

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

PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2015



INDICE

I. Presentación.....	2
II. Misión y Visión.....	3
III. Diagnóstico de Mejora Regulatoria.....	4
IV. Escenario Regulatorio.....	6
V. Estrategias y Acciones	9
VI. Propuesta Integral por Proceso, Trámite y/o Servicio.....	11

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.

En este sentido, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México elaboró el presente Programa Anual de Mejora Regulatoria 2015, el cual pretende mejorar a la eficiencia gubernamental implementando acciones en materia regulatoria en beneficio de niños, adolescentes, padres de familia, adultos mayores, personas con discapacidad y público en general, que tienen como común denominador la condición de vulnerabilidad y que pueden ser objeto de maltrato, abandono, violencia y desintegración familiar, entre otros.

Para el cumplimiento de este objetivo se atiende a lo dispuesto por la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios de modernizar y agilizar los procesos administrativos en beneficio de la población del Estado y otorgando certidumbre jurídica sobre su regulación.

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

Dentro de la problemática en materia regulatoria se detectó la necesidad de realizar adecuaciones al marco normativo establecido en las referencias contempladas en los Manuales de Procedimientos de la **Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia**, toda vez que se han realizado reformas en la legislación federal y principalmente a nivel estatal se han derogado algunas disposiciones y creado otras.

Además de manera específica, en el glosario de términos se contempla la referencia de “DIF”, lo que genera confusión en el uso de la terminología, considerándose importante prevalecer las siglas de “DIFEM” para hacer referencia al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

En los Manuales de Procedimientos se establece un término de 3 a 5 días para la aceptación y protesta del cargo de Perito, y el artículo 1.309 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de México señala que el término para la aceptación y protesta del cargo es de cinco días. Por lo que necesita ajustarse el texto para no contravenir lo establecido en la misma ley.

La figura jurídica de la Adopción simple contemplado en los artículos del 4.188 al 4.193 del Código Civil del Estado de México se encuentran derogados, por lo que se sugiere eliminar del Manual el procedimiento de “Realización de valoración psicológica, médica y de trabajo social para determinar idoneidad o no idoneidad de los solicitantes de menores para adopción simple o externa al DIFEM”.

El **Centro de Prevención y Atención al Maltrato y la Familia** atiende el Trámite en Línea “Denuncia del Maltrato Familiar” publicado en la página WEB institucional, que no se encuentra actualizado conforme al marco jurídico vigente, por lo que términos utilizados generan prejuicio vulnerando el Derecho Humano de presunción de inocencia y de probable responsabilidad

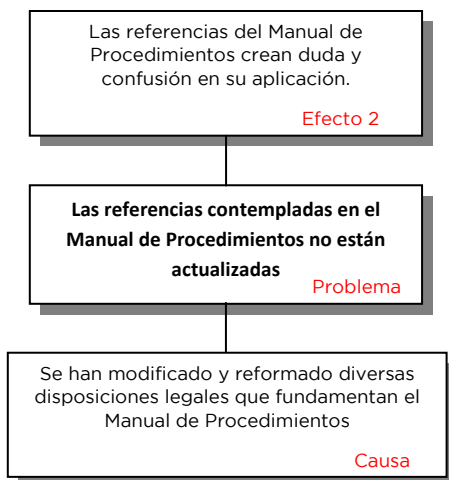
que se encuentran contemplados en el artículo 20 del Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás disposiciones legales vigentes.

El **Departamento de Atención al Adolescente** presta el Servicio de Orientación Sicológica a Niñas, Niños y Adolescentes, Padres de Familia, Profesores y Público en General. Actualmente el manual de procedimientos describe la atención a los usuarios a través de la línea telefónica. Para finales del año 2014, se incorporará la modalidad de atención vía chat por lo que se modificará el manual de procedimientos así como los lineamientos de operación.

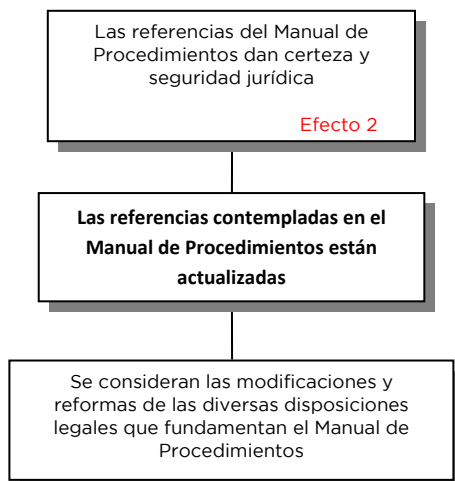
IV. ESCENARIO REGULATORIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA

Escenario Tendencial



Escenario Deseable

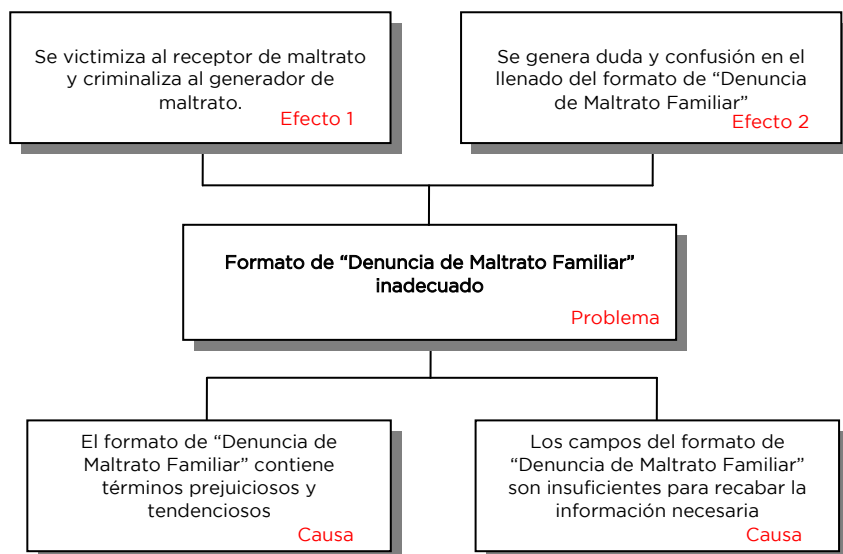


Escenario Factible

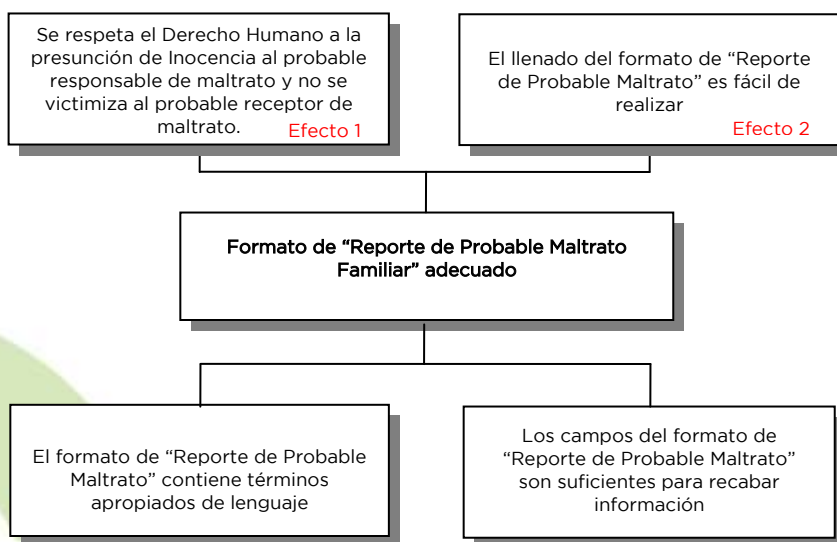
- Es factible mejorar porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios

TRÁMITE EN LÍNEA “DENUNCIA DE MALTRATO FAMILIAR”

Escenario Tendencial



Escenario Deseable

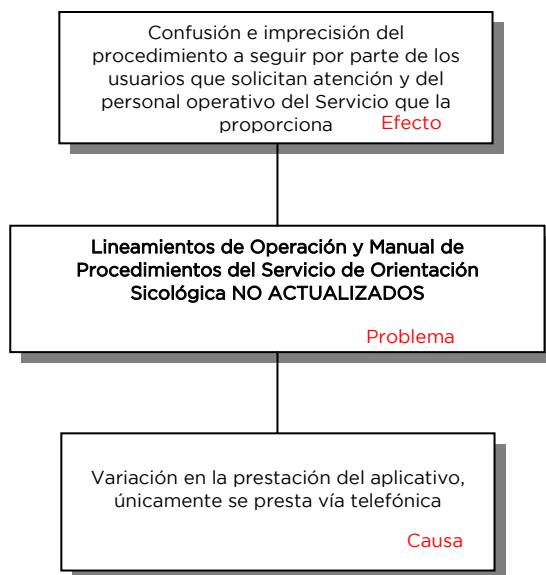


Escenario Factible

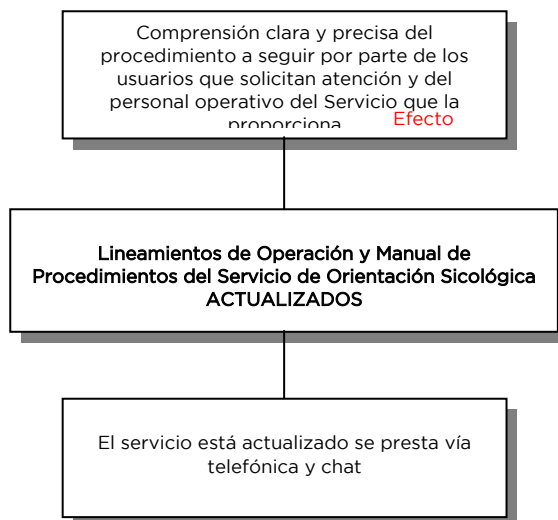
- Es factible mejorar porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios

ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CHAT A NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES, PADRES DE FAMILIA, PROFESORES Y PÚBLICO EN GENERAL

Escenario Tendencial



Escenario Deseable



Escenario Factible

- Es factible mejorar porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios. Con la innovación de la implementación de la atención vía chat, la población del Estado de México será la principal beneficiada y podrá consultar la actualización de los documentos publicados respecto al Servicio de Orientación Sicológica.

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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA

Se propone revisar cada una de las referencias (Leyes Federales, Leyes locales y reglamentación) citadas en los diferentes Manuales de Procedimientos de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

Para resolver el problema se realizarán las siguientes acciones:

- Verificar la vigencia de cada una de las disposiciones legales citadas.
- Buscar las disposiciones legales vigentes.
- Determinar la aplicabilidad de las disposiciones legales al procedimiento en concreto.
- Modificar el Manual de Procedimientos de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

TRÁMITE EN LÍNEA “DENUNCIA DE MALTRATO FAMILIAR”

Se propone modificar el formato en línea del Servicio “Denuncia del Maltrato Familiar” empleando lenguaje adecuado y que permita obtener la información suficiente para generar el reporte de probable maltrato familiar ante las instancias correspondientes.

Para resolver el problema se realizarán las siguientes acciones:

- Verificar los términos empleados en los campos del formato en línea, para que sean acordes con las disposiciones legales vigentes.
- Determinar la ampliación de campos de información para integrar de manera más completa y adecuada el reporte de probable maltrato.
- Modificar el formato en línea del servicio “Denuncia de Maltrato Familiar” empleando lenguaje adecuado y que permita obtener la información suficiente para generar el “Reporte de Probable Maltrato Familiar” ante las instancias correspondientes.

ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CHAT A NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES, PADRES DE FAMILIA, PROFESORES Y PÚBLICO EN GENERAL

Con la finalidad de unificar los documentos que serán presentados al público que solicita los servicios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México a través del Servicio de Orientación Sicológica, se incluye la modalidad de la atención vía chat en ambos procesos.

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

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2015
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR 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: **24 de octubre de 2014** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **29 de octubre de 2014**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2015: **3**

Código/ No.	Nombre del Trámite y/o Servicio	Descripción de la Problemática	Acciones de Regulación a la Normatividad	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	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	Asesoría Jurídica y Patrocinio Judicial en la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del DIFEM Estudios Biopsicosociales para Adopción y Apoyo a la Familia Otorgamiento de Albergue a Familiares de Pacientes Hospitalizados en la Clínica Albergue Familiar Pláticas y Talleres para la Prevención y Atención a Víctimas de Maltrato y Abuso	En el Manual de Procedimientos de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia existe confusión en el uso de la terminología y se requiere verificar la vigencia de cada una de las disposiciones legales citadas; así como eliminar el procedimiento de "Realización de valoración psicológica, médica y de trabajo social para determinar idoneidad o no idoneidad de los solicitantes de menores para adopción simple o externa al DIFEM".	Realizar adecuaciones al marco normativo establecido en las referencias y terminología que se encuentran contempladas en los Manuales de Procedimientos de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.	11/2015	No aplica	No aplica	No aplica	Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales

Titular de la Unidad Administrativa Responsable	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado
Lic. Imelda López Martínez Directora de Servicios Jurídico Asistenciales	Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información	Lic. Carolina Alanís Moreno Directora General del DIFEM

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2015
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR 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: **24 de octubre de 2014** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **29 de octubre de 2014**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2015: **3**

Código/ No.	Nombre del Trámite y/o Servicio	Descripción de la Problemática	Acciones de Regulación a la Normatividad	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	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	Atención a Víctimas por Maltrato y Abuso (Denuncia de Maltrato Familiar) en el CEPAMYF	El trámite en línea "Denuncia del Maltrato Familiar" no se encuentra actualizado conforme al marco jurídico vigente, por lo que existen términos que generan prejuicio, vulnerando de esta forma el Derecho Humano de presunción de inocencia y de probable responsabilidad.	No aplica	No aplica	Modificar el formato en línea del Servicio "Denuncia del Maltrato Familiar" empleando lenguaje adecuado y que permita obtener la información suficiente para generar el reporte de probable maltrato familiar ante las instancias correspondientes.	Verificar los términos empleados en los campos del formato en línea, para que sean acordes con las disposiciones legales vigentes. Determinar la ampliación de campos de información para integrar de manera más completa y adecuada el reporte de probable maltrato.	11/2015	Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales

Titular de la Unidad Administrativa Responsable	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado
Lic. Imelda López Martínez Directora de Servicios Jurídico Asistenciales	Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información	Lic. Carolina Alanís Moreno Directora General del DIFEM

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2015
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR 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: **24 de octubre de 2014** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **29 de octubre de 2014**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2015: **3**

Código/ No.	Nombre del Trámite y/o Servicio	Descripción de la Problemática	Acciones de Regulación a la Normatividad	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	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	Servicio de Orientación Sicológica a Padres, Maestros, Niños y Adolescentes	Actualmente el manual de procedimientos del Servicio de Orientación Sicológica a Padres, Maestros, Niños y Adolescentes describe la atención a los usuarios a través de la línea telefónica. Para finales del año 2014, se incorporará la modalidad de atención vía chat por lo que se modificará el manual de procedimientos así como los lineamientos de operación.	Con la finalidad de unificar los documentos que serán presentados al público que solicita el Servicio de Orientación Sicológica, se incluye la modalidad de la atención vía chat.	09/2015	No aplica	No aplica	No aplica	Dirección de Prevención y Bienestar Familiar

Titular de la Unidad Administrativa Responsable Marcos Zamora Sarabia Director de Prevención y Bienestar Familiar	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado Lic. Carolina Alanís Moreno Directora General del DIFEM
--	---	---

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2015
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR 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: **30 de enero de 2015** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **4 de diciembre de 2014**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2015: **5**

Código/ No.	Nombre del Trámite y/o Servicio	Descripción de la Problemática	Acciones de Regulación a la Normatividad	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	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
04	Desayunos Escolares Fríos y Raciones Vespertinas	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.	No aplica	No aplica	Desarrollar una plataforma computarizada que permita facilitar el pago oportuno de las cuotas de recuperación del Programa de Desarrollo Social "Desayunos Escolares Fríos y Raciones Vespertinas".	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.	06/2015	Dirección de Alimentación y Nutrición Familiar Dirección de Finanzas, Planeación y Administración

Titular de la Unidad Administrativa Responsable		Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado		Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado	
Lic. Jesús Escorcía Sánchez Director de Alimentación y Nutrición Familiar	Lic. Eric Roberto López Veloz Director de Finanzas, Planeación y Administración	Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información		Lic. Carolina Alanís Moreno Directora General del DIFEM	

COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2015
DE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR 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: **30 de enero de 2015** Fecha de Aprobación en el Comité Interno: **4 de diciembre de 2014**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **56** Número de procesos y/o trámites prioritarios para 2015: **5**

Código/ No.	Nombre del Trámite y/o Servicio	Descripción de la Problemática	Acciones de Regulación a la Normatividad	Fecha de Cumplimiento (mm/aaaa)	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	Actualmente el Servicio de Orientación Sicológica S.O.S. proporciona información y orientación vía telefónica, esta modalidad genera gastos extraordinarios así como en ocasiones pérdida de tiempo y atención inconclusa a los usuarios.	No aplica	No aplica	Brindar información y orientación psicológica vía internet (Chat).	Brindar Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S) a través de internet. (Chat)	06/2015	Dirección de Prevención y Bienestar Familiar

Titular de la Unidad Administrativa Responsable Marcos Zamora Sarabia Director de Prevención y Bienestar Familiar	Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado Ing. Armando Muñoz Flores Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información	Titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado Lic. Carolina Alanís Moreno Directora General del DIFEM
---	---	--