



PERIÓDICO OFICIAL

DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

Fundado en 1867

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este periódico. Registrado como artículo de 2a. clase el 28 de noviembre de 1921.

Directora: Lic. Jocelyne Sheccid Galinzoga Elvira

Juan José de Lejarza # 49, Col. Centro, C.P. 58000

NOVENA SECCIÓN

Tels. y Fax: 3-12-32-28, 3-17-06-84

TOMO CLXXXIII

Morelia, Mich., Lunes 3 de Julio de 2023

NÚM. 28

CONTENIDO

GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

SECRETARÍA DE CONTRALORÍA

MODELO DE LA CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

AZUCENA MARÍN CORREA, Secretaria de Contraloría, en ejercicio de las atribuciones que expresamente me confieren los artículos 2, fracción VII, inciso b), 9, 11, 14, 17 fracción III y 22 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo; 4º, 6º, 12, 16 y 19 del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría; y,

CONSIDERANDO

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, con fecha 08 de octubre de 2021, cuyo objeto es regular la organización y el funcionamiento de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo.

Que en el artículo 2, fracción VII, inciso b) de la Ley antes referida, señala la generación, actualización, publicación y difusión de Cartas de Derechos de los Usuarios y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Públicos de las dependencias de la Administración Pública Estatal Centralizada.

Que dentro de los Reglamentos Interiores de las dependencias de la Administración Pública Estatal Centralizada y del Despacho del Gobernador, se establece que las Cartas de Derechos de los Usuarios y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Públicos deberán publicarse en el portal electrónico oficial de cada dependencia y entidad, además de estar colocadas en algún lugar visible de cada área de atención al público en particular, a fin de que sea fácil su consulta por parte de los usuarios, conforme al modelo que para tal efecto emita la Secretaría de Contraloría.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario emitir el Modelo de la Carta de Derechos de los Usuarios y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, en la cual se dispondrán los derechos fundamentales, libertades públicas y garantías institucionales en el Estado, así como las obligaciones de las dependencias y entidades en la prestación de los servicios públicos.

Responsable de la Publicación
Secretaría de Gobierno

DIRECTORIO

**Gobernador Constitucional del Estado
de Michoacán de Ocampo**
Mtro. Alfredo Ramírez Bedolla

Secretario de Gobierno
Lic. Carlos Torres Piña

Directora del Periódico Oficial
Lic. Jocelyne Sheccid Galinzoga Elvira

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 40 ejemplares

Esta sección consta de 4 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 33.00 del día

\$ 43.00 atrasado

Para consulta en Internet:

www.periodicooficial.michoacan.gob.mx

www.congresomich.gob.mx

Correo electrónico

periodicooficial@michoacan.gob.mx

Por lo anterior, he tenido a bien emitir el siguiente:

MODELO DE LA CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

Artículo Único. Se establece en anexo el Modelo de la Carta de Derechos de los Usuarios y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para su generación, actualización, publicación y difusión por parte de éstas.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Primero. El presente Modelo de Carta entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo.

Segundo. La generación, actualización, publicación y difusión de las Cartas de los Derechos de los Usuarios y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Públicos estará a cargo de cada dependencia o entidad.

Morelia, Michoacán a 23 de junio de 2023.

ATENTAMENTE

AZUCENA MARÍN CORREA
SECRETARIA DE CONTRALORÍA
(Firmado)

ANEXO

CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

A) Son derechos de los usuarios:

1. Ser informado y asistido por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en cumplimiento de sus obligaciones administrativas;
2. Ser tratado con el debido respeto y consideración por parte de los servidores públicos;
3. Ser escuchado en el trámite administrativo a realizar, en los términos de las leyes respectivas y a que se le resuelva con prontitud y eficacia;
4. Ser informado, al inicio del trámite a realizar, de sus derechos y obligaciones, así como en el transcurso de resolución de dicho trámite y a que éste se desarrolle en los plazos previstos en las leyes y normas correspondientes;

5. Recibir respuesta a su trámite en tiempo y forma, de acuerdo a las leyes y normas correspondientes;
6. Acceder y recibir un servicio imparcial, sin ningún tipo de discriminación, y gratuito por parte de los servidores públicos. En caso de realizar trámites que impliquen un pago, éstos deberán apegarse a lo que se establezca en la Ley de Ingresos del Estado;
7. Formular las reclamaciones y sugerencias que considere procedentes, relacionadas con el funcionamiento de las dependencias y entidades, así como a recibir respuesta oportuna a las mismas, en la forma y términos que las leyes regulen en el acto que les señale;
8. Las dependencias y entidades deben proveer a las personas que acudan con alguna discapacidad, de un trato digno y respetuoso, así como, de medidas y servicios que les faciliten su acceso y estadía;
9. Cuando el usuario sea de origen indígena, no hable español, requiera servicios públicos y solicite apoyo, las dependencias y entidades deben facilitar la asistencia de un intérprete-traductor; y,
10. Ser informado por parte de los servidores públicos, sobre los derechos reconocidos en la presente Carta.

B) Son obligaciones de los prestadores de servicios públicos:

1. Atender al público, en cumplimiento a la normativa que rija el servicio, en los tiempos y formas establecidos;
2. Tramitar con diligencia, equidad, imparcialidad y oportunidad los asuntos que se les presenten;
3. Garantizar la audiencia previa, ante cualquier resolución que constituya un acto de autoridad, en estricto apego al debido proceso legal, además de permitir que el usuario acceda al expediente correspondiente, cuando la norma lo permita; y,
4. Fundar y motivar debidamente sus actuaciones y decisiones.

C) Son obligaciones de los usuarios:

1. Otorgar un trato respetuoso al servidor público que les atiende y comportarse de manera adecuada;
2. Presentar un medio válido de identificación, tanto para ingresar a las instalaciones que albergan a las dependencias y entidades como para, en su caso, realizar los trámites y gestiones de su interés;
3. Llegar con la puntualidad debida, en el caso de que se tenga una cita a una hora determinada, ya programada con antelación;
4. Cooperar con las medidas de seguridad y sanitarias que, en su caso, estén previstas en las instalaciones de las

- dependencias y entidades;
5. Respetar las instalaciones, el equipo y mobiliario de las dependencias y entidades y no ocasionarles ningún tipo de daño;
6. Abstenerse de ofrecer gratificaciones a los servidores públicos y denunciar ante la Secretaría de Contraloría, a quien o quienes lo soliciten. Las denuncias se pueden presentar vía telefónica, llamando al 070; por comparecencia; de manera escrita, por correo electrónico (secoem@michoacan.gob.mx), a través de la plataforma interna o del Buzón Naranja;
7. No utilizar medios legales para retardar, injustificadamente, los procesos; y,
8. Utilizar, en la medida de lo posible, una redacción concisa y comprensible, procurando expresar con claridad su solicitud; así como y en caso que se requiera, anexar la documentación, información o constancias necesarias para la realización de su trámite.
-
-

COPIA SIN VALOR LEGAL

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"



COPIA SIN VALOR LEGAL