



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: Mtra. Fernanda Arizpe Morales

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

DÉCIMA SECCIÓN

Tel. 443-312-32-28

TOMO CXC

Morelia, Mich., Lunes 11 de Mayo de 2026

NÚM. 73

Responsable de la Publicación
Secretaría de Gobierno

DIRECTORIO

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

Secretario de Gobierno
Lic. Raúl Zepeda Villaseñor

Directora del Periódico Oficial
Mtra. Fernanda Arizpe Morales

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 40 ejemplares

Esta sección consta de 8 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 37.00 del día

\$ 48.00 atrasado

Para consulta en Internet:

<https://periodicooficial.segob.michoacan.gob.mx>
www.congresomich.gob.mx

Correo electrónico

periodicooficial@michoacan.gob.mx

CONTENIDO

TRIBUNAL EN MATERIA ANTICORRUPCIÓN Y ADMINISTRATIVA DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL TRIBUNAL EN MATERIA ANTICORRUPCIÓN Y ADMINISTRATIVA DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

ANTECEDENTES

En el marco de los esfuerzos continuos por mejorar la calidad en la impartición de justicia del Tribunal en Materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, y promover el acceso a medios alternativos de resolución de conflictos, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone que, cuando no se afecte la igualdad entre las partes el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales y que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias.

El 26 de enero de 2024, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (LGMASC), misma que prevé los mecanismos alternativos de solución de controversias que son aplicables por conducto de personas facilitadoras en el ámbito público o privado, así como, en los Tribunales de Justicia Administrativa federal y locales, en sus respectivos ámbitos de competencia, **estableciendo en la fracción VII del artículo 117, de dicha Ley establece que es competencia de los Tribunales de Justicia Administrativa de las entidades federativas, expedir Lineamientos para la atención a las personas usuarias.**

Bajo este contexto y con la finalidad de dar cumplimiento al mandato Legal y constitucional, en donde la mediación y conciliación emergen como instrumentos cruciales para la resolución de controversias de manera ágil, eficiente y justa; las y los Magistrados del entonces Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, en sesión de Pleno celebrada el 4 de septiembre de 2024, aprobaron por unanimidad de votos la Creación del Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias de este Tribunal.

Posteriormente, con fecha 9 de julio de 2025, las magistraturas que integran el Pleno del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán, aprobaron

el Acuerdo por el cual se emite la Declaratoria del inicio formal de operaciones del Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el cual se estableció que el Centro iniciará funciones el 01 de septiembre del 2025, así como los temas que serán parte del ámbito de atención del Centro de Mecanismos Alternativos.

Con lo anterior, el Centro se fundamenta en el compromiso de garantizar el derecho de acceso a la justicia de manera pronta y eficaz, facilitando así la resolución de conflictos de manera que se preserve la relación entre las partes y se promueva la paz social. En este contexto, es crucial que tanto la estructura como las operaciones del Centro se rijan por principios de confidencialidad, eficacia y eficiencia, neutralidad, publicidad y transparencia, justicia abierta y voluntariedad.

Con estos principios, el presente documento da cumplimiento a lo mandatado en la Ley General y establece lineamientos claros y concisos para la atención de las personas usuarias del Centro. Estos lineamientos no solo buscan asegurar la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos, sino también fortalecer la confianza de la ciudadanía en los mecanismos alternativos de solución de controversias como herramientas legítimas y efectivas dentro del sistema de justicia administrativa.

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Que el Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, es un órgano autónomo, independiente en sus resoluciones y de jurisdicción plena en materia administrativa con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia, legalidad y perspectiva de género.

SEGUNDO. Que mediante Decreto 05, del Congreso del Estado de Michoacán de Ocampo, publicado el 13 trece de diciembre de 2024 dos mil veinticuatro, se reformaron diversos artículos de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, mismo en el cual se establece la extinción de la otrora Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Michoacán, y se creó el ahora Tribunal en Materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, mismo en el que de conformidad a los artículos SEGUNDO y TERCERO Transitorios se determinó que a partir de su entrada en vigor, el Tribunal en Materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, sustituirá las funciones que desempeñaba el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo y, que todo lo relacionado legalmente al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, será substanciado, tramitado y resuelto por el Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo.

TERCERO. Que de acuerdo al artículo 159 fracción XV del Código de Justicia Administrativa del Estado de Michoacán, en concordancia con la fracción VI del artículo 10 del Reglamento Interior es facultad del Pleno del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, dictar los acuerdos necesarios para el despacho de los asuntos del mismo.

CUARTO. Que el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que toda persona tiene

derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, así como que las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales.

QUINTO. Que el 26 de(sic) 2024 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, la cual tiene por objeto establecer las bases, principios generales y distribución de competencias en Materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, estableciendo en **la fracción VII del artículo 117 que es competencia de los Tribunales de Justicia Administrativa de las entidades federativas, expedir Lineamientos para la atención a las personas usuarias.**

SEXTO. Que el Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, como órgano autónomo e independiente en sus resoluciones, cumple con las disposiciones establecidas en el Capítulo Octavo de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, orientando sus objetivos fundamentales hacia la promoción y efectiva utilización de estos mecanismos para la solución de controversias.

SÉPTIMO. Que es necesario asegurar que todas las personas usuarias del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, reciban una atención que respete sus derechos humanos y garantías individuales, ofreciéndoles un servicio accesible, equitativo y de alta calidad.

OCTAVO. Que se reconoce la importancia de la capacitación continua del personal que presta servicios en el Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, para mantener y mejorar la calidad y efectividad de los servicios proporcionados.

NOVENO. Que la confidencialidad y el manejo ético de la información son esenciales para la confianza en los procesos de mediación y conciliación, por lo que se deben establecer mecanismos efectivos para garantizar la privacidad y la seguridad de la información de las partes.

DÉCIMO. Que el Tribunal debe fomentar una cultura de mejora continua y retroalimentación que permita ajustar y optimizar los servicios del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Tribunal, en respuesta a las necesidades de la ciudadanía y los cambios en el marco legal aplicable.

DÉCIMO PRIMERO. Que es fundamental promover la transparencia y la rendición de cuentas en todas las actividades del Centro para fortalecer la confianza de la ciudadanía en los mecanismos alternativos de solución de controversias.

DÉCIMO SEGUNDO. Que el 14 de enero del presente año en sesión ordinaria las Magistraturas que conforman el Pleno del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, aprobaron el Acuerdo mediante el cual se amplía la competencia material y territorial del Centro de Mecanismos Alternativo de Solución de Controversias.

Por lo anterior, con base en los antecedentes y considerandos expuestos, así como en los fundamentos citados en el cuerpo del presente Acuerdo, el Pleno del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, emite el siguiente:

**ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LOS
LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO DE
MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS DEL TRIBUNAL EN MATERIA
ANTICORRUPCIÓN Y ADMINISTRATIVA DEL ESTADO
DE MICHOACÁN DE OCAMPO**

PRIMERO. El Pleno Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo es competente para conocer y aprobar el presente acuerdo.

SEGUNDO. Se aprueban en los términos propuestos, los Lineamientos para la Atención de las Personas Usuarias del Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo.

RÉGIMEN TRANSITORIO

ÚNICO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

Dado el día 29 del mes de abril del año 2026, en el Salón de Sesiones del Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo, Morelia, Michoacán.

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO DE
MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS DEL TRIBUNAL EN MATERIA
ANTICORRUPCIÓN Y ADMINISTRATIVA DEL
ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**

GLOSARIO

Para los efectos de estos lineamientos se entenderá por:

- I. **CMASC.** Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- II. **TRIBUNAL.** Tribunal en materia Anticorrupción y Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo.
- III. **REGLAMENTO.** El Reglamento del Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- IV. **LGMASC.** Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- V. **MASC.** Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- VI. **PERSONA FACILITADORA.** La persona física certificada, para el ejercicio público o privado, cuya función

es propiciar la comunicación y avenencia para la solución de controversias entre las partes a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias.

- VII. **PERSONA USUARIA.** Persona que manifiesta su voluntad para acceder a los servicios de los MASC o que solicita algún servicio en la institución.
- VIII. **DE LAS PARTES.** Las personas particulares y las autoridades que deseen en el juicio para prevenir o dar por terminado el conflicto.

**CAPÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de orden público y tienen por objeto establecer las bases para que las personas servidoras públicas adscritas a las áreas jurisdiccionales que conozcan de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, promuevan, respeten, protejan y garanticen los derechos humanos de las personas en términos de los artículos 1 párrafo tercero, 17 en sus párrafos tercero y quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo, se establece un apartado sobre los derechos de las partes y la forma en que deberán conducir su actuar las personas que solicitan los servicios del CMASC.

Artículo 2. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas cuyas funciones intervengan directa o indirectamente en cualquiera de las etapas de los procesos del CMASC, así como para las personas usuarias que solicitan el servicio de la justicia alternativa.

**CAPÍTULO SEGUNDO
PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTUACIÓN DE
LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS**

Artículo 3. La actuación de las personas servidoras públicas del CMASC será basada en los siguientes principios¹:

- I. **Confidencialidad.** Toda la información proporcionada durante la tramitación de los mecanismos alternativos de solución de controversias deberá conservar el carácter de confidencial y no podrá ser utilizada para motivar actos administrativos distintos del que les dio origen;
- II. **Eficiencia y eficacia.** La tramitación de los mecanismos alternativos de solución de controversias deberá estar orientada a lograr la máxima satisfacción de las necesidades de las partes, así como del interés público, en consideración a las finalidades planteadas por el Plan Nacional de Desarrollo y las metas respectivas;
- III. **Neutralidad.** Las personas facilitadoras que conduzcan los procedimientos de mecanismos alternativos de solución de controversias garantizarán en todo momento el trato neutro libre y de sesgos. Al efecto deberán acreditar la

¹ Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Artículo 116, 26 de enero del 2024.

independencia orgánica, presupuestaria y técnica respecto del organismo que intervenga como parte en el conflicto o controversia y no incurrir en ninguna de las causales para excusa previstas por la LGMASC;

IV. **Publicidad y transparencia.** Todos los acuerdos logrados mediante la tramitación de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como los convenios que deriven de ellos, serán tratados como información pública y se regirán conforme a los criterios de transparencia y Gobierno Abierto vigentes en el país;

V. **Justicia abierta.** Consiste en la aplicación de los principios de Gobierno Abierto: transparencia, participación social, colaboración y rendición de cuentas en la tramitación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en la administración pública; y,

VI. **Voluntariedad.** Las partes deben concurrir de manera voluntaria y, tratándose de los organismos de la administración pública, dentro del ámbito de sus competencias. En los casos que las leyes aplicables ordenen la participación de la administración pública o de los Organismos Constitucionales Autónomos no se entenderá la obligación de alcanzar un acuerdo.

Adicional a los principios referidos, las personas servidoras públicas apegaran su actuación a los principios señalados en el artículo 6 de la LGMASC, así como en el artículo 8 del Código de Ética del Tribunal.

CAPÍTULO TERCERO

VALORES PARA LA ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL CMASC

Artículo 4. Las personas servidoras públicas del Tribunal que intervengan directa o indirectamente en algún MASC actuarán y antepondrán en el desempeño de sus funciones y en su actuar diario, los siguientes valores²:

- I. **Interés Público.** Actuar buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de mi interés y beneficio particular, ajenos a la satisfacción colectiva;
- II. **Respeto.** Conducirse con austeridad y sin ostentación, y otorgando un trato digno y cordial a las personas en general y a las y los compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que se propicie el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público;
- III. **Respeto a los Derechos Humanos.** Respetar los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizándolos, promoviéndolos y protegiéndolos de conformidad con los Principios de:

a) **Universalidad.** Que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo;

b) **Interdependencia.** Que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí;

c) **Indivisibilidad.** Que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables; y,

d) **Progresividad.** Que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

IV. **Igualdad y no discriminación.** Prestar sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo;

V. **Equidad de género.** En el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizar que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales y a los empleos, cargos y comisiones del Tribunal;

VI. **Entorno Cultural y Ecológico.** En el desarrollo de sus actividades evitar la afectación del patrimonio cultural y de los ecosistemas del planeta; asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y de nuestro medio ambiente, y en el ejercicio de mis funciones y conforme a sus atribuciones, promoverán en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente;

VII. **Cooperación.** Colaborar entre sí y propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas del Tribunal, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de la ciudadanía;

VIII. **Liderazgo.** Ser guía, ejemplo y personas promotoras del Código de Ética y de las Reglas de Integridad; fomentando y aplicando en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la Ley me impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública que realizan;

IX. **Colaboración.** Realizar en situaciones extraordinarias, aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a mi puesto o cargo, siempre

² Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Tribunal. Artículo 9, 25 de febrero de 2022.

que ellas resulten necesarias para disminuir, contrarrestar o superar las dificultades que se enfrenten en el Tribunal;

- X. **Tolerancia.** Observar frente a las críticas ciudadanas y de los medios de comunicación, un grado de tolerancia superior al que, razonablemente, pudiera esperarse de una persona ciudadana común; y,
- XI. **Denuncia.** Denunciar ante el Órgano Interno de Control o autoridades correspondientes, los actos u omisiones en los que tengan conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, las conductas que pudieran constituir faltas administrativas y hechos de corrupción.

CAPÍTULO CUARTO

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL CMASC

Las personas adscritas al CMASC deberán atender a las personas usuarias bajo los siguientes estándares:

Artículo 5. Atención Personalizada. Proporcionar un servicio de atención personalizada desde el primer contacto, asignando a una Persona Facilitadora que acompañará a la Persona Usuaria a lo largo de todo el proceso.

Artículo 6. Información Clara y Precisa. Brindar información detallada y comprensible sobre los procesos de mediación y/o conciliación, incluyendo tiempos estimados de resolución, posibles resultados y cualquier costo potencial.

Artículo 7. Confidencialidad. Mantener la confidencialidad absoluta de toda la información manejada durante los procesos de mediación y conciliación, excepto en aquellos casos donde la ley exija su divulgación.

Artículo 8. Trato Digno y Respetuoso. Comprometerse a tratar a todas las personas con respeto, dignidad y sin discriminación alguna, asegurando un ambiente de cordialidad y profesionalismo.

Artículo 9. Mejora Continua. Implementar un sistema de retroalimentación donde las personas usuarias puedan expresar su satisfacción o insatisfacción con los servicios, así como sugerencias de mejora.

Artículo 10. Comunicación Institucional. Ofrecer múltiples canales de comunicación (telefónico, electrónico, presencial) para que las personas usuarias puedan realizar consultas, programar citas o seguir el estado de su caso.

Artículo 11. Respeto a los Derechos Humanos. Asegurar que todas las actividades del CMASC estén alineadas con el respeto a los derechos humanos, actuando siempre dentro del marco legal vigente.

Artículo 12. Trato inclusivo. Brindar una atención equitativa, respetuosa, digna y accesible, eliminando barreras de actitud, comunicación y entorno para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades o características, se sientan bienvenidas y valoradas.

CAPÍTULO QUINTO

HABILIDADES ESENCIALES PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 13. Las habilidades de servicio de atención que las personas servidoras públicas del tribunal, ofrecerán a las personas usuarias será el resultado de la combinación de capacidades interpersonales, técnicas y de resolución de problemas que permiten crear conexiones significativas con la ciudadanía para lograr impactar positivamente y resolver problemas de manera eficiente. Las personas adscritas al CMASC deberán capacitarse continuamente para contar con las siguientes habilidades:

- I. **Comunicación eficaz:** Transmitir ideas de manera clara y concisa, escucha activamente a las partes involucradas en un MASC y establecer canales de diálogo abierto y transparente;
- II. **Empatía:** Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona e interesarse por ella. Significa la voluntad de razonar como los otros, percibir sus expectativas, necesidades, preocupaciones y motivaciones. Entre las tácticas para conseguir empatía están: obtener la máxima información de las y los usuarios y observar detenidamente. Escuchar con atención también es fundamental. Hay que evitar criticar sin ofrecer alternativas; interrumpir constantemente; imponer nuestro punto de vista; ignorar los intereses de las personas; rechazar otras formas de pensar distintas a la nuestra y negarnos a brindar un tiempo de calidad;
- III. **Diálogo:** La persona que atiende a la o el usuario en una sesión de MASC debe tener la iniciativa y responsabilidad de conducir el dialogo y no esperar a que lo haga la Persona Usuaria, debe ser la Persona Facilitadora quien marque el ritmo de la conversación. Para conseguir un buen dialogo, se debe identificar cuando una Persona Usuaria quiere que nos alargemos en las explicaciones, siempre deberá tener presente el hacer uso de un tono de voz agradable y de una expresión corporal adecuada para acompañar el trato amable;
- IV. **Dominio de la información.** Conocer a fondo los temas de los que tenemos que hablar con las personas usuarias, para tomar decisiones informadas, gestionar los recursos disponibles de manera adecuada y encontrar soluciones a los desafíos que surgen en el ejercicio de su actuar; y,
- V. **Trabajo en equipo.** Coordinar esfuerzos con las partes intervinientes a través del liderazgo y establecimiento de objetivos claros, fomentando la comunicación abierta para resolver conflictos en forma satisfactoria.

CAPÍTULO SEXTO

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 14. Las personas usuarias de los servicios del CMASC, tendrán los siguientes derechos:

- I. **Derecho a recibir atención adecuada.** Las personas usuarias del CMASC, tienen derecho a que la atención que

reciban sea otorgada por personal profesional y éticamente responsable, así como a ser informadas cuando se requiera una canalización a un servicio especializado;

- II. **Derecho a recibir la información suficiente, clara, oportuna y veraz.** Las personas usuarias del CMASC, tienen derecho a recibir información necesaria con relación a los MASC, los principios, el procedimiento, los alcances, efectos y consecuencias de los convenios, la cual podrá ser solicitada de manera personal o a través de los canales de comunicación oficiales establecidos, esta información debe ser comunicada de manera clara y comprensible, con el objetivo de que la persona tenga pleno conocimiento de las actuaciones y procedimientos que se realizan;
- III. **Derecho a recibir un trato basado en derechos humanos.** Las personas usuarias tienen derecho a recibir un trato igualitario, respetuoso, digno y humano por parte de las personas servidoras públicas del CMASC, con respeto a su integridad personal, su origen étnico, nacional, color de piel, lengua, sexo, género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, identidad indígena, identidad de género, apariencia física, condiciones de salud, religión, formas de pensar, orientación o preferencia sexual;
- IV. **Derecho a realizar convenios con apego a derecho y protección a los derechos de personas vulnerables.** Una o ambas partes podrán, previo a la validación de su convenio, solicitar al CMASC la revisión del convenio, a efecto de verificar que no se violen disposiciones de orden público o se trate de derechos indisponibles, se afecten derechos de terceros o derechos de niñas, niños y adolescentes o personas susceptibles de encontrarse en alguna situación de vulnerabilidad;
- V. **Derecho a otorgar su consentimiento válidamente informado.** Las personas usuarias, tienen derecho a otorgar su consentimiento libre e informado, para decidir si aceptan someterse a los MASC, esto incluye que las personas deberán ser informadas de forma amplia y completa en qué consisten los procedimientos y cómo es que pueden beneficiarse. Del mismo modo, las personas usuarias pueden manifestar en cualquier momento su decisión de no continuar con el procedimiento;
- VI. **Derecho a ser tratadas con confidencialidad.** Las personas usuarias tienen derecho a que toda la información que se exprese dentro de la sesión se maneje con estricta confidencialidad, garantizando su derecho a la privacidad;
- VII. **Derecho a la protección de datos personales.** A que sus datos personales sean tratados conforme las a las disposiciones de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo y las disposiciones emitidas para el efecto;
- VIII. **Derecho a recibir atención gratuita.** Las personas usuarias tienen derecho a recibir la atención de forma gratuita, por lo que el personal no condicionará el servicio

con alguna solicitud monetaria o material; en caso de existir esa circunstancia comunicarse al teléfono 4439-341253 de lunes a viernes de 8:30 a 16:00 horas;

- IX. **Derecho a representación legal.** Las personas usuarias en caso de que lo consideren necesario podrán solicitar por conducto del Cmasc el apoyo para que les sea proporcionada la asesoría legal o representación por parte de la Defensoría Jurídica de este Tribunal;
- X. **Derecho a ser atendida cuando exista una inconformidad por la atención recibida.** Las personas usuarias tienen derecho a ser escuchadas y recibir alguna respuesta en caso de tener alguna inconformidad sobre los servicios recibidos, asimismo podrán solicitar a la persona titular del CMASC, que la Persona Facilitadora sea sustituida, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la LGMASC; y,
- XI. Las demás previstas por la Ley de la materia, el Reglamento y demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO SÉPTIMO

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 15. Son obligaciones de las personas usuarias de los servicios del CMASC, las siguientes:

- I. **Obligación de proporcionar información veraz:** Proporcionar información veraz, completa y actualizada al solicitar servicios en el CMASC, facilitando su correcta tramitación y respetando la integridad del proceso;
- II. **Obligación de cumplir con los requisitos:** Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para la solicitud de servicios, incluyendo la entrega de documentos y el cumplimiento de plazos, asegurando así la eficiencia del sistema;
- III. **Obligación de participar responsable, respetuosa y constructivamente:** Participar de manera responsable y constructiva en los MASC con la finalidad de llegar a un acuerdo voluntario que beneficie a las partes, respetando y valorando la diversidad cultural al interactuar con las partes que intervengan en el MASC;
- IV. **Obligación de utilizar correctamente los servicios:** Hacer uso correcto y responsable de los servicios públicos, respetando los derechos de otras personas usuarias;
- V. **Obligación de contribuir al mantenimiento de instalaciones:** Cuidar y respetar las instalaciones y recursos públicos, contribuyendo a su mantenimiento y buen estado, y promoviendo un uso responsable y sostenible;
- VI. **Obligación de respetar la normativa vigente:** Informarse y respetar la normativa vigente relacionada con los servicios públicos que solicitan, cumpliendo con los principios, las reglas, las leyes y regulaciones aplicables, y fomentando una cultura de legalidad y respeto a los

- derechos humanos;
- VII. **Obligación de tratar con respeto al personal:** Conducirse con respeto y observar buen comportamiento durante las sesiones, fomentando un ambiente de respeto mutuo;
- VIII. **Obligación de cumplir los convenios suscritos:** Cumplir con los convenios derivados de los mecanismos alternativos de solución de controversias en que participen;
- IX. **Obligación de asistir a las sesiones:** Asistir y participar
- en cada una de las sesiones, respetando las reglas acordadas entre las partes;
- X. **Obligación de informar sobre la existencia de algún juicio diverso:** Informar a la Persona Facilitadora, sobre la existencia de un proceso jurisdiccional en trámite relacionado con la controversia o conflicto, así como informar en las sesiones los hechos que modifiquen la materia de la controversia o conflicto; y,
- XI. Las demás previstos por esta Ley y disposiciones aplicables.
-
-

