

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, 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.