

# ASESORÍA LEGAL

Ciudadana, este es nuestro compromiso con usted:

Con el propósito de ofrecerte una mejor atención y lograr así la satisfacción con nuestro servicio, el Instituto Sonorense de la Mujer, expide la presente Carta Compromiso a la Ciudadanía, para que el servicio de Asesoría Legal que se solicite en ésta oficina, cumpla con las siguientes características:

## Oportuno

El personal del área, atenderá a las personas que solicitan el servicio por primera vez en un plazo máximo de 3 horas.

## Confiable

La persona usuaria del servicio cuenta con la mayor confidencialidad de la información que proporciona.

## Respetuoso

El servicio se brindará sin juicio moral, religioso o político, basado estrictamente en las necesidades y situaciones específicas de la persona que solicite el servicio.

## Amable

El trato otorgado por parte del personal será con amabilidad en un marco de tolerancia, con el fin de crear esa confianza y atender mejor las problemáticas de las personas solicitantes.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

**1**

Ser una persona en situación vulnerable o en circunstancias que afecten su integridad física, moral, patrimonial o que se atente contra cualquiera de sus derechos humanos con motivo de género.

**2**

Solicitar el servicio personalmente o a los teléfonos (662) 217-49-86 o 212-38-91.

## Servicios Gratuitos

El servicio que solicitas debe ser brindado de acuerdo a lo estipulado en este documento; en caso contrario tienes derecho a exigirlo, presentándote a exponer tu caso ante la Lic. Idalia Martínez Gracia, Directora de Derechos del Instituto Sonorense de la Mujer, en Blvd. Paseo Río Sonora y Comonfort, Centro de Gobierno, Edificio Estatal, Tercer Piso, Ala Norte, Col. Villa de Seris, Hermosillo, Sonora; o al correo electrónicos: [ism.sonora@hotmail.com](mailto:ism.sonora@hotmail.com), Teléfonos (662) 212-03-40 y 212-79-14,

Si lo consideras conveniente puedes presentar tu inconformidad ante el Órgano de Control Interno y Desarrollo Administrativo del Instituto Sonorense de la Mujer, en el Centro de Gobierno, Edificio Estatal, Tercer Nivel, Ala Norte, Blvd. Paseo Río Sonora y Comonfort, Hermosillo, Sonora, Teléfonos (662) 212-03-40 y 212-79-14

En caso de no recibir respuesta favorable puede dirigirse a la Secretaría de la Contraloría General, a la Dirección General de Contraloría Social ubicada en Comonfort y Paseo Río Sonora, Edificio Hermosillo, 2do Nivel, donde se le atenderá, dará seguimiento a su denuncia y responderá en tiempo y forma, o al teléfono HONESTO (01 800 46 63 786).

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 de que aquí te atenderemos y resolveremos efectivamente, porque es tu derecho y lo hacemos gratamente.

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