



**Institución**

Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California. (**IPEBC**)

**Nombre  
del  
trámite**

Servicio de Recepción en el Área de Adicciones.

**Responsable**

Dr. Luis Enrique Dorantes Marinez.  
Director General.  
[ldorantes@ipebc.gob.mx](mailto:ldorantes@ipebc.gob.mx)

**Dirección**

Av. 11ava # 1753. entre Río Verde y Río Atoyac  
Colonia Mexicali, Segunda Sección C.P. 21396.  
Mexicali, B .C.

**Teléfono**

561-03-15 extensión 7060, 7082, 7062

**Correo electrónico**

Esta carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas. ¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

## FINALIDAD DEL TRÁMITE

Proporcionar atención cordial y oportuna al personal y usuarios del IPEBC, que soliciten atención integral para la prevención al consumo de drogas o información de los servicios que el Instituto presta.

## DÓNDE PUEDO REALIZAR EL TRÁMITE

En Mexicali:  
Centro Cívico  
Av. Pioneros Y Contra Esquina Anahuac # 1162, Teléfono: 557-13-63.  
Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 19:00 hrs.

Col. Cipress

Av. Caoba Y Calle Gardenia S/N

Teléfono: 563-57-11.

Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 16:00 hrs.

Col. González Ortega

Av. Rió Nazas Entre Séptima y Octava

Teléfono: 561-13-44.

Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 19:00 hrs.

Col. Orizaba

Av. España Entre Birmania Y Calle China,

Teléfono: 556-75-37.

Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 19:00 hrs.

Col. Santorales

Calzada Continente Europeo Entre Calles Arroyo Huatamote Y Calle Del Refugio,

Teléfono: 576-48-47.

Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 16:00 hrs.

## RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Cumplir con los requisitos en tiempo y forma.

## REQUISITOS

1. Solicitar información sobre la atención integral para la prevención del consumo de drogas personalmente o vía telefónica, donde se le programara una preconsulta.
2. Entregar la "carta invitación" que le fue otorgada al padre en la escuela del menor. En caso de prescindir de la misma, en la preconsulta se le aplicará una evaluación para detectar factores de riesgo en el menor, el cual debe contar con una edad de entre 9 a 17 años.
3. Se le asignará un grupo para los menores y uno simultaneo para los padres, en un horario de acuerdo a las posibilidades y necesidades de los usuarios.
4. Los usuarios deberán presentar regularidad y puntualidad en su asistencia.

## COSTOS

Totalmente gratuito.

## COMPROMISOS DE SERVICIO

**Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir :**

<b>Equidad</b>	Toda persona que asista a nuestras instalaciones recibirá un servicio por igual, sin preferencia alguna ni intereses de por medio.
<b>Amabilidad</b>	El personal del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California está capacitado para atenderlo con cortesía, respeto y con la mejor disposición le resolverán sus necesidades.
<b>Honestidad</b>	Ningún servidor público del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California le solicitará gratificación, dádiva o pago alguno adicional a los derechos correspondientes, por la realización del servicio solicitante.
<b>Confidencialidad</b>	El Organismo se compromete a tratar todos los casos de manera confidencial, para que el ciudadano tenga la tranquilidad de que no se divulgara su padecimiento.

## QUE HACER SI NO CUMPLIMOS

### Atención Inmediata:

Podrá dirigirse con los Psicólogos de Prevención Escolar en turno.

Col. González Ortega

Av. Río Nazas Entre Séptima y Octava

Teléfono: 561-13-44.

Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 19:00 hrs.

### Quejas y Sugerencias de Servicio:

#### **Responsables:**

Cp. Ramón Cota López.

Lic. Erika Gerardo Peralta.

• A los correos electrónicos:

[ramon\\_cotal@hotmail.com](mailto:ramon_cotal@hotmail.com), [egerardo@ipebc.gob.mx](mailto:egerardo@ipebc.gob.mx).

• Vía telefónica: (686) 8-42-70-72 y 8-42-70-62 (686) 561-03-15 ext. 7072, 7062 y 7082.

- Buzón de quejas y sugerencias: Depositar en el buzón instalado en el área de atención al público un formato con su queja el cual le será proporcionado en la recepción.

### **Denuncias contra servidores públicos:**

Si detecta alguna conducta irregular por actos de corrupción, deshonestidad o maltrato por parte de algún servidor público de ésta institución, debe de comunicarse a la Contraloría General del Estado a través de:

- ❖ Al teléfono 01 800 027 42 23.
- ❖ En la página de la Contraloría: [www.bajacalifornia.gob.mx/contraloria](http://www.bajacalifornia.gob.mx/contraloria)

Usted recibirá respuesta en **tres días** hábiles.


### **COMPROMISOS DE MEJORA**

Nos comprometemos a seguir trabajando en una mejora continua, con el objeto de llevar a usted un servicio de mayor calidad, en todos los sentidos.

#### **Compromiso al 31 de diciembre del 2009.**

Necesitamos de su participación para establecer un vínculo de calidad y mejora en el servicio, para conocer sus expectativas y estar en posibilidades de satisfacer sus necesidades de atención.

**ATENTAMENTE**



**Dr. Luis Enrique Dorantes Marinez.**  
Director General del  
Instituto de Psiquiatría del Estado  
de Baja California