



CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DEL MIGRANTE.

La Secretaría del Migrante tiene a bien expedir la **Carta de Derechos de los Usuarios y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Públicos de la Secretaría del Migrante**, con fundamento en los artículos 10 y 11 del Reglamento Interior de la Secretaría del Migrante.

Esta carta sirve como instrumento para establecer e informar los derechos fundamentales y las libertades públicas de los usuarios de la Secretaría del Migrante, así como sus obligaciones en relación con los trámites, servicios, gestión y/o apoyo que presta esta dependencia. Finalmente, instituye los deberes de los servidores públicos en la prestación de su labor.

La carta forma parte de las acciones y compromisos de mejora en la calidad de los servicios que ofrecemos, optimizando las necesidades y expectativas de nuestros usuarios

Son destinatarios de la presente carta:

- **Todo ciudadano que acuda a la Secretaría del Migrante**, entendido como aquel que requiera acceder a un trámite, servicio, gestión y/o apoyo que brinda esta dependencia.
- **Todos los servidores públicos**, entendidos como aquellos que desempeñan un empleo, cargo o comisión al interior de la Secretaría del Migrante.

A. Como usuario de la Secretaría del Migrante del Gobierno del Estado de Michoacán, cuentas con los siguientes Derechos:

1. Ser informado desde el inicio del trámite, servicio, gestión y/o apoyo sobre tus derechos y obligaciones, reconocidos en la presente Carta y demás normatividad correspondiente;
2. Tener conocimiento de los plazos previstos para la realización de tu trámite, servicio, gestión y/o apoyo, así como ser informado del inicio, conclusión o resultado de este y recibir respuesta en tiempo y forma, de acuerdo con las leyes y normas correspondientes;
3. Ser atendido, informado y asistido con respeto, igualdad, sensibilidad, responsabilidad, empatía y amabilidad por parte de los servidores públicos de la Secretaría del Migrante;
4. Ser atendido con imparcialidad y sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, género, religión, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra característica. En caso de tener una discapacidad, serás tratado de manera digna y respetuosa. Además, contarás con un traductor o intérprete si eres de origen indígena o no hables español y requieres un trámite, servicio, gestión y/o apoyo ante la Secretaría.





Secretaría del Migrante

GOBIERNO DE MICHOACÁN

5. Ser respetado en cuanto a la confidencialidad de tu información personal, datos personales y documentos;
6. Ser atendido con prontitud y eficacia;
7. Formular las reclamaciones y sugerencias que consideres pertinentes respecto al funcionamiento de la Secretaría, a través del sistema de Protesta Ciudadana en la dirección:

<https://www.protestaciudadana.michoacan.gob.mx/>



o por medio de la encuesta de Satisfacción Ciudadana en la dirección https://www.allcounted.com/s?did=s14broofihmuz&lang=es_MX



8. Presentar denuncia ante el Comité de Ética de la Secretaría del Migrante por actos que puedan considerarse vulneraciones al Código de Conducta, como principios, reglas de integridad, valores o cualquier otro que pueda ir en contra del correcto actuar de los funcionarios públicos de esta dependencia, ya sea por medio electrónico a denuncia.migrante@gmail.com



o directamente en la dependencia;

9. Presentar denuncia ante la Secretaría de Contraloría, en caso de que consideres que alguno de sus actos es contrario a la prestación de sus servicios o vulnera tus derechos. La denuncia puede realizarse a través del sistema de denuncias de SECOEM en la dirección <https://sisco.secoem.michoacan.gob.mx/quejas/interqueja.php>



del buzón naranja en la dirección <https://intra.secoem.michoacan.gob.mx/denuncias>



o en el buzón de denuncia o querrela de hechos de corrupción de la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción de la Fiscalía General del Estado FGE en la dirección <https://www.jotform.com/form/220954470344859>



Colegio Militar # 230,
Chapultepec Norte, C.P. 58260,
Morelia, Michoacán.



Secretaría del Migrante

GOBIERNO DE MICHOACÁN



y/o de manera directa en la Secretaría de Contraloría.

B. Como usuario de la Secretaría del Migrante del Gobierno del Estado de Michoacán, es importante que cumplas con las siguientes obligaciones para asegurar un servicio eficiente y respetuoso:

1. Otorgar un trato respetuoso al servidor público que te atiende y comportarte de una manera adecuada;
2. Presentar un medio oficial y válido de identificación para poder realizar tu trámite, servicio, gestión y/o apoyo ante la Secretaría;
3. Respetar en todo momento, las instalaciones, equipo y mobiliario de la Secretaría del Migrante;
4. No ofrecer gratificaciones a los servidores públicos, por la prestación de sus servicios;
5. Presentar una denuncia en caso de conductas inadecuadas por parte del servidor público. Esta acción contribuye a la mejora continua de los servicios prestados por la dependencia, al hacerlo ayudas a identificar y corregir fallas, promoviendo un servicio eficiente, transparente y de calidad para toda la comunidad. La denuncia puede realizarse en los medios antes señalados.

C. En tu calidad de servidor público de la Secretaría del Migrante del Gobierno del Estado de Michoacán, es fundamental que observes las siguientes responsabilidades para garantizar un servicio eficaz y atento:

1. Atender al público con buen trato, respeto, igualdad, responsabilidad, dignidad, integridad, ética profesional y transparencia, así como de acuerdo con los principios, reglas de integridad y valores establecidos en el Código de Conducta de la Secretaría del Migrante;
2. Facilitar tu servicio con agrado y compromiso, propiciando el bienestar común por encima del interés particular;
3. Prestar tu servicio con eficacia, eficiencia, honradez, imparcialidad, institucionalidad, perspectiva de género y profesionalismo;
4. Tramitar conforme a las leyes, reglamentos, normas y reglas de operación, los trámites, servicios, gestiones y/o apoyos que se brinden en la Secretaría del Migrante;
5. Cumplir con los tiempos y plazos previstos para la realización del trámite, servicio, gestión y/o apoyo que se preste;
6. Denunciar actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas no graves, graves, hechos de corrupción, solicitud de regalos, pagos y/o conflicto de intereses, de los que tengas conocimiento por parte de algún servidor público.

Morelia, Michoacán de Ocampo, noviembre de 2024.



Colegio Militar # 230,
Chapultepec Norte, C.P. 58260,
Morelia, Michoacán.