GobBC
GOBIERNO DEL ESTADO

Carta Compromiso al Ciudadano

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**
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 electronico	

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.

Col. González Ortega
Av. Rió Nazas Entre Séptima y Octava
Teléfono: 561-13-44.

Col. Orizaba
Av. España Entre Birmania Y Calle China,
Teléfono: 556-75-37.

Col. Santorales
Calzada Continente Europeo Entre Calles Arroyo Huatamote Y Calle Del Refugio,
Teléfono: 576-48-47.

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.

5. Estos requisitos deberán cubrirse sin excepción por los solicitantes.

COSTOS

Totalmente gratuito.

COMPROMISOS DE SERVICIO

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

Equidad	Toda persona que asista a nuestras instalaciones recibirá un servicio por igual, sin preferencia alguna ni intereses de por medio.
Amabilidad	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.
Honestidad	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.
Confidencialidad	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. 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 15:00 hrs.

Quejas y Sugerencias de Servicio:

Responsables:
Cp. Ramón Cota López.
Lic. Erika Gerardo Peralta.

- A los correos electrónicos:
  ramon_cotal@hotmail.com, 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**

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 Corantes Marinez.
Director General del
Instituto de Psiquiatría del Estado
de Baja California

La presente Carta Compromiso al Ciudadano se suscribe en la ciudad de Mexicali, B. C. mes de Marzo de 2009.