

## EL NAVEGAR DE LA GOBERNANZA EN EL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MÉXICO

*(Navigating Governance in The Right to Good Public  
Administration In Mexico)*

David Quitano Díaz\*  
Darinka Eloísa Gómez Roustand\*\*

**Sumario:** Introducción. II. Cauce preliminar de la gobernanza. III. La nueva gestión pública. IV. Surgimiento del derecho a la buena administración pública. V. Conclusiones. VI. Bibliografía.

**Summary:** Introduction. II. Preliminary channel of governance. III. The new public management. IV. Emergence of the right of good public administration. V. Conclusions. VI. Bibliography.

### RESUMEN

El presente artículo modela los senderos sobre los que avanza el concepto gobernanza a fin de alcanzar la instalación en

---

\* Dr. en Gobierno y Administración Pública, Doctorando en Derecho por la Universidad Veracruzana (UV). Profesor-Investigador de Tiempo Completo de El Colegio de Veracruz (EL COLVER), Integrante de la Comisión de Selección del Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción del Estado Veracruz y Catedrático de la Facultad de Economía de la (UV) y la Universidad de Xalapa (UX); email: dquitano11@gmail.com.

\*\* Maestra en Sistema Anticorrupción con enfoque en Proceso Penal Acusatorio y Justicia Administrativa por El Colegio de Veracruz (COLVER), y Maestra en Derechos Humanos y Juicio de Amparo por la Universidad de Xalapa (UX) y Lic. en Derecho por la Universidad Veracruzana (UV). Se ha desempeñado como Secretaria Técnica de la Fiscalía General del Estado. Actualmente labora en el Centro de Justicia Penal Federal, con sede en Xalapa del Poder Judicial de la Federación.

nuestro país del Derecho a la Buena Administración Pública (DBAP), en la lógica de los derechos humanos mismos que tienen un carácter transversal y expansivo abarcando nuevas áreas de estudio. De esa forma, es que el cuerpo del trabajo se encuentra estructurado en tres momentos importantes, el primero una breve revisión histórico conceptual, el segundo la vinculación entre gobernanza y DBAP en un marco de racionalidad, finalizando con una serie de conclusiones generales.

**Palabras claves:** *Gobernanza, Derechos humanos, políticas públicas*

### **ABSTRACT**

This article models the paths on which the concept of governance advances in order to achieve the installation in our country of the Right to Good Public Administration (DBAP), in the logic of human rights themselves, which have a transversal and expansive nature, encompassing new study areas. In this way, the body of work is structured in three important moments, the first a brief conceptual historical review, in the development of the link between DBAP governance in a framework of rationality, ending with a series of general conclusions.

**Key words:** Governance, Human rights, public policies

### **I.- Introducción**

El funcionamiento óptimo y puntual de las instituciones para los ciudadanos, son elementos esenciales de una buena administración pública, bajo dicha observancia este derecho se encuentra garantizado en la Carta Europea de Derechos Fundamentales, a tal grado de ser considerado como un derecho humano. A partir de que las relaciones entre los ciudadanos y la Nueva Administración tiene un punto de

referencia central con los jueces administrativos y protección de los derechos.

Lo anterior se menciona acertadamente en el libro *Gobernanza el nuevo proceso de gobernar* de Luis F. Aguilar (2010) donde expone el planteamiento que surge dentro de los problemas respectivos a la conducción de los gobiernos, ya que dos han sido las líneas generales de respuesta: la gobernabilidad y la gobernanza, se relacionan ambos con la acción del gobierno, hacen referencia al problema de la capacidad gubernativa o directiva del gobierno y buscan su solución. A partir de que uno de los grandes desafíos de los gobiernos y la administración pública es dar respuesta a las crecientes demandas de la población. Es por eso que se ha dado un fuerte impulso a la medición del desempeño como un elemento central para la planeación, programación y control de la administración pública.

De igual manera el rol del Estado expresa el Derecho en una sociedad o, de otro modo, realiza el orden social por medio del derecho. Esta es la manera de obrar del Estado sobre la sociedad, su actividad específica en la que no puede ser substituido por ningún otro agente social; y si por cualquier motivo uno de estos últimos ejerce aquella función de expresar el derecho, entonces dicho agente se convertiría en el Estado, y solamente habrían cambiado las cosas de nombre. En este punto el problema del Estado es el problema del Derecho; este es el concepto, aquél su órgano de expresión, para la cual o emplea fórmulas generales, que son las leyes o hace su aplicación a casos particulares, que es la justicia. La acción del Estado sobre la sociedad sigue dos caminos divergentes, o sea, ha habido dos concepciones sistemáticas de ella, correspondientes a dos explicaciones de la naturaleza del Estado que en su lugar expusimos y son en términos generales, el individualismo y el colectivismo (Cossio, 2015; pp-91-93).

Una mejor administración para el ciudadano pasa por una transformación de la misma basada en criterios de eficacia y

transparencia. Los compromisos con los ciudadanos y las obligaciones impuestas por el marco normativo requieren el establecimiento de medidas eficaces y urgentes, que pasan necesariamente por un análisis de los servicios que prestamos, planteando su simplificación, elaborando catálogos donde se establezcan cuáles son y como se realizan, y por la utilización de herramientas que faciliten tanto la gestión interna como el acceso que la ciudadanía está demandando.

Asimismo, se busca que las acciones y servicios del Estado se transformen en externalidades positivas que impulsen tanto el desempeño de los mercados como el bienestar de la sociedad y, por ende, la productividad de los individuos. La participación de la ciudadanía es otra característica de la orientación que siguen las reformas, ya que pretenden integrar a los ciudadanos en la búsqueda de mejoras en los servicios públicos y el combate a la corrupción. Este planteamiento se basa en la premisa de que el mejor observador o auditor de los servicios y productos que ofrece el Estado es el propio ciudadano; esto bajo el principio de que el Estado existe para procurar el beneficio de la sociedad y el desempeño de los servidores públicos debe ser el garante de ello y por ello como expondremos en los apartados subsecuentes DBAP es el vaso comunicante.

## **II. Cauce preliminar de la Gobernanza**

Retomando a Luis F. Aguilar (2010) la capacidad de gobernar se muestra y se valida mediante los resultados reales que producen las decisiones y las acciones que ejecuta el gobierno. En los hechos, el gobierno decide y practica acciones que detonan a cabalidad las potencialidades legales, fiscales, informativas, políticas, gerenciales que posee, por lo que acredita que posee la capacidad de atender problemas y enfrentar desafíos públicos, pero también se observan decisiones y prácticas que las desaprovechan o subutilizan, con el resultado de agravar problemas y no transformar las condiciones sociales indeseadas.

En principio, para que la capacidad de gobernar sea un hecho real con efectos concretos, son decisivas las acciones analíticas y administrativas del gobierno, así como las actividades políticas de interlocución y negociación que el gobierno practica en su relación con los actores sociales para definir y realizar los objetivos de la sociedad. Cuando ello no sucede aparece la gobernanza, misma que es una palabra de reciente creación y difusión que se ha acuñado para denominar a la eficacia, la calidad y la satisfactoria orientación del Estado (Aguirre, 2014, p.153). De ahí que se ha abierto paso en las democracias modernas el intenso debate sobre una variedad de temas que ya no pueden ser ignorados por los gobernantes, entre ellos el (DBAP). Lo cual es resultado de que la gobernanza busca la optimización de la toma de decisiones, involucrando grupos de la sociedad civil para autorregular y/o evaluar la función pública.

Si bien la Gobernanza aparece al final del siglo pasado para denotar el conjunto de las actividades que se llevan a cabo a fin de dirigir a la sociedad, que implica la acción del gobierno, pero no se reduce sólo a ella, sino que incluye además la acción de actores económicos y sociales, de modo que gobernanza es un enfoque/concepto postgubernamental de gobernar. De acuerdo a Luis F Aguilar (2007) el enfoque apunta a la necesidad o conveniencia de un nuevo proceso directivo de la sociedad más que a la reproducción del proceso directivo estructurado por la acción del gobierno aun dotado con la totalidad de las capacidades requeridas.

De esa forma el proceso de deliberación pública bajo esta nueva lógica debe hacerse de manera argumentativa; vale pues decir, por medio de un intercambio regulado de información y de razones, como ejemplo para el caso mexicano la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) la cual mide el nivel de satisfacción de la población con respecto del agua potable, el drenaje y alcantarillado, el alumbrado público, los parques y jardines, la recolección de basura, la

policía, las calles y avenidas, y las carreteras y caminos sin cuota.

De igual forma, se mide la satisfacción de la población con los servicios de educación pública básica, educación pública universitaria, servicios de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y Seguro Popular, energía eléctrica, transporte público masivo automotor, autobuses de tránsito rápido, metro o tren ligero y autopistas de cuota. En general, la satisfacción promedio a nivel nacional pasó de 43.5% en 2015, a 44.5% en 2017.

Para el caso de los servicios públicos básicos, las calles y avenidas, la policía y el alumbrado público, obtuvieron un nivel de satisfacción de 23.7%, 23.8% y 35.9%, respectivamente. En cuanto a los servicios públicos bajo demanda, 82.1% de la población de 18 años y más está satisfecha con el servicio de educación pública universitaria durante 2017, mientras que para el servicio de salud en el IMSS la satisfacción fue de 44.4% y, respecto al transporte público masivo automotor, fue de 31.3 por ciento. De la misma forma, en la realización de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, además de otros contactos con servidores públicos, en 78.5% de los casos los usuarios manifestaron sentirse satisfechos. En la década de 1980, “*Menos gobierno*” era la idea prevaleciente como respuesta a los problemas económicos; en la década de 1990 y a inicios del siglo XXI, la “Nueva gestión pública” fue el tema dominante. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) señala actualmente que la administración pública se mueve hacia nuevas direcciones, ya que las reformas se están enfocando en la calidad de los servicios para los ciudadanos y las empresas, y la eficiencia en la administración. Esta temática significa un nuevo proceso directivo, en tanto la definición y realización de los objetivos sociales es resultado de un nuevo tipo de relación entre gobierno y sociedad, que no es dominado por gobierno y que, por ello, tampoco puede ser en modo de mando y control, dada

la independencia política de los actores sociales y su fuerza relativa en virtud de los recursos que poseen y de los que el gobierno carece.

### **III. La Nueva Gestión Pública**

Por esta razón, es que, bajo el esquema de Nueva Gestión Pública (NGP), aparece la metodología de las Políticas Públicas, como ciencia y como modo de razonamiento han tenido una gran evolución, esto debido a la apreciación de métodos sobre los cuales se basa. De modo que la importancia dentro de la evolución que han sufrido radica principalmente en la proporción sistemática de los elementos y procesos que resultan de las mismas, mismos que son sumamente necesarios para la determinación de los efectos reales, y que puedan ser previstos o no, así como para poder analizar de mejor forma las referencias y valores que arrojaron las acciones empleadas.

#### **Palabras de las fases:**

- ✓ Agenda
- ✓ Diseño y formación
- ✓ Implementación
- ✓ Evaluación

Este proceso se logra a través del desarrollo de cada una de las fases anteriormente mencionadas, el resultado es lograr generar una política pública de impacto, en la figura 1, veremos el objetivo de cada fase.



**Figura 1. Proceso de la Política Pública**

Fuente: Elaboración propia con base en (Lahera Parada, 2004).

### **La Evolución del Enfoque de las Políticas Públicas.**

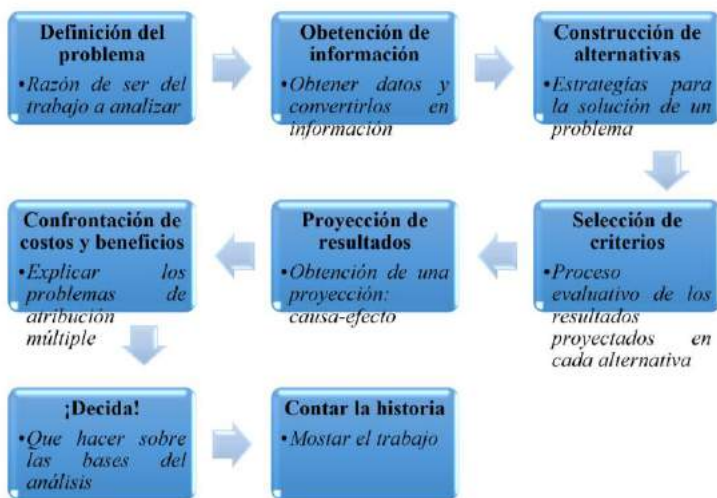
*Eugene Bardach*, mantiene la idea de que el análisis resulta más un arte que una ciencia, ya que la intuición tiene la misma importancia que el propio modelo. Por esto estableció como camino al análisis, los siguientes pasos:

- ❖ Definición del problema
- ❖ Obtención de información
- ❖ Construcción de alternativas
- ❖ Solución de criterios
- ❖ Proyección de los resultados
- ❖ Confrontación de costos
- ❖ Decidir (que hacer)
- ❖ Contar la historia



*“La secuencia de estos pasos puede variar y no todos los pasos son necesariamente pertinentes en una situación particular. Sin embargo, en la mayoría de los casos, la definición del problema es el mejor punto de partida y la argumentación de una propuesta es, casi inevitablemente, el punto final...el espíritu con el que el analista aborda cada uno de estos pasos, especialmente en las primeras etapas del proyecto, debe ser tentativo. (Bardach, 1998, págs. 14-16)”.*

### ***Proceso del “camino de los ocho pasos para el análisis de políticas públicas***



**Fuente:** Elaboración propia con base en (Lahera Parada, 2004)

La transformación de las necesidades del Estado han incrementado con el transcurrir del tiempo por lo cual los estudiosos tratan de restablecer las fronteras existentes entre el Estado y la sociedad, colocando a los mismos Estados frente a nuevas problemáticas conformando una nueva agenda

política que sin lugar a dudas influye sobre el funcionamiento de los Estados, por lo cual el Estado tiene la obligación de fortalecer y crear nuevas instituciones y políticas cumpliendo así con la comprensión del mismo Estado y sus acciones. Las políticas públicas han sido diseñadas en pro de los intereses políticos y no en la efectividad, son cinco instrumentos para el diseño efectivo de políticas públicas.

- Las normas reglamentarias.
- Transferencias financieras.
- Suministro de bienes y servicios.
- Reglamentación de procedimientos.
- Persuasión.

Contar con el conocimiento de análisis de las políticas públicas, es una disciplina que permite adquirir conocimientos sobre el estado mismo, a partir del análisis de sus actualizaciones concretas, y es que la herencia de una política no se limita a las instituciones y reglamentos que la conforman sino que incluye también a las personas que componen las comunidades, de forma específica la políticas también son llamadas como *advocacy coalitions*<sup>14</sup>; Sabatier las define como las personas pertenecientes a diferentes posiciones que comparten un sistema similar de creencias y demuestran un cierto grado de coordinación en sus actividades en el tiempo ( Roth, 2007; 78).

---

14 También traducido al español como el marco de las coaliciones de abogacía, coaliciones de actores militantes y de las coaliciones promotoras, entre otros, es un marco que investiga el proceso político por medio de la categoría analítica de las coaliciones de causa y define la política pública como sistema de creencias y la demarca a partir del subsistema. Asimismo, ilustra condiciones específicas que explican la variable dependiente de la continuidad o el cambio de la política.

La gobernanza en cierto sentido hipotético cumpliéndose con todas las condiciones necesarias puede llegar a actuar como una verdadera democracia en el ejercicio del poder por el hecho de que los ejercicios de implicación de toma de decisiones de ciertas políticas públicas serán realizados en coordinación entre, sociedad y gobierno. Esto genera que la toma de decisiones ya no tenga un carácter completamente autocrático. Las acciones legitimaran al gobierno, lo harán eficaz y competente pues como agrupa los intereses incluidos en los programas de gobernanza se estaría generando una acción redonda en todos los sentidos, de la cual puede que no llegue a tener el completo de los frutos esperados, pero sí tendría un gran abordaje general de las metas planteadas.

Mediante esta presión se aspira a llegar a un “buen gobierno” con el cual se busca renovar los procesos. Se trata de crear escenarios, estrategias y mecanismos de participación para aumentar el éxito de la gestión e instaurar un gobierno eficiente que rinda cuentas. Se reconoce la interdependencia entre los sectores público, privado y voluntarios (ONG).

#### **IV. Surgimiento del derecho a la buena administración pública**

A partir de todo lo anterior, y de las recomendaciones de organismos internacionales sobre las características que deben alcanzar las administraciones públicas, aunado al tratamiento académico es que surge la necesidad de garantizar el DBAP en las cartas constitucionales, más allá de ser características deseadas por quienes se ostentan como servidores públicos, bajo un principio lógico, en el cual los Estados tienen la responsabilidad de dotar de servicios al pueblo, principalmente de educación, salud, seguridad y el cuidado del medio ambiente entre otros. Pero para que eso se pase de la letra a la acción, se demanda que quienes encabezan las instituciones hagan efectivo ese derecho, de lo contrario carecer de algún servicio público de forma efectiva es violatorio de derecho.

El antecedente supremo con el que se cuenta es el Tratado de Maastricht, en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (aprobada en el año 2000), así como en la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública. Al respecto artículo 41 establece bajo el texto “Derecho a una buena administración” que:

*“1.- “Toda persona tiene derecho a que las instituciones, organismos y agencias de la Unión traten de sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable. 2.- Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser escuchada antes de que se tome en su contra una medida individual que le afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y el secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la Administración de motivar sus decisiones. 3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Unión de los daños causados por sus instituciones o agentes en el ejercicio de sus funciones de conformidad con los principios generales comunes a los derechos de los Estados miembros. 4. Toda persona puede dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de la Constitución y tiene que recibir una contestación en esa misma lengua.”*

El fundamento de exigir a la Administración Pública que ejerza su función bajo los más altos estándares nos remite a la razón misma de su existencia: La Administración Pública tiene su razón de ser en la realización de los cometidos estatales tendientes al interés general. Siguiendo esta concepción, la Administración Pública legitima su existencia en el servicio a los intereses generales, por lo cual, constituye una institución servicial o vicarial, que no tiene, jurídicamente hablando, intereses propios sino, cumple los intereses de la colectividad. En ese contexto, el administrado es un sujeto activo frente a

ella, legitimado para exigir las debidas condiciones en que los servicios serán prestados (Fratti de Vega, 2011; P, 2)

La aparición como se ha precisado anteriormente, no surge de forma espontánea, sino que busca atender a algunas González Placencia (2016)<sup>15</sup> de las consecuencias más importantes de los procesos de transformación del Estado moderno, de cara a los nuevos movimientos sociales ocurridos en el último tercio del siglo pasado, tiene que ver con la horizontalización de las relaciones entre el propio Estado y las y los ciudadanos. De modo breve, cada vez es mayor la exigencia de participación ciudadana en las decisiones que tienen que ver con lo público y cada vez es menos tolerado que la autoridad tome decisiones unilaterales, especialmente si sus contenidos son autoritarios, aunque también frente a aquéllas que podrían considerarse democráticas. A la luz de que las instituciones jurídicas y políticas en nuestro país se encuentra en una etapa de transición, por esto, cabe la exigencia de que las autoridades cumplan bien con su mandato.

Por consiguiente, surge la importancia de que las administraciones públicas del orbe se rijan por principios mínimos que garanticen a los particulares un medio de defensa. Tan es un posible medio de defensa que Brito Jaime (2018, s/n), ha catalogado a este derecho como Derecho Humano, argumentando que el eje transversal del sistema jurídico mexicano –y de otros tantos de tradición jurídica occidental–, han generado cambios importantes en la forma de entender el derecho, de modo que hoy en día es difícil identificar alguna hipótesis normativa que no confluya con ellos. Así, el derecho administrativo, la rama más corpulenta del derecho, requiere el desarrollo de doctrina que contemple a los derechos humanos como premisa que repercuta en su objeto de estudio: la administración pública.

---

15 <https://www.animalpolitico.com/phronesis/el-derecho-a-la-buena-administracion/> (Recuperado el 19 de mayo de 2020)

Derivado de como mediante el Derecho se pueden salvaguardar las prerrogativas sustentadas en la dignidad humana advertido en los Derechos Humanos, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona en una indemnización por responsabilidad patrimonial del Estado, el mencionado aspecto recae principalmente en el ámbito de la administración pública con asiento en el poder ejecutivo, de suerte que siguiendo a Castrejón García, podemos afirmar que la responsabilidad patrimonial del Estado puede definirse como “la obligación que tiene el Estado de indemnizar a los particulares, en [los] términos [establecidos en la] ley, que hubieren sido afectados en sus bienes y/o derechos, al desplegarse una conducta administrativa irregular por parte de [dicho ente].”<sup>16</sup>

Para el caso mexicano el artículo 26 constitucional, aun en la parte dogmática expresa:

*“El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación.”*

Lo anterior se ejerce a través de Plan Nacional de Desarrollo, es un instrumento para enunciar los problemas nacionales y enumerar las soluciones en una proyección sexenal. Esto como se encuentra expresado en la Ley Federal de Planeación, misma que en el artículo primero de la ley en comento dispone que:

---

16 Castrejón García, Gabino Eduardo, “Requisitos de procedibilidad en la responsabilidad patrimonial del Estado”, IV Congreso Internacional y V Congreso Mexicano de Derecho Administrativo, octubre de 2011, disponible en:

[http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci\\_vmda/ponencias/GabinoCastrejon.pdf](http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci_vmda/ponencias/GabinoCastrejon.pdf), consultado el 19 de mayo de 2020.

*“Las normas y principios básicos conforme a los cuales se llevará a cabo la Planeación Nacional del Desarrollo y encauzar, en función de ésta, las actividades de la administración Pública Federal; II.- Las bases de integración y funcionamiento del Sistema Nacional de Planeación Democrática; III.- Las bases para que el Ejecutivo Federal coordine las actividades de planeación de la Administración Pública Federal, así como la participación, en su caso, mediante convenio, de los órganos constitucionales autónomos y los gobiernos de las entidades federativas, conforme a la legislación aplicable.”*

Si bien la Constitución habla de un sistema de planeación, se puede considerar que es solo uno de los procesos que, junto con los de presupuestación, diseño e implementación de políticas públicas y programas, así como el monitoreo y la evaluación de los mismos, deben integrar un sistema de gestión para incrementar el impacto social de las políticas y los programas. Dicha encrucijada, hace que los receptores del mensaje no asimilen que sirve de poco un buen marco jurídico y una estructura orgánica impecable, *“si no contamos con una administración pública profesional, honesta y efectiva, es decir, con las y los funcionarios competentes para hacer realidad los derechos y libertades plasmados en la Constitución y para alcanzar los objetivos de desarrollo de la Ciudad”*.<sup>17</sup>

Otra voz autorizada es la del Dr. Mauricio Merino, profesor-investigador del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), quien ha subrayado la importancia del Derecho a la Buena Administración Pública al señalar que

---

17 Recuperado de una declaración del Mtro. León Aceves, Director General de la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México (EAP), al participar en el cuarto seminario del Programa Interdisciplinario de Rendición de Cuentas del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE-PIRC). <https://www.eap.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/vias-para-hacer-efectivo-el-derecho-la-buena-administracion-publica-en-la-cdmx> el 29 de mayo de 2020

“consiste en la facultad que tendremos las y los ciudadanos, una vez que entre en vigor la carta constitucional, para exigir a las autoridades algo tan simple, pero tan complejo, como el cumplimiento de las leyes”. Bajo ese tránsito histórico cualquier ciudadano podrá vigilar que las decisiones que se tomen correspondan con el marco y con el procedimiento jurídico debido.

Sin embargo, pese a los esfuerzos solo existe el caso de la Constitución Política de la Ciudad de México un afán progresista, la Constitución Política de la Ciudad de México, recién publicado el decreto de su expedición el 5 de febrero de 2017 en la Gaceta Oficial capitalina, y que entró en vigor el 17 de septiembre de 2018, con excepción de las disposiciones en materia electoral, contiene un catálogo de derechos que van más allá de los presentados en la Constitución General de la República:

*Artículo 7: Ciudad democrática*

1. *Derecho a la buena administración pública*
2. *Toda persona tiene derecho a una buena administración pública, de carácter receptivo, eficaz y eficiente, así como a recibir los servicios públicos de conformidad con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.*
3. *Las autoridades administrativas deberán garantizar la audiencia previa de los gobernados frente a toda resolución que constituya un acto privativo de autoridad. En dichos supuestos, deberán resolver de manera imparcial y equitativa, dentro de un plazo razonable y de conformidad con las formalidades esenciales del procedimiento.*



4. *En los supuestos a que se refiere el numeral anterior, se garantizará el acceso al expediente correspondiente, con respeto a la confidencialidad, reserva y protección de datos personales.*
5. *La ley determinará los casos en los que deba emitirse una carta de derechos de los usuarios y obligaciones de los prestadores de servicios públicos. Las autoridades conformarán un sistema de índices de calidad de los servicios públicos basado en criterios técnicos y acorde a los principios señalados en el primer numeral de este apartado.*

A fin de continuar con el hilo conductor podemos observar en el inciso A del artículo 7 que, como se aprecia en la transcripción anterior del mismo, se intitula “derecho a la buena administración pública” y enlista las características y los elementos que atiendan a una nueva gestión pública donde el *carácter receptivo, eficaz y eficiente de la administración pública.*

Es entonces acertado afirmar que para disponer de un gobierno directivamente competente es necesario y urgente dotarlo con las capacidades de las que carece y que son cruciales para el crecimiento económico y la estabilidad de la convivencia o promover inteligentemente reformas normativas que le otorguen de nuevo las capacidades básicas y apropiadas de conducción y promoción económica, sobre todo si las desregulaciones y privatizaciones se hicieron de manera atropellada y torpemente radical, en gran medido debido a la euforia candorosa en el mercado como panacea o a la idea de que la gobernanza mediante el mercado era suficiente para crear seguridad y prosperidad social.

El objetivo de calidad en los servicios públicos quedó a la reserva de ley, pues el mismo artículo 7 establece que la ley determinará los casos en que deba emitirse una carta de derechos de los usuarios y obligaciones de los prestadores de servicios públicos. En el mismo dispositivo se señala que las

autoridades conformarán un sistema de índices de calidad de los servicios públicos basado en criterios técnicos y acorde a los principios señalados en el primer numeral de ese apartado (generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación).

Hoy, cuando la constitución de la Ciudad de México se encuentra con un criterio de progresividad de derechos humanos, incorporen una amplia carta de derechos y adecuados índices de calidad en los servicios públicos. Cuatro elementos pueden incidir en esta razonable exigencia según Sánchez Molina (2017):

- *En primer lugar*, la incorporación de los principios mencionados debiera permitir que en la Ciudad de México ya se puedan promover y, lo más importante, exigir que los servicios públicos se presten en condiciones de igualdad y que no discriminen entre usuarios; que cuenten con infraestructura y equipamiento adecuado para su funcionamiento; que no se interrumpan constantemente; que cumplan con cierto nivel de satisfacción, y que se gestione con ayuda de la tecnología.
- *En segundo lugar*, habrá que exigir que la carta de derechos y los índices de calidad no solo se apliquen a los servicios públicos, sino también a la explotación de bienes públicos y a la infraestructura. En este camino, con base en los principios pro persona y progresividad de los derechos humanos, debería tenerse no solo derecho a buenos servicios públicos, sino derechos exigibles a la calidad de los bienes, equipamiento e infraestructura disponibles en la ciudad.
- *En tercer lugar*, debemos obligar a las autoridades y a los inversionistas a que apliquen los estándares de calidad no solo a los servicios que presta directamente el gobierno, sino también a los que prestan terceros por títulos que les otorga el sector público; no se vale

que por un artificio legal se abandone a los usuarios de servicios.

- *En cuarto lugar*, es importante insistir en la necesidad de asegurar estándares de calidad en el equipamiento e infraestructura pública, como calles y avenidas, parques públicos, instalaciones para prestar servicios.

Su supuesto básico es la noción de que en las actuales condiciones sociales el gobierno es un agente de dirección necesario pero insuficiente, aun si dispusiera de todas las capacidades requeridas y aun si las decisiones y acciones de los gobiernos aprovecharan a cabalidad las muchas capacidades que le han sido otorgadas. Para que exista un proceso real de gobernanza se necesita que se cumplan condiciones anteriores, como un Estado de Derecho en todo lo amplio, más una cierta capacidad del ciudadano para poder hacer el ejercicio responsable de acción y comportamiento de presión dentro de una sociedad.

La evaluación a nivel de satisfacción consiste en dejar de lado los objetivos del programa en consideración para responder la pregunta ¿los efectos del programa han satisfecho las necesidades fundamentales?, lo que aquí se considera la acción pública, en tal interrogante radica la encrucijada y la propia exigencia de la norma. Porque hasta el momento en México la planeación es indicativa no coercitiva, de tal suerte que no existe sanción por la falta de probidad en el alcance de los objetivos de la administración. Es decir, no necesariamente la de cumplir con unos objetivos fijados a través de un proceso institucional de decisión sino la de resolver los problemas esenciales en una población.

Las coacciones y recursos del contexto se dividen en principalmente dos tipos, a) el entorno estable compuesto por las características fundamentales del problema la distribución de los recursos naturales así como los valores socioculturales además de la estructura social y por las reglas institucionales

fundamentales mientras que por otro lado se encuentra, y; b) el entorno Dinámico, y es el compuesto por cambios en las condiciones socioeconómicas además de la opinión pública así como el gobierno sumando las decisiones e impactos que resultan de los otros subsistemas de política pública. Las condiciones para el cambio de política según el modelo de Sabatier y Jenkins Smith indica que entre las causas externas de cambios se diferencian los factores relativamente estables de los factores dinámicos (Roth, 2009; P.151).

En general no debe ser olvidado que un objetivo importante del análisis de políticas públicas es aportar conocimiento sobre el estado o un régimen político así cómo, sobre la apuesta en marcha de políticas o programas públicos buscando siempre la viabilidad para la resolución según los intereses. La implementación en la toma d decisiones pública es un problema que suele asociarse al área de lo administrativo, que suele tener un significado “administrativo”, pero desde un punto de vista de políticas públicas este suele estar encaminado en la directriz, en este punto la política pública suele tener un alto grado de realidad. Para muchos politólogos el problema político suele desplazarse a otro espacio, menospreciar el proceso de implementación es olvidar que "la política de implementación es la determinante definitiva del resultado".

## **V. Conclusiones**

Debemos de entender que la administración pública es un proceso que nutre al accionar del gobierno y que es el alma de las instituciones. Por otra parte, a lo largo de las últimas décadas el tratamiento de la Administración Pública en la normalidad democrática avizora que el enfoque realizado por los especialistas de las instituciones fue más tratado desde el área de las ciencias políticas dejando un vacío importante sobre el entendimiento de la administración pública como un Derecho Fundamental; ante esa situación es que en el presente trabajo nos permitimos exponer, a fin de apoyar al entendimiento del DBAP, ya al contar con los preceptos que

garanticen al acceso a dicho derecho de manera general, nos encontraríamos en posibilidad de aplicarlos y utilizarlos, para la construcción de nuestras propias ideas sobre lo que es la administración pública y lo que debemos esperar de ella.

En cualquier institución gubernamental, las personas tienen derecho a que los funcionarios traten sus asuntos de forma imparcial, equitativa y dentro de un plazo razonable que convenga a sus intereses. Destacando que toda persona tiene derecho a ser escuchada antes de que se decida cualquier tema en contra de sus intereses, una medida individual que le afecte desfavorablemente. Todos los justiciables tienen derecho a la reparación, por parte del gobierno, de los daños causados por sus instituciones o sus diversos funcionarios, siempre en el ejercicio de sus funciones, es decir, la ineficacia, la corrupción y la ineptitud por parte de quienes administran el ejecutivo debe reparar al individuo cuando le genera un costo o vulnera un derecho. En esto último se encuentra el propio desafío del tema que aquí nos ocupa.

## VI. Bibliografía

Aguilar, L. (2007). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 39, octubre, (pp. 5-32) Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Caracas, Venezuela.

Aguilar, L. (2010). *Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar*. México. Publicado por: Fundación Friedrich Naumann para la Libertad.

Aguirre, J. (2014). Gobernanza. En Sánchez, J. *Treinta Claves para Entender el Poder. Léxico para la Nueva Comunicación Política. Vol. III*. (pp. 153-164). México, Piso 15 Editores.

Bardach, E. (1998). *Los ocho pasos para el análisis de Políticas Públicas*. (M. Porrúa, Ed.) Ciudad de México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Brito, X. (2018). *El derecho humano a una buena administración*. Junio 17. Prometheo Portal Jurídico

Castrejón, G. (2011). *Requisitos de procedibilidad en la responsabilidad patrimonial del Estado*. IV Congreso Internacional y V Congreso Mexicano de Derecho Administrativo, , disponible en: [http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci\\_vmدا/ponencias/GabinoCastrejon.pdf](http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci_vmدا/ponencias/GabinoCastrejon.pdf), consultado el 30 de abril de 2020.

\_\_\_\_\_(2017). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)

Cossío, J. (2015). *Apuntes para el estudio del Derecho Constitucional Mexicano de Paulino Machorro Narváez*. México, Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Fratti de Vega. K. (2011). *¿Tenemos derecho a una Buena Administración?* El Salvador- marzo 11- Edición N°3. Asociación Salvadoreña de Derecho y Desarrollo.

González, B (2010). *Documentación sobre gerencia pública*. del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tema 8, p. 11 disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/g](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/g)

Lahera Parada, E. (2004). *Introducción a las Políticas Públicas*. Santiago, Chile: Fondo de Cultura Económica.

OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). (1997). *Results of the International Adult Literacy Survey*. Paris: OCDE.

Roth, A. (2009). *Políticas Públicas, Formulación, Implementación y Evaluación*. Bogotá, Colombia. Ediciones Aurora.

Sánchez, J. (2017). ¿Cómo evitar que los derechos a buena administración y buen gobierno en la CDMX se conviertan en derechos de papel? Septiembre 14. Revista Nexos.

### *Legisgrafía*

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Política de la Ciudad de México.

Ley Federal de Planeación.

### *Páginas electrónicas*

*Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Constitución Política de la Ciudad de México, disponible en:* <http://www.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/59a/588/5d9/59a5885d9b2c7133832865.pdf>, (Recuperado el 30 de abril de 2020).

<https://www.animalpolitico.com/phronesis/el-derecho-a-la-buena-administracion/> (Recuperado el 19 de mayo de 2020)

<https://www.eap.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/vias-para-hacer-efectivo-el-derecho-la-buena-administracion-publica-en-la-cdmx> (Recuperado el 19 de mayo de 2020)