



Gobierno del Estado
de Michoacán de Ocampo

**“200 Años del Estado Federal de Michoacán”
CONTENIDO**

GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

SECRETARÍA DEL BIENESTAR DEL ESTADO DE MICHOACÁN

**CARTA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y OBLIGACIONES DE LAS
PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DEL
BIENESTAR**

ANDREA JANET SERNA HERNÁNDEZ, Secretaria del Bienestar, en ejercicio de las atribuciones que expresamente me confieren los artículos 2, fracción VII, inciso b), 9, 11, 14, 17 fracción XIV y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo; 6, 16, y 19 del Reglamento Interior de la Secretaría del Bienestar; y,

CONSIDERANDO

Que el 8 de octubre de 2021, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, 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 las Personas Usuarias y Obligaciones de las Personas Prestadoras de Servicios Públicos de las dependencias de la Administración Pública Estatal Centralizada.

Que el Reglamento Interior de la Secretaría del Bienestar, en sus artículos 10, 11 y 12, establece que las Cartas de Derechos de las Personas Usuarias y Obligaciones de las Personas Prestadoras de Servicios Públicos, deberán ser generadas, actualizadas, publicadas y difundidas, en el portal electrónico oficial de la Secretaría, además de estar colocada en algún lugar visible de cada área de atención al público en particular, a fin de que sea fácil su consulta por parte de las personas usuarias, conforme al modelo que para tal efecto emita la Secretaría de Contraloría.

Al contestar este oficio, cítense los datos contenidos en el cuadro del ángulo superior derecho.



MICHOACÁN ES
MEJOR



Gobierno del Estado
de Michoacán de Ocampo

"200 Años del Estado Federal de Michoacán"

Que, con la finalidad de dar cumplimiento a los ordenamientos antes referidos, se hace necesario emitir la Carta de Derechos de las Personas Usuarias y Obligaciones de las Personas Prestadoras de Servicios Públicos de la Secretaría del Bienestar, en la cual, se dispondrán los derechos fundamentales, libertades públicas y garantías institucionales en el Estado, así como las obligaciones de la Dependencia en la prestación del servicio público.

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

CARTA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DEL BIENESTAR

A) Son derechos de las personas usuarias:

1. Ser informadas y asistidas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en cumplimiento de sus obligaciones administrativas;
2. Ser tratadas con el debido respeto y consideración por parte de las y los servidores públicos;
3. Ser escuchadas 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 informadas, 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;



Gobierno del Estado
de Michoacán de Ocampo

“200 Años del Estado Federal de Michoacán”

6. Acceder y recibir un servicio imparcial, sin ningún tipo de discriminación, y gratuito por parte de las y 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 consideren 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 las personas usuarias sean de origen indígena, no hablen español, requiera servicios públicos y soliciten apoyo, las dependencias y entidades deben facilitar la asistencia de una persona intérprete traductora; y,

10. Ser informadas por parte de las y los servidores públicos, sobre los derechos reconocidos en la presente Carta.

B) Son obligaciones de las y 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;



Gobierno del Estado
de Michoacán de Ocampo

“200 Años del Estado Federal de Michoacán”

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 las personas usuarias:

1. Otorgar un trato respetuoso a las y los servidores públicos 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 las personas servidoras públicas 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;



Gobierno del Estado
de Michoacán de Ocampo

“200 Años del Estado Federal de Michoacán”

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 y/o constancias necesarias para la realización de su trámite.

ATENTAMENTE


ANDREA JANET SERNA HERNÁNDEZ
SECRETARIA DEL BIENESTAR



Secretaría
del Bienestar
GOBIERNO DE MICHOACÁN

