

# ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ASESORÍA JURÍDICA DEL ADULTO MAYOR

**Este es nuestro compromiso con usted:**

Con los propósitos de transparentar la gestión pública, combatir la corrupción y lograr su satisfacción con nuestro servicio, el **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora** expide la presente **Carta Compromiso con la Ciudadanía**, para que el trámite: **Asesoría Jurídica del Adulto Mayor**, a cargo de la Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor, cumpla con las siguientes características:

## Oportuno

Se proporcionará la asesoría en 45 minutos a partir de la recepción de su solicitud de atención, en la oficina de Trabajo Social, posteriormente se turna a las áreas de asistencia jurídica y psicología.

## Confiable

El personal que lo(a) atiende está capacitado y especializado para brindarle una atención personalizada, amable, le escuchará y le tratará en forma respetuosa y con disposición para aclarar todas sus dudas relacionada con la asesoría jurídica.

## Transparente

El personal que lo(a) atiende se encuentra debidamente identificado con su gafete y no le solicitará ninguna retribución o pago alguno por la prestación de su servicio.

## Reglas de atención al público

La Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor brinda el servicio de asesoría jurídica, gestión ante autoridades competentes y acuerdos de mediación familiar en beneficio de las personas adultas mayores, los trámites se turnan primero al área de Trabajo Social para la apertura de la solicitud de atención. Dicho departamento realiza las investigaciones pertinentes para la fundamentación de la situación familiar, posteriormente se turna al área de Asistencia Jurídica para citar a las partes correspondientes para llevar los acuerdos en beneficio del adulto mayor, estos mismos quedan asentados en una comparecencia, por lo que se le da seguimiento en las área de trabajo social, psicología y jurídico.

**Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:**

- 1** Acudir a nuestras oficinas ubicadas en Periférico Norte S/N entre Margarita Maza de Juárez y José Obregón, Col. Las Flores, Hermosillo, Sonora, de lunes a viernes de 8 a 15 h.
- 2** Ser persona mayor de 60 años en adelante.
- 3** Proporcionar los datos generales para el llenado de la solicitud correspondiente.

## Costo: Gratuito

El trámite deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en esta Carta Compromiso; en caso contrario, tiene el derecho de exigir su cumplimiento. Presente su caso ante el(la) Titular del Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, en: Oficinas Generales de DIF Sonora, calle Ignacio Romero, esquina con Blvd. Luis Encinas, colonia San Benito, Hermosillo, Sonora, México, C.P. 83190, o al teléfono 289-26-00, extensión 132, correo electrónico [norma.arce@difson.gob.mx](mailto:norma.arce@difson.gob.mx)

En caso de no recibir respuesta favorable, puede presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en: Dirección General de Contraloría Social, Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2° nivel ala sur, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora; o llame al teléfono 01800 HONESTO (01 800 4663786), o envíela al correo electrónico [atencionciudadana@sonora.gob.mx](mailto:atencionciudadana@sonora.gob.mx)

El correo electrónico [jorge.yeomans@difson.gob.mx](mailto:jorge.yeomans@difson.gob.mx), tiene como finalidad facilitar información del trámite que ofrece el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

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

**Atentamente:**

**Lic. Karina Teresita Zárate Félix**  
Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

**Lic. Jorge Axayacatl Yeomans Rosas**  
Procurador de la Defensa del Adulto Mayor