



GOBIERNO
DE **SONORA**

OFICINA DEL
**EJECUTIVO
DEL ESTADO**

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN 2023

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL PROCESO DE “ENTREGA DE APOYOS SOCIALES”, OTORGADOS POR LA COORDINACIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN CIUDADANA, DEPENDIENTE DE LA OFICINA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO DE SONORA



Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser una inicial o un nombre corto, ubicada en el lado derecho de la página.

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	2
2. OBJETIVO	3
3. DISPOSICIONES NORMATIVAS QUE SE ATIENDEN	4
4. ALCANCE, POBLACIÓN OBJETIVO Y MODALIDAD DE LOS APOYOS SOCIALES	6
4.1. ALCANCE.....	6
4.2. POBLACION OBJETIVO	6
4.3. MODALIDAD DE LAS AYUDAS	7
5. REQUISITOS.....	7
5.1. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD	8
6. PRESUPUESTO Y MONTO DE LOS APOYOS SOCIALES	9
7. INSTANCIAS PARTICIPANTES	9
7.1. INSTANCIA NORMATIVA.....	9
7.2. INSTANCIA EJECUTORA	10
7.3. INSTANCIA Responsable	10
8. PROCESO DE EJECUCIÓN	11
8.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES.....	11
8.2. ANÁLISIS Y NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DE SOLICITUDES DE APOYO	11
8.3. ENTREGA – RECEPCIÓN	12
8.4. PADRÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS	12
9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS.....	12
10. INDICADORES.....	13
11. SEGUIMIENTO, CONTROL Y AUDITORÍA	13
12. TRANSPARENCIA.....	13
13. QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS	14
14. INTEGRIDAD Y CONFLICTO DE INTERÉS	14
15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	15
16. ACCIONES DE BLINDAJE ELECTORAL.....	15
ANEXO 1. SOLICITUD.....	16
ANEXO 2. ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.....	17
ANEXO 3. CONSTANCIA DE ENTREGA – RECEPCION DEL APOYO SOLICITADO	20
ANEXO 4. GLOSARIO	21

1. PRESENTACIÓN

Uno de los sustentos para normar las políticas públicas para atención a población vulnerable, son los resultados de la medición multidimensional de la pobreza del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), publicados a principios del mes de agosto del 2023; los cuales registran que al año 2022 existen 46.8 millones de personas en situación de pobreza (36.3% de la población), lo cual quiere decir que se tiene al menos una de las seis carencias sociales e ingreso insuficiente para adquirir los bienes y servicios con los cuales se puede satisfacer sus necesidades. Existe una disminución de 8.9 millones de personas entre el 2020 y el 2022 en este rubro, lo que representa un promedio mensual de 370,833 personas; a pesar de estar en un proceso de mejora, no se debe bajar la guardia y se debe reconocer que en México la pobreza es uno de los principales problemas que afectan a la población.

En cuanto a la pobreza extrema en lo relativo a la insuficiencia de ingresos para cubrir las necesidades de alimentación adicionada a 3 carencias de cualquiera de las 6 consideradas para determinar la pobreza, en nuestro país viven 9.1 millones de personas en esta situación, lo que representa a una tasa del 7.1% del total de la población.

En el Estado de Sonora, ocupamos el lugar número 24 en el porcentaje de la población en situación de pobreza por entidad federativa, con una tasa del 21.7% (contra el 29.9% en 2020); logrando un decrecimiento de 234,600 personas en condición de pobreza con respecto al 2020, lo que equivale a un promedio de 9,775 personas al mes. En cuanto al porcentaje de la población en situación de pobreza extrema por entidad federativa, nos encontramos en el lugar número 28, con una tasa del 1.7% (contra el 3.5% en 2020). Estos logros no hubieran sido posibles sin los esfuerzos que se realizan mediante las políticas públicas implementadas por el gobierno federal y estatal, materializándose mediante los programas de bienestar social existentes.

Esto nos demuestra que las acciones implementadas con el fin de combatir y reducir la pobreza están dando resultados, al mismo tiempo podemos notar que debemos continuar con la implementación de las mismas, para así poder cumplir con una de las prioridades de la actual administración estatal en el rubro de política social, que es la de lograr un “Sonora sin Pobreza Extrema”.

El Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027 contiene el Eje 2 “El presupuesto social más grande de la historia” con la visión de que Sonora contará con condiciones de bienestar social que permitirán que todos sus ciudadanos tengan una vida digna, de calidad, sin rezago ni exclusión, para lo cual, señala entre otras líneas de acción, la de “Proveer de servicios y ayudas sociales a la población en situación de pobreza extrema, especialmente a población de pueblos indígenas y personas en situación de calle”.

Es por ello que, junto a los programas sociales, se fortalecerán las acciones de apoyos sociales que protegen y atienden a las personas que carecen de las capacidades físicas, mentales o económicas suficientes para su propia manutención y cuidado, en tanto que

recuperan dichas capacidades para valerse por sí mismas, a fin de que tengan una vida digna.

Considerando que las ayudas sociales son un mecanismo para combatir las desigualdades que frenan el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y familias, y con el propósito de normar el otorgamiento de Apoyos Sociales por parte de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, lo que permitirá brindar certeza a la población sobre los alcances y tipos de ayudas que pueden recibir, los requisitos que deben cumplir, el procedimiento a seguir, entre otros aspectos, a la vez que se cumple con los principios de eficiencia, eficacia, perspectiva de género y transparencia en el manejo de los recursos presupuestales asignados para el otorgamiento de Apoyos Sociales.

Las disposiciones contenidas en los presentes lineamientos establecen criterios, términos y condiciones para la solicitud, asignación y comprobación de entrega de apoyos sociales. No contravienen los derechos contemplados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ni en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora; solo se limitan a regular las medidas para contribuir a su ejercicio.

2. OBJETIVO

Atender las solicitudes realizadas por medio de escritos que la ciudadanía en situación de vulnerabilidad económica dirige al Titular del Poder Ejecutivo Estatal para ser beneficiada con un apoyo social de acuerdo con sus necesidades prioritarias. Mediante la implementación de los apoyos sociales materia de los presentes lineamientos, se pretende contribuir, aunado a los diferentes programas de ayudas sociales implementados por las dependencias del Gobierno del Estado, en la atención a las necesidades inmediatas de las personas en situaciones vulnerables que soliciten apoyo al Titular del Ejecutivo del Estado; enfocándose principalmente en las solicitudes que se consideren prioritarias de acuerdo con los criterios de elegibilidad establecidos en los presentes lineamientos.

Las acciones que se realicen impactan al Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027, puesto que la línea de acción "Proveer de servicios y ayudas sociales a la población en situación de pobreza extrema, especialmente a población de pueblos indígenas y personas en situación de calle" está directamente relacionada con el ejercicio de las facultades materia de los presentes lineamientos. Mediante la implementación de las presentes acciones se debe alcanzar a la mayor cantidad de población posible de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

3. DISPOSICIONES NORMATIVAS QUE SE ATIENDEN

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora

ARTÍCULO 4 BIS 2.- La Oficina del Ejecutivo será responsable del seguimiento y evaluación de los acuerdos e instrucciones dictados en sesiones de los gabinetes del Ejecutivo del Estado, así como mantener informado al Titular del Ejecutivo del Estado de la situación que guarda el cumplimiento de los compromisos y acuerdos institucionales e internacionales; así como establecer vínculos de coordinación y colaboración con las dependencias y entidades de las administraciones públicas estatal y federal, para lo cual tendrá las facultades siguientes:

XIX. Gestionar las peticiones ciudadanas recibidas en distintas modalidades, con las dependencias y entidades de la administración pública estatal competentes, a fin de asegurar su atención, y...

Ley de Desarrollo Social del Estado de Sonora

ARTÍCULO 3.- Son derechos sociales el de alimentación, el de acceso universal a la salud y a la educación, al sano esparcimiento, a la vivienda digna, a la seguridad social, a la asistencia social, a los servicios básicos de agua potable, drenaje y electricidad, al uso de las vías de comunicación y el transporte, al disfrute de un medio ambiente sano y seguro, a la atención a la familia, a la igualdad sustantiva, a la diversidad cultural, al trabajo, a la posesión y usufructo de la tierra por los núcleos de población ejidales y comunales, al apoyo a la producción y la productividad del sector social de la economía, a la distribución justa del ingreso y la riqueza y los demás reconocidos por las leyes que tiendan a mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas y los grupos sociales.

Reglamento Interior de las Unidades Administrativas adscritas al Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora

ARTÍCULO 3.- Para la atención, estudio, planeación, despacho, evaluación, seguimiento y cumplimiento de los asuntos, planes, programas y acciones de Gobierno, el Titular del Poder Ejecutivo del Estado tendrá adscritas las siguientes Unidades Administrativas:

II. Jefatura de la Oficina del Ejecutivo del Estado:

II.8 Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana;

II.8.3 Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales;

ARTÍCULO 8: La Jefatura de la Oficina del Ejecutivo el Estado estará adscrita directamente al Titular del Poder Ejecutivo y tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

XXIII. Gestionar las peticiones ciudadanas recibidas en distintas modalidades, con las dependencias y entidades de la administración pública estatal competentes, a fin de asegurar su atención:

ARTÍCULO 16.- La Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana estará adscrita a la Jefatura de la Oficina del Ejecutivo del Estado, y tendrá las siguientes atribuciones:

XI. Establecer los procedimientos, trámites y gestiones para la entrega de donaciones en especie y recursos diversos para la atención de las peticiones y solicitudes de la ciudadanía o por interés del Titular del Poder Ejecutivo;

ARTÍCULO 33 Bis.- La Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales estará adscrita a la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana y tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Desarrollar los mecanismos de planificación de los apoyos sociales solicitados a esta Dirección General, autorizados por el o la Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, atendiendo a las diversas solicitudes requeridas por los ciudadanos, que acuden a la oficina de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana y que están dirigidas al Titular del Ejecutivo del Estado, las cuales serán evaluadas conforme a las atribuciones de la propia Coordinación, así como a las leyes y reglamentos vigentes correspondientes al Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.
- II. Coadyuvar en la integración de un Comité Interinstitucional de Evaluación de Entrega de Apoyos Sociales de acuerdo con las disposiciones jurídicas y reglamentos aplicables al Poder Ejecutivo del Estado de Sonora; dónde se evaluará que las peticiones y entregas de apoyos sociales se rijan bajo las disposiciones anteriormente descritas, que además estarán sujetas al presupuesto disponible, así como a la ponderación interna que determine el comité antes mencionado;
- III. Determinar los procesos de valoración para la entrega de apoyos sociales, con la finalidad de brindar un alcance a todas aquellas peticiones que no pueden ser resueltas en otras instancias públicas y que requieren ser entregadas de manera inmediata; priorizando peticiones que tienen un origen derivado de las problemáticas sociales y de las necesidades básicas que requieren;
- IV. Diseñar e implementar instrumentos para realizar estudios socioeconómicos que permitan obtener información necesaria para adquirir un diagnóstico que identifique las peticiones de mayor prioridad, así como la situación actual y conclusión del apoyo solicitado.
- V. Dirigir y coordinar el proceso de la correcta entrega de apoyos sociales en especie, una vez autorizados por el o la Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, de las peticiones que han sido evaluadas y autorizadas en esta Coordinación, dirigidas al C. Gobernador del Estado de Sonora;
- VI. Dirigir y coordinar el proceso de la correcta entrega de apoyos sociales en especie, una vez autorizados por el Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, de las peticiones que han sido evaluadas y autorizadas en esta Coordinación, dirigida al Gobernador del Estado de Sonora.
- VII. Resguardar la información física y digital de las evidencias de apoyos sociales otorgados, cuidando los mecanismos de transparencia, rendición de

cuentas y contraloría, conforme al Programa de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana del Estado de Sonora;

Ley General de Contabilidad Gubernamental

Artículo 67.- Los entes públicos deberán registrar en los sistemas respectivos, los documentos justificativos y comprobatorios que correspondan y demás información asociada a los momentos contables del gasto comprometido y devengado, en términos de las disposiciones que emita el consejo.

Los entes públicos implementarán programas para que los pagos se hagan directamente en forma electrónica, mediante abono en cuenta de los beneficiarios, salvo en las localidades donde no haya disponibilidad de servicios bancarios.

Los entes públicos publicarán en Internet la información sobre los montos pagados durante el periodo por concepto de ayudas y subsidios a los sectores económicos y sociales, identificando el nombre del beneficiario, y en lo posible la Clave Única de Registro de Población cuando el beneficiario sea persona física o el Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave cuando sea persona moral o persona física con actividad empresarial y profesional, y el monto recibido.

Plan Estatal de Desarrollo Sonora 2021-2027

Eje 2. El Presupuesto Social más Grande de la Historia

Objetivo 4: Política Social y Solidaria para el Bienestar.

Estrategia: Articular una estrategia transversal entre los sectores público, social y privado para transitar a las y los sonorenses que viven en condiciones de pobreza, pobreza extrema o vulnerabilidad, de sujetos de asistencia social a convertirse en titulares y garantes de derechos.

Línea de acción: 3. Proveer de servicios y ayudas sociales a la población en situación de pobreza extrema, especialmente a población de pueblos indígenas y personas en situación de calle.

4. ALCANCE, POBLACIÓN OBJETIVO Y MODALIDAD DE LAS AYUDAS SOCIALES

4.1 ALCANCE

El otorgamiento de ayudas sociales o asistenciales es de alcance estatal, conforme las vertientes de ayuda establecidas en los presentes lineamientos y disponibilidad presupuestal.

4.2 POBLACIÓN OBJETIVO

La ciudadanía en situación de necesidad, vulnerabilidad o pobreza que realiza un escrito de solicitud de apoyo social dirigido al Titular del Poder Ejecutivo Estatal; ya sea que se

entregue de manera personal o por alguna persona intermediaria, en caso de estar en estado de postración o que por su condición física y/o mental requiera de una persona auxiliar.

4.3 MODALIDADES DE LAS AYUDAS

El apoyo entregado será en especie, dirigido a la ciudadanía que cumple con las políticas establecidas para ser beneficiada, de acuerdo con sus necesidades planteadas por escrito mediante una solicitud dirigida al Titular del Poder Ejecutivo Estatal.

La instancia responsable de realizar la adquisición de lo solicitado será la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana. La compra se realizará en base a las necesidades del solicitante, posterior a la recepción y trámite de la solicitud.

El tiempo estimado de respuesta será de hasta 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud; el tiempo estimado de entrega del apoyo social, en el caso de que se apruebe la solicitud, dependerá de lo solicitado y de la suficiencia presupuestal con la que se cuente.

5. REQUISITOS

1. Para la recepción del escrito, el mismo deberá ir dirigido al Titular del Poder Ejecutivo Estatal de Sonora.
2. Para la atención de las solicitudes la ciudadanía, con apoyo de personal de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, deberá realizar la petición por escrito, en el formato presente en el **Anexo 1** de los presentes lineamientos, e incluir datos de contacto (nombre completo, domicilio postal y, en su caso, número telefónico).
3. Al documento de petición se le deberá anexar copia de:
 - Identificación oficial; en caso de que la persona no cuente con una identificación oficial, bastará con evidencia fotográfica de la entrega – recepción de la solicitud, siempre y cuando el monto no exceda de \$1000.00 (mil pesos 00/100 m.n.).
 - Clave Única de Registro de Población (CURP), de ser posible. Cuando la identificación oficial cuente con el CURP, no será necesario solicitarlo. En los casos en que no se cuente con CURP bastará con evidencia fotográfica de la entrega – recepción de la solicitud, siempre y cuando el monto no exceda de \$1000.00 (mil pesos 00/100 m.n.).

4. En caso de que el escrito presentado por la ciudadanía no cumpla con los requisitos anteriores, se le solicitará la actualización de los datos para continuar con el proceso.
5. En caso de no recibir información de contacto para su localización, el asunto será concluido de manera improcedente.
6. Para que la persona sea elegible para el otorgamiento de un apoyo social, se deberá realizar un estudio socioeconómico (**véase Anexo 2**) en donde se demuestre la situación de necesidad.
7. En caso de personas menores de edad, se solicitará que el escrito sea realizado por el padre, madre y/o tutor. Así mismo, en caso de que el o la solicitante sufra de alguna discapacidad y/o se encuentre en estado de interdicción, podrá ser asistido por persona de su confianza o por su representante legal (padre, madre y/o tutor). En el supuesto de que la persona solicitante del apoyo no conozca el idioma español (incluyendo personas pertenecientes a pueblos originarios), se sugiere que venga acompañada de un intérprete, con el propósito de evitar que se obstaculice su trámite de apoyo.
8. En caso de que la cuantía del apoyo social sea mayor a \$5,000.00 m/n, la solicitud deberá ser aprobada previamente por el Comité Interinstitucional de Evaluación.
9. Para ser beneficiado(a) con un apoyo social, deberá anexar a su petición un comprobante del tema solicitado, con excepción en las ocasiones en que se entreguen vales de comida; los comprobantes podrán ser: hoja de referencia, recibos, carta de adeudo, etc.

5.1 CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Para poder ser elegible para ser beneficiario de los Apoyos Sociales materia de los presentes lineamientos, el o la solicitante deberá encontrarse en uno o varios de los siguientes supuestos:

1. Menores de edad que provengan de un núcleo familiar de alguna de las situaciones descritas en los demás puntos.
2. Persona en situación de pobreza extrema o situación de calle.
3. Persona en situación de vulnerabilidad.
4. Mujer embarazada, madre soltera o desempleada.
5. Persona con discapacidad o alguna limitante física.
6. Persona que sufra de enfermedad neurodegenerativa o terminal.

7. Persona perteneciente a grupo étnico o pueblo originario.
8. Adultos mayores.
9. Jóvenes de escasos recursos que soliciten ayuda para su formación académica.
10. Persona que perciba ingresos que no rebasen la cantidad de 8 mil pesos al mes.

La valoración de las solicitudes se hará de acuerdo con la información que se desprenda del estudio socioeconómico que se realice por la instancia ejecutora, la prioridad de cada una de las solicitudes se ordenará de acuerdo con el listado de criterios de elegibilidad anterior, siendo el número 1 el de más necesidad y el 9 el de menos.

Que la persona solicitante sea beneficiaria o haya sido beneficiaria de algún programa de apoyo o asistencia social de alguna otra dependencia o entidad del Gobierno del Estado, no será limitante para que sea beneficiaria de los presentes Apoyos Sociales.

6. PRESUPUESTO Y MONTO DE LOS APOYOS SOCIALES

La aprobación de los diversos apoyos contemplados en los presentes Lineamientos será conforme a la disponibilidad presupuestal.

El monto máximo por apoyo social será de \$35,000.00 (treinta y cinco mil pesos 00/100 m.n.) y se otorgará por única ocasión en el año, con excepción de las situaciones en que se entreguen vales de comida; en caso de urgencia o extrema necesidad, el comité podrá autorizar una mayor cantidad de ocasiones por solicitante.

En la entrega de vales de comida, se podrá realizar un máximo de una vez al mes por solicitante, lo cual se revisará mediante el control que lleve la Instancia Ejecutora de los apoyos sociales entregados. El manejo y control de la entrega de vales de comida será responsabilidad de la persona que ocupe la titularidad de la Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales; el canje de estos se realizará en los lugares que señale la instancia ejecutora al momento de la entrega. El monto máximo por cada vale de comida será de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 m.n.) por solicitud.

7. INSTANCIAS PARTICIPANTES

7.1 Instancia Normativa

Se integrará el Comité Interinstitucional de Evaluación para la Entrega de Apoyos Sociales, con facultades para interpretar los presentes Lineamientos de Operación, resolver sobre los casos no previstos, así como para efectuar las modificaciones a los mismos, además de la aprobación de apoyos sociales con un monto superior al establecido en el numeral 8 del capítulo "5. REQUISITOS".

El Comité tendrá la estructura siguiente:

- Presidencia: Titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.

- Secretaría Técnica: Titular de la Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales.
- Vocal: persona propuesta por la o el titular de la Jefatura de la Oficina del Ejecutivo del Estado.
- Vocal: persona propuesta por la o el titular de la Jefatura de la Oficina del Ejecutivo del Estado.
- Vocal: persona propuesta por la o el titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.

El Comité sesionará un máximo de dos veces ordinarias al mes, a convocatoria de la persona que ocupe la Presidencia; la convocatoria deberá realizarse por lo menos tres días hábiles previo a la fecha en que se programe la sesión. La persona que ocupe la Secretaría Técnica tiene la obligación de remitir las solicitudes que se revisarán en la sesión y el orden del día de esta, por lo menos con tres días hábiles de anticipación.

También se podrán convocar sesiones extraordinarias, en caso de urgencia, en las cuales la persona que ocupe la Presidencia deberá convocar cuando menos con un día hábil de anticipación, justificando el motivo de urgencia y necesidad de la sesión extraordinaria. Junto a la convocatoria, se deberá remitir orden del día y toda la información necesaria para sesionar.

Para que exista quórum en las sesiones, se deberá contar con cuando menos tres integrantes del Comité con voz y voto. Para la aprobación de acuerdos y solicitudes se requiere mayoría simple de los presentes en las votaciones.

La persona que ocupe la Secretaría Técnica deberá levantar minuta de cada sesión, haciendo constar las solicitudes aprobadas y rechazadas, así como los motivos de ello; además de las resoluciones y acuerdos referidos con el orden del día.

Todos los integrantes contarán con voz y voto, con excepción de la persona encargada de la Secretaría Técnica, quien únicamente contará con voz. La o el Presidente del Comité contará con voto de calidad, en caso de empate en las votaciones.

7.2 Instancia Ejecutora

La instancia ejecutora será la Dirección General de Planificación y Control de Apoyos Sociales, quien será la unidad administrativa responsable de coordinar las actividades relacionadas con la recepción de peticiones, dictaminación y asignación de los apoyos, conforme a lo dispuesto en los presentes lineamientos.

7.3 Instancia Responsable

La instancia responsable de la correcta operación y el cumplimiento a lo dispuesto por las disposiciones jurídicas aplicables y por los presentes lineamientos, será la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.

8. PROCESO DE EJECUCIÓN

8.1 Recepción y atención de solicitudes

La Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, a través de la Instancia Ejecutora, será la encargada de llevar a cabo la recepción de solicitudes y efectuar el proceso para la asignación de apoyos, en caso de cumplir con los requisitos, criterios y contar con la disponibilidad presupuestal.

Las personas interesadas en recibir un apoyo social, deberán acudir de manera presencial en horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes a las oficinas que ocupa la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana ubicadas en Comonfort y Dr. Paliza S/N. También se podrán recibir solicitudes mediante atención telefónica, en los casos de personas foráneas a la capital del Estado, al teléfono (662)1084324. En los casos en que se reciban solicitudes de apoyos derivados de giras del Ejecutivo, el personal de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana se deberá comunicar con el o la solicitante vía telefónica o mediante correo electrónico para formalizar la solicitud y realizar el correcto llenado de formatos.

En caso de que la solicitud no contenga la información necesaria, la Instancia Ejecutora deberá solicitar las modificaciones y correcciones al momento de la recepción de la misma; en caso de que la persona no cuente con los requisitos requeridos en el momento de la recepción, se apoyará en lo que se encuentre dentro de las facultades de la instancia, en lo que no pueda apoyar la instancia, se le solicitará a la persona que subsane los requisitos y posteriormente se entregue la solicitud completa, sin ellos se concluye improcedente en el sistema SARA y se remite el documento al área de Archivo.

8.2 Análisis y Notificación de Validación de Solicitudes de Apoyo

La persona titular de la Dirección General de Planificación y Apoyo Social será la responsable de integrar debidamente el expediente de solicitud y proceder a gestionar la aprobación, en caso de proceder, ante la persona titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana o ante el Comité Interinstitucional de Evaluación para la entrega de apoyos sociales, en los casos descritos anteriormente.

Si la solicitud ha sido aprobada, la persona titular de la Dirección General de Planificación y Apoyo Social, inicia el proceso de gestión y pago de los apoyos sociales aprobados, para proceder a su entrega a la persona beneficiaria.

En el proceso de aprobación de apoyos sociales, se procurará la atención y asignación de los apoyos sea equitativa e igualitaria. La Instancia Ejecutora fomentará que los servidores públicos involucrados en la operación de los apoyos sociales promuevan, respeten, protejan y garanticen el ejercicio de los derechos sociales, brindando en todo

momento trato digno y de respeto a la población objetivo, con enfoque de género y en apego a los criterios de igualdad y no discriminación.

8.3 Entrega – Recepción

Para efectuar la entrega de ayudas, personal de la Dirección General de Planificación y Apoyo Social establecerá comunicación con las personas solicitantes para acordar fecha, lugar y hora en que se otorgará.

Para efectuar la entrega del apoyo, es obligatorio que la persona beneficiaria firme de conformidad concluyendo el llenado de la “Constancia de entrega – recepción del apoyo solicitado” (véase Anexo 3) y se proceda a tomar una fotografía como evidencia de la entrega de la ayuda. Lo anterior formará parte del expediente del apoyo social.

8.4 Padrón de personas beneficiarias

La Instancia Ejecutora deberá integrar un padrón de personas beneficiarias, elaborando una versión pública que incluya cuando menos el nombre de la persona beneficiaria y el municipio donde habita, la cual será publicada en el portal web de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, el que se encontrará en <https://oee.sonora.gob.mx>

El mismo deberá publicarse de manera trimestral.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

Derechos

- Recibir la información necesaria, de manera clara y oportuna, con respecto a la operación de la “Entrega de Apoyos Sociales”.
- Recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación alguna.
- Recibir los apoyos sin costo alguno o condicionamiento no contemplado en los Lineamientos de Operación de la Entrega de Apoyos Sociales.
- Tener la seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales y fotografía como evidencia de la recepción del apoyo aprobado, misma que será utilizada para soporte en procesos de auditoría.
- Presentar denuncias, quejas o sugerencias ante las instancias correspondientes por el incumplimiento de los presentes Lineamientos de Operación.

Obligaciones

- Conocer y cumplir la normatividad de la “Entrega de Apoyos Sociales” objeto de los presentes Lineamientos de Operación.
- Proporcionar, bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo con los Lineamientos de Operación.
- Conducirse con respeto y trato amable con el personal involucrado en la operación del proceso de Entrega de Apoyos Sociales.

- Presentarse ante el personal de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana para brindar sus datos y realizar aclaraciones pertinentes.
- Autorizar la toma de una fotografía como evidencia de la recepción del apoyo aprobado, misma que será utilizada para soporte en procesos de auditoría.
- Firmar los documentos que la instancia ejecutora le solicite para el correcto trámite y comprobación del procedimiento de Entrega de Apoyos Sociales.
- Informarse sobre los procedimientos para la presentación de quejas, denuncias o sugerencias.

10. INDICADORES

El avance en cuanto al logro de objetivos y metas en la Entrega de Apoyos Sociales se medirá de acuerdo a los indicadores que se establezcan para el presente procedimiento en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

11. SEGUIMIENTO, CONTROL Y AUDITORÍA

La Instancia Ejecutora realizará el seguimiento físico – financiero de la aplicación de los recursos para entrega de apoyos sociales. Además, habrá de formular trimestralmente, un reporte con el avance físico – financiero de las entregas de apoyos sociales, el cual remitirá al titular de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana y al despacho de la Jefatura de Oficina del Ejecutivo del Estado.

Asimismo, la Instancia Ejecutora deberá elaborar informes periódicos con los resultados de los procesos de control y supervisión, que faciliten el conocimiento oportuno de la situación que prevalece en torno a la ejecución de la entrega de apoyos sociales y al uso de recursos, a fin de orientar la toma de decisiones adecuadas.

Las instancias de fiscalización que en el ámbito de sus respectivas competencias tienen atribuciones y facultades para practicar intervenciones, auditorías, investigaciones de gabinete o de campo a las entregas de apoyos sociales, para verificar el cumplimiento de las normas y disposiciones establecidas en las distintas etapas de ejecución de la entrega de apoyos sociales son: Secretaría de la Contraloría General, el Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización; así como cualquier otra autoridad señalada por la ley para tal efecto.

12. TRANSPARENCIA

Para garantizar la transparencia en el ejercicio de los recursos, la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana dará seguimiento a las acciones y verificará la correcta aplicación del gasto, conforme a estos Lineamientos y la normatividad vigente para el ejercicio del gasto público estatal.

Conforme a las disposiciones establecidas en los capítulos I y II del Título Segundo de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Sonora, así como en los capítulos I y II del Título Segundo de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; al igual que el Padrón de Personas Beneficiadas, el presupuesto y los informes que se generen durante su operación, son de carácter público y estarán disponibles en la dirección electrónica:

<https://oe.e.sonora.gob.mx>.

13. QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

Las quejas, denuncias y/o sugerencias sobre la operación, entrega de apoyos o algún otro aspecto relacionado al procedimiento objeto de los presentes Lineamientos de Operación, podrán ser presentadas por la población beneficiaria o la ciudadanía en general, a través de:

- Buzón de quejas ubicado en: Comonfort s/n entre Dr. Paliza y Dr. Hoeffler, Colonia Centenario, Hermosillo, Son. C.P. 83260
- Al teléfono **(662) 1084324**
- Al correo electrónico: atencionciudadana@sonora.gob.mx
- Mediante la aplicación del Sistema Integral de Quejas, Denuncias y Reconocimientos a la Gestión Pública **DENUNCIAPP**, o mediante correo electrónico denunciapp@sonora.gob.mx

Si la persona denunciante opta por presentar su inconformidad de manera presencial, se le atenderá de lunes a viernes de las 8:00 a las 15:00 horas, en el lugar donde se ubican las oficinas de la Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana.

Toda denuncia deberá contener:

- Datos de la persona denunciante: Nombre y medio de contacto para comunicarle procedencia y avance de su queja o denuncia.
- Datos de identificación del servidor público involucrado, en caso de contar con ellos.
- Narración de los hechos, indicando cómo, cuándo y dónde sucedieron los acontecimientos.

14. INTEGRIDAD Y CONFLICTO DE INTERÉS

El personal que intervenga en la ejecución de las acciones de Entrega de Apoyos Sociales deberá conducirse en apego a lo establecido en el Código de Conducta de las Unidades Administrativas adscritas al Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, al Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal, a la Ley de Responsabilidades y Sanciones del Estado de Sonora y demás disposiciones legales y administrativas aplicables; evitando en todo momento el uso de los apoyos sociales a fines distintos a los establecidos en los presentes lineamientos.

15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El personal que intervenga en la ejecución de las acciones de Entrega de Apoyos sociales es responsable del uso y protección de datos personales de los solicitantes y beneficiarios de los mismos, queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en los presentes lineamientos y en apego a los dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Sonora, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones legales aplicables.

16. ACCIONES DE BLINDAJE ELECTORAL

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.

Los presentes Lineamientos de Operación entrarán en vigor el día de su firma y estarán vigentes para el ejercicio fiscal 2023 o hasta la emisión de nuevas reglas o modificaciones a las presentes.

Hermosillo, Sonora, a 26 de octubre del 2023



CELIDA TERESA LÓPEZ CÁRDENAS
Jefa de Oficina del Ejecutivo del Estado

RESPONSABLE



MARÍA DEL RAYO GAYTÁN SÁNCHEZ
Coordinadora Ejecutiva de Atención Ciudadana

ANEXO 1. SOLICITUD

Hermosillo, Sonora. _____

Dr. Alfonso Durazo Montaña
Gobernador del Estado de Sonora
Presente.-

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y a su vez, solicitarle de la manera atenta apoyo de: _____

Por concepto de: _____

A T E N T A M E N T E

FIRMA Y NOMBRE COMPLETO DEL PETICIONARIO

Vo.Bo. _____



Comonfort entre Dr. Hoeffler y Dr. Paliza S/N, Colonia Centenario, C.P. 83260. Hermosillo, Sonora
atencionciudadana@sonora.gob.mx



ANEXO 2. ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

Fecha: _____

Notas importantes

- Escribir con tinta en letra de molde legible y sin tachaduras ni enmendaduras.
- Los datos contenidos en el presente son meramente informativos.

1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre completo: _____

Edad: _____ Fecha de nacimiento: _____
Día / Mes / Año

Sexo: _____ Estado Civil: _____

Último grado de estudios: _____ Ocupación: _____

Domicilio: _____
Calle y Número Colonia
Municipio C.P. Telefonos

Ubicación entre calles: _____

Pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad:	Persona con Discapacidad	Persona Adulta Mayor	Madre sujeta de Asistencia Social	Población Indígena	Migrante
	()	()	()	()	()

2. MOTIVO DE ESTUDIO

3. ESTRUCTURA FAMILIAR

Nombre completo	Edad	Parentesco	Estado civil	Escolaridad	Ocupación

M

Total de integrantes: _____

4. SITUACIÓN ECONÓMICA

Trabaja actualmente: () () **Número de dependientes**
Sí No **económicos:** _____

Cuenta con Seguridad Social () () ¿Cuál? _____
Sí No

Cuenta con Apoyo Gubernamental: () () ¿Cuál? _____
Sí No

Ingresos Familiares Mensuales		Egresos Familiares Mensuales		
S.M.E.	\$	Alimentación	\$	Déficit
Padre/Madre	\$	Renta o pago de casa	\$	\$ _____
Pareja	\$	Servicios del hogar	\$	
Hermanos(as)	\$	Atención médica	\$	Excedente
Hijos (as)	\$	Educación	\$	\$ _____
Otros	\$	Vestido	\$	
		Transporte	\$	
		Recreación	\$	
		Otros	\$	

5. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

NÚMERO DE PERSONAS QUE HABITAN LA VIVIENDA:		NÚMERO DE HABITACIONES CON LAS QUE CUENTA LA VIVIENDA:	
_____		_____	
LA VIVIENDA ES:	TIPO DE VIVIENDA:	MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN CON EL QUE ESTÁ HECHA LA VIVIENDA:	SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA:
Propia ()	Casa Habitación ()	Mampostería ()	Agua ()
Rentada ()	Departamento ()	Madera ()	Luz ()
Prestada ()	Cuarto de azotea ()	Lámina ()	Drenaje ()
Otro: _____	Otro: _____	Otro: _____	Televisión por cable ()



Comonfort entre Dr. Hoeffer y Dr. Paliza S/N, Colonia Centenario, C.P. 83260. Hermosillo, Sonora
atencionciudadana@sonora.gob.mx

Observaciones sobre la vivienda:

6. DIAGNÓSTICO SOCIAL

AVISO DE PRIVACIDAD

La Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana, con respecto a los datos solicitados a la ciudadanía en general, establece que toda la información proporcionada es estrictamente confidencial y será utilizado exclusivamente para los fines que fueron solicitados.

PROTESTO

Se hace de conocimiento que la información General del solicitante a quien se le protesta para que se conduzca con la verdad y se le advierte de las penas en que incurrirán quienes declaren falsamente ante una autoridad distinta a la judicial, para los efectos anteriores se les da a conocer el contenido del Art. 205 Fracción primera del Código Penal vigente para el Estado de Sonora, que a la letra dice:

- Art. 205.- Se impondrá prisión de dos a seis años y de diez a doscientos días de multa:*
- I. Al que, ante una autoridad pública, distinta de la judicial, o ante notario público en ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas, faltare la verdad. Así como, demás ordenamientos relativos y aplicables del código n mención.*

Nombre y firma del Servidor Público

Nombre y firma o huella digital del Solicitante



Comonfort entre Dr. Hoeffler y Dr. Paliza S/N, Colonia Centenario, C.P. 83260. Hermosillo, Sonora
atencionciudadana@sonora.gob.mx

ANEXO 3. CONSTANCIA DE ENTREGA – RECEPCIÓN DEL APOYO SOLICITADO

 **COORDINACIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN CIUDADANA** 



Hermosillo, Sonora _____

Recibí por parte del Gobierno del Estado, por conducto de la **Coordinación Ejecutiva de Atención Ciudadana** Apoyo de:

Por _____ concepto _____ de:

Entrega:

Nombre y firma del servidor público

Recibí:

Nombre completo, firma y huella del solicitante

Vo.Bo. _____



Comonfort entre Dr. Hoeffler y Dr. Paliza S/N, Colonia Centenario, C.P. 83260. Hermosillo, Sonora
atencionciudadana@sonora.gob.mx



ANEXO 4. GLOSARIO

Ayuda Asistencial: son apoyos extraordinarios para coadyuvar a cubrir las necesidades de ingreso inmediato de personas afectadas por algún desastre natural, que requieren atender de manera inmediata sus necesidades de alimentación, salud, rehabilitación de vivienda, etc.

Ayudas Sociales: es un mecanismo para combatir las desigualdades e injusticias que dañan los derechos fundamentales de las personas y familias. De este modo, se convierte en una herramienta para que se pueda vivir dignamente.

Apoyos Sociales: se refiere al apoyo económico, o de orientación que requiere alguna persona para salir de alguna situación vulnerable.

Bienestar Social: el estado de bienestar social se refiere al conjunto de factores que se conjugan para para que las personas integrantes de una sociedad puedan satisfacer sus necesidades básicas, y en consecuencia, tener óptima calidad de vida.

Carencias Sociales: situación en la que una persona no cuenta con lo necesario para ejercer sus necesidades básicas, como el derecho a la salud, a la vivienda, a la educación, alimentación, y empleo remunerado.

Corresponsabilidad: la participación y la responsabilidad compartida de la ejecución de las acciones para el desarrollo social, tanto para quienes ejecutan recursos, como para quienes reciben esos beneficios.

Criterios de Elegibilidad: son las condiciones o características que determinan si una persona puede acceder a un apoyo o servicio, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la instancia que facilita el apoyo.

Derechos y Obligaciones de las Personas Beneficiarias: es el derecho que tiene la persona beneficiaria a ser tratada con respeto, a estar informada en tiempo y forma, recibir apoyo sin ningún tipo de condicionamiento, y resguardar sus datos personales, así mismo, la persona beneficiaria se obliga a proporcionar la información requerida y a brindar al personal un trato digno y respetuoso a la persona que atiende su solicitud.

Equidad de Género: se refiere al principio conforme al cual mujeres y hombres acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes, oportunidades y servicios de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

Estrategia Transversal: la estrategia transversal es la base sobre la cual están fundamentados los planes presupuestarios y parte del criterio de atravesar cualquier condición o situación de las personas que solicitan un apoyo para un bienestar social.

Interculturalidad: el enfoque intercultural, parte del principio básico de integrar a todas las personas, valorando sus diferencias para integrarlas a la riqueza cultural que les caracteriza

Necesidades Inmediatas: son las necesidades que se consideran prioritarias de acuerdo con los lineamientos para la entrega de apoyos sociales establecidos en los criterios de elegibilidad.

Personas en Condición de Pobreza: es aquella persona considerada como elegible para los apoyos sociales, debido principalmente a que su situación económica le impide satisfacer sus necesidades básicas de acceso a la salud, la alimentación, vivienda, vestido, y/o a un empleo digno y bien remunerado.

Perspectiva de Género: concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar, la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las mujeres, y que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la equidad de género.

Población Objetivo: es el subconjunto de la población potencial a la que se tiene planeado atender, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en la normativa.

Población Vulnerable: Grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física, mental o social.

Pobreza Extrema: condición en la que las personas se encuentra en al menos tres carencias de las señaladas en los seis indicadores de rezago: educativo, acceso a los servicios de salud, a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos y acceso a la alimentación, y su ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades alimentarias y no alimentarias básicas.

Política Social: la política social hace referencia a la rama de la política que se ocupa de detectar y solucionar los problemas sociales que afectan a una población. Hacer política social es la forma más estructurada de definir recursos y estrategias a favor de las personas más desprotegidas.

Programas de Bienestar Social: un programa de bienestar social se desprende de una política pública que pretende abatir la brecha de desigualdad y de favorecer el bienestar de la sociedad.

Transparencia: es la obligación que tiene el Estado de informar y dar cuentas a la ciudadanía sobre su actuación y el manejo de los recursos.