

# COMERCIALIZACIÓN DE CRIAS DE PECES DULCEACUICOLAS

Este es nuestro compromiso con usted:

Con el propósito de transparentar la gestión pública y combatir la corrupción, así como lograr que esté satisfecho con nuestro servicio, el **Instituto de Acuicultura del Estado de Sonora, O.P.D.**, por este conducto expide la presente **Carta Compromiso al Ciudadano**, para la **Comercialización de Crías de Peces Dulceacuícolas**, que ofrece la **Dirección de Promoción y Capacitación**, cumpla con las siguientes características:

## Oportuno

La entrega de crías será calendarizada por mutuo acuerdo y estará sujeta a la disponibilidad de las mismas acorde al programa operativo en los centros de producción. El tiempo de respuesta a su solicitud para programar la entrega, será en 30 minutos si hay existencia de productos.

## Confiable

Las crías por el Centro Acuícola del Estado de Sonora (CAES), están sujetas a un estricto control sanitario y de calidad.

## Transparente

El personal que lo atienda estará debidamente identificado; no le solicitara ningún requisito adicional o compensación monetaria. Ninguno de nuestros servicios se paga en efectivo, todo se hace a través de la cuenta establecida.

## Reglas de atención al público

Las solicitudes de tilapia, se realizan vía telefónica, correo electrónico o personalmente en nuestras oficinas; posteriormente se verifica el inventario con el Centro Acuícola del Estado de Sonora; se elabora la cotización y se envía al cliente, los productos se venden al contado. Una vez hecho el depósito se realiza la factura, se acuerda y se programa la entrega con personal de la Dirección Técnica.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

- 1 Solicitud vía telefónica **01 (662) 217-19-37 y 213-34-52** o correo electrónico **ricardo.gonzalez@sonora.gob.mx**
- 2 Pago del importe del producto, gastos de empaque y envío.
- 3 Proporcionar datos fiscales para facturación.

**Nota:** Debe cubrir el costo de empaque y envío, que depende de la cantidad de organismos y la distancia al sitio de siembra.

## Costos:

Precios de peces por una pulgada:

- Tilapia revertida ..... \$ 0.80 c/u
- Tilapia normal ..... \$ 0.60 c/u

El trámite deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en esta Carta Compromiso; en caso contrario, tiene el derecho de exigir su cumplimiento ante: la **Lic. Estela Ochoa Figueroa**, Directora de Promoción y Capacitación, y/o **Lic. Ricardo Francisco González Valencia**, Subdirector Técnico, en Comonfort y Paseo del Canal S/N, 2° nivel, ala Sur, edificio Sonora, Centro de Gobierno, Hermosillo, Sonora o llame a los teléfonos: (662) 213-34-52 y 217-19-37; o envíela al correo electrónico: **estela.figueroa@sonora.gob.mx** y/o **ricardo.gonzalez@sonora.gob.mx**

En caso de no recibir respuesta favorable, puede presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en: **Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas**, Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2° nivel, ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora o llame a los teléfonos: (662) 213-31-89 o 01 800 HONESTO (01 800 466-3786), o envíela al correo electrónico: **respuestadecides@sonora.gob.mx** o al portal: **decides.sonora.gob.mx**

Nuestra tarea principal es brindarte un servicio de calidad, estamos mejorando para ti, queremos que a tu regreso a estas oficinas lo hagas con la seguridad que aquí te atenderemos y resolveremos efectivamente, porque es nuestra obligación atenderte y lo hacemos gratamente.

Nos interesa mucho atenderle bien, ayúdenos informando cualquier incumplimiento a este compromiso.

Atentamente:

**Dr. Marco Linné Unzueta Bustamante**  
Director General

**M. C. Denisse Alejandra Trujillo Villalba**  
Directora Técnica