



## **Defensorías municipales de derechos humanos, su eficacia, eficiencia en la administración pública municipal. Caso concreto: la aplicación de la cultura de la paz como directriz ética y su exclusión como meta cuantificable**

**Municipal human rights offices, their effectiveness and efficiency in the municipal public administration. Specific case: the application of the culture of peace as an ethical guideline and its exclusion as a quantifiable goal**

**GONZALO LEVI OBREGÓN SALINAS**

[Doctor en Derecho por la FES-Acatlán-UNAM, con Mención Honorífica, defensor municipal de derechos humanos de Cuautitlán Izcalli, candidato a investigador nacional del Sistema Nacional de Investigadores]

La defensoría municipal de derechos humanos mediante la cultura de la paz, la justicia alternativa, la mediación y la conciliación, ¿puede disminuir el número de quejas y en correspondencia, con esa baja reparar el manto social? Con ello se podría identificar que la medición actual de obtención de resultados lejos de dar una postura objetiva y ética en realidad fomenta o desarrolla de manera autopoiética el desconocimiento del cumplimiento de las necesidades de la sociedad, como su grado de satisfacción, y da la facultad ilegítima de considerar un incumplimiento por cumplir una meta que no se encuentra identificada.

Can the Municipal Human Rights Ombudsman's Office, through the culture of peace, alternative justice, mediation and conciliation, ¿reduce the number of complaints and, correspondingly, with this decrease, repair the social mantle? With this, it could be identified that the measurement of current of obtaining results, far from giving an objective and ethical position, in reality it encourages or develops in an autopoietic way the lack of knowledge of the fulfillment of the needs of society, such as its degree of satisfaction, and gives the illegitimate power to consider a failure to fulfill a goal that is not identified.

**PALABRAS CLAVE:** *derechos humanos, defensoría municipal de derechos humanos, presupuesto, cultura de paz, administración pública*

**KEYWORDS:** human rights, municipal human rights ombudsman, budget, culture of peace, public administration

**SUMARIO:** I. La institucionalización en la administración pública como predisposición de la práctica formalista. II. La defensoría municipal de derechos humanos y su coordinación con la Comisión Estatal de Derechos Humanos. III. De la eficacia, eficiencia, meta y progresividad de los derechos humanos. IV. El presupuesto de una defensoría de derechos humanos y la ética en su ejercicio. V. La aplicación de la cultura de la paz, como directriz ética y su exclusión como meta cuantificable. VI. Fuentes consultadas.

Matías: la aplicación de la ética sirve para forjar nuestro carácter con los pensamientos y las emociones que nosotros elegimos, hay que preferir sólo aquellos que nos hagan felices no una ocasión, sino siempre.

## **I. LA INSTITUCIONALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO PREDISPOSICIÓN DE LA PRÁCTICA FORMALISTA**

**D**esde la postura positivista del derecho se ha generado una visión en cuanto al culto de la norma jurídica, así como las distintas maneras de actos que generan el reforzamiento de los modos tradicionales, por no decir ortodoxos del comportamiento de la población en general, como puede ser sociedad civil, personas y servidores públicos. Estamos más enfocados en observar que la causa y la consecuencia son en todos los casos una sanción o bien un acto de coercitividad. Ejemplo constituido de la formalidad de un proceso que forzosamente tiene que generar una consecuencia de restricción o sanción de un derecho.

Es importante generar este contexto debido a que todas las instituciones, así como las estructuras sociales se han impactado e impregnado en una postura formalista del comportamiento, lo que durante muchos años se ha pensado que para cada situación es necesario una sanción, es decir, la transgresión de una persona, sin duda, lleva a la vía tradicional de exponer los hechos y que se determinen las consecuencias legales; del derecho que aplica la norma desde un punto de vista hermético, sin que exista otra opción tanto de actuación como de composición, con lo cual aquella norma que no sanciona incluso dentro de la teoría clásica del derecho se le llama norma imperfecta, como si su perfección sólo radicara en el castigo o en la sanción.



En este contexto es en el que las instituciones de los Estados Unidos Mexicanos se encuentran en la actualidad, con una mayor fuerza de la necesidad de que el otro ante el posible incumplimiento sea sancionado: lo que buscamos en la mayoría de las ocasiones es que se observe que se incumplió y ante esa situación sea planteado un elemento coercitivo de la norma jurídica para considerar que el derecho es perfecto, y que existió justicia, pues la norma castiga al que incumplió algún supuesto o incluso se aprecie que así fue.

En este contexto formalista nacen las instituciones o comisiones de derechos humanos ya sean nacional y estatal, pero hay una institución local que es llamada defensoría municipal de derechos humanos, la cual al igual que las otras dos anteriores no se salva de considerar que su eficacia y eficiencia se obtiene si y sólo si existe una sanción, si homologamos estas instituciones a la norma jurídica se tendría que las instituciones de derechos humanos mencionadas no son perfectas debido a que no existe algún tipo de sanción cuando determina sus resoluciones, ya que éstas no señalan sanción alguna como multa, responsabilidad administrativa, exclusión del servicio público, es decir, lo que se conoce como no vinculantes. Pensamiento heredado por la visión del positivismo jurídico que busca en la tercera ley de Newton: en toda acción recae una reacción, en este caso una sanción.

He escuchado desde profesores, académicos, investigadores, abogados, autoridades en los diferentes órganos de gobierno, ¿para qué sirven esas instituciones que no sancionan cuando encuentran un hecho que puede generar una transgresión? ¿No tiene ninguna repercusión debido a que no son obligatorias sus recomendaciones? Preguntas como estas son la evidencia de que en tantos años se mostrara que la única reacción ante el incumplimiento de una norma jurídica es la sanción, y no que existan situaciones alternas que pudieran resolver un conflicto. Más aún que sólo a través de la sanción se puede generar justicia.

Sin duda, para las tres instituciones con autonomía en cuanto a derechos humanos se refiere tanto nacional, estatal o municipal, ha sido el estigma que al no imponer multas o algún otro tipo de sanción de manera directa no tiene sentido su existencia, así como en algunas ocasiones uno que otro servidor público cuyo nombre y función no quiero recordar, con base en la tradición positivista del derecho me ha comentado muy seguro de sí mismo: “por más años que estoy en la administración pública municipal encuentro menos, ¿para qué sirven los derechos humanos, si las autoridades que los aplican no generan ninguna sanción a quien los transgrede?”.

Ejemplo como éste da a pensar que una institución de derechos humanos al no sancionar no tiene ninguna funcionalidad y es una muestra de la predisposición que se genera de las instituciones y que se crean valores contrarios a la ética. En este caso se podría concluir que no existe ninguna eficacia o eficiencia debido

a que pensamos que debemos generar una sanción para que se pueda observar la eficacia o eficiencia de las acciones que existen dentro de una defensoría municipal de los derechos humanos.

Consideramos que debe existir un replanteamiento en la predisposición de comportamientos no éticos dentro de las instituciones públicas para distinguir la importante labor no sólo desde el punto de vista de sus facultades, ya sean regladas o discrecionales, sino desde el impacto que tiene en las necesidades de la ciudadanía, así como del desarrollo integral de la personalidad, bajo cualquier circunstancia. Por ello, creemos que existe un área de estudio cuando se relaciona la estructura municipal como gobierno y su ética como un aparato del Estado. Por lo cual, las instituciones con independencia de las personas, a lo largo de los años de manera individual, han generado una predisposición del funcionamiento, aunque los individuos que lleguen a la administración pública municipal no compartan los mismos valores que se han institucionalizado desde el tiempo de su creación. Así Cortina (1994) señala que

En efecto cada organización tiene una meta por la que cobra todo su sentido; de ahí que sea más importante averiguar cuál es su meta, su finalidad, y que sus miembros se esfuercen por alcanzarla, que diseñar un conjunto de reglamentos y normas: el sentido de las actividades de sus fines y las reglas sólo pueden fijarse teniendo en cuenta los fines.

El fin de las organizaciones es sin duda un fin social, porque toda organización se crea para proporcionar a la sociedad unos bienes, en virtud de los cuales queda legitimada su existencia social ante la sociedad [...] A diferencia de las personas, cuya existencia no necesita legitimación, las organizaciones han de proporcionar unos bienes a la sociedad para ser aceptados por ella. Y lógicamente, en el caso de que no los produzcan, la sociedad tiene derecho a reclamárselos, y, por último, a deslegitimarlas. (p. 22)

En cuanto a organización gubernamental es claro que se tiene un principio relacionado con el bienestar social, que ubica con mayor jerarquía sobre las reglas en relación al servicio público, con ello, desde una perspectiva social las estructuras gubernamentales son legitimadas en relación a la sociedad, derivado de su cumplimiento, la misma población legitima desde su creación hasta la eficacia o eficiencia del servicio que se le otorgue a la sociedad, aplicando la ambivalencia de un organismo estatal que al paso del tiempo forma a los servidores públicos que lo conforman, se transmiten prácticas propias de una institución pública a las personas, que le atribuiremos el concepto de institucionalización a los servidores públicos que adoptan prácticas o forjan su carácter y actúan como la misma institución que lo realiza desde hace algunos años.



Una de las cuestiones que genera el derecho es la posibilidad de volver atemporal tanto las disposiciones jurídicas, las resoluciones, las jurisprudencias, así como las instituciones públicas, esto quiere decir que pasa el tiempo y el espacio de manera diferente en relación a los seres humanos, tenemos una percepción distinta a la de una institución pública, ya que aun cuando las sociedades cambian, las instituciones arraigan valores, son realizados por las personas que han ocupado el servicio de la administración pública, con ello, se vuelve un elemento de imposición de valores, característica que le atribuimos a la institucionalización.

Una situación complicada existe cuando los valores de esa institución son contrarios a las necesidades de la sociedad, porque buscan corromper el buen funcionamiento público, lo cual es posible debido a la percepción que se tiene de esa institución u organismo debido a las prácticas incorrectas que se han realizado en años que van enfocadas en no cumplir los valores ni mucho menos los principios que toda la población requiere. Lo anterior se obtiene por el ejercicio de los funcionarios que a lo largo de los años han ocupado un cargo público y han permitido ser institucionalizados con esas directrices incorrectas, con ello se ha generado de manera lamentable una costumbre por el hábito repetitivo que le formó el carácter a esa institución, aun cuando éticamente sea incorrecto, ilegítimo o ilegal.

¿Qué pasa cuando llegan nuevos servidores públicos a esa institución que se encuentra estructurada con principios y valores no éticos? Sin duda, se vuelve más difícil ejercer un comportamiento correcto que vaya relacionado con el buen actuar, ya que se dificultará realizar un cambio, las instituciones que son contrarias a la ética instruyen a las personas para comportarse como la institución pública con los procedimientos que proscriben la ética y las personas son institucionalizadas de forma autopoiética.

Incluso esa persona al incorporarse a una institución que no tiene ética, todas las otras partes de la administración pública se encuentran de manera sistemática reproduciendo la información que se ha emitido por años, lo cual, en caso de que se tenga una idea o programa para ser ético y cumplir las necesidades de la población, le costará mucho trabajo debido a que los planteamientos se tienen que modificar, lo cual de no tener éxito el nuevo funcionario público podría abandonar su ética así como valores e institucionalizarse con lo ya establecido.

También existe la opción del comportamiento, así como el ser de la persona que se adentra en la administración pública bajo la idea de una situación que se excluye de la ética y no cumple con el comportamiento que se espera como resultado de la institucionalización autopoiética carente de ética, puede al no cumplir los estándares poco éticos de la institución ser proscrito por querer cambiar los malos manejos o comportamientos incorrectos. La misma institución es la que genera la imposibilidad de aplicar el nuevo esquema de principios y de valores.

Con lo cual todos los actos deben buscar un comportamiento ético bajo el principio de primacía de la veracidad, debemos observar la justificación para lo que es creada cada institución pública, así como definida de manera legal, en cuanto al objetivo que determina su creación en relación al funcionamiento que debe tener una institución en relación con las necesidades de una sociedad, se debe identificar el nivel de satisfacción de una sociedad en su conjunto en cuanto al cumplimiento de sus necesidades con un impacto positivo en la reparación del manto social.

Para ello la legislación dentro del Estado de México, así como la de 125 municipios establecen ciertos lineamientos para medir su eficiencia y eficacia, en relación a las necesidades que tenga la población según las funciones que se realizan para cumplir el objeto que tenga como justificación de su creación, uno de los modelos que existe para considerar de manera global la mediación de manera un tanto cuantitativa es el Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto (PbRM), el cual genera una aplicación específica en relación a las defensorías de derechos humanos municipales, como veremos más adelante parte de una postura formalista, no mide de manera esencial los cambios cualitativos de una sociedad.

Ya que hablamos de una figura como son los derechos humanos, en este caso tiene una función de protección, promoción y divulgación, de acuerdo con el presupuesto que se les puede atribuir, el cumplimiento de las necesidades de la sociedad, así como su desarrollo, consideramos que existe una posibilidad en relación al impacto positivo que se puede aplicar, incluso en la visión que se tiene de las defensorías de derechos humanos, como entes que sólo reciben quejas.

Para tener mayor precisión del planteamiento del problema en el presente trabajo nos encontramos con dos fenómenos que son importantes analizar debido a que existe una identificación de la predisposición institucional, como es el caso de la defensoría municipal de derechos humanos y la creencia de que una sociedad en la cual aumenta el número de quejas es una sociedad informada, esto quiere decir que se toma como positivo que el número de quejas en un municipio incrementa, lo cual consideramos para efectos de este trabajo que es un planteamiento bajo el principio de racionalidad, es decir, tiene una explicación lógica desde la perspectiva formal no así razonable. Podemos ver que en ese planteamiento no existe una relación de dos o más razones que sumen y se conecten bajo el principio de razonabilidad.

Por lo que pensar que una sociedad en la que el incremento de quejas es inversamente proporcional al conocimiento de sus derechos humanos no existen parámetros cuantificables para generar tal afirmación, por tanto, pensamos que esa es una predisposición institucional dentro de la administración pública municipal, porque incrementa el malestar dentro de una sociedad, separa a la población de los servidores públicos, olvida el objetivo del principio de cumplimiento de las necesi-



dades de las personas en la administración pública, ya que los usuarios del servicio público no se levantan diciendo “hoy voy a presentar quejas en contra de los servidores municipales ante la defensoría municipal de derechos humanos”; ese no es su objetivo, ellos querían realizar un trámite, no irse a quejar.

Otro ejemplo de la predisposición que institucionaliza a los servidores públicos, genera una postura frente a la defensoría municipal de derechos humanos, es considerar que sobrepasar las metas es igual al incumplimiento de una programación anual de labores dentro de su programa de trabajo. Vamos a tratar de explicarlo de manera más profunda. Existe la razón dentro de la administración pública, de que sobrepasar las metas, genera una mala planeación, el famoso dogma “tan malo es hacer de menos, como hacer demás”, principio o directriz que dirige una postura relacionada con sobrepasar la cantidad de las metas programadas dentro de un proyecto de trabajo, lo que conlleva a pensar que no cumplir el número es malo o incorrecto y que pone a la institución en el mismo supuesto de incumplimiento.

En la administración pública también existe una predisposición en relación a que dentro de las metas se miden cantidades, no así grado de armonía o cumplimiento sustancial que se vea reflejado en la mejora de la sociedad, con lo cual se genera un meta lenguaje de las necesidades de las personas, al pensar de manera formal que cumplir diez actividades generará un desarrollo social, pero no se valora el resultado real: ¿verdaderamente se repara el manto social? ¿Existe una satisfacción reflejada con esa medición? Para esos resultados no existen estadísticas ni mucho menos muestras que así lo señalen, por lo cual pensamos que ese tipo de medición es una predisposición no ética institucional para identificar la eficacia o eficiencia dentro del nivel de satisfacción de la necesidad al no generar un parámetro cualitativo.

Consideramos que con estas cuatro predisposiciones poco éticas podemos tener un margen de trabajo en la presente investigación, para ello es que planteamos un problema que se realizará en relación con la manera de medir los resultados que se pueden tener, como lo es ¿qué pasa si los números o cantidades planteadas dentro de un PBRM se sobrepasan? ¿Existe un incumplimiento a las metas por sobrepasar las cantidades previamente establecidas? ¿Existe alguna manera de medir la cohesión social y la reparación del manto mediante los programas de la defensoría de derechos humanos? ¿El aumento de quejas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México es una variable que puede medir el grado de insatisfacción social del municipio de Cuautitlán Izcalli? ¿La reducción de quejas es posible con la aplicación de la cultura de la paz por parte de la defensoría municipal de derechos humanos? ¿Se puede medir el grado de satisfacción y reparación del manto social con la disminución de quejas?

Las preguntas anteriores servirán para desarrollar el presente trabajo, el cual tiene como objetivo general conocer la existencia de las predisposiciones que existen en la administración pública municipal de la defensoría de derechos humanos, bajo la visión formalista, y de manera específica, si existe una aplicación de eficacia y eficiencia al no generar sanciones directas, la disminución de quejas se puede asociar a la reparación del manto social, y si existe una transgresión al cumplimiento de los programas anuales o proyectos de trabajo (PBRM), al realizar bajo el principio de progresividad de los derechos humanos un mayor cumplimiento de cantidades, así como saber si los derechos humanos y la aplicación programática tienen una correspondencia con la reparación del manto social o bien si existe una relación en el cumplimiento sustancial de las necesidades de la sociedad, tomando como muestra dos atribuciones de la Defensoría de Derechos Humanos de Cuautitlán Izcalli, la recepción de quejas y utilizar la justicia alternativa mediante la aplicación de la cultura de la paz.

Lo que conlleva a la justificación del presente trabajo: la defensoría municipal de derechos humanos mediante la cultura de la paz, la justicia alternativa, la mediación y conciliación: ¿puede disminuir el número de quejas y en correspondencia, con esa baja reparar el manto social? Con ello se podría identificar que la medición actual de obtención de resultados lejos de dar una postura objetiva y ética, en realidad fomenta o desarrolla de manera autopoética el desconocimiento del cumplimiento de las necesidades de la sociedad, como su grado de satisfacción y da la facultad ilegítima de considerar un incumplimiento por cumplir una meta que no se encuentra identificada.

## **II. LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS Y SU COORDINACIÓN CON LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS**

La defensoría tiene que cumplir los objetivos relacionados con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM), en relación a las actividades que considere necesaria la propia CODHEM mediante sus áreas determinadas. La defensoría debe promover en todo momento las capacitaciones, así como actividades que realicen y sean propuestas por la Secretaría General de la CODHEM, más aún, la defensoría tiene la obligación de realizar un informe anual de las actividades a desarrollar, así como rendir informes que le permitan evaluar el avance y cumplimiento de los programas de trabajo.

La defensoría debe realizar sus actividades bajo los programas de la Secretaría General, como lo es el caso del Domo de Derechos Humanos, pláticas, reuniones, capacitaciones, talleres y demás actividades que se realicen conforme al programa de dicha Secretaría, el cual esta defensoría no tiene la facultad para desobedecer,



incumplir o solicitar con anterioridad el cambio del programa de trabajo de la Secretaría General, así como la calendarización de las actividades determinadas por parte de su Secretaría General.

Aspecto importante a destacar, ya que la defensoría debe promover las actividades de la CODHEM independientemente de la cantidad de las metas anuales planteadas, puesto que, como se ha mencionado, la defensoría depende de la instauración de las actividades así como tener disposición de la asignación de tareas de manera directa por parte de la CODHEM y, sobre todo, de la comunidad a la que van dirigidas, como lo es la administración pública y la población en general, ello para que puedan acceder a tales actividades.

Ahora bien, en relación con la evaluación del desempeño de la defensoría, ésta la realizará la Secretaría General de la CODHEM, trimestral como anualmente. Esto quiere decir que los objetivos son determinados en relación con las actividades que realice el defensor en coordinación con la mencionada Secretaría, lo que deviene en un trabajo en conjunto que tendrá que ser evaluado por la misma CODHEM, por medio de su Secretaría General, ello conforme lo estipulado por las fracciones II, VIII, IX y X, del artículo 9o., así como por los artículos 12, 13, 14 y 20, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos:

Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos.

Artículo 9. Las Defensorías Municipales, además de las establecidas en la Ley Orgánica, tienen las atribuciones siguientes:

II. Presentar a la Comisión, a través de la Secretaría General el informe anual sobre las actividades desarrolladas durante el periodo inmediato anterior;

[...]

VIII. Rendir los informes y estadísticas en los términos y con la periodicidad que determine la Comisión, que permitan evaluar el avance y cumplimiento de sus planes y programas de trabajo;

[...]

IX. Capacitar a las y los servidores públicos y población del municipio correspondiente, así como llevar a cabo la promoción, en materia de derechos humanos, de conformidad con los programas de la Secretaría General;

X. Difundir, previa aprobación de la Comisión, los servicios que ofrecen tanto la Comisión como las Defensorías Municipales;

[...]

Artículo 12. Para garantizar el control de las actividades desarrolladas por las Defensorías Municipales, éstas recabarán los datos que se precisan en los formatos elaborados y proporcionados por la Comisión.

Artículo 13. Las Defensorías Municipales deben establecer enlace y vinculación permanente con la Secretaría General en el desarrollo de programas y acciones encaminadas a promover los derechos humanos; así como para contar con información actualizada sobre las nuevas disposiciones que en la materia se emitan.

Artículo 14. Las Defensorías Municipales, en coordinación con la Secretaría General, deben realizar cursos, talleres, seminarios, conferencias y demás actividades encaminadas a la difusión de los derechos humanos, en los sectores del municipio que corresponda.

Artículo 20. La Secretaría General debe revisar los informes trimestrales de las Defensorías Municipales, capturados en el SIDEMUN, con el objeto de verificar el cumplimiento de su Plan Anual de Trabajo.

Para efectos de lo anterior podrá solicitar la información y documentación soporte que considere necesaria.<sup>1</sup>

Como se puede ver, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México de manera sustancial coordina y dirige las actividades que realiza, permite cumplir en gran parte con su apoyo a la defensoría municipal de derechos humanos, las metas cuantitativas y cualitativas, que la misma defensoría tenga como planes dentro de sus metas de manera autónoma en sus decisiones, lo cual consideramos que es un gran apoyo para la realización de su trabajo y generar una institucionalización de la ética en los funcionarios de una defensoría municipal de derechos humanos.

### **III. DE LA EFICACIA, EFICIENCIA, META Y PROGRESIVIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Los derechos humanos en relación a los funcionarios públicos implican una obligación de hacer para la protección de las personas, es decir, las facultades regladas de todas las autoridades van encaminadas a la protección de los derechos humanos, con ello, existe la imposición normativa constitucional de que en todo momento deben ser su prioridad tanto en su protección como en su aplicación.

Por tanto, su cumplimiento es obligatorio (sin necesidad de ponderar cualquier cantidad determinada o determinable bajo el principio de progresividad), ya que está dirigido principalmente a la atención de las necesidades básicas que se traduzcan en el mejoramiento de la calidad de vida de la población para lograr una sociedad igualitaria, ello mediante la participación de los diferentes órdenes de gobierno, habitantes, grupos y organizaciones sociales y privadas, para ello consideramos importantes tres variables para el objetivo de una defensoría

---

1 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig398.pdf>



de derechos humanos, en relación para el cumplimiento a la Planeación Municipal conforme a los PbRM:

1) El primero se encuentra relacionado con el planteamiento del concepto de meta, eficacia, eficiencia y progresividad de los derechos humanos.

2) El segundo es relativo a la función intrínseca de la defensoría con relación al presupuesto a los supuestos o variables, determinadas para el cumplimiento o incumplimiento de metas.

3) El tercero se refiere a que las actividades que se encuentran realizando son efectuadas por la comunidad, ciudadanía en general, a favor de la cultura de la paz, y buscan la disminución de quejas, identificadas como un indicador de malestar y rompimiento del manto social. Con ello analizaremos los conceptos debido a que el lenguaje es una composición de signos y símbolos, por lo cual es importante determinar lo que se entiende por “metas”, en relación con la palabra “adecuado”, y relacionarlo con el “incumplimiento”, se pretende analizar si una institución que tenga como objeto el cumplimiento de las necesidades de derechos humanos, en caso de que sobrepase una cantidad planteada, se puede considerar como incumplimiento, y más aún sólo la variable cantidad se puede concluir que es una meta.

Por otro lado, los resultados palpables dentro de una sociedad desde una perspectiva como lo es la cultura de la paz, su integración y reparación del manto social, no son medibles, lo que es excluido como meta, si se aplica una dialéctica negativa tendríamos que medir los números en relación con el día a día dentro de la sociedad, no así, bajo los números, para ser más específico tendríamos que verificar el cumplimiento de las cantidades establecidas en cuanto a la reparación del manto social, así como mayor integración de la población independiente del grupo que se encuentre, aun así, bajo la temática que nos encontramos actualmente para medir las metas tendremos que analizar las palabras que se utilizan para medir ese desempeño.

Razón por la cual debemos observar la palabra incumplimiento, a la luz de las necesidades de las personas, es decir, ¿cuándo existirá incumplimiento de las necesidades de la población desde el objeto de la defensoría municipal de derechos humanos? Para ello, la Real Academia Española define la palabra incumplimiento como falta de cumplimiento. Como se puede observar la divide en dos palabras, es necesario relacionarla con la palabra falta: “defecto o privación de algo necesario o útil”.<sup>2</sup> Ahora bien en relación con cumplimiento se puede ver *icto oculi* que se define como “remediar a alguien y proveerle de lo que le falta”.<sup>3</sup>

2 Disponible en: <https://dle.rae.es/autopoietico%20?m=form>

3 *Idem*.

Con el planteamiento de las definiciones con la utilización del lenguaje natural es evidente pensar que el único momento que una defensoría municipal de derechos humanos (DMDH) incumple en el remediar o proveer la necesidad relacionada con su objeto, es cuando se niega a realizar su función u objeto, esto es importante mencionar debido a que depende de la decisión ciudadana querer acceder a los servicios que otorga, más aún se debería tener como incumplidas las necesidades de una población en caso de que falten por parte de la DMDH, la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio en cuestión.

Con una DMDH se deben tener presentes las necesidades del municipio en relación con las recomendaciones que el ayuntamiento reconoció ante la CODHEM, la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), ya que pensamos que el actuar en ese contexto es buscar cumplirlas, aun y cuando existan áreas de oportunidad en el presupuesto o las metas no lo establezcan como algo que puede ser cuantificado, lo cual hace imperioso difundir con mayor dinamismo los derechos humanos, y no tratar de limitarlos en cuanto a la cantidad que se puede corroborar con el concepto de metas.

Por ello, la DMDH debe buscar cumplir con las necesidades de las personas, tanto población en tránsito como la que reside en su municipio, los derechos humanos son conceptos indeterminados y nomodinámicos, con lo cual las necesidades son cambiantes en relación a la persona, así como para su grupo.

Cada persona tiene necesidades de cumplimiento diferentes en cuanto a grupos sociales, por ello, no se puede considerar que existe un incumplimiento si se ha buscado en todo momento tratar de realizar la satisfacción de las necesidades de las personas. Existen actividades, programas y servicios que la defensoría otorga y que no se encuentran cuantificados dentro de los PBrM, como podemos ver la cultura de la paz, la justicia alternativa y la integración de la sociedad, teniendo como referente la disminución de metas.

Por tanto, en el caso de que una defensoría sobrepase la cantidad marcada dentro de los PBrM no podría conllevar a la existencia de un incumplimiento debido a que un mayor número de personas logró acceder a la satisfacción de sus necesidades; no se puede considerar que mientras un mayor porcentaje de satisfacción exista para la sociedad en materia de derechos humanos, es un incumplimiento en relación con las metas (cantidad), lo cual consideramos que es una antinomia, así como un lenguaje patológico desde la visión del acto del habla, el objetivo y meta de toda institución y, más aún, de la DMDH es la progresividad de derechos humanos en relación al incremento de las necesidades de la población.

Para lo anterior analizaremos lo que es una meta, desde la perspectiva del lenguaje natural considerando la perspectiva del *Diccionario de la Lengua Española*, mismo que señala lo siguiente: “1. Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien”.<sup>4</sup>

---

4 *Idem*.



El concepto meta no lo mimetiza a cantidad, de igual manera, es menester referirnos a criterios especializados para acercarnos a una concepción de la palabra, tomando como base a la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios (LPEMM), concretamente lo estipulado por el artículo 10 de dicho ordenamiento legal, mismo que legalmente estipula: “Artículo 10. Para efectos de esta Ley se entiende por: Meta. Dimensionamiento del objetivo que se pretende alcanzar en términos de cantidad, tiempo y espacio determinados, con los recursos necesarios. Las metas deben estar orientadas a mejorar de forma significativa los resultados del desempeño institucional (el subrayado es nuestro)”.<sup>5</sup>

Es posible observar cómo desde el lenguaje natural, así como en el especializado en la legislación comentada se busca el cumplimiento de las necesidades de la sociedad, en el cual se relaciona, intrínsecamente y *a contrario sensu*, el incumplimiento se refiere a tener insatisfecho en menor cantidad de las necesidades de la población, así como no generar la progresividad de los derechos humanos, objeto de la DMDH.

Lo cual tendría como resultado el establecimiento de acciones con el objetivo *sine qua non* de mejorar los resultados del desempeño institucional, obteniéndose un mejor impacto en la sociedad a la que están destinados todos los esfuerzos, en este caso, los derechos humanos, es decir, con ellas se busca en todo momento cumplir con las necesidades de la sociedad, impacto que se ha realizado en la disminución más que considerable de las quejas, el menor número de quejas de derechos humanos dentro de un municipio es inversamente proporcional al mayor cumplimiento de las necesidades de los derechos humanos impactando la disminución de quejas, asimismo, mayor integración del manto social, como lo menciona el artículo 6o., de la LPEMM:

Artículo 6. La planeación democrática para el desarrollo, como proceso permanente, debe ser el medio para lograr el progreso económico y social del Estado de México y municipios, dirigido principalmente a la atención de las necesidades básicas que se traduzcan en el mejoramiento de la calidad de vida de la población para lograr una sociedad igualitaria, mediante la participación de los diferentes órdenes de gobierno, habitantes, grupos y organizaciones sociales y privados.<sup>6</sup>

En relación con el artículo 6o. del citado ordenamiento legal se busca en todo momento cumplir las necesidades de la sociedad, con ello, se mide el indicador de una meta, es decir, a mejorar la satisfacción del cumplimiento de las necesidades

5 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig087.pdf>

6 *Idem.*

en relación con el desempeño institucional y al programa. El artículo 10 lo define como: “Para efectos de esta Ley se entiende por: Instrumento de los planes que ordena y vincula, cronológica, espacial, cuantitativa y técnicamente las acciones o actividades y los recursos necesarios para alcanzar una meta, que contribuirá a lograr los objetivos de los planes de desarrollo”.<sup>7</sup>

Por lo que la meta, de manera esencial, va relacionada con el cumplimiento de necesidades (no así de sólo cantidades), mismo que existe en el caso de cumplir la cantidad programada y que se ve reflejado con el cumplimiento de dichas necesidades, con ello, se entiende de manera inexacta que una meta se basa sólo en un número, por lo cual, se estaría concluyendo que dentro de los PbRM “el número es igual a una meta”, si sólo el número es igual o sinónimo de meta y se excluye el objeto de la defensoría así como mayor incremento en las necesidades cumplidas.

Lo anterior quiere decir que la función de las DMDH es buscar la progresividad de derechos humanos, más aún, cuando se relaciona al cumplimiento de una necesidad, por ello, una meta está destinada a cumplir las necesidades de la población a la cual se encuentra dirigido el servicio. En el caso de que a una defensoría se le solicite más servicio del que estaba planeado en cantidad, en ningún momento puede existir incumplimiento a su objeto, ya que se habla de una mayor eficiencia y eficacia, lo que hace concluir que dentro del carácter de la institución se encuentra desarrollándose de manera más ética.

Por tanto, considerar que existe un incumplimiento a los PbRM por cumplir las necesidades con una mayor intensidad de la sociedad es del todo inexacto, además la LPEMM en su artículo 10 considera como variable el concepto de “dimensionamiento”, así consideramos necesarios buscar el significado, signifiante y significación de esa palabra para entenderla con mayor profundidad; de conformidad con lo establecido por el *Diccionario de la lengua española* se define como: “dar mayor dimensión o importancia a algo, generalmente inmaterial”.<sup>8</sup>

Es este contexto, nos lleva a generar la primera conclusión: no debe entenderse que sobrepasar la cantidad es un incumplimiento de la meta (no cantidad), como se observa, una meta se conforma de diferentes elementos a los que la propia legislación les llama “dimensionamiento”, tenemos que observar el espacio-tiempo en relación a lo relativo que puede ser una meta (no cantidad).

De la simple interpretación literal se refiere a que derivado del incumplimiento de cuantificación de una cantidad en tiempo y espacio se presume no se cumplió una necesidad, pero dimensionado el concepto de meta se tendrá que ver si ese

7 *Idem.*

8 Disponible en: <https://dle.rae.es/autopoietico%20?m=form>



cumplimiento o no satisface las necesidades de la sociedad, así como el desempeño institucional.

Por tanto, considerar que existe un incumplimiento en las metas y en el desempeño institucional por sobrepasar las mismas se considera que dicho razonamiento es inexacto, debido a que, como observamos respecto al concepto de “dimensionar”, es importante destacar que todos los elementos como cantidad, tiempo y espacio se cumplen en el caso que se sobrepase la cantidad determinada de la DMDH; por lo que se logrará un mayor desarrollo de sus actividades dando como resultado un mayor cumplimiento a la dignidad de la sociedad, es decir, la cantidad en los PBrM, en las metas en cuestión se cumplieron cuando éstas se sobrepasan, así como el tiempo y el espacio, lo que genera mayor cumplimiento de las necesidades básicas en relación proporcional al tiempo programado.

Para ello es necesario citar el concepto de las evaluaciones, los elementos o variables que se toman en cuenta para determinar si existe o no un mejor desarrollo del desempeño institucional, así como mayor cumplimiento de las necesidades de las personas.

Lo que se puede corroborar en los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios Municipales, donde se establece el concepto de evaluación, pues realiza la dimensión de búsqueda del cumplimiento de necesidades de la población, la manera correcta de medir las metas (no sólo concluir que son cantidad), mismo que menciona lo siguiente:

Evaluación. Al proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia, eficiencia, calidad, resultados e impacto con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la identificación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas, de conformidad con lo señalado en el artículo 10 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.<sup>9</sup>

En relación con el dimensionar y la aplicación del concepto de evaluación se refiere al grado de eficacia, eficiencia, calidad, resultados e impacto, lo que conlleva necesariamente a considerar los conceptos de los signos, que así lo establece el artículo 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: “los recursos económicos del Estado, de los municipios, así como de los organismos autónomos, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, para cumplir con los objetivos y programas a los que estén destinados (el subrayado es nuestro)”.<sup>10</sup>

9 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2022/octubre/oct1f>

10 Disponible en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Estado%20de%20Mexico/wo31242.pdf>

Ahora bien, en el *Diccionario de la lengua española* se define el concepto de eficiencia como: “capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”.<sup>11</sup> Entonces, la evaluación para el cumplimiento de una meta en relación con dimensionar se establece como el cumplimiento de los resultados deseados con el mínimo de recursos posibles, por lo tanto, se tendría que evaluar si se cumplieron los resultados deseados a partir del mínimo de recursos posibles y no estar basado en el hecho de sobrepasar los resultados, por lo cual la DMDH al cumplirlo será más eficiente. Por cuanto hace al concepto de eficacia, el *Diccionario de la lengua española* indica: “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.<sup>12</sup>

Luego, para ello, tenemos que verificar tanto la función de la defensoría de derechos humanos como el objeto de su creación, lo cual puede encontrarse estipulado en el artículo 2o. del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos, mismo que indica:

Artículo 2. Las Defensorías Municipales de Derechos Humanos en el Estado de México, son órganos creados por los ayuntamientos de la entidad, con autonomía en sus decisiones y en el ejercicio presupuestal, que en el cumplimiento de sus atribuciones deben coordinarse con la Comisión de Derechos Humanos del Estado; y tienen por objeto la promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos en el municipio que les corresponda, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás disposiciones aplicables [subrayado es nuestro].<sup>13</sup>

El grado de eficacia es proporcional con el cumplimiento del objeto que tiene este órgano, creado para la promoción, la divulgación, el estudio y la colaboración en la defensa de los derechos humanos del municipio que corresponda, por lo tanto, tenemos que la defensoría municipal de derechos humanos generará mayor eficacia en su objeto, así como en sus funciones.

Consideramos con base en la legislación previamente citada que es inexacto concluir que engrandecer o sobrepasar las cantidades establecidas es un incumplimiento, es así como se puede concluir que lograr el mayor cumplimiento del objeto para lo cual fue creada la defensoría de derechos humanos no puede ser visto como un incumplimiento de metas, cuando lo que se realiza fuera alcanzar un mayor número en relación al mismo tiempo y espacio, cumpliendo con las necesidades

11 Disponible en: <https://dle.rae.es/autopoietico%20?m=form>

12 *Idem*.

13 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig398.pdf>



de promoción, divulgación, estudio y colaboración en la defensa de los derechos humanos.

Es impreciso concluir un incumplimiento si existe un mayor desempeño institucional, ya que se genera mayor satisfacción de las necesidades de la población, llegar a esa conclusión sería pensar que el funcionario público tiene en sus manos la posibilidad de negar los servicios que la sociedad requiere y que, por mandato legal, se establecen en las normas jurídicas aplicables, por tanto, es importante aplicar el Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, en su artículo 6o., inciso c), que indica:

Artículo 6. Los siguientes principios son de observancia general para en el desempeño de su empleo, cargo o comisión:

[...]

C) Lealtad. Corresponder a la confianza que el Estado les ha conferido, con una vocación absoluta de servicio a la sociedad y satisfaciendo el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.<sup>14</sup>

Lo que conlleva a que existe un interés superior de las necesidades colectivas en relación con lo ajeno del bienestar de la población, tenemos que ante cualquier situación de duda, sobre todo en la determinación de conductas, se tiene que tener como base el principio de interés superior de las necesidades colectivas en el caso de la defensoría municipal de derechos humanos, porque en los PbRM se determina un número que cumplir pero no por ello se refiere a que ese número una vez cumplido no se prestará más el servicio que corresponde al objeto de la defensoría.

Pensar que existe un incumplimiento generará una predisposición para institucionalizar un comportamiento no ético dentro de la administración pública, lo cual llevaría a que los funcionarios públicos no fueran leales a su servicio público institucional, éstos al concluir con un incumplimiento a las metas considerarán en desincentivar el principio de interés superior de las necesidades colectivas, función que no es para los que servimos a nuestro municipio.

En relación con lo anterior, el inciso c), del artículo 7o. del Código en comento menciona lo siguiente:

Artículo 7. Los valores que todas las personas servidoras públicas deben anteponer en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, son los siguientes:

[...]

---

14 Disponible en: [https://salud.edomex.gob.mx/sem/docs/comite\\_etica/base\\_normativa/codigoEtica.pdf](https://salud.edomex.gob.mx/sem/docs/comite_etica/base_normativa/codigoEtica.pdf)

c) Respeto a los Derechos Humanos: Respetar los derechos humanos, en el ámbito de su competencia y atribuciones, garantizándolos, promoviéndolos y protegiéndolos, entendiendo que son inherentes a la persona humana, por el hecho de serlo.<sup>15</sup>

Por ello, con la aplicación del principio de progresividad de los derechos humanos se establecen las metas, como el parámetro que plantea la DMDH, con base en los recursos económicos, el salario de los funcionarios públicos, con lo cual sus trabajadores deben responder a sus obligaciones con el salario que es asignado. La progresividad de los derechos humanos se debe entender desde la perspectiva de eficiencia y eficacia, siempre en constante evolución y bajo ninguna circunstancia el retroceso a su protección.

Lo anterior si se piensa que existe un incumplimiento debido a que existe un mayor número de beneficiados, incluso además de inexacto, va en contra del principio de progresividad de los derechos humanos, porque genera valores en la institución pública de predisposiciones no éticas, así como un límite de servicio y trabajo donde el funcionario público, al concluir sus metas u objetos, ha culminado sus responsabilidades con una transgresión a los derechos humanos de la sociedad, así como una imposición de irrumpir, trabar e impedir la constante evolución de los derechos humanos.

Razón que comparte el artículo 2o. de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, pues en el mismo se establece el respeto irrestricto a los derechos humanos de la forma siguiente:

Artículo 2. Los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial del Estado de México y los ayuntamientos de los municipios de la entidad, se coordinarán para participar en la organización del Sistema de Planeación Democrática para el Desarrollo del Estado de México, con objetividad y transparencia, con la participación responsable y consciente de los habitantes y de los diversos grupos y organizaciones sociales y privados, en el que se recogerán sus aspiraciones y demandas para incorporarlas a la estrategia de desarrollo.

Es responsabilidad del titular del Ejecutivo Estatal conducir la planeación para el desarrollo del Estado de México, y al interior de los municipios dicha responsabilidad recaerá en los Presidentes Municipales, quienes lo harán con base en las disposiciones legales y en ejercicio de sus atribuciones con respeto irrestricto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como al fortalecimiento del pacto federal y del municipio libre y autónomo.<sup>16</sup>

---

15 *Idem.*

16 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig087.pdf> / [https://salud.edomex.gob.mx/sem/docs/comite\\_etica/base\\_normativa/codigoEtica.pdf](https://salud.edomex.gob.mx/sem/docs/comite_etica/base_normativa/codigoEtica.pdf)



Lo cual lleva a realizar un estudio relacionado con los derechos humanos desde la perspectiva de la Constitución federal, así como de la Constitución local, para ello es necesario incorporar el artículo 1o. constitucional y compararlo con lo establecido en el artículo 5o. de la Constitución local, conforme al cuadro siguiente:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos <sup>17</sup>	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México <sup>18</sup>
<p>Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.</p> <p><i>Párrafo reformado DOF 10-06-2011</i></p> <p>Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.</p> <p><i>Párrafo adicionado DOF 10-06-2011</i></p> <p>Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.</p>	<p>Artículo 5o. En el Estado de México todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales en los que el Estado mexicano sea parte, en esta Constitución y en las leyes que de ésta emanen, por lo que gozarán de las garantías para su protección, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse salvo en los casos y bajo las condiciones que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece.</p> <p>Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.</p>

17 Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

18 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig001.pdf>

Las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de promover los derechos humanos, en cualquier caso bajo cualquier circunstancia se debe cumplimentar la necesidad de las personas en el campo del órgano autónomo en sus decisiones como lo es la defensoría.

Otras autoridades deberán contar con esta obligación, ello desde el desarrollo de sus facultades tanto regladas como discrecionales y el ejercicio de la garantía de hacer; lo que conlleva a que cualquier determinación, así como razón o procedimiento no debe interponerse en el desarrollo progresivo de las metas enfocadas en el cumplimiento de derechos humanos; estas decisiones deben estar relacionadas con el cumplimiento de su progresividad, para determinar posturas de no obstrucción al mejor desarrollo de las necesidades de las personas, inclusive interpretar la norma jurídica contrario a ello.

No debe olvidarse de que se trata de un mandato constitucional y no pueden restringirse ni suspenderse, al realizar interpretaciones relacionadas con la eficacia y la eficiencia en el desarrollo del objeto de la DMDH se puede interpretar como una restricción o suspensión, puesto que ninguna autoridad puede considerar que se disminuya la protección, lo que *a contrario sensu*, sería que se debe considerar como positivo toda aquella medida que no debe restringirse ni suspenderse; concluir lo contrario sería obstaculizar el cumplimiento de tales mandatos constitucionales, relacionados con la garantía de hacer.

Por lo que concluir que al sobrepasar la cantidad de servicios establecidos, por la DMDH, con el hecho de que no cumplen sus metas, se genera una directriz de restricción de los derechos humanos, es decir, se impide la función de un órgano que pretende su desarrollo para la ciudadanía, así como para la población que así lo requiera. No es posible concluir que se incumplen sus metas cuando se presenta el sobreesfuerzo, con los mismos recursos económicos establecidos, así como el mismo personal.

#### **IV. EL PRESUPUESTO DE UNA DEFENSORÍA DE DERECHOS HUMANOS, Y LA ÉTICA EN SU EJERCICIO**

Las necesidades en un municipio en relación al respeto, protección, desarrollo, difusión, capacitación e integración de sus ciudadanos de acuerdo con la DMDH y por cuanto hace a todas las autoridades de la administración pública municipal deberán asegurarse mediante la disposición de los recursos humanos, materiales, financieros, naturales y tecnológicos necesarios para alcanzar los objetivos y metas de la estrategia de desarrollo, considerando en su asignación y su uso, la optimización y la disponibilidad que de ellos exista en los distintos grupos y organizaciones sociales, privados y órdenes de gobierno.



Por ello, existen diferentes áreas del ayuntamiento que deben colaborar a la satisfacción de las necesidades de la población, contribuyendo a las funciones y los órganos más afines a este objetivo. La manera en que garantizan lo anterior es sin la restricción de los derechos humanos y con la aportación de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y las metas, de lo contrario se encontrarán al arbitrio en su ejecución de recursos económicos.

Más aún, cuando la defensoría no administra ni destina sus recursos económicos, pues son las áreas especializadas del ayuntamiento las que se encargan de cumplir con la función de asignar y administrar los recursos materiales, humanos y económicos para la atención de la ciudadanía. Es importante destacar que la defensoría no maneja de manera directa sus recursos económicos, como lo es la partida mil, que consiste en la gran mayoría del presupuesto de la defensoría u otras en caso de que sean asignadas y ejecutadas.

Con ello, en todo momento aun cuando el ayuntamiento asigne el presupuesto y en su caso se otorguen o no los bienes para su funcionamiento esencial como sillas, mesas, computadoras, lonas, pancartas, vehículos, gasolina y mantenimiento de las oficinas públicas para que la ciudadanía pueda tener una atención digna, situación con la cual ante los procesos económicos internos, la atención al público así como sus necesidades no pueden esperar. Un funcionario público debe buscar la satisfacción del interés superior de las necesidades y bienestar de la población.

Con ello se efectúa una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño en sus funciones, al fin de alcanzar las metas institucionales, en relación con las facultades determinadas por la legislación, como lo es la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el Reglamento de las Defensorías Municipales, con el fin de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos establecidos en la constituciones federal y local, así como en los tratados internacionales ratificados por el Estado mexicano.

Una vez establecida la tarea sistemática del cumplimiento de las necesidades básicas por cada área, en este caso las DMDH, es importante mencionar para observar el cumplimiento con los recursos destinados, como en la mayoría partida mil y tener una correcta evaluación debemos aplicar los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios Municipales, ordenamiento que en su octava regla indica lo siguiente:

OCTAVA. Los sujetos evaluados, deberán proponer a través de la UIPPE o del área encargada de llevar a cabo dichas funciones, las mejoras a la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario identificadas, derivado del proceso de evaluación, atendiendo lo establecido en la Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN), las cuales deberán ser sometidas

a consenso en la Comisión Temática que coordina el IHAEM, en el marco del Sistema de Coordinación Hacendaría del Estado de México y municipios.

La MIR deberá contener, al menos, con la información siguiente: “4) Supuestos: Descripción de los factores externos que no son controlables por las instancias responsables del Programa presupuestario, cuya ocurrencia es necesaria para el cumplimiento de objetivos del programa”.<sup>19</sup>

Es importante mencionar debido a que los mismos lineamientos tienen factores, llamados supuestos, que no dependen directamente de la DMDH, son factores que no son controlables por las instancias responsables del programa de presupuestos y se encuentran condicionados para su funcionamiento. Para ello tienen su desarrollo y ampliación en la Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN) (p. 219) la cual menciona lo siguiente:

En apego a la reforma del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administraran con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. Los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan respectivamente.

Asimismo, la propia metodología señala como ventajas (p. 234):

Incluye supuestos sobre los riesgos y contingencias no controlables por el gestor del Programa presupuestario y que pueden afectar el desarrollo eficaz del mismo.

La matriz organiza los objetivos, indicadores, los medios de verificación y supuestos de donde se desprenden las metas vinculadas al Programa presupuestario, considerando esto, incluso aunque existan varias dependencias y organismos municipales operando un mismo programa, sólo deberá existir una MIR por Pp en donde estén incluidos todos los ejecutores.

De lo anterior se puede observar que la Metodología va relacionada con el concepto “Supuestos”, lo que también es considerado como factor o variable dependiente para el cumplimiento, se realizará la aclaración de los puntos relacionados con lo que se clasifica como sobrepasado en relación a los siguientes números, para lo cual se hará una interpretación sistemática de las disposiciones normativas y el presupuesto y la planeación.

19 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2022/octubre/oct101/oct101e.pdf>



Asimismo, se tomarán en cuenta aquellas normas jurídicas que se encuentran relacionadas con los derechos humanos y los objetivos que se plasman, como lo es el principio *pro persona*, por ello es importante mencionar que en las variables o el concepto supuesto se aplica el principio *pro persona*, es decir, ante cualquier contingencia o riesgo se deben satisfacer tales situaciones al interés de la persona con base en la progresividad de los derechos humanos.

Con ello, las funciones de la defensoría en la mayoría de los casos dependen de la solicitud de los servicios del personal que la integra como en el caso de el número de:

- Capacitaciones o investigaciones.
- Pláticas a personas de los grupos vulnerables ciudadanía *izcallense* y personas en tránsito.
- Capacitaciones al servicio público en materia de derechos humanos.
- Publicaciones en materia de derechos humanos.

De las cuales es importante mencionar que para efectuar los pasos previos, primero debe existir un grupo ya sea ciudadano o de servidores públicos que solicite o quiera ser capacitado y ante tales solicitudes la defensoría no puede negarse tanto por su obligación constitucional como por el cumplimiento pleno de su objeto.

Se puede observar en la legislación anteriormente citada que existe el supuesto en que los funcionarios públicos soliciten o puedan ejercer la oferta de capacitaciones en relación con el número de personal que domine los temas, además de cumplir con las funciones inherentes que se encuentran dentro de los proyectos que contiene la identificación del programa.

Por último, que exista una necesidad desde la perspectiva de conciencia que requiera la capacitación, asimismo, el lugar donde se pueda destinar: sillas, mesas, sistema de audio, micrófonos, así como un equipo de protocolo para la organización del evento, recursos económicos para transporte, gasolina, gastos básicos, agua, baño, alimentos, costo de los honorarios del capacitador, entre otros servicios.

Derivado de lo anterior, la planeación se hace con base y a la espera de que sean ejecutados los recursos económicos que otorgó el ayuntamiento por las áreas correspondientes con la contingencia de que sean otorgados o no. Ello aun y cuando la ciudadanía tiene la necesidad de la promoción, la difusión y la protección de los derechos humanos, solventando la defensoría dicha necesidad con o sin el otorgamiento de tales recursos. Por tanto, las defensorías tendrán que atender las necesidades básicas para mejorar la calidad de vida y la conformación armónica aun y cuando se sobrepase la cantidad de servicios considerados en sus metas, pero sobre todo existirá una transgresión a los derechos humanos cuando los recursos otorgados no son ejecutados por la autoridad competente.

## V. LA APLICACIÓN DE LA CULTURA DE LA PAZ COMO DIRECTRIZ ÉTICA Y SU EXCLUSIÓN COMO META CUANTIFICABLE

Se debe entender la cultura de la paz como la reparación del manto social, en donde la misma población participa de manera activa para el desarrollo de la sociedad en general y, además, considerar a las autoridades de la administración pública como un facilitador, para que exista esa integración de la misma sociedad, evitando escenarios violentos y violatorios de derechos humanos. Como ejemplo municipal de la cultura de la paz lo tenemos plasmado en el artículo 41 del Bando Municipal, desde 2023, el cual menciona lo siguiente:

Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli.

Artículo 41. El Ayuntamiento contará con un órgano autónomo denominado Defensoría Municipal de Derechos Humanos, cuya integración, atribuciones y organización será conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica Municipal y demás disposiciones que le normen y reglamenten. Aunado a ello, deberá promover y desarrollar la Cultura de la Paz Municipal, para ello podrá utilizar cualquier medio alterno para la solución de conflictos entre los particulares con autoridades municipales, para una mejor protección de los derechos humanos.<sup>20</sup>

No resulta ocioso recordar los orígenes del concepto de la cultura de la paz, de acuerdo con Pérez Esquivel (2001):

Los pueblos vienen soportando situaciones de violencia cotidiana y estructural que ponen en riesgo su vida y desarrollo. A pesar de esa grave situación los pueblos buscan la paz, no como ausencia de conflicto, sino como el establecimiento de relaciones nuevas, más justas y humanas. El camino para lograrla es la construcción de espacios de libertad, de relaciones democráticas entre las personas y pueblos, en las cuales los derechos humanos deben ser la base fundamental. Democracia comprendida como derecho e igualdad para todos. Son espacios a construir, donde se pueda alcanzar la justicia, son al cual no puede lograrse la paz. (p. 99)

Por lo tanto, se trata de un mandato legal tanto constitucional como en relación al bando municipal, debido a que se debe tomar en cuenta la población para exponer, pero también para participar y contribuir a la paz en su comunidad, ello, es básico para un Estado que respeta los derechos humanos. Es importante mencionar que la cultura de la paz no tiene un señalamiento dentro de los PbRM, ni un

---

20 Disponible en: <https://cuautitlanizcalli.gob.mx/bando-municipal/>



cumplimiento como objetivo, ya que no existe un recurso destinado directamente a la cultura de la paz.

No obstante, resulta importante reconocerlo como trabajo en conjunto desde una perspectiva normativa, así como de unificación e integración, igualmente, desde el punto de vista de la ética pública, el reconocimiento a los participantes es el cumplimiento a sus necesidades, donde se generen espacios, máxime cuando la misma legislación como lo es la Ley Orgánica Municipal del Estado de México en su artículo 147 K, fracción IX, indica la facultad de: “son atributos del Defensor Municipal de Derechos Humanos los siguientes:... IX. Desarrollar programas y acciones tendentes a promover los derechos humanos”.<sup>21</sup>

Asimismo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos, en su artículo 9o., fracciones III y XI, así como en el diverso numeral 10, menciona lo siguiente:

Artículo 9. Las Defensorías Municipales, además de las establecidas en la Ley Orgánica, tienen las atribuciones siguientes:

[...]

III. Fomentar la participación ciudadana en actividades encaminadas a promover el respeto de los derechos humanos en el ámbito municipal;

[...]

XI. Consultar y recibir las propuestas de la ciudadanía para integrarlas en su plan de trabajo, debiendo fundar y motivar las que no se incorporen por resultar improcedentes;

[...]

Artículo 10. Las Defensorías Municipales deben establecer los medios necesarios para garantizar que las personas participen y contribuyan, de manera efectiva, en la promoción y respeto de los derechos fundamentales.<sup>22</sup>

En este contexto se puede observar que la DMDH desde una perspectiva de democracia sustancial en relación con el respeto de los derechos humanos, así como la integración de la población mediante la cultura de la paz, busca que exista una transición a la reparación del manto social, incluyendo a los servidores públicos municipales, situación como se encuentra realizado el PrBM no mide ese grado de integración, así como engrandecimiento de la propia institución que realiza esa función.

21 Disponible en: <http://ccc.edomex.gob.mx/sites/ccc.edomex.gob.mx/files/files/Marco%20Juridico/Leyes/leyvig022.pdf>

22 Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig398.pdf>

Lo cual es claro si se considera a los derechos humanos como posturas formalistas en relación a los números para el cumplimiento de metas, más aún, no existe ese parámetro de lo intangible, que es la reparación del manto social, derivado de la disminución de quejas, con ello, entramos a un nuevo paradigma: el constitucional, con una visión de la cultura de la paz, postura teórica que deja de lado la necesidad de las instituciones de derechos humanos, de que sus decisiones sean vinculantes, pues no hay ganadores ni perdedores, sino una comunidad integrada y funcional.

La idea es que se dé un interés superior del bienestar social mediante la cultura de la paz, en donde no hay ganadores ni vencedores, sino la comunidad tiene un beneficio a partir de la reparación de su integración, por ello, se encuentra ahora más que nunca evidente que en estas instituciones, como lo es la defensoría, una comisión, ya sea nacional o estatal, no es necesario que exista una resolución vinculante, ya que busca establecer mediante principios éticos el funcionamiento correcto de la función pública, así como la sociedad. El solo hecho de ir en contra de un postulado que salvaguarde estos principios éticos se observaría la exclusión total de la ética gubernamental.

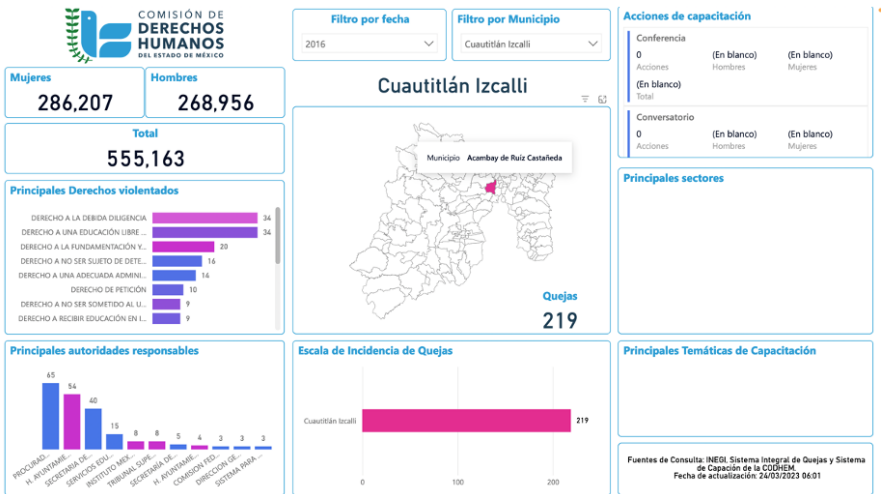
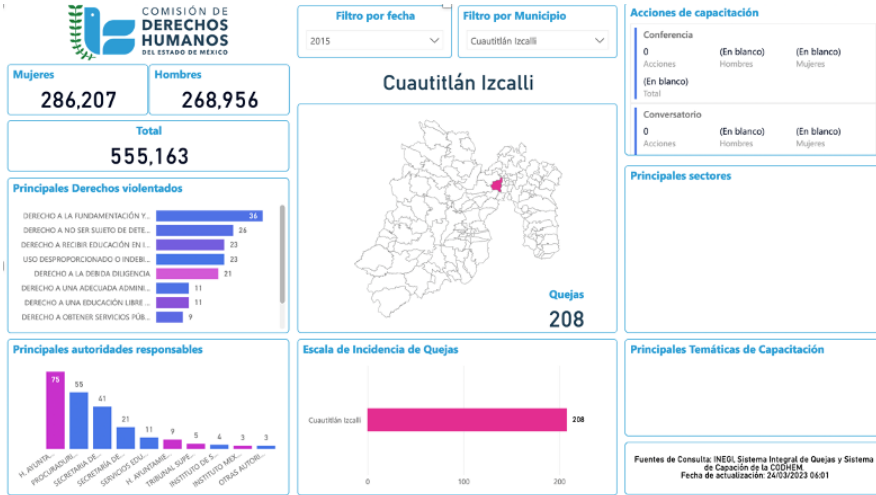
Una muestra de mejor integración entre la sociedad y la administración pública municipal es en Cuautitlán Izcalli, uno de los pilares de la DMDH es impactar la baja de las quejas con la aplicación de la cultura de la paz, mediante la labor conciliadora con base en las atribuciones del bando municipal, así como las intervenciones que ha realizado la defensoría de Cuautitlán Izcalli, en aras de satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de la resolución de fondo de sus problemas para evitar desgastes innecesarios tanto para el ciudadano como para las instancias municipales en un procedimiento administrativo: el trámite de la queja.

Dicha afirmación se puede sustentar si aplicamos un modelo metodológico que tenga como enfoque la cultura de la paz. Desde esa perspectiva tenemos que el planteamiento del problema sería: el aumento de quejas ante la CODHEM por insatisfacción de la población desde el 2015-2021, en el municipio de Cuautitlán Izcalli, mediante la hipótesis: la solución que se propone es aplicar la cultura de la paz, en 2022, 2023 y 2024, por medio de la justicia alternativa, la intervención y la mediación para la reparación del manto social de la población que se encuentre en el municipio, y que tenga como impacto la disminución de quejas, para ello, presentamos los resultados<sup>23</sup> obtenidos de las cifras oficiales de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en el caso de Cuautitlán Izcalli.

En esta tesitura, se realizó un estudio para probar la hipótesis planteada, cuyos resultados se comparten a continuación:<sup>24</sup>

23 Disponible en: <https://www.codhem.org.mx/transparencia-proactiva/>

24 *Idem*.





COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

Mujeres	Hombres
286,207	268,956
<b>Total</b>	
<b>555,163</b>	

**Principales Derechos violentados**

DERECHO A UNA EDUCACIÓN LIBRE ...	30
DERECHO A LA FUNDAMENTACIÓN Y...	26
DERECHO A NO SER SOMETIDO AL U...	19
DERECHO A LA DEBIDA DILIGENCIA	18
DERECHOS RELACIONADOS CON LA ...	18
DERECHO A NO SER SUJETO DE PRIV...	17
DERECHO A RECIBIR EDUCACIÓN EN L...	16
DERECHO A UNA ADECUADA ADMINI...	12


**Principales autoridades responsables**

H. AYUNT. ACUATLÁN IZCALLI	77
PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS	47
SECRETARÍA DE GOBIERNO	47
INSTITUTO MEXICANO DE DEFENSA JURÍDICA	17
DIRECCIÓN DE DEFENSA JURÍDICA	11
TRIBUNAL SUPLENTE	8
AUTOREGISTRADO	7
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	4

Filtro por fecha: 2017

Filtro por Municipio: Cuautitlán Izcalli

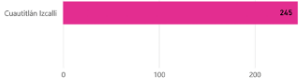
### Cuautitlán Izcalli



Municipio Acapulco

**Quejas**  
245

**Escala de Incidencia de Quejas**



Cuautitlán Izcalli: 245

**Acciones de capacitación**

Conferencia	(En blanco)	(En blanco)
0 Acciones	Hombres	Mujeres
(En blanco)		
Total		

Conversatorio	(En blanco)	(En blanco)
0 Acciones	Hombres	Mujeres
(En blanco)		
Total		

**Principales sectores**

**Principales Temáticas de Capacitación**

Fuentes de Consulta: INEGI Sistema Integral de Quejas y Sistema de Capacitación de la CODHDEM  
Fecha de actualización: 24/03/2023 06:01



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

Mujeres	Hombres
286,207	268,956
<b>Total</b>	
<b>555,163</b>	

**Principales Derechos violentados**

DERECHO A LA DEBIDA DILIGENCIA	37
DERECHO A UNA EDUCACIÓN LIBRE ...	29
DERECHO A LA FUNDAMENTACIÓN Y...	20
DERECHO A NO SER SOMETIDO AL U...	20
DERECHO A RECIBIR EDUCACIÓN EN L...	16
DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTR...	15
DERECHO A RECIBIR EDUCACIÓN DE ...	14
DERECHO A NO SER SOMETIDO A VL...	11

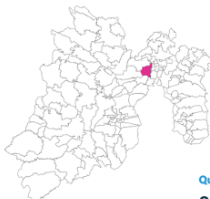
**Principales autoridades responsables**

H. AYUNT. ACUATLÁN IZCALLI	87
FISCALÍA	40
SECRETARÍA DE GOBIERNO	54
SERVICIO DE DEFENSA JURÍDICA	14
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	13
TRIBUNAL SUPLENTE	4
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2
SECRETARÍA DE SALUD	2
COLEGIO DE DEFENSA JURÍDICA	1
COMISIÓN DE DEFENSA JURÍDICA	1
DIRECCIÓN DE DEFENSA JURÍDICA	1
H. AYUNT. ACUATLÁN IZCALLI	1
INSTITUTO MEXICANO DE DEFENSA JURÍDICA	1
INSTITUTO MEXICANO DE DEFENSA JURÍDICA	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1

Filtro por fecha: 2018

Filtro por Municipio: Cuautitlán Izcalli

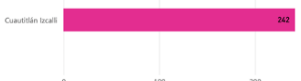
### Cuautitlán Izcalli



Municipio Acapulco

**Quejas**  
242

**Escala de Incidencia de Quejas**



Cuautitlán Izcalli: 242

**Acciones de capacitación**

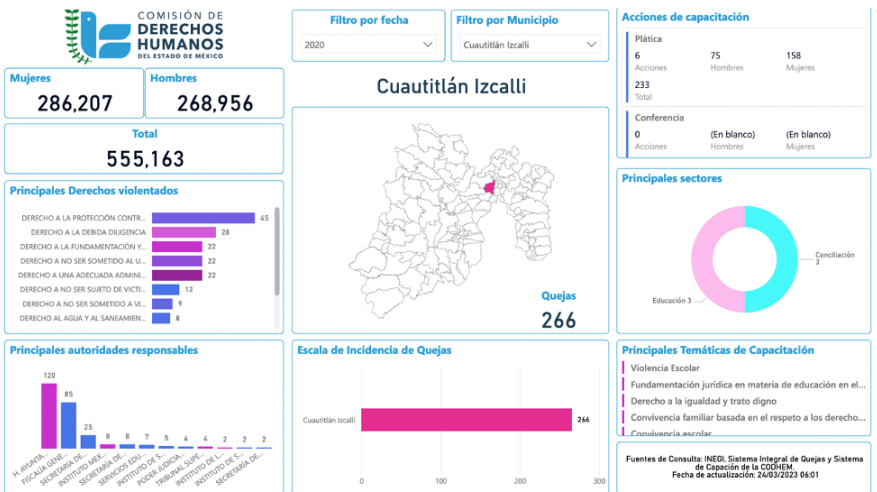
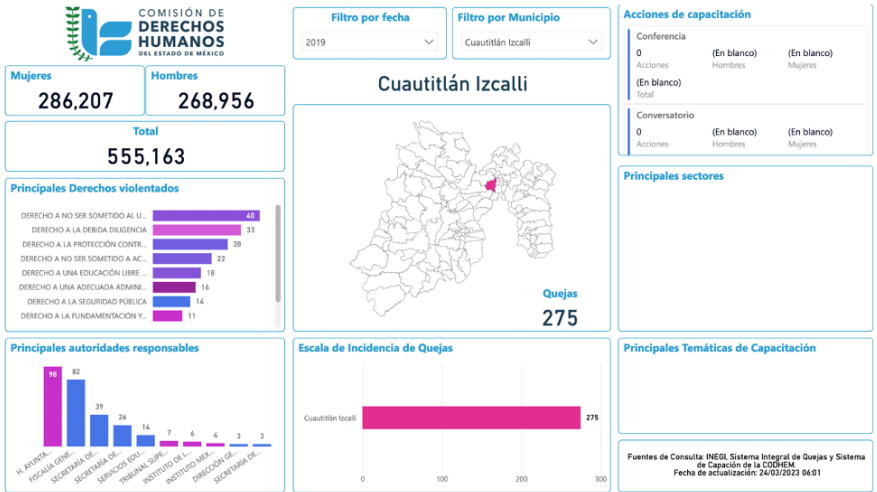
Conferencia	(En blanco)	(En blanco)
0 Acciones	Hombres	Mujeres
(En blanco)		
Total		

Conversatorio	(En blanco)	(En blanco)
0 Acciones	Hombres	Mujeres
(En blanco)		
Total		

**Principales sectores**

**Principales Temáticas de Capacitación**

Fuentes de Consulta: INEGI Sistema Integral de Quejas y Sistema de Capacitación de la CODHDEM  
Fecha de actualización: 24/03/2023 06:01





**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO**

Mujeres	Hombres
286,207	268,956
<b>Total</b>	
<b>555,163</b>	

**Principales Derechos violentados**

DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRA LA FUNDAMENTACIÓN Y...	48
DERECHO A LA DEBIDA DILIGENCIA	39
DERECHO A NO SER SOMETIDO AL UL...	34
DERECHO A NO SER SUJETO DE VICTI...	21
DERECHO A UNA ADECUADA ADMINI...	13
DERECHO A LA SEGURIDAD PÚBLICA	8
DERECHO A SER INFORMADO DE LOS...	7

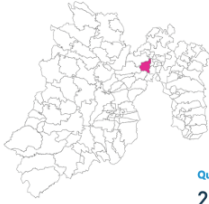
**Principales autoridades responsables**

H. AYUNTAMIENTO DE IZCALLI	112
H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTITLÁN	103
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA	24
SERVIDIO DE PROTECCIÓN CIVIL	13
PROCURADURÍA FEDERAL DEL DERECHO PÚBLICO	6
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	5
SECRETARÍA DE SALUD	5
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	2
SECRETARÍA DE CULTURA	2
SECRETARÍA DE TURISMO	2
SECRETARÍA DE FERIA Y EXHIBICIONES	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS PÚBLICAS	2

Filtro por fecha: 2021

Filtro por Municipio: Cuautitlán Izcalli

### Cuautitlán Izcalli



**Quejas**  
269

**Escala de Incidencia de Quejas**

Cuautitlán Izcalli	269
--------------------	-----

**Acciones de capacitación**

Conferencia	0	(En blanco)	(En blanco)
Acciones		Hombres	Mujeres
(En blanco)			
Total			

**Conversatorio**

0	(En blanco)	(En blanco)
Acciones	Hombres	Mujeres

**Principales sectores**

**Principales Temáticas de Capacitación**

Fuentes de Consulta: INEGI, Sistema Integral de Quejas y Sistema de Capacitación de la COCDEM  
Fecha de actualización: 24/03/2023 06:01



**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO**

Mujeres	Hombres
286,207	268,956
<b>Total</b>	
<b>555,163</b>	

**Principales Derechos violentados**

DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRA LA FUNDAMENTACIÓN Y...	24
DERECHO A NO SER SUJETO DE VICTI...	18
DERECHO A LA DEBIDA DILIGENCIA	14
DERECHO A LA FUNDAMENTACIÓN Y...	14
DERECHO A UNA EDUCACIÓN LIBRE...	13
DERECHO A NO SER SOMETIDO A AC...	12
DERECHO A RECIBIR EDUCACIÓN EN L...	12
DERECHO A NO SER SOMETIDO A PE...	8


**Principales autoridades responsables**

H. AYUNTAMIENTO DE IZCALLI	54
H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTITLÁN	54
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA	29
SERVIDIO DE PROTECCIÓN CIVIL	9
PROCURADURÍA FEDERAL DEL DERECHO PÚBLICO	4
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	3
SECRETARÍA DE SALUD	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	2
SECRETARÍA DE CULTURA	2
SECRETARÍA DE TURISMO	2
SECRETARÍA DE FERIA Y EXHIBICIONES	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS PÚBLICAS	2

Filtro por fecha: 2022

Filtro por Municipio: Cuautitlán Izcalli

### Cuautitlán Izcalli



**Quejas**  
164

**Escala de Incidencia de Quejas**

Cuautitlán Izcalli	164
--------------------	-----

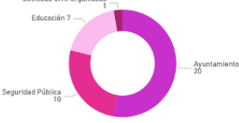
**Acciones de capacitación**

Curso	16	462	885
Acciones		Hombres	Mujeres
Total	1,347		

**Plática**

17	777	505
Acciones	Hombres	Mujeres

**Principales sectores**

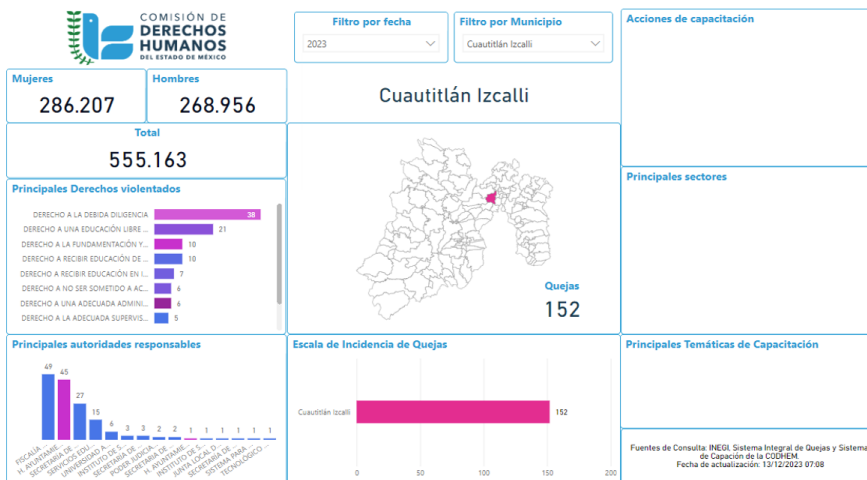


**Principales Temáticas de Capacitación**

- Violencia política contra la mujer por razón de género, ...
- Violencia Escolar
- Valores universales
- Teoría General de los derechos humanos

Talles: Reconociendo al sentido de vida en las personas.

Fuentes de Consulta: INEGI, Sistema Integral de Quejas y Sistema de Capacitación de la COCDEM  
Fecha de actualización: 24/03/2023 06:01



Para responder a las preguntas que en un inicio se plantearon, podemos tener un referente objetivo en el índice de quejas del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli, cuantificado por la comisión estatal de derechos humanos, con ello se demuestra que una institución puede cambiar su perspectiva ética pensando en la integración social y reparación de sus relaciones humanas entre la población en general y los servidores públicos municipales, en este caso los de Cuautitlán Izcalli, para ello se pueden establecer como principios: la progresividad de derechos humanos, el interés superior de las necesidades de la sociedad, la primacía de la veracidad, ya que la idea de la aplicación de la ética se encuentra relacionada con generar instituciones sólidas que puedan programar el funcionamiento de toda una administración pública, con el cuadro comparativo:<sup>25</sup>

Año	Queja
2015	208
2016	219
2017	245
2018	242
2019	275
2020	266
2021	269
2022	164
2023	152

25 Disponible en: [https://servicios.codhem.org.mx/estadistica/#informe\\_quejas](https://servicios.codhem.org.mx/estadistica/#informe_quejas), 29 de febrero de 2024, toda la información se obtuvo de la página oficial de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de México.

Concluimos que se acredita la hipótesis utilizando la cultura de la paz. Con la aplicación de la mediación entre la población civil y la administración pública se puede disminuir no sólo el número de quejas, sino también la reparación del manto social, esto es así debido a que con los datos duros se pone como evidencia que la mayor eficacia, eficiencia para la sociedad es la justicia alternativa, utilizando la mediación, derivado de dos directrices importantes. En la primera se evitó el conflicto entre las partes (administración pública municipal y sociedad civil), la población civil, así como la administración pública, resolvieron su conflicto, y en la segunda, la mediación ayudó a la reparación del manto social.

Por tanto, como observamos desde un planteamiento progresivo de los derechos humanos, tampoco se genera una medición del impacto social que tienen las cifras, cantidades o datos arrojados, los cuales pueden ser medidos con una visión de democracia sustancial, así como abierta que genera una institucionalización de la administración pública municipal de predisposiciones no éticas en el funcionamiento de las instituciones públicas, con ello se puede tener un impacto negativo en desincentivar la aplicación del interés superior de la necesidad de la sociedad como valor.

## VI. FUENTES CONSULTADAS

- Aristóteles. *Ética Nicomaquea, Política*. Versión española e introducción de Antonio Gómez Robledo. Porrúa.
- Cortina, A. (1994). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Trotta.
- Obregón Salinas, G.L. (2018). *Lo teórico y lo práctico de los derechos humanos*. Thomson Reuters.
- Sánchez Hernández, FX. (2012). *La justicia una respuesta a la verdad del otro en la filosofía de Emmanuel Levinas*. SCJN.
- Pérez Esquivel, A. (2001). Cultura de paz y lucha contra la impunidad: el papel de la sociedad civil. En Mendez, J.E., Abregú, M. y Mariezcurrena, J. (Eds.). *Verdad y justicia: homenaje a Emilio F. Mignone*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

### Cibergrafía

<https://dle.rae.es/autopoietico%20?m=form>

<https://www.codhem.org.mx/transparencia-proactiva/>

### Legisgrafía

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig398.pdf>

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig087.pdf>



<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2022/octubre/oct101/oct101e.pdf>

<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Estado%20de%20Mexico/wo31242.pdf>

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig398.pdf>

[https://salud.edomex.gob.mx/isem/docs/comite\\_etica/base\\_normativa/codigoEtica.pdf](https://salud.edomex.gob.mx/isem/docs/comite_etica/base_normativa/codigoEtica.pdf)

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig001.pdf>

<https://cuautitlanizcalli.gob.mx/bando-municipal/>

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5787/10.pdf>

<http://ccc.edomex.gob.mx/sites/ccc.edomex.gob.mx/files/files/Marco%20Juridico/Leyes/leyvig022.pdf>