

## ANÁLISIS DE AGUA

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, los Servicios de Salud de Sonora por este conducto expiden la presente Carta Compromiso al Ciudadano, para que el trámite de Análisis de Agua que ofrece el Laboratorio Estatal de Salud Pública, cumpla con las siguientes características:

### OPORTUNO

Entrega del informe de prueba se hará en un tiempo máximo de 6 días hábiles.

### CONFIABLE

El Laboratorio Estatal de Salud Pública cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018, "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración" y funge como tercero autorizado por COFEPRIS.

### TRANSPARENTE

El personal que lo atenderá está preparado para brindarle atención personalizada, con trato amable y respetuoso, y con disponibilidad para aclarar todas sus dudas relacionadas con el trámite que usted realiza.

### REGLAS DE EXPEDICIÓN

La finalidad del servicio es consolidar las acciones de control, regulación y fomento sanitario a nivel estatal y/o regional, relativas al proceso de monitoreo y análisis permanente del agua potable y alimentos, para coadyuvar a la conservación y mejoramiento de la salud pública y apoyar las acciones encaminadas a mantener sus estándares de calidad.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

1. El ingreso de muestras será exclusivamente a través del Área de Recepción de Muestras con horario de 8:00 a 15:00 h. de lunes a viernes.
2. Se cumplan con criterios del catálogo de servicios.
3. Las muestras deben estar acompañadas de la solicitud de servicio, que se le proporcionará al solicitar el servicio.

**NOTA:** Sólo se recibirán las muestras que cumplan con los criterios de aceptación y rechazo de muestras.

**COSTO MÍNIMO: \$300.00**  
**COSTO MÁXIMO: \$600.00**

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 Interno de Control, en: Reforma No. 273 sur, edificio Centro Médico del Río, 1<sup>er</sup> Piso, Módulo 2F C.P. 83270, Hermosillo Sonora, o llame a los teléfonos (662) 108-72-32, o envíela al correo electrónico: [controlsss@gmail.com](mailto:controlsss@gmail.com)

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, 2<sup>o</sup> nivel ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora; o llame a los teléfonos 662 213 3189, 213 3190 o 800 HONESTO (800 466-3786), o envíela al correo electrónico: [respuestadecides@sonora.gob.mx](mailto:respuestadecides@sonora.gob.mx) o al portal: [decides.sonora.gob.mx](http://decides.sonora.gob.mx)

El correo electrónico: [tramitesyservicios.salud@gmail.com](mailto:tramitesyservicios.salud@gmail.com), tiene como finalidad facilitar información de los trámites y servicios de los Servicios de Salud de Sonora.

**NOS INTERESA MUCHO ATENDERTE BIEN, AYÚDANOS INFORMANDO CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A ESTE COMPROMISO.**

**ATENTAMENTE:**

**DR. JOSÉ LUIS ALOMÍA ZEGARRA**  
PRESIDENTE EJECUTIVO DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD DE SONORA

**MC. MARCIA LEYVA GASTELUM**  
LABORATORIO ESTATAL ESTATAL  
DE SALUD PÚBLICA