

SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA CEPC

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, la Coordinación Estatal de Protección Civil expide la presente Carta Compromiso al Ciudadano, para que el Servicio de Información Telefónica de la CEPC que ofrece, cumpla con las siguientes características:

OPORTUNO

La Coordinación Estatal de Protección Civil, brinda el servicio de Información Telefónica, que funge como enlace entre autoridades y entre éstas y los particulares cuando se presenten situaciones de emergencia, así como medidas de prevención y auxilio, además de contar con los directorios de personas y bienes que puedan ayudar a solventar las emergencias, todo en el marco de protección civil. Las respuestas a solicitudes vía telefónica o personalizada que estén relacionadas con protección civil el tiempo de respuesta es de 5 minutos, el tiempo de administración de la misma durará hasta que esta concluya.

CONFIABLE

La información brindada es veraz, debido a que fue validada por las autoridades que la emite.

TRANSPARENTE

El personal que te atiende estará debidamente identificado; no te solicitará ningún requisito adicional o compensación monetaria.

El servicio es Gratuito y puede ser solicitado por cualquier ciudadano de los 72 municipios del Estado.

REGLAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La Coordinación Estatal de Protección Civil, a través de su Departamento Servicio de Información Telefónica, proporciona información relacionada con PROTECCIÓN CIVIL referente a las medidas de prevención y auxilio, mediante solicitud vía telefónica o personalizada. Además, se brinda el servicio a las personas que deseen obtener información relativa a: Datos estadísticos del Estado de Sonora, Nombres de Funcionarios Públicos, ubicación y teléfonos de las Dependencias Federales, Estatales y Municipales, así como la ubicación de Hoteles, Aeropuertos, Centrales de Autobuses, información sobre el clima, fenómenos meteorológicos, situación y condiciones de carreteras y caminos estatales, sobre la ubicación y teléfonos de hospitales, centros médicos, consultorios, clínicas, etc., ubicación de colonias, calles, avenidas y Claves de Códigos Postales de toda la República Mexicana.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

- 1.- Comunicarse a los Teléfonos: 662236-44-00 y 01 Lada sin costo: 800-2PROTEGE (800 776 83 43) y 800-277-22-22 de lunes a domingo, las 24 horas, los 365 días del año.
- 2.- Acudir personalmente a la Coordinación Estatal de Protección Civil, en las oficinas ubicadas en Calle Morelia No. 37, Colonia Centro, Hermosillo, Sonora, de lunes a viernes, de 8:00 a 16:00 horas.
- 3.- En ambos casos, proporcionar los datos relativos al servicio solicitado.

COSTO: GRATUITO

El servicio 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: la (el) Titular del Órgano Interno de Control en: Calle Morelia No. 37, Col. Centro, Hermosillo, Sonora, C.P. 83000, o a los teléfonos 662236-44-00, 662236-44-01 ó 800 2PROTEGE (800 27 76 83 43) o envíela al correo electrónico: julio.sanchez@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 norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280 Hermosillo, Sonora; o llame a los teléfonos: 662213-31-89, 662213-31-90 o 800-HONESTO (800-466 3786), o envíela al correo electrónico: respuestadecides@sonora.gob.mx o al portal decides.sonora.gob.mx

El correo electrónico: cepc@sonora.gob.mx tiene como finalidad facilitar las solicitudes de información y trámites que ofrece la Coordinación Estatal de Protección Civil.

NOS INTERESA MUCHO ATENDERLE BIEN, AYÚDENOS INFORMANDO CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A ESTE COMPROMISO.

ATENTAMENTE: