ISAAM
INSTITUTO SONORENSE PARA LA ATENCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES

REGLAS DE OPERACIÓN

Programa Entorno Confortable 2024

CONTENIDO

CONSIDERANDO 3
1. INTRODUCCIÓN 4
2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA 4
2.1. Nombre del Programa 4
2.2. Disposiciones normativas que se atienden: 4
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: 5
2.10. Alineación Programática 5
3. OBJETIVOS 6
3.1. Objetivo general: 6
3.2. Objetivos específicos: 6
4. COBERTURA GEOGRÁFICA 6
5. POBLACIÓN OBJETIVO 6
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 8
7.2. Requisitos para acceso: 8
7.3. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal: 8
7.4. Criterios y mecanismos de selección: 9
7.4.1.Criterios de selección: 9
7.4.2. Mecanismos de selección: 9
7.5. Padrón de personas beneficiarias: 9
7.6. Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias 10
7.6.1. Derechos: 10
7.6.2. Obligaciones: 10
8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 10
8.1. Declarativa de Privacidad: 10
9. ACCIONES DE BLINDAJE ELECTORAL 10
10. PERSPECTIVA DE GÉNERO E INTERSECCIONALIDAD 11
11. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS 11
12. MECANISMO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 11
12.1. Indicadores de gestión y resultados: 11
12.2. Información programática-presupuestaria: 13
12.3. Contraloría Social: 13
12.4. Seguimiento, Control y Auditorías: 13
12.5. Evaluaciones: 13
13. MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS 14

CONSIDERANDO

Que el artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora le confiere a la Secretaría de Desarrollo Social, entre otras atribuciones, la de proponer conducir y evaluar la política estatal en materia de desarrollo social integral de la población del Estado, así como los programas y las acciones específicas para la superación de las desigualdades, combate a la pobreza y la atención especial a grupos vulnerables y en desventaja.

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 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.

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 del programa, 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 el Programa Entorno Confortable, que tiene por objeto otorgar equipamiento para el desplazamiento óptimo de las personas adultas mayores en el entorno donde se desenvuelven para su funcionamiento diario, en su hogar, asilo, centro de día o albergue, cuando sus capacidades motrices sean un impedimento en su ambiente.

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 2020 de INEGI, se registró que residían 358,404 personas adultas mayores, que representan el 12.17% 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.

A esto se le agrega, que muchos hogares no están diseñados y preparados para la vejez, por lo que dificultan la accesibilidad a las personas adultas mayores.

El Programa Entorno Confortable se diseñó a causa de la exclusión social de las personas adultas mayores, que a su vez, genera edadismos, baja autoestima, depresión, sentimientos de desesperanza, abandono, maltrato, lesiones a sus derechos e insuficiencia de estructura que garantice su bienestar.

Así, el Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores, a través del Programa Entorno Confortable, brindará apoyos en especie como sillas de ruedas, andaderas, bastones, pasamanos, barras de apoyo, agarraderas, rampas, entre otros, para que las personas adultas mayores conserven su autonomía y así favorecer un envejecimiento activo y saludable.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa Entorno Confortable tiene como objetivo otorgar equipamiento para el desplazamiento óptimo de las personas adultas mayores en el entorno donde se desenvuelva para su funcionamiento diario, en su hogar, asilo, centro de día o albergue, cuando sus capacidades motrices sean un impedimento para su desarrollo integral.

2.1. Nombre del Programa

Programa Entorno Confortable.

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 nromas 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 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:

$734,000 (Setecientos treinta y cuatro 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 Sectorial de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESSON).
- Programa Institucional del Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores (ISAAM).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible 2020-2030.

Objetivo 10: Reducción de las desigualdades.

Meta:

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y políticas de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general:

Otorgar equipamiento para el desplazamiento óptimo de las personas adultas mayores en el entorno donde se desenvuelva para su funcionamiento diario, en su hogar, asilo, centro de día o albergue, cuando sus capacidades motrices sean un impedimento para su desarrollo integral.

3.2. Objetivos específicos:

- Favorecer el envejecimiento activo y saludable a fin de que las personas adultas mayores conserven su autonomía.
- Otorgar equipamiento para el desplazamiento óptimo de las personas adultas mayores como sillas de ruedas, andaderas, bastones, pasamanos, barras de apoyo, agarraderas, rampas, entre otros.

4. COBERTURA GEOGRÁFICA

El Programa Entorno Confortable operará en los 72 municipios del Estado de Sonora.

5. POBLACIÓN OBJETIVO

Personas adultas mayores de 60 años o más, en situación vulnerable, de alto o muy alto grado de marginación y que se encuentren de paso o domiciliados en los 72 municipios del Estado, sin distinción de sexo, género, discapacidad, pertenencia étnica, condición social, de salud, religión y estado civil.

6. CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS

6.1. Tipo de apoyo:

Entrega directa, en especie de:

- Sillas de ruedas
- Andaderas
- Bastones
- Pasamanos
- Barras de apoyo
- Agarraderas
- Rampas
- Muletas

6.2. Monto del apoyo:

No aplica.

6.3. Tiempo para entrega de los apoyos:

El apoyo (sillas de ruedas, andaderas, bastones, pasamanos, barras de apoyo, agarraderas, rampas, entre otros) se entregará mensualmente a la persona adulta mayor inscrita en el padrón del programa.

7. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL PROGRAMA

1. Ser persona adulta mayor (60 años o más).
2. Tener bajos ingresos.
3. La persona adulta mayor realiza la solicitud en los Institutos de Hermosillo, Cajeme y Agua Prieta, en caso de no poder acudir al Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores (de Hermosillo, Cajeme y Agua Prieta), podrá solicitarlo algún familiar o conocido, de manera presencial, vía telefónica, oficio, escrito libre o a través de la página web oficial de ISAAM.
4. Deberá proporcionar los siguientes datos:
   - Nombre completo.
   - Edad.
   - Sexo.
   - Fecha y lugar de nacimiento.
   - Domicilio.
   - Localidad.
   - CURP.
   - Parentesco (en caso de no ser la persona adulta mayor quien solicite el apoyo).
   - Copia de identificación oficial.
5. La información y documentación requerida deberá ser entregada en tiempo y forma, en los Institutos de Hermosillo, Cajeme y Agua Prieta.
   El personal de ISAAM será el encargado de realizar el estudio socioeconómico.

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 cumplimento a los 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 persona adulta mayor, de 60 año o más, en situación vulnerable, de alto y muy alto grado de marginación y que se encuentren de paso o domiciliados en los 72 municipios del Estado, 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, y a través de correo electrónico (fotografías o documentos scaneados) en caso de no poder acudir a estos.

Deberá proporcionar los siguientes datos: nombre completo, edad, sexo, fecha y lugar de nacimiento, domicilio, localidad, CURP, parentesco (en caso de no ser la persona adulta mayor quien solicite el apoyo) y copia de identificación oficial.

En caso de que la persona adulta mayor beneficiaria no pueda acudir al Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores (de Hermosillo, Cajeme y Agua Prieta), podrá solicitarlo algún familiar o persona cercana, de manera presencial, vía telefónica, oficio, escrito libre o a través de la página web oficial de ISAAM.

La entrega de los apoyos se realizará a través de los los Centros de Desarrollo para Adultos Mayores (CEDAM) Hermosillo, Agua Prieta y Cajeme, y de las oficinas de SEDESSON en los municipios.

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

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

- El uso indebido de los apoyos proporcionados.
- Si se encuentra discrepancia entre la información brindada y la contenida en la entrevista de la visita domiciliaria.
- Por venta a otras personas de los apoyos.
- Entrega del apoyo a otras personas.

La suspensión será notificada a través del personal del Instituto, detallando el motivo y duración de la misma. Los insumos quedaran a resguardo del personal de ISAAM y decidirán el tiempo y forma de reasignación de los mismos.

7.4. Criterios y mecanismos de selección:

7.4.1.Criterios de selección:

- Las personas beneficiarias deberán tener 60 años o más.
- Se deberá tomar en cuenta las características de las diferentes regiones socioeconómicas de los municipios.
- Se deberán considerar características económicas, sociales y culturales de la persona adulta mayor.
- Se considerarán los principios de igualdad, no discriminación, igualdad de género e inclusión social de las personas adultas mayores.

7.4.2. Mecanismos de selección:

1. Se deberá seleccionar a personas adultas mayores de zonas de alto y muy alto grado de marginación y zonas indígenas preferentemente.
2. Personal de ISAAM aplicará el estudio socioeconómico a las personas adultas mayores que soliciten el apoyo, a fin de focalizar a la población beneficiaria.
3. Una vez seleccionados los beneficiarios, se capturará lo siguiente en una base datos: Nombre completo, edad, sexo, fecha y lugar de nacimiento, domicilio, localidad, CURP, parentesco (en caso de no ser la persona adulta mayor quien solicite el apoyo) y copia de identificación oficial.

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 los apoyos 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, 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 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 el apoyo que otorga el 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 cumplimento a los 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 Entorno Confortable 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	Fórmulade Cálculo	Unidadde Medida	Frecuenciade medición	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a superar la vulnerabilidad de los adultos mayores, en	(Población total de adultos mayores de 60 años o más/ Población total	Porcentaje	Anual	Informe de pobreza y evaluacion del Consejo Nacional de	Ejecución de una estrategia de transversalidad de programas y

	situación de pobreza mediante el ejercicio de sus derechos y el impulso de sus oportunidades y habilidades.	de adultos mayores en situación de pobreza) * 100			Evaluación de las Políticas de Desarrollo Social (CONEVAL)	acciones de impacto social.
Propósito	Las personas adultas mayores de 60 años o más en condiciones de vulnerabilidad social, cuenten con la atención integral y apoyos que les permitan su desarrollo integral	(Número de gestiones y apoyos de los adultos mayores de 60 años o más otorgados/ Número de gestiones y apoyos de los adultos mayores de 60 años o más programados) * 100	Documento	Trimestral	Registros Internos del Instituto Sonorense para los Adultos Mayores (ISAAM)	Disponibilidad y oportunidad de recursos presupuestales para realizar las estrategias y acciones orientadas a apoyar a los adultos mayores.
Componente	Programa Entorno confortable, para atender a las personas adultas mayores y que puedan desarrollar sus capacidades motrices con el fin de que diariamente puedan llevar cualquier actividad que promueva su desarrollo	Total de actividades llevadas a cabo	Acción	Trimestral	Registros Mensuales y Trimestrales de Acciones brindadas a las personas adultas mayores.	Las personas adultas mayores solicitan acciones y apoyos para elevar su nivel de vida.
Actividad	Total de personas adultas mayores beneficiadas con el Programa "Entorno confortable"	Total de personas adultas mayores beneficiadas con el "Programa "Entorno confortable"	Persona	Trimestral	Informes de Atención y Seguimiento de Gestiones Realizadas en favor de los Adultos Mayores. Informes Trimestrales	Definición y operación de los mecanismos para la realizar una efectiva gestión de las demandas de los adultos mayores.
Actividad	Entrega de equipamiento: pasamanos, barras de apoyo, agarraderas para baño, rampas, bastones, sillas de ruedas, etc. para personas adultas mayores	Total de equipamiento entregado a personas adultas mayores	Acción	Trimestral	Informes de Atención y Seguimiento de Gestiones Realizadas en Favor de los Adultos Mayores. Informes Trimestrales	Definición y operación de los mecanismos para la realizar una efectiva gestión de las demandas de los adultos mayores.

	en situación de vulnerabilidad.					

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 de $734,000 (Setecientos treinta y cuatro 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 productos, 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 Auditoria 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 auditorias, revisiones o visitas de inspección de acuerdo con los programas anuales de auditoria 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