

El derecho a la buena administración en la definición de las políticas públicas. Gobierno de la Ciudad de México.

Los Estados a través de las políticas públicas, llevan a cabo una serie de decisiones para hacer frente a determinados problemas públicos. El gobierno como entidad administradora de los recursos y proveedora del orden y de la seguridad de la sociedad, está obligado a atender y resolver los problemas públicos y, en consecuencia, a llevar a cabo el proceso de diseño, elaboración, implementación y evaluación de las políticas públicas que sean necesarias para tal fin.

Una política pública, implica el establecimiento de una o más estrategias orientadas a la resolución de problemas públicos y/o, a la obtención de mayores niveles de bienestar social, resultantes de procesos decisionales tomados a través de la coparticipación de gobierno y sociedad civil, en donde se establecen medios, agentes y fines de las acciones a seguir para la obtención de los objetivos señalados¹. En este sentido, en nuestra opinión la definición de políticas públicas debe tener como eje a los derechos humanos, entre los cuales resulta de gran relevancia el derecho a la buena administración.

Conforme a lo antes señalado, empezaremos por indicar que, Beatriz Tomás Mallén resalta que no existe regulación específica del derecho a la buena administración ni en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, ni en los Pactos Internacionales de 1966, así como tampoco en el Convenio Europeo de Derechos Humanos. Solamente, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos “ha intentado garantizar alguno de los aspectos que lo integran a través de una meritoria labor de interpretación extensiva de otros derechos.”²

¹ Cámara de Diputados, Servicio de Investigación y Análisis, Numeral 2, El Marco Teórico, Conceptual de la Evaluación de las Políticas Públicas, <http://www.diputados.gob.mx/bibliot/publica/inveyana/polisoc/dps22/4dps22.htm>

² Tomás Mallén, Beatriz, El derecho fundamental a una buena administración, Ministerio de Administraciones Públicas – Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, 2004, p.179.

La referida autora, advierte que existe referencia genérica a la buena administración en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, adoptada por la Asamblea Constituyente francesa el 26 de agosto de 1789, cuando señala que “la sociedad tiene derecho a pedir cuentas de su actuación administrativa a todo agente público”, sin embargo, como bien indica, se trata más de una regla democrática que de un derecho individual.³

En este mismo sentido, si bien es cierto que no se encuentra establecido de manera explícita, puede considerarse que las primeras referencias al derecho a la buena administración, por cuanto hace a los Estados Miembros de la Unión Europea, comenzaban a vislumbrarse a través de los estándares precisados por el Consejo de Europa, mediante el Comité de Ministros, el cual se encargó de ir definiendo los principios de la buena administración que guiarían los procedimientos administrativos de dichos Estados, principios que estaban dirigidos a promover precisamente la buena administración, a pesar de que las Recomendaciones emitidas por dicho Consejo no poseen carácter vinculante.

Destacando así, la Resolución del Comité de Ministros del 28 de septiembre de 1977 (77/31) sobre la protección de los particulares en relación con los actos de autoridades administrativas y la Recomendación del Comité de Ministros de 11 de marzo de 1980 (R(80)2), relativa al ejercicio de poderes discrecionales por las autoridades administrativas⁴, encontrando de esta forma un inicio para el reconocimiento normativo del derecho fundamental a la buena administración.

Posteriormente, en 1993, a través del Tratado de la Unión Europea (el cual constituyó parte fundamental en el proceso europeo de integración), conocido también como el Tratado de Maastricht⁵, vuelven a encontrarse referencias

³ *Ídem*

⁴ Ponce Solé, J., EU Law, Global Law and the Right to Good Administration, en Chiti, E., Giorgio Mattarella, B. (Editors), Global Administrative Law and EU Administrative Law. Relationships, legal Issues and Comparison, Springer, London, New York, 2011, p. 138. Citado por Viñuales Ferreiro, Susana, El artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea: una visión crítica, Estudios de Deusto, Vol. 63, Núm. 1m 2015, <http://revista-estudios.revistas.deusto.es/article/view/190/314#footnote-2037-12>

⁵ Tratado de la Unión Europea, firmado el 7 de febrero de 1992 en Maastricht, Holanda, Secretaría General del Consejo y de la Comisión, Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas, Bruselas, Luxemburgo, 1992. Publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas el 29 de

incipientes que comenzaron a sentar bases que luego derivarían en el reconocimiento de la buena administración como un derecho, fijando principios para que el funcionamiento de las instituciones europeas fuera más cercano a los ciudadanos, por ejemplo:

- Se pretendía, dentro del proceso de creación propio de la Unión Europea, que las decisiones se tomaran de la forma más próxima posible a los ciudadanos, de acuerdo con el principio de subsidiariedad⁶.
- En el mismo contexto, el Tratado refiere la exigencia de transparencia, en el rubro de la Declaración relativa al derecho de acceso a la información⁷.
- Por su parte, establece la figura de la institución del Defensor del Pueblo, quien está facultado para recibir reclamaciones de los ciudadanos de la Unión Europea, relativas a casos de mala administración en la acción de las instituciones u órganos comunitarios, de conformidad con el Artículo 138 E, numeral 1⁸, que a la letra indica:

“1. El Parlamento Europeo nombrará un **Defensor del Pueblo**, que estará facultado para **recibir las reclamaciones** de cualquier ciudadano de la Unión o de cualquier persona física o jurídica que

julio de 1992, 35° año. Entrada en vigor, 2 de noviembre de 1993, https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_es.pdf

⁶ *Ibidem*, pp. 4, 13 y 14. En dicha redacción el concepto de subsidiariedad tenía que ver no sólo con el ejercicio de las atribuciones de los órganos comunitarios, sino también con el reparto de competencias entre las instancias nacionales y las supranacionales. *Vid.* Tortolero Vervantes, Francisco, Un principio de subsidiariedad para México. ¿Otra maniobra para centralizar el poder?, en Astudillo, César y Manlio Fabio Casarín León (coordinadores), Derecho Constitucional estatal, Memoria del VIII Congreso Nacional de Derecho Constitucional de los Estados, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2010, pp. 615 a la 640, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2921/25.pdf>

Es menester señalar que la subsidiariedad contempla un sistema escalonado en donde las decisiones deben tomarse por la autoridad superior más cercana al problema, en el ámbito social se trataría de la instancia más cercana al individuo.

Este principio se refiere a “la relación entre individuo, familia, organizaciones intermedias y la sociedad entera o el Estado, con el fin de delimitar las áreas de competencia y las ayudas.” *Vid.* Groser, Manfred, Los principios de solidaridad y subsidiariedad, en Sánchez de la Barquera y Arroyo, Herminio (editor), Fundamentos, teoría e ideas políticas, Capítulo 11, pp. 167 a la 182, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2014, p. 175, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3710/14.pdf>

⁷ Tratado de la Unión Europea, *op.cit.*, Acta Final, p. 229.

⁸ *Ibidem*, p.63

resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro **relativas a casos de mala administración en la acción de instituciones u órganos comunitarios**, con exclusión del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

En el desempeño de su misión, el defensor del Pueblo llevará a cabo las investigaciones que considere justificadas, bien por iniciativa propia, bien sobre la base de las reclamaciones recibidas directamente o a través de un miembro del Parlamento Europeo, salvo que los hechos alegados sean o hayan sido objeto de un procedimiento jurisdiccional. Cuando el Defensor del Pueblo haya comprobado un caso de mala administración, lo pondrá en conocimiento de la institución interesada, que **dispondrá de un plazo de tres meses para exponer su posición** al Defensor del Pueblo. Este remitirá a continuación un informe al Parlamento Europeo y a la institución interesada. **La persona de quien emane la reclamación será informada del resultado de estas investigaciones.**

El Defensor del Pueblo presentará cada año al Parlamento Europeo un informe sobre el resultado de sus investigaciones.” [Énfasis añadido].

Posteriormente, fue establecido en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea⁹, también conocida como la Carta de Niza, el derecho a la buena administración reconocido de manera explícita, en su artículo 41, como más adelante se señalará.

⁹ Aprobada en el 2000. Diario Oficial de la Unión Europea, Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2010/C 83/02.

De lo anterior se desprende claramente que este derecho fundamental a la buena administración incluye entre sus características que las decisiones administrativas se traten de manera imparcial, equitativa y se adopten dentro de plazos razonables, lo que sin duda implica la necesidad de contar con los mecanismos para que de alguna manera los derechos sociales fundamentales, puedan canalizarse jurídicamente no sólo tratándose de una violación a los mismos sino incluso, considerándose una lesión al derecho fundamental a la buena administración, en los términos reconocidos acerca del mismo.

En palabras de Beatriz Tomás Mallén:

“El derecho a una buena administración abarca otros subderechos o garantías frente a la Administración, afirmación que ciertamente no persigue en absoluto reconducir dicho derecho a un terreno eminentemente liberal como clásico derecho frente al poder, sin enfocarlo como un derecho que se ejerce frente y ante la Administración en el marco del contemporáneo Estado social y democrático de Derecho, es decir, tanto frente a la Administración de modo directo, como, indirectamente, ante ella con apoyo en la noción de acción positiva u obligación positiva.”¹⁰

Por lo que, sin duda alguna, la incorporación del derecho a la buena administración ha implicado reforzar la condición y la posición que ocupa el ciudadano frente a las instituciones de la Administración Pública.

En la misma Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, se retoma la figura del Defensor del Pueblo, toda vez que en su artículo 43, señala de manera textual que:

“Todo ciudadano de la Unión y toda persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro tiene derecho

¹⁰ Tomás Mallén, Beatriz, El derecho fundamental...*op.cit.*, p.30.

a someter al Defensor del Pueblo Europeo los casos de mala administración en la actuación de las instituciones, órganos u organismos de la Unión, con exclusión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.”

En el mismo tenor, derivado de la ardua labor del ya referido Defensor del Pueblo Europeo ante las actividades a él encomendadas, al investigar los posibles casos de mala administración en la actividades de las instituciones y órganos de la Unión Europea, en su informe Anual de 1997, definió a la mala administración como aquella que se produce “cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe obligatoriamente atenerse”¹¹, el 6 de septiembre de 2001, el Parlamento europeo aprobó el Código de Buena Conducta Administrativa¹², dirigido a las instituciones y órganos de la Unión Europea, cuyo contenido debería ser respetado por la administración y sus funcionarios en las relaciones con los ciudadanos, relativo tanto a los principios sustanciales y de procedimiento, así como al adecuado funcionamiento de la administración. Puede entenderse que dicho Código pretendía concretar en la práctica el derecho a una buena administración que se estableció en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Posteriormente, en el año 2007, el Tratado de Lisboa¹³, se tradujo en el texto fundamental en el nuevo proceso de integración de la Unión Europea, a través del cual se cambiaba la forma en que la misma ejercía su competencia, continuando en adhesión a los principios de libertad, democracia y respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y del Estado de Derecho, fomentaba la participación y la protección de los ciudadanos¹⁴.

¹¹ Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, El Defensor del Pueblo Europeo, Bélgica, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005, p. 8.

¹² *Ibidem*, p. 6.

¹³ Tratado de Lisboa por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea y el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, 2007/C 306/01, firmado en Lisboa el 13 de diciembre de 2007, Diario Oficial de la Unión Europea, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT>

¹⁴ Versión Consolidada del Tratado de la Unión Europea, Diario Oficial de la Unión Europea, 30.3.2010. Sección Preámbulo, <https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00013-00046.pdf>

De este modo, dicho Tratado de Lisboa, en el artículo 6, apartado 1, por cuanto hace al refuerzo de la protección de los derechos fundamentales, atribuye a la Carta de los Derechos Fundamentales antes mencionada, un carácter jurídicamente vinculante, con lo que le confiere el mismo valor jurídico que los Tratados, precepto que a la letra indica:

“1. La Unión reconoce los derechos, libertades y principios enunciados **en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea** de 7 de diciembre de 2000, tal como fue adaptada el 12 de diciembre de 2007 en Estrasburgo, la cual **tendrá el mismo valor jurídico que los Tratados**.

Las disposiciones de la Carta no ampliarán en modo alguno las competencias de la Unión tal como se definen en los Tratados.

Los derechos, libertades y principios enunciados en la Carta se interpretarán con arreglo a las disposiciones generales del título VII de la Carta por las que se rige su interpretación y aplicación y teniendo debidamente en cuenta las explicaciones a que se hace referencia en la Carta, que indican las fuentes de dichas disposiciones.” [Énfasis añadido.]

Se entenderá entonces que el término buena administración hace referencia al estándar de comportamiento exigido a la Administración ya sea en sus relaciones con los Estados miembros, sus organismos o sus propios administrados, es decir, como un principio del que se deriva la obligación de actuar con toda la diligencia debida; pero del mismo modo como la facultad que tiene todo ciudadano para exigir los derechos de los que es titular, en su relación con la administración pública, siempre con la finalidad de alcanzar un mejoramiento en las condiciones y nivel de la calidad de vida de las personas.

Por su parte, el Profesor Jaime Rodríguez-Arana, en su investigación denominada: *El derecho fundamental al buen gobierno y a la buena administración de instituciones públicas*, establece que tratar sobre buena administración constituye

una tarea que ha de estar presidida por los valores cívicos y correspondientes y cualidades democráticas, que son exigibles a quien ejerce el poder en el Gobierno y en la Administración pública. Es decir, tal y como ha señalado en su libro *El buen gobierno y la buena administración de instituciones públicas*, es menester que ese poder sea abierto, plural, moderado, equilibrado, realista, eficaz, eficiente, socialmente sensible, cooperativo, atento a la opinión pública, dinámico y compatible¹⁵.

En la medida en que la Administración se contempla, como la institución por excelencia al servicio de los intereses generales y éstos se definen de manera abierta, plural, dinámica, complementaria y con un fuerte compromiso con los valores humanos, entonces el aparato público deja de ser un fin en sí mismo y recupera su conciencia de institución de servicio a la comunidad. Así, de esta manera, es más fácil entender que si la tarea de dirección pública, sea en el gobierno o en la administración, se concibe desde esta aproximación, entonces el derecho ciudadano a un buen gobierno y a una buena administración pública sea algo razonable y adecuado¹⁶.

Por último cabe señalar que, para Rodríguez Arana la buena Administración Pública puede ser concebida como obligación de los Poderes Públicos, como derecho humano y, también como principio general del Derecho Público y de la Ciencia de la Administración Pública¹⁷.

Ahora bien, como complemento a lo antes mencionado, es importante señalar que desde principios de la década de los años 90s y a partir de que el Banco Mundial lo

¹⁵ Rodríguez-Arana, Jaime, El derecho fundamental al buen gobierno y a la buena administración de instituciones públicas, Revista de Derecho Público Nº 113/2008, p.32.

¹⁶ Ídem.

¹⁷ Rodríguez-Arana, Jaime, Sobre la Carta Iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la Administración Pública, Revista anuario 2014, p. 19.
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/14547/AD_2014_18_art_1.pdf?sequence=1&isAlloved=y

introdujo en uno de sus estudios, el concepto de buen gobierno se ha venido utilizando ampliamente en los estudios relacionados al desarrollo económico.¹⁸

El buen gobierno se refiere a los principios que deben ser observados por los gobiernos para asegurar el desarrollo del país y es, esencialmente, aquél que respeta y promueve los derechos humanos, el estado de derecho, la democracia, la rendición de cuentas, la transparencia, la equidad e igualdad de oportunidades, el combate a la corrupción y a las malas prácticas y el cuidado del medio ambiente.¹⁹

De forma transversal, el buen gobierno implica también rendimiento y dirección, entendiéndose como la capacidad para ofrecer respuestas a las demandas de la sociedad, así como actuar con eficacia y eficiencia, bajo una visión estratégica.

Los científicos sociales se percataron de que países desarrollados actúan bajo estos principios de buen gobierno, permitiéndoles asegurar el desarrollo de la sociedad y alcanzar objetivos de bienestar social. De forma contraria, países que no actúan bajo estos principios, son los llamados países en desarrollo, como es el caso de los países africanos o de Centroamérica, en donde el estado de derecho, la rendición de cuentas, la transparencia y la actuación del gobierno, son débiles.

Manuel Villoria y Agustín Izquierdo, consideran como componentes axiológicos del buen gobierno a la efectividad, la profesionalidad, la imparcialidad, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación.²⁰ Al respecto, **a)** la efectividad es entendida como la capacidad de producir objetivos deseados en la esfera social y económica a través de las actuaciones y los instrumentos gubernamentales centrados en la eficiencia y la economía; **b)** la profesionalidad, en el ámbito de la administración pública, puede entenderse como el desempeño con rigor técnico y

¹⁸ Aguilera-Izaguirre, Gustavo, "Buen gobierno y derechos humanos en México", Revista Política, Globalidad y Ciudadanía, Universidad Autónoma de Nuevo León, México, vol. 7, núm. 13, 2021.

¹⁹ Ídem.

²⁰ Villoria, Manuel e Izquierdo, Agustín, Ética Pública y Buen Gobierno, Regenerando la democracia y luchando contra la corrupción desde el servicio público, *Revista Española De Ciencia Política*, (45), 2016, Madrid, Tecnos, p. 220, https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/55234/pdf_92

jurídico de los funcionarios para servir objetivamente al interés general; **c)** la imparcialidad implica una actuación que no se altera por consideraciones relacionadas a privilegios o a preferencias personales; **d)** la transparencia es el flujo incremental de información oportuna y confiable del actuar del Estado, siendo accesible a todos los actores; **e)** la rendición de cuentas se entiende como el proceso a través del cual gobernantes y servidores públicos “informan, responden, justifican sus actos, sus decisiones y sus planes de acción a los gobernados” y se sujetan a las sanciones o bien, a las recompensas que establece la legislación; y finalmente, **f)** la participación es el proceso social en el que se da a cada individuo una responsabilidad en la medida que pueda comprometerse, habiendo un interés y una capacidad para asumirlo de forma total o compartida.²¹

El principio de buen gobierno también tiene su fundamento en el gobierno corporativo que aplica para el sector privado y que permite contar con empresas con elevados estándares de respeto al cliente, a los accionistas, al medio ambiente, así como de inclusión y de responsabilidad social. Esto considerando que el gobierno corporativo se refiere al conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. Conforme a esto se establecen pautas y reglas que rigen sobre la toma de decisiones, los mecanismos de control, la implementación de un plan estratégico, el cumplimiento normativo y el desempeño de las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de las partes interesadas.²²

La adopción de estos principios ha permitido en el sector privado, el tránsito de empresas familiares a corporativos con responsabilidad social, donde las decisiones se han institucionalizado y no dependen de un sólo individuo o de decisiones familiares. En el caso del gobierno, estos principios permiten que las instituciones funcionen como contrapesos para que las decisiones que se tome sean las más benéficas para la población.

²¹ Aguilera-Izaguirre, Gustavo, op. cit., pp. 26-27.

²² Deloitte. ¿Qué es el gobierno corporativo?, <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/que-es-el-gobierno-corporativo.html>

La introducción de principios empresariales en la actuación del gobierno contribuye a centrar la atención en el desempeño, la eficiencia y eficacia del sector público. De esta manera, se crean incentivos organizacionales e individuales para mejorar el desempeño del gobierno, el cual es una demanda de la sociedad ante la escasez de recursos y la rigidez de las restricciones fiscales, que hacen obligatorio que los recursos públicos se gasten eficientemente.

De tener un gobierno ineficiente, el costo de esas ineficiencias se trasladaría a la sociedad a través de un menor bienestar. Por ejemplo, un esquema ineficiente de licitaciones llevaría al gobierno a comprar a sobre precio y a una calidad menor los bienes y servicios que requiere para su operación. El mayor costo se trasladaría a la sociedad vía mayores impuestos y repercutiría también en una ineficiente provisión de los bienes y servicios públicos. Esta situación ocurriría en cada una de las actividades del gobierno, como son las contrataciones de personal y de servicios, las concesiones, la construcción de obra, etc.

De conformidad con lo anterior, el buen gobierno no se refiere llanamente a indicadores de desempeño o de cobertura en los campos en los que actúa el Estado, como es la educación, salud, seguridad, defensa o en la provisión de bienes y servicios públicos a la sociedad, sino que implica los principios que derivan de una sociedad más plural, más inclusiva y que interviene democráticamente en las decisiones de los gobiernos, a través de su voz y del voto.

En economías avanzadas la discusión de buen gobierno es bien vista y valorada por los ciudadanos, pues garantiza condiciones propicias para su desarrollo y para promover la inversión, y, lo más importante, es que se traduce en un gobierno que escucha y atiende a la población, al tiempo que provee bienes y servicios de forma eficiente y eficaz.

La construcción de órganos autónomos que, efectivamente, limiten o pongan freno a la concentración de las decisiones en un solo ente, es fundamental para alcanzar niveles aceptables de buen gobierno. De otra manera, la provisión de bienes y servicios públicos sería ineficiente, pues obedecería a decisiones poco competitivas que no consideran el objetivo social, sino que se encaminan más hacia el interés individual.

Evidentemente en la medida en que se garantizan estos principios de buen gobierno, es posible alcanzar estándares altos de desempeño en la labor del gobierno, garantizando niveles de eficiencia y eficacia en el ejercicio público. Como ejemplo, se puede mencionar el increíble desarrollo que tuvieron países asiáticos, como Corea, Japón, entre otros, donde se observa el cumplimiento de los citados principios.

Un gobierno que cuenta y cumple con los principios de buen gobierno, hace posible que, en el corto plazo, se pueda mejorar la actuación y gestión pública. Sin embargo, la construcción de un buen gobierno no es tarea de un solo día, sino que requiere de un trabajo constante para la creación del andamiaje legal, presupuestal, operativo y de gestión para echarlo a andar.

En este sentido, en diversos países se ha avanzado de forma importante en la construcción de un marco legal en torno a dicho concepto. En el caso de la Unión Europea, la Buena Administración se consagró expresamente en el año 2000, en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, también conocida como Carta de Niza, donde se le define como derecho exigible a la Administración Pública.²³

²³ Linazasoro, Izaskun y Cornejo, Camilo, “El derecho a una buena Administración Pública en las Constituciones a propósito del debate constitucional chileno”, en Revista de Derecho Público, número. 93, 2020, pp. 49-83, <https://revistaderechopublico.uchile.cl>

Al respecto, como ya fue mencionado este derecho se consagra en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 41

Derecho a una buena administración

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular:

- el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente,*
- el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial,*
- la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.*

3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.

4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua.

Por su parte, la Carta Iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la administración pública,²⁴ en su capítulo tercero, numeral 25, también recoge varios de los derechos que el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea considera inmersos dentro del derecho fundamental de una buena administración, como se advierte a continuación:

²⁴ Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, 2013, https://intercoonecta.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.pdf

“CAPITULO TERCERO: EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SUS DERECHOS DERIVADOS.

25. Los ciudadanos son titulares del derecho fundamental a la buena Administración Pública, que consiste en que los asuntos de naturaleza pública sean tratados con equidad, justicia, objetividad, imparcialidad, siendo resueltos en plazo razonable al servicio de la dignidad humana.

En concreto, el derecho fundamental a la buena Administración Pública se compone, entre otros, de los derechos señalados en los artículos siguientes, que se podrán ejercer de acuerdo con lo previsto por la legislación de cada país.”

(Énfasis añadido)

De acuerdo con lo señalado en el Capítulo Tercero de la Carta Iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la administración pública, los derechos de los cuales se compone el derecho a la buena administración, son entre otros, los siguientes:

Derecho a la motivación de las actuaciones administrativas.	Derecho a la tutela administrativa efectiva.	Derecho a una resolución administrativa amparada en el ordenamiento jurídico, equitativa y justa, de acuerdo con lo solicitado y dictada en los plazos y términos que el procedimiento señale.
Derecho a presentar por escrito o de palabra peticiones, de acuerdo con lo que se establezca en las legislaciones administrativas.	Derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración Pública.	Derecho a ser oído siempre antes de que se adopten medidas que les puedan afectar desfavorablemente.
Derecho de participación en las actuaciones administrativas en que tengan interés, especialmente a través de audiencias y de informaciones públicas.	Derecho a servicios públicos y de interés general de calidad.	Derecho a conocer y a opinar sobre el funcionamiento y la calidad de los servicios públicos.

Derecho a presentar quejas y reclamaciones ante la Administración Pública.	Derecho a conocer las evaluaciones de gestión que hagan los entes públicos y a proponer medidas para su mejora permanente de acuerdo con el ordenamiento jurídico correspondiente.	Derecho a ser notificado por escrito en los plazos y términos establecidos en las disposiciones correspondientes.
--	--	---

Asimismo, en el capítulo dos, numerales 6 y 7 de la Carta Iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la administración pública, podemos encontrar referencias a diferentes principios relacionados con la buena administración entre los cuales, atendiendo a lo establecido en el presente estudio, tenemos los siguientes:

“CAPÍTULO SEGUNDO: PRINCIPIOS

(...)

6. Principio de eficacia, en cuya virtud las actuaciones administrativas deberán realizarse, de acuerdo con el personal asignado, en el marco de los objetivos establecidos para cada ente público, que siempre estarán ordenadas a la mayor y mejor satisfacción de las necesidades y legítimas expectativas del ciudadano.

Las Autoridades buscarán que los procedimientos y las medidas adoptadas logren su finalidad y, para ello, procurarán remover de oficio los obstáculos puramente formales y evitarán las dilaciones y los retardos, buscando la compatibilidad con la equidad y el servicio objetivo al interés general. En esta materia será de aplicación, de acuerdo con los diferentes ordenamientos jurídicos, el régimen de responsabilidad del personal al servicio de la Administración Pública.

7. El principio de eficiencia obliga a todas las autoridades y funcionarios a optimizar los resultados alcanzados en relación con los recursos disponibles e invertidos en su consecución en un marco de compatibilidad con la equidad y con el servicio objetivo al interés general.

El capítulo quinto de la referida Carta Iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la administración pública, determina la protección procesal del derecho fundamental a la buena Administración Pública y los derechos que lo componen, al manifestar de manera textual que: “El derecho fundamental de

la persona a la buena administración pública y sus derechos componentes tendrán la protección administrativa y jurisdiccional de los derechos humanos previstos en los diferentes ordenamientos jurídicos”.

Por último, cabe señalar que la citada Carta Iberoamericana, constituye un marco de referencia que posibilita, en la medida en que no se oponga a lo dispuesto en las legislaciones de cada uno de los países de la región, una ordenación de los derechos y deberes del ciudadano, en relación con la Administración Pública, los cuales pueden adecuarse a las particularidades de las normas relacionadas con la Administración Pública y a la idiosincrasia de cada uno de los países iberoamericanos.

En nuestro país, El artículo 1º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, permite que las normas relativas a los derechos humanos se interpreten de conformidad con la Constitución y los tratados internacionales de la materia, a fin de favorecer la protección más amplia; por lo que derivado de ello, se pueden incorporar derechos humanos no reconocidos expresamente por la propia Constitución, como lo es el derecho a la buena administración que, no obstante como se ha señalado, se encuentra reconocido en la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la administración pública.

En efecto, nuestra Constitución no contiene un artículo en el cual se haga alusión expresa al derecho a la buena administración, sin embargo, los derechos y principios que se derivan de tal derecho, como se aprecia de los numerales de la Carta Iberoamericana antes transcritos, son replicados en el artículo 134 Constitucional, así como en diversas disposiciones secundarias o especiales del sistema jurídico mexicano como son, a manera de ejemplo, la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, la Ley Federal de Austeridad Republicana y la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado. Por su parte, la Constitución Política de la Ciudad de México, sí contempla el derecho a la buena administración.

El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a que ya se ha hecho referencia, en la parte que nos interesa, establece lo siguiente:

“Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

(...)”

Como se aprecia de lo anterior, algunos de los principios como la eficiencia, eficacia y la transparencia, que se contemplan en la Carta Iberoamericana como necesarios para una buena administración o buen gobierno, son recogidos en ese artículo de nuestra Constitución.

Además, se reconocen prerrogativas en pro del buen gobierno o de la buena administración, contenidas en los artículos 6, 8, 14, 16, 17 y 109 de la Constitución, como son el derecho de acceso a la información pública, el derecho de petición, al debido proceso, la garantía de audiencia, el derecho de defensa, así como sanciones para el servidor público que no realice sus funciones acordes con los mandatos constitucionales y legales, entre otros, lo cual sienta las bases para “que las personas tengan una mayor cercanía y puedan participar en la toma de decisiones con la administración” y pone al ciudadano en un punto de relevancia en el actuar administrativo y, en cierto modo, ordena la rendición de cuentas de los funcionarios en su quehacer.²⁵

Por su parte, la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente en su artículo 2° establece lo siguiente:

“Artículo 2o.- Son derechos generales de los contribuyentes los siguientes:

²⁵ Arcila, Luis y López Miguel, “El derecho humano a una buena administración pública en México y Colombia”, *Revistas de Investigación*, 2019, Inciso, 21, p. 49, <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/inciso/article/view>

I. Derecho a ser informado y asistido por las autoridades fiscales en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como del contenido y alcance de las mismas.

(...)

III. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

(...)

VII. Derecho al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes que de los contribuyentes y terceros con ellos relacionados, conozcan los servidores públicos de la administración tributaria, los cuales sólo podrán ser utilizados de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69 del Código Fiscal de la Federación.

IX. Derecho a que las actuaciones de las autoridades fiscales que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que les resulte menos onerosa.

X. Derecho a formular alegatos, presentar y ofrecer como pruebas documentos conforme a las disposiciones fiscales aplicables, incluso el expediente administrativo del cual emane el acto impugnado, que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente resolución administrativa.

(...)”

De lo antes transcrito, también se puede apreciar que en el artículo 2 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, el cual se refiere a una materia especializada como lo es la fiscal, podemos encontrar algunos de los derechos a los que se hace referencia en la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la administración pública.

Asimismo, la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado en su artículo 1° señala lo que a continuación se reproduce:

“ARTÍCULO 1.- La presente Ley es reglamentaria del sexto párrafo del artículo 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus disposiciones son de orden público e interés general; tiene por objeto fijar las bases y procedimientos para reconocer el derecho a la indemnización a quienes, sin obligación jurídica de soportarlo, sufran daños en cualquiera de sus bienes y derechos como consecuencia de la actividad

administrativa irregular del Estado. La responsabilidad extracontractual a cargo del Estado es objetiva y directa, y la indemnización deberá ajustarse a los términos y condiciones señalados en esta Ley y en las demás disposiciones legales a que la misma hace referencia.

(...)”
(Énfasis añadido)

En esta disposición se reconoce el derecho de los gobernados a ser indemnizados por haber sufrido una afectación por una actividad irregular del estado, mismo que se menciona en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea como uno de los derechos derivados de la buena administración.

No podemos pasar por desapercibido que el derecho a la buena administración, así como los principios que derivan del mismo, deben permear la realidad actual, en la cual los avances tecnológicos nos permiten transitar progresivamente a un gobierno digital, que se adapta a las necesidades sociales y que debe entenderse como “el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), por parte de las instituciones de gobierno para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia el sector público y la participación ciudadana.”²⁶

De esta manera el uso de la tecnología en la administración pública es una valiosa herramienta para acercarnos más a los principios esenciales del buen gobierno, como son la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios públicos e, incluso, a la transición hacia una ciberjusticia que garantice la protección de los derechos que derivan del derecho fundamental de la buena administración. Al respecto, en México, el Poder Judicial Federal, a través de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y del Consejo de la Judicatura Federal, ha venido realizando labores muy importantes en materia de ciberjusticia, también denominada e-justicia, justicia electrónica, justicia digital, etc.²⁷

²⁶ Téllez, Julio, Derecho Informático, Edit. McGraw Hill, 5ª. Edición, 2021, pág. 29.

²⁷ Ibidem pág. 48

Es de resaltar como ya se indicó, la Constitución Política de la Ciudad de México, sí contempla el derecho a la buena administración, y en ese sentido, el artículo 3, numeral 3, establece dentro de los principios rectores que: “El ejercicio del poder se organizará conforme a las figuras de democracia directa, representativa y participativa, con base en los principios de interés social, subsidiariedad, la proximidad gubernamental y el derecho a la buena administración”.

Otro de los puntos más destacables es que la Constitución Política de la Ciudad de México, contempla la llamada Carta de derechos, siendo el caso que, además de manifestarlos también establece principios para hacerlos justiciables y exigibles, buscando así el acceso gradual y el pleno y efectivo ejercicio de dichos derechos ahí consagrados.

Siendo precisamente el Título Segundo, Carta de Derechos, el apartado que contiene de manera explícita del derecho a la buena administración, quedando descrito en el artículo 7, apartado A, que a la letra expresa:

“A. Derecho a la buena administración pública

- 1. 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.*
- 2. 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.*
- 3. 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.*
- 4. 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”.*

Derivado del anterior precepto, puede establecerse el reconocimiento del derecho a la buena administración y del medio para garantizar el cumplimiento de los derechos reconocidos, es decir, se busca el reconocimiento de estos derechos, pero también se busca consagrar una buena administración que permita acceder y garantizar plenamente el ejercicio de los mismos.

Por su parte, el mismo texto constitucional establece que el Tribunal de Justicia Administrativa será la entidad encargada de conocer los recursos interpuestos por los ciudadanos derivados del incumplimiento de las medidas del debido proceso respecto de la buena administración, estableciendo en el artículo 40, apartado 2, fracción V, que: “El Tribunal tendrá a su cargo: Recibir y resolver los recursos que interpongan las y los ciudadanos por incumplimiento de los principios y medidas del debido proceso relativos al derecho a la buena administración, bajo las reservas de ley que hayan sido establecidas; para tal efecto, el Tribunal contará con una sala especializada en dirimir las controversias en materia de derecho a la buena administración”.

Es importante destacar que la Constitución Política de la Ciudad de México no solamente consagra el derecho a la buena administración, y los principios que rigen el actuar de la administración pública, sino que también establece en su Título sexto, Del Buen Gobierno y la Buena Administración, artículo 60, Garantía del debido ejercicio y la probidad de la función pública, numeral 1, lo siguiente:

“1. Se garantiza el derecho a la buena administración a través de un gobierno abierto, integral, honesto, transparente, profesional, eficaz, eficiente, austero, incluyente, y resiliente que procure el interés público y combata la corrupción.

...

El ejercicio pleno de los derechos consignados en el presente Título será garantizado a través de las vías judiciales y administrativas para su exigibilidad y justiciabilidad establecidas en esta Constitución”.

Cabe señalar que, en la parte final del citado precepto, se establece que el ejercicio pleno de los derechos consignados será garantizado a través de las vías judiciales

y administrativas para su exigibilidad y justiciabilidad, lo que significa que los ciudadanos podrán reclamar jurídicamente por actos que deriven en el incumplimiento del derecho fundamental a la buena administración pública.

Asimismo, el artículo 46 de la Constitución Política de la Ciudad de México, contempla a los organismos autónomos, considerando al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, la Fiscalía General de Justicia, el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, el Instituto Electoral de la Ciudad de México, el Instituto de Defensoría Pública y el Tribunal Electoral de la Ciudad de México, y el numeral 1 del apartado B, relativo a las Disposiciones comunes, establece que las actuaciones de dichos organismos autónomos deberán ajustarse a los principios reconocidos en el derecho a la buena administración.

De lo expuesto, podemos concluir que la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea en su artículo 41, conceptualiza a la buena administración como un derecho y la Carta Iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la administración pública, en su numeral 25, contempla que los ciudadanos son titulares del derecho fundamental a la buena Administración Pública, que consiste en que los asuntos de naturaleza pública sean tratados con equidad, justicia, objetividad, imparcialidad, siendo resueltos en plazo razonable al servicio de la dignidad humana y de manera progresiva señala que este derecho se compone entre otros de veintiun derechos, habiendo señalado con anterioridad doce de ellos.

De acuerdo con lo anterior, se puede remarcar la importancia de la Constitución Política de la Ciudad de México, que de manera vanguardista contempla el derecho a la buena administración pública, al establecer que 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, para lo cual las autoridades conformarán un sistema de índices de calidad de los servicios públicos basado en criterios técnicos y acorde a dichos principios. Asimismo, dentro de dicho derecho se contempla que las autoridades administrativas deberán garantizar la audiencia para los gobernados frente a toda resolución que constituya un acto privativo de autoridad, debiendo resolver de manera imparcial y equitativa, dentro de un plazo razonable y de conformidad con las formalidades esenciales del procedimiento, garantizando el acceso al expediente correspondiente, con respeto a la confidencialidad, reserva y protección de datos personales.

Además el ejercicio pleno de los derechos relativos al buen gobierno y a la buena administración, se garantiza a través de vías judiciales y administrativas para su exigibilidad y justiciabilidad; en este sentido, como ya se señaló la citada constitución prevé que el Tribunal de Justicia Administrativa de la Ciudad de México contará con una sala especializada para dirimir las controversias en materia de derecho a la buena administración. En este sentido, el referido Tribunal cuenta con la Primera Sala Ordinaria Especializada en Materia de Responsabilidades Administrativas y Derecho a la Buena Administración.

Finalmente, podemos resaltar que a través del derecho a la buena administración conforme a lo establecido en la Constitución Política de la Ciudad de México, toda persona debe 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; por lo que, el Gobierno de la Ciudad de México, a través de las instituciones públicas deberá atender y resolver los problemas públicos y, en consecuencia, a llevar a cabo el proceso de diseño, elaboración, implementación y evaluación de las políticas públicas que sean necesarias para tal fin.