



SECRETARÍA DE  
**DESARROLLO  
SOCIAL**

GOBIERNO  
DE **SONORA**

**REGLAS DE OPERACIÓN**  
Programa Brindando Bienestar



## CONTENIDO

<b>CONSIDERANDO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.....</b>	<b>4</b>
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
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>6</b>
3.1. Objetivo general: .....	6
3.2. Objetivos específicos:.....	6
<b>4. COBERTURA GEOGRÁFICA.....</b>	<b>6</b>
<b>5. POBLACIÓN OBJETIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>6. CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS .....</b>	<b>7</b>
6.1. Tipo de apoyo:.....	7
6.2. Monto del apoyo: .....	7
6.3. Tiempo para entrega de los apoyos: .....	7
<b>7. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL PROGRAMA.....</b>	<b>7</b>
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
<b>7.4.1. Criterios de selección:</b> .....	9
<b>7.4.2. Mecanismos de selección:</b> .....	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
<b>8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>10</b>
8.1. Declarativa de Privacidad:.....	10
<b>9. ACCIONES DE BLINDAJE ELECTORAL .....</b>	<b>10</b>
<b>10. PERSPECTIVA DE GÉNERO E INTERSECCIONALIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>11. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.....</b>	<b>11</b>
<b>12. MECANISMO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>11</b>
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: .....	14
<b>13. MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS .....</b>	<b>14</b>

## 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 Brindando Bienestar, que tiene por objeto de cubrir las necesidades elementales básicas de las personas adultas mayores con de apoyos en especie.

## **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 concierne 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.

El Programa Brindando Bienestar se diseñó a causa de la baja oferta laboral para personas adultas mayores, que a su vez, aumenta el número de esta población en situación de pobreza, pérdida del rol social, bajos o nulos ingresos económicos, dependencia económica, desprotección social, afectación en sus pensiones y aumento de trabajos informales.

Así, el Instituto Sonorense para la Atención de los Adultos Mayores, a través del Programa Brindando Bienestar, brindará apoyos en especie como alimento, ropa, medicamento, cobijas u otros artículos catalogados como básicos, a fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas adultas mayores y fomentar su inclusión social.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

El Programa Brindando Bienestar tiene como objetivo cubrir las necesidades elementales básicas de las personas adultas mayores, en situación vulnerable con apoyos en especie, tales como alimento, ropa, medicamento, cobijas u otros artículos catalogados como básicos.

### **2.1. Nombre del Programa**

Programa Brindando Bienestar.

### **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 las personas adultas 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 alimentación.

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:**

\$424,200 (Cuatrocientos veinticuatro mil doscientos 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 las personas adultas mayores en materia de garantía de sus derechos, con particular énfasis en derechos sociales, económicos y laborales.
2. Fortalecer la política social orientada a atender a las personas adultas mayores a través de programas de asistencia, protección, provisión de servicios,

participación y atención 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 2: Hambre cero.

Meta:

De aquí a 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo general:**

Cubrir las necesidades elementales básicas de las personas adultas mayores en situación vulnerable a través de apoyos en especie como alimento, ropa, medicamento, cobijas u otros artículos catalogados como básicos, a fin contribuir a mejorar su alimentación, economía familiar y calidad de vida.

#### **3.2. Objetivos específicos:**

- Otorgar una despensa con artículos de calidad nutricional a personas adultas mayores en situación vulnerable a fin de contribuir al ejercicio de derecho a la alimentación.
- Entregar ropa, medicamento, cobijas u otros artículos catalogados como básicos a personas adultas mayores a fin de mejorar su calidad de vida y contribuir al derecho de la asistencia social.

### **4. COBERTURA GEOGRÁFICA**

El Programa Brindando Bienestar 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:

- Despensa.
- Ropa.
- Medicamento.
- Cobijas.
- Otros artículos catalogados como básicos.

### **6.2. Monto del apoyo:**

No aplica.

### **6.3. Tiempo para entrega de los apoyos:**

El apoyo (despensa, ropa, medicamento, cobija u otro artículo catalogado como básico) se entregará mensualmente a cada 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.
6. 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 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 persona adulta mayor, de 60 años 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 productos se realizará a través de 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 de productos, si el personal de ISAAM, al realizar visitas de entrega o supervisión, detecta:

- El uso indebido de los insumos o productos 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 insumos.
- Entrega del producto o insumo 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.

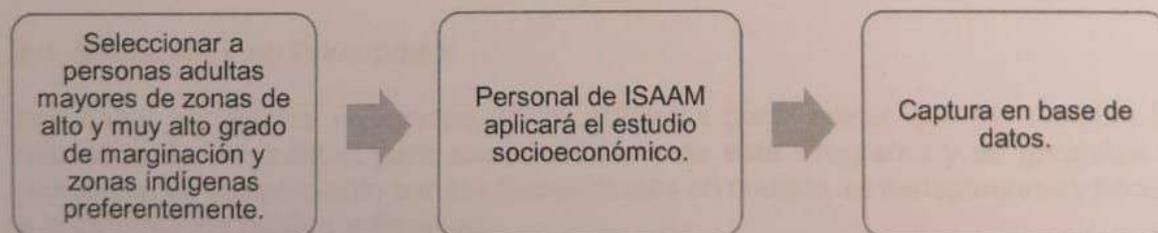
#### **7.4. Criterios y mecanismos de selección:**

##### **7.4.1. Criterios de selección:**

- Las personas beneficiarias deberán tener 60 años o mas.
- 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 persnas 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.

*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.	(Población total de adultos mayores de 60 años o más/ Población total de adultos mayores en situación de pobreza) * 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	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 Brindando Bienestar, para apoyar a las personas adultas mayores para cubrir sus necesidades básicas o de cualquier otro tipo.	Total de apoyos entregados	Apoyo	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 realización de una efectiva gestión de las demandas de los adultos mayores.
Actividad	Atención a las solicitudes de apoyo a las personas adultas mayores, a través de donativos en especie, convenios con universidades, instituciones y/o empresas y colaboraciones con especialistas	Total de acciones de gestión servicios de necesidades básicas de las personas adultas mayores en situación de pobreza	Gestión	Trimestral	Informes de Atención y Seguimiento de Gestiones Realizadas en Favor de las Personas Adultas Mayores. Informes Trimestrales	Definición y operación de los mecanismos para realizar una efectiva gestión de las demandas de los adultos mayores.
Actividad	Supervisión de asilos,	Total de visitas realizadas a	Visita	Trimestral	Reporte de Ejecución de	Definición y operación de los

	albergues y casas de día, para observar las condiciones en las que se encuentran, las necesidades que existen, para promover acciones que apoyen su bienestar y desarrollo.	asilos, albergues o casas de día.			Acciones Brindadas a los Adultos Mayores.	mecanismos para realizar una efectiva gestión de las demandas de los adultos mayores.
<b>Actividad</b>	Personas adultas mayores se benefician con gestiones del programa brindando bienestar con el que se atienden necesidades básicas.	Total de personas adultas mayores beneficiadas con el "Programa Bindando Bienestar".	Persona	Trimestral	Reporte de Ejecución de Acciones Brindadas a los Adultos Mayores.	Definición y operación de los mecanismos para realizar una efectiva gestión de las demandas de los adultos mayores.

## 12.2. Información programática-presupuestaria:

Los recursos para la operación del programa en el ejercicio 2023 provienen del Gobierno del Estado de Sonora, con un monto de \$424,200 (Cuatrocientos veinticuatro mil doscientos 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 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 (ISAAAM) con domicilio en Calle Toboso Amarillo No. 13 entre Coyote Iguana y Ojo de Teocolote, Col. Palo Verde Indeur, C.P. 83284, Hermosillo, Sonora. Teléfono (662) 651 24 23, Web: <https://isaam.sonora.gob.mx/>.

Habrà 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 09 de Octubre de 2023.

LTS Giselle Karina Uzeta González  
Responsable del Programa

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