

# S.O.S

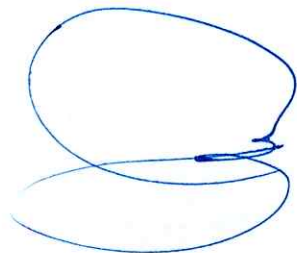

## Servicio de Orientación Sicológica

MANUAL DE OPERACIONES SERVICIOS  
DE ORIENTACIÓN SICOLOGICA S.O.S  
SISTEMA DIF MAZATLÁN.

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. GLOSARIO .....	2
3. OBJETIVO .....	3
4. MARCO JURÌDICO Y SU FUNDAMENTO .....	4
5. LINEAMIENTOS.....	6
5.1 Cobertura .....	6
5.2 Población Objetivo .....	6
5.3 Cuota de recuperación .....	6
6. PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA .....	6
6.1. Inicio de procedimiento .....	6
6.2. Evaluación inicial .....	6
6.3. Criterios de ingreso al Servicio de Orientación Sicológica.....	7
6.4. Ingreso del usuario .....	7
6.5 Duración de la sesión sicológica.....	8
6.6 Pago de la cuota de recuperación .....	8
7. PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL SERVICIO DE TERAPIA DE LENGUAJE.....	8
7.1. Inicio de procedimiento .....	8
7.2. Evaluación inicial .....	8
7.3. Criterios de ingreso al Servicio de terapia de lenguaje. ....	8
7.4. Ingreso del usuario .....	9
7.5 Duración de la sesión sicológica.....	9
7.6 Pago de la cuota de recuperación .....	9
8. PROCEDIMIENTO EN PSICOEDUCACIÓN DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLOGICA.....	10
8.1 Banco de temas; pláticas preventivas en psicoeducación .....	10
8.2 Inicio de procedimiento (Para brindar las pláticas en escuelas, comunidades y/o empresas e instituciones).....	11
9. OBLIGACIONES DEL PERSONAL, DEL PSICÓLOGO Y DEL TERAPEUTA DE LENGUAJE DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN SICOLOGICA .....	11

9.1. Obligaciones .....	11
10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.....	12
10.1. Derechos de los usuarios .....	12
10.2. Son obligaciones de los usuarios: .....	12
11. ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS Y LA COMUNIDAD.....	13
12. BAJA DE USUARIOS.....	13
13. INSTANCIAS PARTICIPANTES .....	14
13.1. Instancia responsable y ejecutora.....	14
13.2. Instancia Normativa.....	14
13.3. Control y Vigilancia .....	14
14. MECÁNICA OPERATIVA.....	14
14.1 De la Instancias: .....	14
14.2 Integración de expedientes.....	14
15. GASTOS DE OPERACIÓN .....	15
16. AVANCES FÍSICOS FINANCIEROS .....	15
17. TRANSPARENCIA .....	15
18. QUEJAS Y DENUNCIAS .....	15
19. TRANSITORIOS .....	16



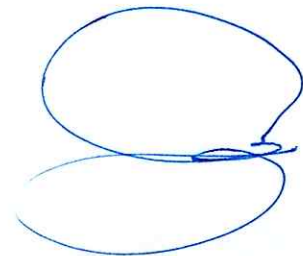
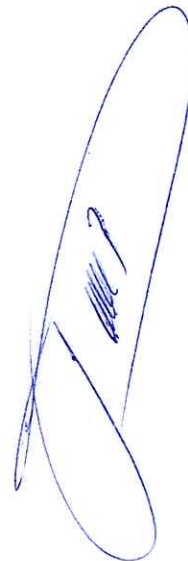
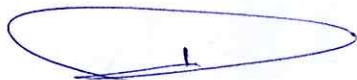
# 1. INTRODUCCIÓN

El presente instrumento contiene un Marco Jurídico, de actuación y objetivo general y funciones específicas del Servicio de Orientación Sicológica del Sistema DIF Mazatlán, para la atención y orientación psicológica de los usuarios del programa.

De igual manera contiene los lineamientos de operación y actuación del programa, que debe atender el personal que forma parte de este en todo momento

## 2. GLOSARIO

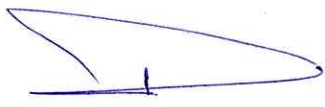
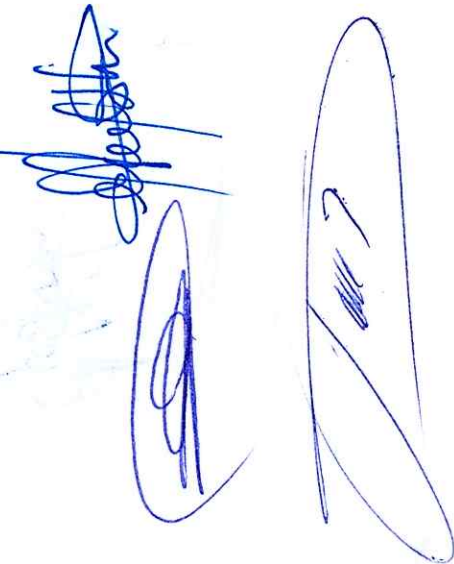
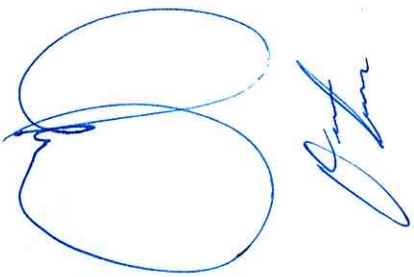
- a) Coordinador: El encargado de dirigir al personal del Servicio de Atención Psicológica, terapia de lenguaje y psicoeducación, así como su operación y administración.
- b) Sistema: El Sistema DIF Mazatlán.
- b) SOS: Servicios de Orientación Sicológica del Sistema DIF Mazatlán.
- c) Usuario: La persona física que reciba la atención sicológica del Sistema de Orientación Sicológica del Sistema DIF Mazatlán



### 3. OBJETIVO

Brindar apoyo psicológico a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, maestros y público en general, terapias y asesorías psicológicas y/o de lenguaje, proporcionándoles estrategias que les permitan afrontar los problemas con actitud positiva y desarrollen y potencien sus capacidades contribuyendo así en un mejoramiento en su calidad de vida.

Así como también de manera preventiva brindar platicas, talleres y/o capacitaciones en temas de salud mental y manejo de emociones desde el área de psicoeducación.



## 4. MARCO JURÌDICO Y SU FUNDAMENTO

CONSTITUCIÒN POLÌTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

ART. 1, 4 y demás relativos.

CONSTITUCIÒN POLÌTICA DEL ESTADO DE SINALOA.

ART. 4, 4 Bis y demás relativos.

DECRETO No. 9 DE CREACIÒN DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE MAZATLÀN SINALOA.

ART. 5 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII.

LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE SINALOA.

ART. 2, 3 y demás relativas.

REGLAMENTO DEL GOBIERNO MUNICIPAL (REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÒN PÙBLICA MUNICIPAL).

ART. 3, 34, 35 capítulo V de la Administración pública descentralizada.

LEY DE ASISTENCIA SOCIAL.

Capítulo II ART. 4, 5, 6, 7, 8, 9 Y 10; capítulo III art. 12, 15 y demás relativos.

LEY GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL.

ART. 1, 2,3, 6, 7, 8, 9, 10 y demás relativos.

LEY GENERAL DE SALUD.

ART. 1, 1 Bis, 2 fracción I y demás relativos

LEY GENERAL DE POBLACIÒN.

ART. 1, 2, 3, 4 y demás relativos

LEY GENERAL DE VÌCTIMAS.

ART. 1, 2, 3, 4 y demás relativos

LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

ART. 1, 2, 3, 5, 6 y relativos.

LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÒN PÙBLICA.

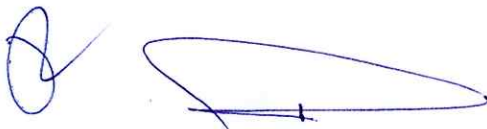
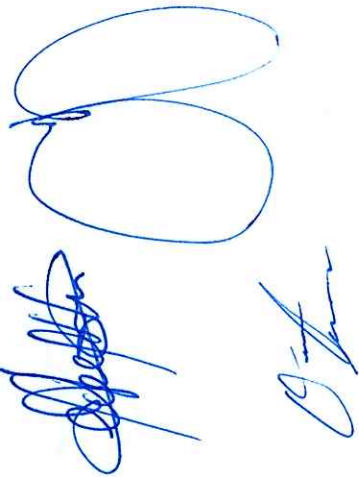
ART. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 23, 24, 25, 26 y demás relativos.

LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE SINALOA.

ART. 1, 2, 3, 4, 7, 8 y demás relativos.

LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE SINALOA.

ART. 1, 2, 3 y demás relativos.





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE MAZATLÁN.

## 5. LINEAMIENTOS

### 5.1 Cobertura

SOS tendrá cobertura en el municipio de Mazatlán, Sinaloa, México, así como en todas las sindicaturas, ejidos y poblados que formen parte de este.

### 5.2 Población Objetivo

Niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, que así lo requieran por presentar trastornos emocionales derivado de problemas sociofamiliares, así como a niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores con problemas de lenguaje.

### 5.3 Cuota de recuperación

La cuota de recuperación que deberá enterar el usuario, por cada sesión psicológica que le proporcionen los psicólogos de SOS será la cantidad de \$100.00 (Cien pesos 00/100 Moneda nacional).

Los usuarios de bajos recursos podrán solicitar la condonación de hasta el 50% de la cuota de recuperación previamente descrito, previo estudio socioeconómico elaborado por personal del sistema y/o de SOS.

## 6. PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

### 6.1. Inicio de procedimiento

El pretense usuario podrá solicitar verbalmente el servicio de SOS, en las instalaciones del sistema, ya sea vía telefónica o presencial.

### 6.2. Evaluación inicial

Una vez ingresada la solicitud del pretense usuario, un psicólogo de SOS deberá realizar una evaluación psicológica, para determinar la problemática a la que acude, y, en su caso, determinar si puede ser atendido por SOS y el tipo de atención que requiere.

### 6.3. Criterios de ingreso al Servicio de Orientación Sicológica

Una vez efectuada, la evaluación inicial del pretense usuario, esta deberá ser remitida al coordinador de SOS, para efectos de que apruebe si puede ser atendido por el programa de referencia.

El coordinador de SOS debe aprobar el ingreso de pretensos usuarios de SOS, salvo en los siguientes casos:

- a) Derivado de la evaluación inicial se detecte que el pretense usuario posee enfermedad siquiátrica y/o requiere atención siquiátrica; y
- b) Derivado de la evaluación inicial se detecte que su problema deriva del consumo de estupefacientes y sicotrópicos.

En caso de que se actualicen, los supuestos señalados en el inciso a) y/o b), el personal de SOS deberá avisarle vía telefónica, correo electrónico y/o presencial al pretense usuario las razones por las que no se admitió su ingreso, y posteriormente gestiones necesarias para remitir al usuario, canalizándolo a las instancias correspondientes para su debida atención.

En el caso de que, con motivo de la evaluación inicial efectuada a menores de edad, se detecte que este sufre cualquier tipo de violencia, se hará saber de conocimiento al coordinador de SOS, para que informe a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema de esto último, para que determine lo conducente.

### 6.4. Ingreso del usuario

Una vez aceptado el usuario, el personal de SOS, deberá de remitirlo con uno de los sicólogos adscritos a SOS, quien será el que le proporcione la atención sicológica al usuario durante su periodo de terapia.

Asimismo, el sicólogo de SOS determinará y le informará al usuario los horarios y días, en que el usuario recibirá sus sesiones, las cuales podrán efectuarse de forma semanal, quincenal y/o mensual, de conformidad con su carga de trabajo y la complejidad de la problemática del usuario, misma sesión que deberá ser confirmada un día antes de su cita, ya sea vía telefónica o presencial.

Además, en su primera sesión sicológica, el usuario deberá firmar un consentimiento informado, con la cual se garantizará que la información que proporcione será de carácter confidencial.

Si es menor de edad serán los progenitores o quien ostente la facultad legal para autorizar lo anterior.

## 6.5 Duración de la sesión psicológica.

Todas las sesiones psicológicas que se le efectúen a los usuarios tendrán una duración de 01 hora como máximo, la cual será respetada en todo momento por el sicólogo de SOS y el usuario.

## 6.6 Pago de la cuota de recuperación

Previo al ingreso de cada sesión psicológica, el usuario deberá erogar la cuota de recuperación a que se hace alusión el punto 5.3 del presente instrumento, para poder acceder a la sesión, misma será entregada al personal de SOS.

En caso de que el usuario, no pueda cubrir la cuota previamente señalada, solicitara que se le aplique un estudio socioeconómico para determinar si puede ser exonerado total o parcial de la cuota.

# 7. PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL SERVICIO DE TERAPIA DE LENGUAJE

## 7.1. Inicio de procedimiento

El pretense usuario podrá solicitar verbalmente el servicio de terapia de lenguaje, en las instalaciones del sistema, ya sea vía telefónica o presencial,

## 7.2. Evaluación inicial

Una vez ingresada la solicitud del pretense usuario, un terapeuta de lenguaje de SOS deberá realizar una valoración, para determinar la problemática a la que acude, y, en su caso, determinar si puede ser atendido por SOS y el tipo de atención que requiere.

## 7.3. Criterios de ingreso al Servicio de terapia de lenguaje.

Una vez efectuada, la evaluación inicial del pretense usuario, esta deberá ser remitida al coordinador de SOS, para efectos de que apruebe si puede ser atendido por el programa de referencia.

El coordinador de SOS debe aprobar el ingreso de pretensos usuarios de SOS, salvo en los siguientes casos:

- a) Derivado de la evaluación inicial se detecte que el pretense usuario posee enfermedad psiquiátrica y/o requiere atención psiquiátrica; y
- b) Derivado de la evaluación inicial se detecte que su problema deriva del consumo de estupefacientes y psicotrópicos.

De los supuestos señalados en el inciso a) y/o b), el personal de SOS deberá avisarle vía telefónica, correo electrónico y/o presencial al pretense usuario las razones por las que no se admitió su ingreso, y posteriormente realizar las gestiones necesarias para remitir al usuario, canalizándolo a las instancias correspondientes para su debida atención.

En el caso de que, con motivo de la evaluación inicial efectuada a menores de edad, se detecte que este sufre cualquier tipo de violencia, se hará de conocimiento al coordinador de SOS, para que informe a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema DIF Mazatlán, para que determine lo conducente.

#### 7.4. Ingreso del usuario

Una vez aceptado el usuario, el personal de SOS, deberá de remitirlo con uno de los terapeutas del lenguaje adscritos a SOS, quien será el que le proporcione la atención al durante su periodo de terapia.

Asimismo, el terapeuta de SOS determinará y le informará al usuario los horarios y días, en que el usuario recibirá sus sesiones, las cuales podrán efectuarse de forma semanal, quincenal y/o mensual, de conformidad con su carga de trabajo y la complejidad de la problemática del usuario, misma sesión que deberá ser confirmada un día antes de su cita, ya sea vía telefónica o presencial.

Además, en su primera sesión de terapia de lenguaje, el usuario deberá firmar el consentimiento informado, con el cual se garantizará que la información que proporcione será de carácter confidencial.

Si es menor de edad serán los progenitores o quien ostente la facultad legal para autorizar lo anterior.

#### 7.5 Duración de la sesión psicológica.

Todas las sesiones de terapia de lenguaje que se le efectúen a los usuarios tendrán una duración de 1 hora como máximo, la cual será respetada en todo momento por el terapeuta de lenguaje de SOS y el usuario.

#### 7.6 Pago de la cuota de recuperación

Previo al ingreso de cada sesión de terapia de lenguaje, el usuario deberá erogar la cuota de recuperación a que se hace alusión el punto 5.3 del presente instrumento, para poder acceder a la sesión, misma que será entregada al personal de SOS.

En caso de que el usuario, no pueda cubrir la cuota previamente señalada, solicitará que se le aplique un estudio socioeconómico para determinar si puede ser exonerado total o parcial de la cuota.

## 8. PROCEDIMIENTO EN PSICOEDUCACIÓN DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.

### 8.1 Banco de temas; pláticas preventivas en psicoeducación

- DEPRESIÓN Y ANSIEDAD
- AUTOESTIMA
- DESARROLLANDO LA AUTOESTIMA DE MI HIJO
- SALUD EMOCIONAL
- ¿CÓMO DESARROLLAR MI INTELIGENCIA EMOCIONAL?
- EMPODERAMIENTO EN LA MUJER
- RELACIONES TÓXICAS
- VIOLENCIA EN EL NOVIAZGO
- COMUNICACIÓN ASERTIVA
- INCLUSIÓN
- EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO
- ¿CÓMO MANEJAR EL ESTRÉS?
- HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES
- VALORES INSTITUCIONALES
- ADICCIONES
- CIBERBULLYING
- CUTTING EN JÓVENES
- EFECTOS DE LA INTIMIDACIÓN EN EL NIÑO
- EL RETO DE APRENDER A CONVIVIR
- RELACIONES PELIGROSAS
- SALUD SEXUAL
- SEXTING
- TALLER RELACIONES TÓXICAS Y ALGO MAS...
- FOBIA SOCIAL
- TRASTORNOS ALIMENTICIOS
- MIEDOS Y FOBIAS
- DUELO
- PSICOEDUCACIÓN: CÓMO INFLUYEN LOS PENSAMIENTOS EN LAS EMOCIONES Y CONDUCTAS
- ENTRENAMIENTO EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- MANEJO DE LAS EMOCIONES
- CUIDANDO A MI YO
- PREVENCIÓN DEL SUICIDIO
- SOMATIZANDO MIS EMOCIONES
- TRASTORNO OBSESIVO COMPULSIVO
- COMUNICACIÓN FAMILIAR Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- COMO CRIAR HIJOS FELICES
- ADOLESCENTES ¿Y AHORA QUÉ?
- CLIMA LABORAL
- DEPENDENCIA Y CODEPENDENCIA
- TRASTORNOS DE PERSONALIDAD
- CÓMO CONVIVIR CON UNA PERSONA ENFERMA
- EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL, PERSONAL Y LA SALUD DE LOS EMPLEADOS
- ESCUELA PARA PADRES
- ACOSO SEXUAL EN EL LUGAR DE TRABAJO

## 8.2 Inicio de procedimiento (Para brindar las pláticas en escuelas, comunidades y/o empresas e instituciones)

- 1.- Las escuelas, comunidades, empresas e instituciones pueden solicitar el servicio por medio de un escrito libre, presentándolo en Dirección General del Sistema DIF Mazatlán; otra opción es que el Coordinador de SOS se acerque a ofrecer los servicios y pláticas que el Servicio de orientación psicológica, psicoeducación y terapia de lenguaje puede brindar.
- 2.- Una vez acordada la plática preventiva de psicoeducación, se elabora un cronograma de actividades de los días y horas que la institución, empresa, escuela o comunidad desea que se imparta la plática o bien el mismo coordinador le hace la sugerencia.
- 2.- Una vez establecido el cronograma, el coordinador elabora la plática, en conjunto con su personal y asigna al responsable de impartirlo.
- 3.- Se integra ese taller al cronograma de actividades que se entrega a Dirección General del Sistema DIF.
- 4.- Durante la plática el responsable de impartirlo deberá tomar las evidencias necesarias para que estas sirvan para presentación y cumplimiento de metas del Programa.

## 9. OBLIGACIONES DEL PERSONAL, DEL PSICÓLOGO Y DEL TERAPEUTA DE LENGUAJE DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

### 9.1. Obligaciones

#### a) El coordinador:

- Dirigir la operación y administración de SOS.
- Atender las indicaciones que le proporcione la Dirección General del Sistema.
- Verificar que el personal cumpla con las obligaciones establecidas en el presente instrumento.
- Implementar estrategias que mejoren la calidad en el servicio proporcionado.

#### b) El personal de SOS deberá:

- Tratar con respeto, calidad y calidez al usuario;
- Canalizar al usuario con el psicólogo que se haya asignado;

- Efectuar el cobro de la cuota de recuperación; y
- Guardar completa reserva sobre la información personal del usuario, los motivos de consulta y la identidad de estos, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales y en el presente instrumento.

c) El psicólogo y terapeuta de lenguaje de SOS:

- Atender con profesionalismo a los usuarios;
- Promover el desarrollo personal y el mejor ejercicio de las potencialidades de cada usuario;
- Guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los usuarios, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales y en el presente instrumento;
- Llevar registro en las historias clínicas y demás acervos documentales de los usuarios;
- Actualizar y mantener en sitio cerrado y con la debida custodia los expedientes de los usuarios;
- No recibir regalos y/o cualquier clase de incentivo por parte del usuario;
- No cobrar cualquier otra clase de cuota u honorario al usuario;
- En el caso de los menores, informar al coordinador de SOS y a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema, cualquier caso de violencia que se detecte durante las sesiones psicológicas y/o terapias de lenguaje; y
- Promover el desarrollo de las facultades cognoscitivas que lleven al usuario a una integración social.


## 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### 10.1. Derechos de los usuarios

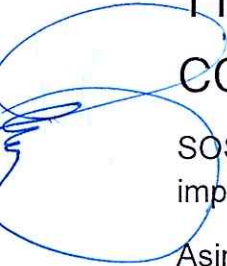
- a) Ser atendido con calidad y calidez, así como con respeto;
- b) Recibir las sesiones psicológicas por parte del psicólogo de SOS y/o atención en terapia del lenguaje por parte del terapeuta de lenguaje; y
- c) Las demás que señale el presente instrumento.

### 10.2. Son obligaciones de los usuarios:

- a) Atender las indicaciones del personal de SOS;

- 
- c) Respetar los horarios de las sesiones psicológicas y/ o terapias de lenguaje programadas por el psicólogo y/o terapeuta de lenguaje de SOS;
  - d) Cubrir la cuota de recuperación señalada en el presente instrumento; y
  - e) Las demás que señale esta normatividad.

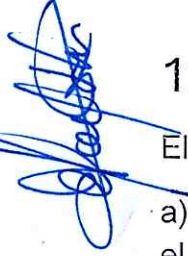
## 11. ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS Y LA COMUNIDAD



SOS podrá realizar terapias grupales de forma gratuita a sus usuarios, de temas que impulsen y generen beneficios a las problemáticas por las que son tratados.

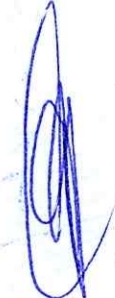
Asimismo, SOS podrá realizar platicas en instituciones educativas y privadas, centro de asistencia y/o en cualquier lugar que determine este último, sobre diversos temas sociales en beneficio de la comunidad.

## 12. BAJA DE USUARIOS



El coordinador de SOS podrá dar de baja a los usuarios en los siguientes casos:

- a) Cuando el usuario no cubra al menos 3 veces la cuota de recuperación señalada en el presente instrumento de forma consecutiva;
- b) Cuando el usuario no asista a 3 sesiones terapéuticas consecutivas en los horarios asignados por el psicólogo a su cargo;
- c) Cuando haya sido dado de alta por el psicólogo de SOS. Para ello deberá informar previamente al coordinador de SOS de lo señalado;
- d) Por no atender las indicaciones del personal de SOS; y
- e) Cuando incumpla con lo señalado en el presente instrumento.



El coordinador de SOS deberá de notificar de forma inmediata su baja al usuario de forma fundada y motivada, vía correo electrónico, telefónico, por oficio y/o presencial de lo anterior, siendo de preferencia a través de correo electrónico y por oficio.



## 13. INSTANCIAS PARTICIPANTES

### 13.1. Instancia responsable y ejecutora

La instancia ejecutora y responsable de SOS será el Sistema, por conducto de la persona que designe como coordinadora de la primera mencionada.

### 13.2. Instancia Normativa

La Dirección de Gobierno y Asuntos Jurídicos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa, a través de su titular será la Instancia facultada para interpretar las presentes reglas de operación, así como resolver los casos no previstos en las mismas.

### 13.3. Control y Vigilancia

El Órgano Interno de Control del sistema, será la responsable de la supervisión directa de las acciones, así como de verificar que en su ejecución se cumpla con la normatividad aplicable.

## 14. MECÁNICA OPERATIVA

### 14.1 De la Instancias:

La instancia responsable efectuará las siguientes actividades:

- a) Integrará expediente de los Usuarios; y
- b) Le dará seguimiento a SOS del cumplimiento de sus obligaciones.

La instancia ejecutora aplicará las presentes reglas de operación.

### 14.2 Integración de expedientes.

El sicólogo y/o el terapeuta de lenguaje de SOS deberá elaborar e integrar un expediente por cada usuario, el cual, de manera enunciativa y no limitativa, deberá contener al menos, la siguiente documentación:

- a) Solicitud de ingreso;
- b) Evaluación inicial del usuario;
- c) Estudio socioeconómico, en su caso;
- d) Oficio de consentimiento informado;
- e) Comprobantes de pago de las cuotas de recuperación;

- f) Constancia de aviso a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema, en caso de que se advierte presenta signos de cualquier tipo de violencia;
- g) Datos de los familiares, en el caso de menores de edad;
- h) Reportes de sesiones psicológicas;
- i) Evaluaciones psicológicas;
- j) Actividades efectuadas por el usuario durante las sesiones psicológicas;
- k) Alta del usuario; y
- l) Fotografía Infantil del usuario.

## 15. GASTOS DE OPERACIÓN

Para el desarrollo de las acciones correspondientes a la planeación, operación, supervisión, seguimiento y evaluación externa de SOS, el Sistema deberá destinar los recursos que para tal efecto se hayan autorizado en el Presupuesto de Egresos correspondiente.

## 16. AVANCES FÍSICOS FINANCIEROS

El Sistema deberá elaborar trimestralmente el reporte escrito sobre el avance físico y financiero de las acciones bajo su responsabilidad, así como cumplimiento de sus metas, durante los primeros 15 días hábiles del mes inmediato posterior al periodo que se reporta, debiendo remitirlo al Órgano Interno de Control del Sistema.

## 17. TRANSPARENCIA

Las presentes Reglas de Operación serán publicadas en la Plataforma Nacional de transparencia por conducto de la Unidad de Transparencia del Sistema, así mismo estarán disponibles en las páginas electrónicas de la dependencia con el objetivo de garantizar el derecho a la información.

## 18. QUEJAS Y DENUNCIAS

Los usuarios podrán presentar quejas y denuncias ante las instancias correspondientes sobre cualquier hecho, acto u omisión que produzca o pueda producir daños al ejercicio de sus derechos establecidos en las presentes reglas y de la demás normatividad aplicable.

Las quejas y denuncias se podrán presentar en él: Buzón de Quejas y Denuncias ubicado dentro de las Instalaciones del Sistema DIF Mazatlán, en Dirección General.

Domicilio: Benito Juárez S/N, col. Centro (Int. Palacio Federal) C.P. 82000

Teléfono (52) 669 915-80-00 Mazatlán, Sinaloa.

Horario: 8:00 a 16:00 horas.

## 19. TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Las presentes Reglas de Operación entrarán en vigor al día hábil siguiente de su aprobación por la Junta directiva.

**SEGUNDO.-** SOS está sujeto a la disponibilidad del Presupuesto de Egresos del Ejercicio Fiscal correspondiente