

Con los propósitos de transparentar la gestión pública, combatir la corrupción y lograr su satisfacción con nuestro servicio, el **Centro Estatal de Trasplantes** expide la presente Carta Compromiso al Ciudadano para que el servicio “Pláticas Informativas Sobre Donación de Órganos, Tejidos y Células con Fines de Trasplante”, que ofrece la Dirección de Enseñanza y Difusión de esta institución, cumpla con las siguientes características:

OPORTUNO

La Dirección de Enseñanza y Difusión del Centro Estatal de Trasplantes se compromete a establecer contacto con el interesado de manera expedita, con la finalidad de atender y acordar lo necesario para llevar a cabo el servicio solicitado.

CONFIABLE

El usuario tendrá la certeza que el servicio comprometido se llevará a cabo en la fecha establecida y que la información proporcionada por el personal de la Entidad relativa a la donación de órganos y tejidos está basada en los consensos científicos del tema, así como en los procesos que establece la Ley.

TRANSPARENTE

La información que se da a conocer en las pláticas, así como las acciones que se realizan en tema de donación de órganos y tejidos está debidamente sustentada en la Ley General de Salud y en la Ley 158 de Donación y Trasplantes para Organismos Humanos.

REGLAS DE ATENCIÓN

Solicitud de pláticas informativas y formativas orientadas a la promoción de los valores a favor de la donación de órganos, tejidos y células con fines de trasplante.

Para cumplir con este servicio es necesario lo siguiente:

Horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

1. Elaborar solicitud escrita dirigida al titular del Centro Estatal de Trasplantes donde se especifique nombre de contacto (persona o institución), fecha, horario y modalidad (presencial o a distancia), número telefónico y correo electrónico.
2. Enviar solicitud al correo electrónico: ceestra@sonora.gob.mx.

SERVICIO GRATUITO

La solicitud deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en esta Carta Compromiso; en caso contrario, tiene el derecho de exigir su cumplimiento ante: el Director Administrativo C.P. Martín Alberto Flores Hernández en: Ángela Peralta #35, Col Periodista, Hermosillo, Sonora, C.P. 83156, llamando al teléfono: **(662) 217-23-55** o al correo electrónico: martin.flores@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, en: Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2º nivel ala sur, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora o llame a los teléfonos: **(662) 213-31-89, 213-31-90 u 800-HONESTO (800-4663786)**, o envíarla al correo: respuestadecides@sonora.gob.mx o al portal: decides.sonora.gob.mx.

El correo electrónico: ceestra@sonora.gob.mx, tiene como finalidad facilitar información o resolver cualquier duda relacionada con nuestro servicio.

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

Atentamente: