



REGLAS DE OPERACIÓN

Programa Apoyo Intergeneracional 2024

CONTENIDO

CONSIDERANDO	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	5
2.1. Nombre del Programa.....	5
2.2. Disposiciones normativas que se atienden:	5
2.3. Derecho Social que se atiende:	5
2.4. Dependencia, Organismo o Entidad Responsable del programa:	5
2.5. Unidad Administrativa Ejecutora:	5
2.6. Unidad Administrativa Normativa:	5
2.7. Mecanismos de Coordinación:	5
2.8. Monto del presupuesto estatal aprobado:.....	5
2.9. Programa Presupuestario:	6
2.10. Alineación Programática	6
3. OBJETIVOS.....	6
3.1. Objetivo general:	6
3.2. Objetivos específicos:.....	7
4. COBERTURA GEOGRÁFICA	7
5. POBLACIÓN OBJETIVO	7
6. CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS.....	7
6.1. Tipo de apoyo:	7
6.2. Monto del apoyo:.....	7
6.3. Tiempo para entrega de los apoyos:	7
7. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL PROGRAMA	7
7.1. Difusión	9
7.2. Requisitos para acceso:.....	8
7.3. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal:	9
7.4. Criterios y mecanismos de selección:	10
7.4.1. Criterios de selección:	10
7.4.2. Mecanismos de selección:	11
7.5. Padrón de personas beneficiarias:	10
7.6. Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias.....	10
7.6.1. Derechos:	11
7.6.2. Obligaciones:	11
8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	12
8.1. Declarativa de Privacidad:	12
9. ACCIONES DE BLINDAJE ELECTORAL	12
10. PERSPECTIVA DE GÉNERO E INTERSECCIONALIDAD	12
11. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS	12
12. MECANISMO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	13
12.1. Indicadores de gestión y resultados:	13
12.2. Información programática-presupuestaria:	14
12.3. Contraloría Social:	14
12.4. Seguimiento, Control y Auditorías:	15
12.5. Evaluaciones:	15
13. MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS	15

CONSIDERANDO

Que el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Estado de Sonora señala que las dependencias del gobierno estatal y los municipios harán del conocimiento público, cada año, sus programas operativos de desarrollo social y sus reglas de operación, a través de medios de comunicación masivos accesibles a la población, en un plazo no mayor a treinta días a partir de la aprobación de sus presupuestos de egresos anuales. Las reglas de operación deben ser sensibles a las condiciones de los grupos vulnerables de la sociedad, por lo que deben de priorizar y garantizar la igualdad sustantiva así como el fácil acceso a los programas sociales.

Que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, establece en el Artículo 81, que los sujetos obligados deberán poner a disposición del público, y mantener actualizada, en los respectivos portales y sitios de internet, la información del diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a programas de subsidio y el padrón de beneficiarios, entre otras.

Que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, establece en el Artículo 81, que los sujetos obligados deberán poner a disposición del público, y mantener actualizada, en los respectivos portales y sitios de internet, la información del diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a programas de subsidio y el padrón de beneficiarios, entre otras.

Que todo programa social debe contar con Reglas de Operación, las cuales son el conjunto de disposiciones que regulan la operación de los programas con el fin de transparentar y asegurar la aplicación eficiente, eficaz, oportuna y equitativa de los recursos públicos; así como la no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de los apoyos, subsidios, servicios y ayudas a la población beneficiaria, a través de los programas sociales.

Que en el Plan Estatal de Desarrollo (2021-2027) se establecen acciones para favorecer a la población adulta mayor, es por ello por lo que el Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores (ISAAM), los cuales tienen como propósito contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores a través de acciones que promueven la integración familiar y social de los adultos mayores.

Que en el Capítulo Tercero de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Sonora, se reconocen sus derechos a la integridad y dignidad; a la certeza jurídica y a la vida en familia; a la salud y alimentación; a recibir orientación y capacitación en materia de salud, nutrición e higiene y todo aquello que favorezca su cuidado personal; al trabajo; y a la asistencia social.

Que contar con Reglas de Operación con una estructura y contenido uniforme permitirá fortalecer la institucionalidad de las acciones de gobierno, focalizar los recursos hacia las carencias sociales que mayormente afectan a la población en pobreza, orientar los apoyos, bienes o servicios hacia la población objetivo de edad avanzada, certidumbre en el gasto público, implementación de mecanismos de

control, seguimiento y evaluación, mejorar el proceso de planeación y facilitar las evaluaciones al programa.

Bajo estas premisas, se emiten las Reglas de Operación para Programa Apoyo Intergeneracional para apoyar a los adultos mayores, para promover de manera indirecta la calidad de vida de la población adulta mayor, disminuyendo los gastos de atención en salud.

1. INTRODUCCIÓN

Ante las múltiples y aceleradas transformaciones sociales, nos encontramos en contextos que han generado cambios en la estructura poblacional, sobre todo en los grupos etarios, específicamente en lo que concierna al envejecimiento de la población, mostrando una inversión de la pirámide poblacional, que se caracteriza por el incremento relativo de las tasas de natalidad y el descenso de las tasas de mortalidad.

En el estado de Sonora, según datos del Censo de Población y Vivienda 2023 de INEGI, se registró que residían 446,000 personas adultas mayores, que representan el 14.8% de la población total, de las cuales el 52.5% son mujeres y el 47.5% son hombres.

La población adulta mayor en el estado se encuentra en una situación de vulnerabilidades múltiples, en los que se enfrenta a contextos de violencia, discriminación y abandono, para los diferentes sectores gubernamentales, debido a que no se ha desarrollado ni la infraestructura necesaria para garantizar el bienestar de este sector de la población, ni la capacidad humana para atender profesionalmente sus muy diversas demandas, especialmente los que viven en contextos de pobreza. Para elaborar recomendaciones en torno a intervenciones, programas y políticas y así contribuir a la reducción de la vulnerabilidad en este grupo poblacional; impone como reto a los gobiernos e instituciones adoptar medidas conducentes a atender los efectos del crecimiento poblacional y prepararse para atender las necesidades futuras, por ello se deben plantear alternativas para que las personas mayores ocupan un papel relevante en nuestra sociedad, participando de ella activamente. Una propuesta que promueve el envejecimiento activo y saludable son los Programas Intergeneracionales.

El Programa de Apoyo Intergeneracional se diseñó para apoyar a jóvenes, para promover de manera indirecta la calidad de vida de la población adulta mayor, disminuyendo los gastos de atención en salud.

Así, el Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores, a través del Programa de Apoyo Intergeneracional, se les brindará un estímulo económico a estudiantes que se forman profesionalmente para la atención de la población adulta mayor a fin de disminuir sus gastos de atención a la salud y promover el mejoramiento de su calidad de vida.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Contribuir a superar la vulnerabilidad de las personas adultas mayores, en situación de pobreza mediante el ejercicio de sus derechos y el impulso de sus oportunidades y habilidades

2.1. Nombre del Programa

Programa de Apoyo Intergeneracional.

2.2. Disposiciones normativas que se atienden:

Decreto que Crea el Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores.

- Art. 3 fracc. II: Diseñar, implementar y evaluar estrategias, programas, proyectos y acciones en beneficio de los adultos mayores.
- Art. 3 fracc III: Establecer los principios, criterios, indicadores y normas para el análisis y evaluación del impacto de las políticas públicas implementadas para la atención a los adultos mayores.

2.3. Derecho Social que se atiende:

Derecho a la salud

Derecho a la asistencia social.

2.4. Dependencia, Organismo o Entidad Responsable del programa:

Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores.

2.5. Unidad Administrativa Ejecutora:

Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores.

2.6. Unidad Administrativa Normativa:

Subdirección de Programas de Atención al Adulto Mayor.

2.7. Mecanismos de Coordinación:

No aplica

2.8. Monto del presupuesto estatal aprobado:

\$216,000.00 (Doscientos dieciséis mil pesos 00/100).

2.9. Programa Presupuestario:

E306E34 Atención de Adultos Mayores.

2.10. Alineación Programática

Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027.

Eje 3. La igualdad efectiva de los derechos.

Objetivo 6. Igualdad de derechos y de género.

Estrategia: Garantizar el goce efectivo de los derechos humanos para la población adulta mayor en Sonora en condiciones de seguridad e igualdad y sin discriminación alguna.

Líneas de acción:

1. Consolidar un marco de política pública que garantice una atención diferenciada para adultos mayores en materia de garantía y protección de sus derechos, con particular énfasis en derechos sociales, económicos y laborales.
2. Fortalecer la política social orientada a atender a los adultos mayores a través de programas de asistencia, protección, provisión de servicios, participación y atención que incidan en una mejora sustantiva de su calidad de vida.
 - Programa Institucional del Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores (ISAAM).
 - Objetivos de Desarrollo Sostenible 2020-2030.

Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas.

Meta:

De aquí a 2030, lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general:

A través del Programa Apoyo Intergeneracional, se les brinda un estímulo económico a estudiantes que se forman profesionalmente para la atención de la población adulta

mayor a fin de disminuir sus gastos de atención a la salud y promover el mejoramiento de su calidad de vida.

3.2. Objetivos específicos:

La atención a las personas adultas beneficiarias, se realizará a través de los los Centros de Desarrollo para Adultos Mayores (CEDAM) Hermosillo, Agua Prieta y Cajeme, así como casas de día, estancias y albergues.

- Promover el mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas.
- Disminuir gastos en la atención a la salud.
- Brindar apoyo en servicio a de los los Centros de Desarrollo para Adultos Mayores (CEDAM) Hermosillo, Agua Prieta y Cajeme así como a casas de día, albergues y estancias para adultos mayores.

4. COBERTURA GEOGRÁFICA

El Programa Apoyo Intergeneracional operará en los 72 municipios del Estado de Sonora.

5. POBLACIÓN OBJETIVO

Estudiantes que se forman profesionalmente para la atención de la población adulta mayor.

6. CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS

6.1. Tipo de apoyo:

Entrega directa, en apoyo de:

- Estímulo económico mediante dispersión bancaria.

6.2. Monto del apoyo:

Apoyo económico mensual de \$ 1,200.00 (Son: Mil doscientos pesos 00/100 M.N.)

6.3. Tiempo para entrega de los apoyos:

El apoyo se ortagará mensualmente mediante dispersión bancaria.

7. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL PROGRAMA

1. Ser estudiante en carrera con atención a población adulta mayor.

2. El estudiante reliza la solicitud en el Instituto de Hermosillo, en los Centros de Cajeme y Agua Prieta, de Hermosillo, Cajeme y Agua Prieta), de manera presencial, oficio, escrito libre o a través de la página web oficial de ISAAM.
3. Deberá proporcionar los siguientes datos:
 - Nombre completo
 - Edad
 - Sexo
 - Fecha y lugar de nacimiento
 - Domicilio
 - Localidad
 - CURP
 - Correo electrónico
 - Copia de identificación oficial (INE)
 - Kardex escolar original con sello y firma del plantel escolar
 - Credencial Escolar vigente (de no contar con ella una constancia de la escuela donde informe el motivo y el semestre que cursa el alumno.
4. La información y documentación requerida deberá ser entregada en tiempo y forma, en los Institutos El personal de ISAAM será el encargado de realizar la elección de estudiantes.

7.1. Difusión

De acuerdo a lo establecido en el artículo 81 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, el Instituto pondrá a disposición del público y mantendrá actualizada, en los respectivos portales y sitios de internet, de acuerdo a sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, las reglas de operación, servicios y programas que ofrece, incluyendo la información sobre la población, objetivo y destino, así como trámites, requisitos y formatos para acceder a los mismos.

La difusión del Programa se realizará a través de la página web oficial (<https://isaam.sonora.gob.mx/>), la red social del Instituto y medios impresos.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 43 de la Ley de Desarrollo Social del Estado de Sonora, la papelería, documentación oficial y la información relativa al Programa incluirá la siguiente leyenda: *"Este programa es público y su ejecución no depende de partidos políticos, asociaciones religiosas u organizaciones de cualquier otra índole. Queda prohibido el uso de este programa para fines distintos al desarrollo social"*.

7.2. Requisitos para acceso:

Ser estudiantes que se forman profesionalmente para la atención de la población adulta mayor, sin distinción de sexo, género, discapacidad, pertenencia étnica, condición social, de salud, religión y estado civil.

La entrega de documentos será presencial en los Centros de Desarrollo para Adultos Mayores (CEDAM) Hermosillo, Agua Prieta y Cajeme.

7.3. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal:

Se podrá suspender de manera temporal o definitiva la entrega de los estímulos, si el personal de ISAAM, al realizar visitas de entrega o supervisión, detecta:

- El uso indebido de la información de los adultos mayores atendidos.
- Si se encuentra discrepancia entre la información brindada y la contenida en la entrevista de la visita escolar.
- Cualquier otro tipo de anomalía detectada en el uso de sus activades en los centros asignados.

La suspensión será notificada a través del personal del Instituto, detallando el motivo y duración de la misma.

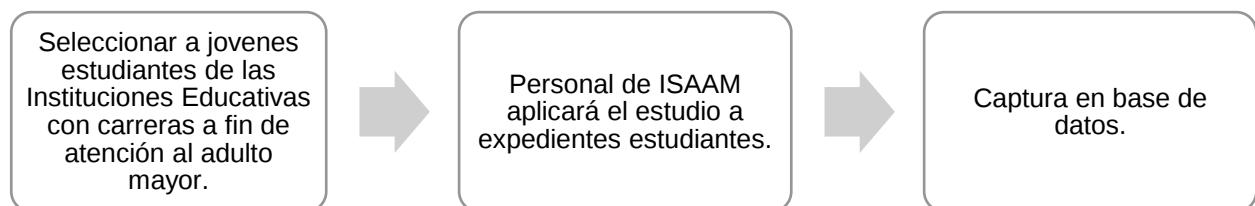
7.4. Criterios y mecanismos de selección:

7.4.1. Criterios de selección:

- Ser estudiantes con carrera a fin de atención al adulto mayor.
- Ser mayores de edad.
- Se considerarán los principios de igualdad, no discriminación, igualdad de género e inclusión social.

7.4.2. Mecanismos de selección:

1. Los estudiantes deberán estar inscritos y estudiando una carrera a fin de atención al adulto mayor.
2. Se deberá seleccionar a los estudiantes con vocación a servir y tener una interacción intergeneracional con la población adulta, aplicando sus conocimientos a una vejez saludable.
3. Una vez seleccionados los beneficiarios, se capturará lo siguiente en una base datos: Nombre completo, Institución Educativa donde esta inscrito, edad, sexo, fecha y lugar de nacimiento, domicilio, localidad, CURP.



7.5. Padrón de personas beneficiarias:

Conforme a las disposiciones establecidas en el Artículo 77 fracción VI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Instituto deberá poner a disposición del público y mantener actualizada y accesible el padrón de beneficiarios.

La versión pública del padrón de personas beneficiarias será a través de la página web oficial (<https://isaam.sonora.gob.mx/>) y la red social del Instituto.

7.6. Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias

7.6.1. Derechos:

- Recibir la información necesaria, de manera clara y oportuna con respecto al Programa.
- Recibir un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna.
- Recibir el estímulo económico sin costo alguno o condicionamiento no contemplado en las Reglas de Operación del Programa.
- Tener la seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la legislación en materia de acceso a la información pública y de protección de datos personales.
- Presentar denuncias, quejas o sugerencias ante las instancias correspondientes por el incumplimiento de estas Reglas de Operación.

7.6.2. Obligaciones:

- Proporcionar un informe de actividades mensual, con evidencia fotográfica.
- Escrito bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo a las Reglas de Operación.
- Conducirse con respeto y trato amable con las personas adultas mayores y el personal del Instituto involucrado en la operación del Programa
- Presentarse ante el personal del programa para actualizar sus datos y realizar las aclaraciones pertinentes.
- Actualizar e informar el cambio de algún dato ante el Instituto.
- Resguardar, cuidar y proteger los servicios que otorga al Instituto del Programa.
- Conocer y cumplir la normatividad del Programa.
- Informarse sobre los procedimientos para presentación de quejas, denuncias o sugerencias.

8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

8.1. Declarativa de Privacidad:

Los datos personales recabados serán utilizados para validar que se cumplan los requisitos de elegibilidad para ser beneficiario de este Programa y se garantiza su protección en cumplimiento con las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública aplicables.

9. ACCIONES DE BLINDAJE ELECTORAL

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 43 de la Ley de Desarrollo Social del Estado de Sonora, la papelería, documentación oficial y la información relativa al Programa incluirá la siguiente leyenda: *"Este programa es público y su ejecución no depende de partidos políticos, asociaciones religiosas u organizaciones de cualquier otra índole. Queda prohibido el uso de este programa para fines distintos al desarrollo social"*.

En ninguna etapa del Programa, se establecerá la credencial de elector como único documento con validez para hacer constar la identidad del solicitante de ingreso o beneficiario de los servicios o apoyos del Programa.

Se observarán y atenderán las medidas de carácter permanente, contenidas en las leyes federales y/o locales aplicables, los acuerdos emitidos por las autoridades electorales tanto de carácter federal como local, así como aquellas específicas que sean emitidas de forma previa para los procesos electorales federales, estatales y municipales, con la finalidad de prevenir que el uso y manejo de los recursos públicos y programas sociales se vea relacionado con fines partidistas y/o político-electorales.

10. PERSPECTIVA DE GÉNERO E INTERSECCIONALIDAD

El Programa incorpora la perspectiva de género y el enfoque de interseccionalidad, bajo los principios de igualdad y no discriminación de las personas adultas mayores con el propósito de contribuir a que accedan al ejercicio de sus derechos sociales para contribuir a la eliminación de las condicionantes que generaran las brechas de desigualdad.

De igual manera, se fomenta la realización de acciones afirmativas orientadas a prevenir la violencia y la atención a las carencias sociales, en un marco de equidad entre hombres y mujeres.

11. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

Todas las y los servidores públicos involucrados en la operación del Programa Brindando Bienestar deben promover, respetar, proteger y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las y los beneficiarios del Programa, con base en los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, brindando en todo momento un trato digno y de respeto a la población objetivo, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación, promoviendo acciones para contribuir a la inclusión social de las personas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad.

12. MECANISMO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

12.1. Indicadores de gestión y resultados:

Se deben integrar los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, es decir, indicadores que permitan la evaluación del cumplimiento de los objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria, así como el costo administrativo de su operación.

La presentación de los indicadores deberá realizarse en la siguiente Matriz de Indicadores de Programas Sociales:

Nivel	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a superar la vulnerabilidad de los adultos mayores, en situación de pobreza mediante el ejercicio de sus derechos y el impulso de sus oportunidades y habilidades.	$\left(\frac{\text{Población total de adultos mayores de 60 años o más}}{\text{Población total de adultos mayores en situación de pobreza}} \right) * 100$	Porcentaje	Anual	Informe de pobreza y evaluación del Consejo Nacional de Evaluación de las Políticas de Desarrollo Social (CONEVAL)	Ejecución de una estrategia de transversalidad de programas y acciones de impacto social.
Propósito	Personas adultas mayores en condiciones de vulnerabilidad social cuentan con atención integral y apoyos que les permiten su desarrollo integral.	Persona	Total de personas adultas mayores atendidas con atención integral y apoyos que permiten su desarrollo integral	Anual	Estudio socioeconómico Formatos de gestiones Evidencia fotográfica	Disponibilidad y oportunidad de recursos presupuestales para realizar las estrategias y acciones orientadas a apoyar a las personas adultas mayores

Componente	Servicios para personas adultas mayores por estudiantes del Programa Apoyo Intergeneracional	Servicio	Total de servicios brindados a personas adultas mayores por estudiantes	Anual	Comprobante de dispersión (entrega de tarjeta) Informes Evidencia fotográfica	Disminuyen los gastos de atención a la salud de las personas adultas mayores y mejoran su calidad de vida
Actividad	Estudiantes que se forman profesionalmente para la atención de las personas adultas mayores y reciben un estímulo económico del Programa Apoyo Intergeneracional	Persona	Total de estudiantes apoyados con estímulos económicos	Anual	Evidencia fotográfica Reporte de actividad	Estudiantes promueven el mejoramiento de la calidad de vida y disminuyen los gastos de atención a la salud de las personas adultas mayores
Actividad	Personas adultas mayores beneficiadas con los servicios de los estudiantes del Programa Apoyo Intergeneracional	Persona	Total de personas adultas mayores atendidas con los servicios de estudiantes	Anual	Evidencia fotográfica Reporte de actividad	Personas adultas mayores se interesan en recibir los servicios de estudiantes que promueven el mejoramiento de la calidad de vida y disminuyen los gastos de atención a la salud de las personas adultas mayores

12.2. Información programática-presupuestaria:

Los recursos para la operación del programa en el ejercicio 2024 provienen del Gobierno del Estado de Sonora, con un monto \$216,000.00 (Doscientos dieciséis mil pesos 00/100). Es pertinente especificar que este podrá variar según las necesidades operativas y la suficiencia presupuestaria.

La unidad responsable de preparar información como plazos de entrega de información, de documentos y de la entrega de los servicios, es la Subdirección de Programas de Atención al Adulto Mayor del Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores.

12.3. Contraloría Social:

Se promoverá que las personas beneficiarias del Programa se integren a Comités de Contraloría Social para fungir como una forma de organización social constituida por beneficiarios de los programas sociales, para dar seguimiento y vigilancia a la ejecución de los mismos, así como el debido cumplimiento de las metas y acciones acordadas, y de la correcta aplicación de los recursos asignados, así como de la adecuada intervención de las personas servidoras públicas responsables del programa, atendiendo los Lineamientos para la Promoción, Operación y Seguimiento de la Contraloría Social en las Obras Públicas o Programas Sociales Estatales en el Estado de Sonora (Boletín oficial 19 de agosto de 2021).

12.4. Seguimiento, Control y Auditorías:

El Programa podrá ser auditado por el Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización (ISAF) y la Secretaría de la Contraloría del Estado de Sonora; el Instituto proporcionará la información necesaria a las instancias fiscalizadoras competentes, para dar seguimiento a las auditorías, revisiones o visitas de inspección de acuerdo con los programas anuales de auditoría o en el caso que juzguen pertinente, así como a dar atención a las recomendaciones realizadas por estas.

12.5. Evaluaciones:

Las evaluaciones podrán ser de carácter externo e interno.

Las evaluaciones externas serán realizadas por personas físicas o morales especializadas y con experiencia probada en la materia que le corresponde evaluar que cumplan con los requisitos de independencia, imparcialidad, transparencia y los demás establecidos en las disposiciones aplicables. Las evaluaciones externas se aplicarán a los programas contemplados en el Programa Anual de Evaluación que establezca la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado.

Mientras que la evaluación interna, es la realizada por la Subdirección de Programas de Atención al Adulto Mayor, en coordinación con la Subdirección Administrativa con el propósito de identificar logros, dificultades y retos del programa.

13. MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS

Cualquier ciudadana o ciudadano que considere haber sido perjudicado en la aplicación del Programa por una acción u omisión de una o un servidor público, podrá acudir en primera instancia a manifestar su inconformidad, de manera verbal o escrita al Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores (ISAAM) con domicilio en Calle Toboso Amarillo No. 13 entre Coyote Iguana y Ojo de Tecolote, Col. Palo Verde Indeur, C.P. 83284, Hermosillo, Sonora. Teléfono (662) 651 24 23, Web: <https://isaam.sonora.gob.mx/>.

Habrá de brindar la siguiente información:

- Datos la persona denunciante: Nombre y teléfono o algún medio para comunicarle procedencia y avance de su queja o denuncia.
- Datos de identificación del servidor público involucrado, de contar con ellos.
- Narración de los hechos, indicando cómo, cuándo y dónde sucedieron los acontecimientos.
- En su caso, las pruebas que pueda aportar.

Las Reglas de Operación entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora y tendrán vigencia por el año fiscal.

Hermosillo, Sonora, a 01 de febrero de 2024.

Lic. Cedna Maviael Jaquez Orrtega
Directora General del Instituto
Sonorense para la Atención de los
Adultos Mayores

LTS Giselle Karina Uzeta González
Responsable del Programa