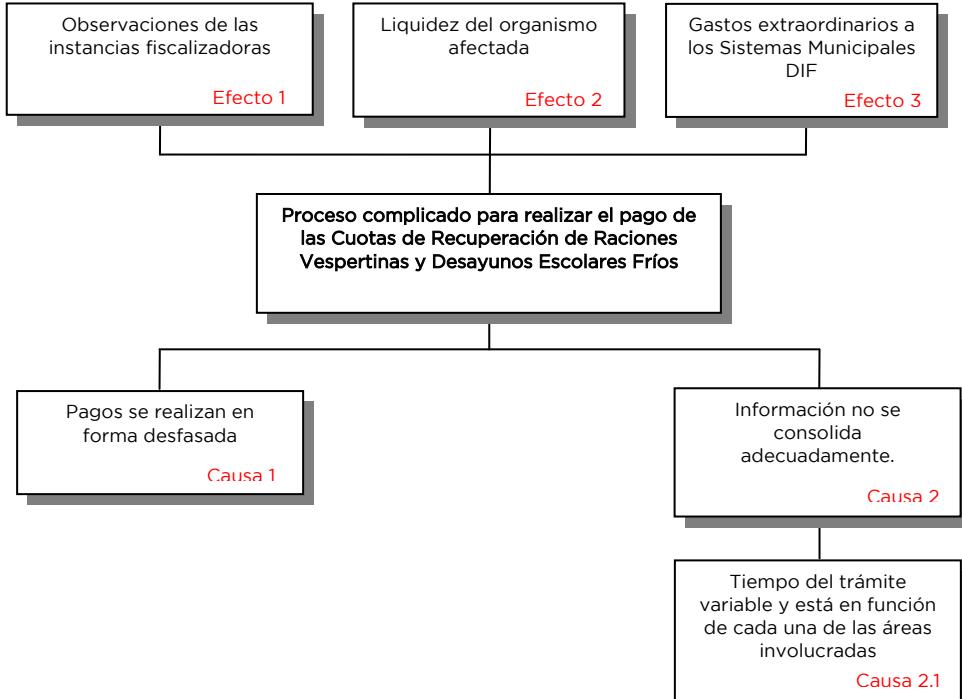
### Escenario Factible

- Es factible mejorar porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios.

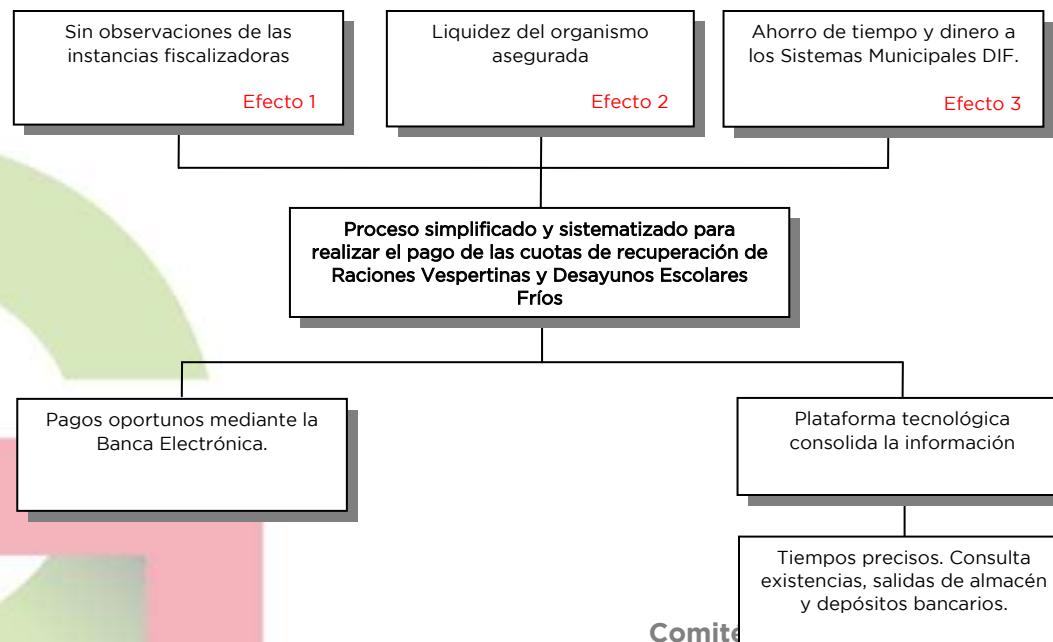
## IV. ESCENARIO REGULATORIO

### DESAYUNOS ESCOLARES FRÍOS Y RACIONES VESPERTINAS

#### Escenario Tendencial



#### Escenario Deseable

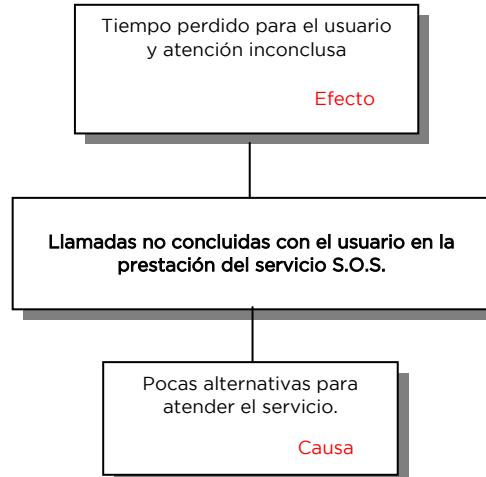


## Escenario Factible

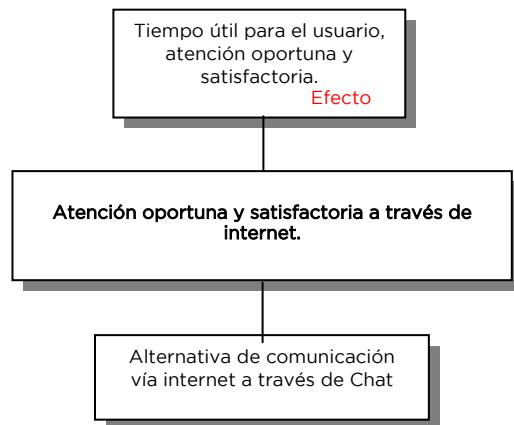
- Es factible mejorar porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios.



## SERVICIOS DE ORIENTACIÓN SICOLÓGICA S.O.S. Escenario Tendencial



## Escenario Deseable



## Escenario Factible

- Es factible mejorar porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios.

## V. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

A partir de la problemática detectada, se establece como estrategia principal: la modificación a la normatividad y reglamentación aplicable, así como la incorporación de sistemas automatizados en los procesos de trabajo sustantivos, los cuales deberán constituirse en herramientas de apoyo para la simplificación de trámites y/o servicios.

### PROCESO DE SELECCIÓN DE BECADOS DEL PROGRAMA DE BECAS METRUM

Con el propósito de mantener la operación y funcionamiento del programa de Becas METRUM e informar oportunamente del seguimiento realizado a las acciones en los Sistemas Municipales DIF, se plantea modificar las Reglas de Operación y el Manual de Procedimientos para especificar que se debe entregar copia del formato denominado "Cédula de Asesoría y Seguimiento a Municipios" a la Presidenta y/o a la Dirección General del SMDIF durante las visitas de asesoría y seguimiento con los coordinadores municipales. Esto contribuirá a alcanzar los objetivos de dicho programa e involucrar en la evaluación y seguimiento de acciones METRUM a las titulares de los sistemas.

### ASESORÍA Y SUPERVISIÓN A LOS SISTEMAS MUNICIPALES DIF QUE OPERAN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y PSIQUIÁTRICA

Una segunda propuesta es la incorporación de sistemas automatizados en los procesos de trabajo, implementando una aplicación web de fácil manejo y acceso inmediato, mediante la cual el personal adscrito a la Subdirección de Salud Mental realice actividades de asesoría y

supervisión desde su oficina a los Sistemas Municipales DIF, con ésto se logrará cumplir con las metas programadas y reorientar los recursos hacia la ejecución de los programas de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar.

#### CREDENCIAL DIFEM PARA ADULTOS MAYORES

En el mismo contexto y con el propósito de facilitar el trámite para la obtención de la Credencial DIFEM para adultos mayores en los Sistemas Municipales DIF con mayor población, se propone implementar un aplicativo computarizado mediante el cual los Sistemas Municipales DIF capturen los datos del adulto mayor, estableciendo un control de entrega de credenciales contra entrega de documentación soporte. Cabe hacer mención que la emisión de la credencial DIFEM estará sujeta a la disposición de material para la misma.

Con esta acción se incrementará la capacidad para atender la demanda de credenciales en los Sistemas Municipales DIF con mayor población.

## V. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

### DESAYUNOS ESCOLARES FRÍOS Y RACIONES VESPERTINAS

En materia de Alimentación, con la finalidad de facilitar el pago oportuno de las cuotas de recuperación de los Programas de Desarrollo Social “Desayunos Escolares Fríos” y “Raciones Vespertinas”, se pretende desarrollar una plataforma tecnológica que permita a los Sistemas Municipales DIF realizar el proceso mediante la Banca Electrónica, con la ventaja de expedir comprobantes de pago digitales, generar recibos de ingresos, entradas y salidas de almacén, control de adeudos e inventarios en almacén central y bodegas regionales. De esta manera los Sistemas Municipales DIF verán simplificados los trámites que actualmente realizan y el DIFEM observará una mejora sustancial en la captación de las cuotas de recuperación.

### SERVICIO DE ORIENTACIÓN SICOLÓGICA S.O.S

Para resolver el problema de llamadas inconclusas con el usuario en la prestación del **Servicio de Orientación Sicológica S.O.S.** se busca brindar atención a través de internet (chat) como una modalidad de psicoterapia con los beneficios que brinda la funcionalidad de la interfaz.

## VI. PROPUESTA INTEGRAL POR PROCESO, TRÁMITE Y/O SERVICIO



Comité Interno de Mejora Regulatoria  
del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2014



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2014  
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO

**FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR PROCESO, TRÁMITE Y/O SERVICIO**

Dependencia/Organismo Público Descentralizado: **201B00000 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México**

Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: **Ing. Armando Muñoz Flores, Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información**

Fecha de Elaboración: **21 de octubre de 2013** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **28 de Octubre de 2013**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2014: **3**

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Regulación a la Normativa	Acciones de Mejora (Eliminación del trámite, eliminación de requisitos, reducción del tiempo de respuesta, etc.)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Unidad Administrativa Responsable
01	Atención al Menor Trabajador Urbano Marginal	Modificar las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Social Entrega de Becas METRUM y el Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar	Especificar que se debe entregar copia del formato denominado "Cédula de Asesoría y Seguimiento a Municipios" a la Presidenta y/o a la Dirección General del SMDIF durante las visitas de asesoría y seguimiento con los coordinadores municipales.	Contribuir a alcanzar los objetivos de dicho programa e involucrar en la evaluación y seguimiento de acciones METRUM a las titulares de los sistemas.	04/2014	Dirección de Prevención y Bienestar Familiar

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró  <b>Marcos Zamora Sarabia</b> Director de Prevención y Bienestar Familiar	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Ing. Armando Muñoz Flores</b> Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Mtra. Caritina Saénz Vargas</b> Directora General del DIFEM
---	--	--



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2014  
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR PROCESO, TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Público Descentralizado: **201B00000 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México**

Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: **Ing. Armando Muñoz Flores, Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información**

Fecha de Elaboración: **21 de octubre de 2013** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **28 de Octubre de 2013**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2014: **3**

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Regulación a la Normativa	Acciones de Mejora (Eliminación del trámite, eliminación de requisitos, reducción del tiempo de respuesta, etc.)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Unidad Administrativa Responsable
02	Inspeccionar a Coordinadores Municipales sobre actividades de promoción y prevención de la salud mental	No aplica	Implementar una aplicación web de fácil manejo y acceso inmediato, mediante la cual el personal adscrito a la Subdirección de Salud Mental realice actividades de asesoría y supervisión desde su oficina a los Sistemas Municipales DIF.	Cumplir con las metas programadas y reorientar los recursos hacia la ejecución de los programas de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar.	12/2014	Dirección de Prevención y Bienestar Familiar

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró  <b>Marcos Zamora Sarabia</b> Director de Prevención y Bienestar Familiar	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Ing. Armando Muñoz Flores</b> Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Mtra. Caritina Saénz Vargas</b> Directora General del DIFEM
---	--	--



**COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2014  
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO**

**FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR PROCESO, TRÁMITE Y/O SERVICIO**

Dependencia/Organismo Público Descentralizado: **201B00000 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México**

Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: **Ing. Armando Muñoz Flores, Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información**

Fecha de Elaboración: **21 de octubre de 2013** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **28 de Octubre de 2013**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2014: **3**

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Regulación a la Normativa	Acciones de Mejora (Eliminación del trámite, eliminación de requisitos, reducción del tiempo de respuesta, etc.)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Unidad Administrativa Responsable
03	Credencial DIFEM para adultos mayores	No aplica	Implementar un aplicativo computarizado mediante el cual los Sistemas Municipales DIF con mayor población capturen los datos del adulto mayor, estableciendo un control de entrega de credenciales contra entrega de documentación soporte.	Facilitar el trámite para la obtención de la Credencial DIFEM para adultos mayores en los Sistemas Municipales DIF con mayor población.	11/2014	Coordinación de Atención a Adultos Mayores

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró  <b>Lic. María del Pilar Lorenza Martínez Lara Coordinadora de Atención a Adultos Mayores</b>	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información</b>	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Mtra. Caritina Saénz Vargas Directora General del DIFEM</b>
--	---	---



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2014  
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR PROCESO, TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Público Descentralizado: **201B00000 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México**

Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: **Ing. Armando Muñoz Flores, Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información**

Fecha de Elaboración: **17 de diciembre de 2013** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **13 de diciembre de 2013**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2014: **5**

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Regulación Normativa (Decreto, Acuerdo Ley, Código, Reglamento, Lineamiento, etc.)	Acciones de Mejora (Eliminación del trámite, eliminación de requisitos, reducción del tiempo de respuesta)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento	Unidad Administrativa Responsable
04	Desayunos Escolares Fríos y Raciones Vespertinas	No aplica	Desarrollar una plataforma tecnológica que permita realizar el proceso mediante la Banca Electrónica, con la ventaja de expedir comprobantes de pago digitales, generar recibos de ingresos, entradas y salidas de almacén, control de adeudos e inventarios en almacén central y bodegas regionales.	Facilitar a los Sistemas Municipales DIF el pago de las cuotas de recuperación por los Desayunos Escolares Fríos y las Raciones Vespertinas, así como su entrega oportuna en almacén.	08/2014	Dirección de Alimentación y Nutrición Familiar. Dirección de Finanzas, Planeación y Administración.

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró  Isis Rocío Sánchez Gómez Directora de Finanzas, Planeación y Administración	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado  Lic. Omar Martínez Moreno Director de Alimentación y Nutrición Familiar	Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  Mtra. Caritina Saénz Vargas Directora General del DIFEM
---	--	--	---



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2014  
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR PROCESO, TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Público Descentralizado: **201B00000 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México**

Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: **Ing. Armando Muñoz Flores, Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información**

Fecha de Elaboración: **17 de diciembre de 2013** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **13 de diciembre de 2013**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2014: **5**

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Regulación a la Normativa	Acciones de Mejora (Eliminación del trámite, eliminación de requisitos, reducción del tiempo de respuesta, etc.)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	Unidad Administrativa Responsable
05	Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S) a Padres, Maestros, Niños y Adolescentes	No aplica	Brindar el servicio a través de internet (Chat)	Brindar Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S) a través de internet.	05/2014	Dirección de Prevención y Bienestar Familiar

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró  <b>Marcos Zamora Sarabia Director de Prevención y Bienestar Familiar</b>	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información</b>	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado  <b>Mtra. Caritina Saénz Vargas Directora General del DIFEM</b>
--	---	---