

ACUERDO DE NO RECOMENDACIÓN Y RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a los 18 dieciocho días del mes de diciembre del año 2018 dos mil dieciocho.

V I S T O para resolver el expediente número **38/18-E**, relativo a la queja formulada por **XXXXX**, respecto de actos cometidos en su agravio, mismos que considera violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye a **PERSONAL DE CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 Y PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN Y REGLAMENTOS AMBOS DEL MUNICIPIO DE MOROLEÓN, GUANAJUATO.**

SUMARIO

La parte lesa señaló que realizó diversas llamadas al sistema de emergencias 911 de Moroleón, Guanajuato los días 20 veinte y 27 veintisiete de mayo de 2018 dos mil dieciocho, y que el personal que atendió las mismas no le proporcionó el número de reporte con el cual pudiera dar seguimiento a su problemática; además considera que el personal de la Dirección de Fiscalización y Reglamentos fue omisa en atender los diversos reportes que había realizado respecto del alto volumen de la música en los establecimientos cercanos a su domicilio.

CASO CONCRETO

I.- Prestación Indebida del servicio público por parte del personal de Central de Emergencias 911 del municipio de Moroleón, Guanajuato.

Conceptualizado como cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público, por parte de un servidor público, que implique el ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión.

En este sentido XXXXX, enderezó queja en contra del personal de Central de Emergencias 911 del municipio de Moroleón, Guanajuato, a quienes les imputa el hecho de no haberle proporcionado número de reporte, generado con motivo de su llamada, con el cual él pudiera dar seguimiento a su problemática ante la Dirección de Fiscalización y Reglamentos del mismo municipio.

En relación a ello, el quejoso manifestó como antecedente ser vecino de la calle XXXXX, del Municipio de Moroleón, Guanajuato, lugar donde se encuentran ubicados tres establecimientos (bares) los cuales le causan molestias, tanto a él como a los vecinos al mantener un alto volumen de la música fuera del horario establecido para su operación, con lo que afectan la tranquilidad y el descanso de sus familias.

Es decir, señaló que la madrugada del día domingo 20 veinte de mayo de 2018 dos mil dieciocho, siendo entre la 01:00 una y las 02:00 dos horas, realizó un reporte al sistema 911 para reportar el ruido excesivo del establecimiento denominado "XXXXX" y que al solicitar le fuera proporcionado el número de reporte la persona del sexo masculino que lo atendió solo le dijo que él era el operador número dos, y que pasaría el reporte a Reglamentos; asimismo, relató que aproximadamente 20 veinte minutos después volvió a llamar al 911 atendiéndole el mismo operador número dos, a quien le informó que el problema continuaba, el cual le respondió que ya había pasado el reporte a Fiscalización y que si tenía alguna queja que acudiera a la Presidencia Municipal el día lunes a la Dirección en cita.

Posteriormente, la madrugada del día domingo 27 veintisiete de mayo de 2018 dos mil dieciocho, siendo entre las 02:00 y las 03:00 tres de la mañana, marcó al sistema 911 ya que el mismo establecimiento denominado "XXXXX" tenía la música a alto volumen y no le permitía dormir, y que en esa ocasión le recibió el reporte el operador número dos, quien le dijo que pasaría el reporte a Reglamentos sin proporcionarle el número de reporte que se generó, veinte minutos después de esa llamada volvió a comunicarse al 911 para señalar que el establecimiento denunciado seguía funcionando fuera de horario, pues ya excedía de las 3:00 am.

Frente a la queja, el Responsable de la Central de Emergencias 911 del Municipio de Moroleón, Luis Manuel Guzmán Hernández, (foja 17) señaló lo siguiente:

- La persona que estaba en servicio durante la fecha que se solicita es Ignacio Zamora Escutia, Telefonista (02) del turno C.
- Se anexa reporte impreso número de folio XXX-XXX donde se plasma la llamada realizada por el señor XXXXX, del día domingo 20 de Mayo de 2018.

"...Datos del Incidente. Municipio: Moroleón; Folio: XXX-XXX; Prioridad: 5; F. Recepción: 5/20/2018 11:42:52 PM; Motivo: Ruido excesivo; Colonia: XXXXX; Sector: No definido; Lugar: calle XXXXX, XXXXX; Detalles adicionales: En el bar XXXXX; Descripción: Reportan ruido excesivo en el bar XXXXX y molesta a los vecinos en XXXXX; Unidades tiempos y movimientos: No se obtuvieron datos para esta visualización. Puede deberse a que el filtro aplicado excluye todos los datos..."

- Se anexa CD con grabación de reporte de 27 de mayo del 2018.
- Se canalizaron las llamadas a que se hace mención al departamento de Fiscalización para su seguimiento.

Cabe destacar que en relación al folio XXXXX-XXXXX, relativo a la llamada realizada el día domingo 20 veinte de mayo del 2018 dos mil dieciocho por el quejoso (Foja 30 del sumario), no obra elemento probatorio alguno del que se pueda desprender que tal número le fue proporcionado al mismo, lo cual sucede respecto de las otras tres llamadas que aludió en su queja inicial.

Ahora bien, Ignacio Zamora Escutia, responsable de turno de Central de Emergencias 911 del municipio de Moroleón, Guanajuato y quien fue el encargado de atender las llamadas de XXXXX, señaló que en las múltiples ocasiones en que recibió llamada del ahora quejoso, nunca le pidió que le proporcionara el número de folio o de reporte generado, pero de igual manera él no se lo proporcionó, puesto que únicamente se limitó a decirle que quien le atendía la llamada era el operador número dos.

“...respecto del número de reporte la persona nunca me solicitó el número de reporte o número de folio generado y yo tampoco se lo proporcioné, siendo que el número de folio del reporte se genera en automático cuando el sistema de registro está funcionando, pero no recuerdo el número de folio que le correspondió ese día; [...] ese mismo día minutos después la persona volvió a llamar a central de emergencias 911 diciendo que su emergencia era que seguían con el ruido y que reglamentos no acudía, [...] en esa ocasión no me solicitó que se le proporcionara el número de reporte o folio y tampoco se lo proporcioné ya que ese día no contábamos con sistema némesis que es donde se registran los reportes que se reciben y donde se generan los números de folio de los mismos, minutos después volvió a llamar para reportar el volumen muy fuerte, a lo cual se le dijo nuevamente que se pasaría el reporte a Reglamentos...”

De lo anterior se desprende que el personal de Central de Emergencias 911 de Moroleón, Guanajuato, no le proporcionó al quejoso el número de folio y/o reporte generado con motivo de los reportes que realizó los días 20 y 27 de mayo del presente.

Una vez determinada la parte fáctica, es importante conocer si los hechos que se tienen por probados en relación a los operadores del Sistema de emergencias 911, son contrarios a los derechos humanos.

Para ello se consulta la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno), la cual tiene por objetivo:

Establecer los criterios normativos, técnicos y administrativos que dicten a las entidades federativas, la forma de operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).

Derivado del análisis de la misma y en particular de su Protocolo general de recepción de llamadas de emergencia, no se encuentra obligación alguna sobre los operarios o agentes telefónicos para hacer mención en cada caso del número de folio que se genera en la atención de una emergencia, puesto que ese número sirve más bien para ser remitido a la autoridad que auxiliará en cada caso.

Aunado a lo anterior, los inspectores de fiscalización del Municipio de Moroleón de nombres Alejandro López Escutia, Edgar Núñez Hernández, Javier López Pantoja, Luis Cesar Zamudio Vieyra y Javier Tinoco Pérez, señalaron en sus entrevistas que efectivamente recibieron reportes radiofónicos de parte del sistema de emergencias 911, a través de los cuales se les hizo de su conocimiento los hechos reportados por el ahora quejoso en los días 20 y 27 de mayo del año en cita.

Con lo anterior se corrobora que el operador del sistema de emergencias 911 del Municipio que recibió las llamadas del quejoso los días antes citados, Ignacio Zamora, fue diligente en su actuar, puesto que cumplió con las funciones de los operadores o agentes telefónicos establecidas en el Manual de funciones de operación de los Centros de Atención a Llamadas de Emergencia (CALLE):

Analizar la información proporcionada por la población para determinar el tipo de emergencia y con ello poder canalizar a la corporación de auxilio correspondiente.¹

Derivado de lo anterior, se tiene que los reportes realizados por el quejoso al Servicio de emergencias de 911, fueron debidamente atendidas de acuerdo a lo señalado por la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 y su Protocolo general de recepción de llamadas de emergencia.

Por lo cual se considera que el actuar de Ignacio Zamora Escutia, responsable de turno de Central de Emergencias 911 del municipio de Moroleón, Guanajuato, en relación a los hechos motivo de la presente queja, no son contrarios a los derechos humanos del quejoso.

II.- Violación al derecho a un adecuado funcionamiento de la administración pública.

¹ Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno), 8.1.5.14. Operadores o agentes telefónicos.

Respecto a los hechos que XXXXX, atribuye a personal de la Dirección de Reglamentos y Fiscalización del municipio de Moroleón, Guanajuato, a quienes les imputa la omisión de atender los diversos reportes que realizó respecto del alto volumen de música en los establecimientos nocturnos cercanos a su domicilio, se considera lo siguiente:

Que la madrugada del día domingo 20 veinte de mayo de 2018 dos mil dieciocho, siendo entre la 01:00 una y las 02:00 dos de la madrugada, el quejoso realizó un reporte a Central de Emergencias 911 de Moroleón, Guanajuato, para reportar el ruido excesivo del establecimiento denominado "XXXXX", en donde le informaron que pasarían el reporte a Reglamentos, que no obstante a que realizó el reporte no observó que acudiera alguna autoridad, ni disminuyera el volumen de la música en el establecimiento, por lo que 20 veinte minutos después llamó de nueva cuenta para reportar dicha situación.

De igual forma, señaló que la madrugada del día domingo 27 veintisiete de mayo de 2018 dos mil dieciocho, siendo entre las 02:00 y las 03:00 tres de la mañana, nuevamente marcó al sistema 911 de Moroleón, Guanajuato, ya que el mismo establecimiento denominado "XXXXX" tenía la música a alto volumen y no le permitía dormir, informándole que su reporte sería turnado a Reglamentos, que aproximadamente veinte minutos después volvió a llamar para reportar que el mismo establecimiento ya se había pasado del horario permitido, es decir que ya excedía de las 03:00 tres de la mañana y, que se estaba violando la Ley Orgánica Municipal, pero que no obstante a que realizó los dos reportes ese día ninguna autoridad acudió al lugar ni el establecimiento disminuyó el volumen de la música.

Ante la imputación, Juan Manuel Díaz Cerna, Jefe del Área de Reglamentos y Fiscalización del municipio de Moroleón, Guanajuato (foja 21) señaló que el domingo 20 veinte de mayo de 2018 dos mil dieciocho, los inspectores de turno cubrieron un reporte por parte de Central de Emergencias 911, aproximadamente entre las 01:15 y 02:00 horas, por alto volumen, realizándose rondines por la zona para darle seguimiento a posibles reportes que pudieran presentarse.

Asimismo, que el día 26 veintiséis de Mayo del 2018 dos mil dieciocho para amanecer el domingo 27 del mismo, los inspectores en turno Luis César Zamudio Vieyra, Javier Tinoco Pérez, cubrieron un reporte por parte de Central de Emergencia 911, aproximadamente entre las 00:30 y 01:00 hrs. por alto volumen, no generándose ningún folio por la misma Central de Emergencia, ya que el sistema estaba fallando.

Respecto a los hechos ocurridos el día domingo 20 de mayo de 2018 dos mil dieciocho, los inspectores de Fiscalización de Moroleón, Guanajuato, de nombres Alejandro López Escutia, Edgar Núñez Hernández, Javier López Pantoja fueron coincidentes en los siguientes hechos:

- a) Se recibió un reporte vía radio entre la 1:00 y 2:00 am, señalando que el bar "XXXXX" tenía alto volumen;
- b) Que acudieron al lugar reportado aproximadamente a las 2:00 am y le pidieron al personal del mismo que bajaran el volumen;
- c) Que el bar señalado cuenta con permiso de funcionamiento hasta las 2:00 am;
- d) Que posteriormente a la primera visita, volvieron minutos más tarde para pedirles que cerraran el bar, aproximadamente a las 2:30am.
- e) Que las visitas realizadas no quedaron debidamente registradas en bitácora por que la olvidaron.

En relación a los hechos ocurridos el día 26 de mayo y madrugada del día siguiente, se entrevistó a los Inspectores de fiscalización de nombres Luis Cesar Zamudio y Javier Tinoco Pérez, derivado del análisis de las manifestaciones realizadas por los mismos, se desprenden las siguientes conclusiones:

- a) Se recibieron tres reportes de parte del servicio de emergencias 911 en relación al bar XXXXX;
- b) El primer reporte por alto volumen se recibió aproximadamente a las 00:30 horas;
- c) El segundo reporte también por alto volumen se recibió aproximadamente a la 1:30 am del día 27 de mayo;
- d) El tercer reporte recibido a las 3:00 am, fue por riña afuera del bar XXXXX;
- e) Que en las tres ocasiones acudieron al bar la XXXXX para fiscalizar.
- f) Que las atenciones brindadas se hicieron constar en la bitácora sin levantar acta de ello.

Cabe mencionar que obra copia certificada de la bitácora interna del Área de Fiscalización y Reglamentos de Moroleón, Guanajuato, correspondiente al día 26 veintiséis de mayo de 2018 dos mil dieciocho para amanecer al domingo 27 veintisiete del mismo mes y año, de cuyo contenido se desprende lo siguiente:

"...XXXXX, 00:30, 24 alto volumen, se les dieron las indicaciones al 64 de la puerta de moderar el 29, así mismo al darle 19 a la 34 "XXXXXX" 33 en los establecimientos aledaños, y con indicaciones a los mismos acerca del 29. XXXXX 1:40, 24 alto volumen, Al hacer 33 nuevamente en el 31, reincidieron con el 24 y se les invitó nuevamente a moderarlo. XXXXX, 3:05, riña por fuera. Llegamos y ya estaban los 42 pero los 69 del problema ya por la 32 y asimismo nos quedamos en 17 para que le dieran 14 al 24 y que los 69 por la 32 para hacer 71..."

A partir del análisis del acervo de evidencias que obran en el expediente se concluye que la Dirección de Reglamentos del Municipio de Moroleón, recibió diversos reportes en la madrugada de los días 20 y 27 de mayo, mediante las cuales se les solicitó su intervención para la fiscalización de un bar denominado XXXXX.

Aunque según las versiones de todos los inspectores de fiscalización señalan que efectivamente se asistió a brindar la atención solicitada la madrugada de los días 10 y 17 de mayo, en el caso de los reportes realizados la madrugada del día 10 de mayo del 2018, no obra copia de la bitácora de registro, pues como lo señalaron los inspectores de fiscalización de nombres Alejandro López Escutia, Edgar Núñez Hernández y Javier López Pantoja no se realizó registro alguno.

Adicionalmente, se toman en especial consideración las siguientes manifestaciones:

Javier López Pantoja

respecto a los hechos señalados por el ahora quejoso digo que siendo aproximadamente las 02:00 dos horas de la madrugada del día domingo, recibimos un reporte de central de emergencias referente a alto volumen en el bar XXXXX, motivo por el cual acudimos a dicho establecimiento, lugar donde pedimos hablar con la persona encargada del bar a la cual le dijimos que teníamos un reporte y que debía de disminuir el volumen de la música, la persona encargada habló vía radio con el que controla la música y pudimos percibir que el volumen de la música disminuyó.

Alejandro López Escutia

siendo aproximadamente las 02:00 dos horas del día 20 veinte de mayo de 2018 dos mil dieciocho recibimos un reporte vía radio por parte del sistema 911 en el cual indicaban que en el bar XXXXX tenían alto volumen de la música, nos desplazamos al lugar tardando aproximadamente cinco o siete minutos en llegar, al estar en dicho establecimiento efectivamente nos percatamos que el volumen era excesivo, deseo aclarar que no contamos con un instrumento para medir los decibeles que se generan y así que la valoración sobre el nivel del volumen es subjetiva basada en lo que podemos percibir con nuestros sentidos, por lo que hablamos con los encargados del lugar para que moderaran el volumen, permaneciendo ahí por aproximadamente cinco o diez minutos hasta que bajaron el volumen de la música, después nos retiramos y regresamos más tarde aproximadamente a las 02:30 horas del día 20 de mayo de 2018 dos mil dieciocho para indicarles que cerraran

Derivado de las manifestaciones antes señaladas se advierte que personal de fiscalización de la Dirección de Reglamentos Municipales, a sabiendas de que el negocio XXXXX tiene un permiso de funcionamiento hasta las 2:00 am, atendió reportes en contra de dicha negociación luego de dicho horario, atención mediante la cual únicamente se le solicitó al personal del bar que bajaran el volumen, cuando debieron haber solicitado el cierre por el horario de que se trataba.

En este sentido, se trae a colación lo dispuesto por el Reglamento para el Funcionamiento de Giros Comerciales y de Servicios para el Municipio de Moroleón, Gto., que señala lo siguiente:

La infracción a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente Título, se sancionará [...] (artículo 35)

Se prohíbe a los propietarios, administradores o encargados de los establecimientos objeto de este título, y en general en todo lugar donde se expendan, distribuyan o consuman bebidas alcohólicas:

VI.- Causar molestias a los vecinos con sonido o música a volúmenes inmoderados; (artículo 19)

En relación a lo anterior, es un hecho probado que se recibieron diversas quejas por el volumen alto y el funcionamiento fuera de horario del establecimiento denominado XXXXX, siendo que la madrugada del día 27 se recibieron dos reportes consecutivos realizados por el quejoso, derivado de los cuales los inspectores de fiscalización Javier Tinoco Pérez y Luis Cesar Zamudio Vieyra coincidieron en que acudieron dos veces a dicho bar para indicarles que bajaran el volumen.

Derivado de lo anterior, se percibe que la actividad del negocio antes mencionado genera malestar y molestia en los vecinos, además de que con motivo de ello se han recibido diversas quejas, lo que ha llevado a personal de la Dirección de Reglamentos del Municipio a aperebrir en más de una vez por día a dicho centro de trabajo, lo cual es inadmisibles de acuerdo al artículo 92 antes citado, puesto que exige la imposición de una sanción mayor como la clausura.

Una vez determinados los hechos es importante conocer si los mismos son contrarios a los derechos humanos del quejoso XXXXX, quien señaló verse afectado porque considera que el personal de la Dirección de Fiscalización y Reglamentos de la Presidencia Municipal de Moroleón fue omiso en atender los reportes realizados sobre el bar XXXXX los días 20 y 27 de mayo del presente año.

En relación a lo anterior es importante comenzar señalando que de acuerdo a la Constitución Federal en su artículo 115, el municipio es el órgano de gobierno encargado de expedir de acuerdo a las leyes de ordenamiento de la materia, los reglamentos circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus jurisdicciones para organizar la administración pública y regular sus funciones y servicios públicos de su competencia.

En el mismo sentido, el artículo 117 de la Constitución del Estado de Guanajuato señala que es competencia de los municipios:

Aprobar, de acuerdo con las Leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado; los Bandos de Policía y Gobierno, Reglamentos, Circulares y disposiciones administrativas de observancia general; que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal;

Derivado de lo anterior y para el caso del Municipio de Moroleón, se expidió el Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Comerciales y de Servicios para el Municipio de Moroleón, Guanajuato², el cual tiene como objetivo:

reglamentar el funcionamiento, horarios y orden que debe prevalecer en los establecimientos comerciales y de servicios, señalando las bases para su operación en bien de la seguridad, tranquilidad y la salud de sus habitantes.

Así, dentro de las prohibiciones que tienen los propietarios, administradores o encargados de los establecimientos de establecimientos comerciales y de servicios con venta de bebidas alcohólicas, se encuentra la de *causar molestias a los vecinos con sonido o música a volúmenes inmoderados (Artículo 19 fra. VI)*, además dentro de las obligaciones que establece el mismo reglamento se encuentra la de *Sujetarse a los horarios que establezca este reglamento y a los extraordinarios que establezca el Honorable Ayuntamiento (artículo 17 fra. IV)*.

Como parte de los mecanismos que establece el Reglamento en comento, para dotarlo de mayor eficacia en su cumplimiento se establecen las visitas de Inspección que podrán ser realizadas a través de la Jefatura de Reglamentos y Fiscalización, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

De acuerdo al artículo 33 del ordenamiento normativo señalado se establece que de toda visita de inspección que se practique, se levantará un acta circunstanciada por triplicado en la que se harán constar los siguientes datos y hechos:

- I.- Lugar, hora y fecha en que se practique la visita;*
- II.- Nombre y cargo de la persona con quien se entienda la diligencia;*
- III.- Identificación de los inspectores que practiquen la visita, asentando sus nombres y los números de sus cartas credenciales;*
- IV.- Requerir al visitado para que señale dos testigos de asistencia y en su ausencia o negativa, la designación se hará por los inspectores que practiquen la visita;*
- V.- Descripción de la documentación que se ponga a la vista de los inspectores;*
- VI.- Descripción sucinta de los hechos ocurridos durante la visita y las observaciones e infracciones respectivas, debiéndose dar oportunidad al visitado de manifestar lo que a sus intereses convenga;*
- VII.- La citación que se haga al titular de la licencia de funcionamiento en materia de alcoholes para que se presente en día y hoja fijados, en la Jefatura de Reglamentos y Fiscalización, a efecto de que tenga lugar la audiencia de calificación respectiva; y,*
- VIII.- Lectura y cierre del acta, firmándola en todos sus folios los que en ella intervinieron. Del acta que se levante se dejará una copia al particular visitado.*

Finalmente, como parte de las facultades que tiene el Jefe de Reglamentos y Fiscalización se encuentra la imposición y calificación de las sanciones establecidas en el reglamento bajo la siguiente regla:

La infracción a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente Título, se sancionará [...] (artículo 35)

Además se aprecia que para la determinación de la sanción que habrá de imponerse se atenderá a los siguientes criterios señalados en el artículo 37 de esa norma, que son los siguientes:

- La naturaleza de la infracción;
- Las condiciones socioeconómicas del infractor;
- La violación reiterada de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento;
- Los perjuicios que se causen a la sociedad.

Derivado de lo anterior, se concluye que el marco jurídico Constitucional federal y local, el derecho municipal del Estado de Guanajuato y en concreto de Moroleón, establecen como una de las funciones del Ayuntamiento antes mencionado la de buscar el mantenimiento del orden, para lo cual deberán realizar entre otras acciones las de regular y fiscalizar los establecimientos comerciales y de servicios, en bien de la seguridad, tranquilidad y la salud de sus habitantes.

Como parte de la normativa que abona para lograr el fin antes descrito, es decir, el mantenimiento del orden dentro municipal, se diseñó un reglamento en el que se regulan las actividades comerciales y servicios en el mismo para que los particulares que realicen estas actividades no violenten entre otras cosas el orden con el desarrollo de su actividad económica, derivado del análisis de esta norma se colige la existencia de diversos

² Periódico Oficial de Gobierno del Estado, 11 de octubre del 2016.
38/18-E

mecanismos que buscan crear un marco jurídico e institucional que permita al municipio realizar una actividad de supervisión y fiscalización eficaz.

Derivado de ello encontramos lo siguiente:

- Requisitos para la tramitación y obtención de licencias de conformidad y constancia para operación;
- Los derechos y obligaciones de los propietarios o administradores;
- Las prohibiciones de los propietarios o administradores;
- Las visitas de inspección;
- Las facultades sancionatorias de la Jefatura de Reglamentos y Fiscalización;
- Las sanciones.

Todos estos elementos operan en favor de la ciudadanía que espera el cumplimiento de la ley para el mantenimiento del orden dentro del municipio, tarea frente a la cual el personal del Municipio de Moreleón, tiene la obligación de ser diligente y actuar conforme a la ley para garantizar a las personas el derecho a un adecuado funcionamiento de la administración pública.

En el caso particular, se identifican las siguientes omisiones en perjuicio del ciudadano XXXXX, que son:

- No ejercitar las facultades sancionatorias en cumplimiento al Reglamento para el funcionamiento de establecimientos comerciales y de servicios para el Municipio de Moreleón, cuando se reconoce de las entrevistas realizadas a los inspectores, que al menos se actualizaban dos infracciones que son sancionables, (como lo son el funcionamiento fuera de horario y el alto volumen del establecimiento) haciendo uso únicamente de amonestaciones verbales que no se establecen en el reglamento.
- No levantar un acta circunstanciada de acuerdo a lo establecido en el reglamento multicitado.

Derivado de lo anterior, cualquier ciudadano tiene derecho a que la administración pública en general y en el presente caso particular la municipal, despliegue sus funciones y atribuciones con eficacia y efectividad, de lo cual se esperaría que si existe un negocio comercial que transgrede las normas expedidas para regular su actividad, la autoridad competente para fiscalizar esos actos lo haga de forma oportuna y suficiente, de forma que no menoscabe o impacte en la vida o derechos de terceros, máxime cuando la autoridad ha tenido conocimiento reiterado de los mismos.

En relación al reconocimiento del derecho a la buena administración se señala que ha sido establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos fundamentales de la Unión Europea del año 2000, de la siguiente forma:

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.

Asimismo, en la Declaración del Milenio realizada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del año 2000, se resaltó la importancia que tiene la democracia y el buen gobierno para asegurar los derechos humanos.

Finalmente, podemos encontrarlo en el artículo 7.A.1 de la Constitución Política de la Ciudad de México, en los siguientes términos:

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

Así, se puede concluir que el buen gobierno es un concepto que conjuga varios aspectos, entre los que se encuentran: el debido proceso; los deberes; los derechos a participar en cada actuación administrativa a partir de las decisiones que adopte el Estado; la intervención para recurrir a fallos o a interponer recursos; el derecho a obtener información; el de exigir la intervención del Estado para solicitar, a los representantes de la Administración, su pronta asistencia; y, también, el derecho a que no se presenten atropellos por parte de los agentes que hacen parte de alguna entidad gubernamental.³

A pesar de su amplitud respecto de las acciones propias de una buena administración pública, se definir de la siguiente forma:

³ Lehidý Andrea Rosas Tobito, "La buena administración del estado", derecho fundamental sin desarrollo en el ámbito disciplinario, Universidad Militar Nueva Granada P. 5

Es el derecho de todo ser humano a la adopción de medidas destinadas a la correcta organización de los bienes y servicios públicos, así como a las buenas prácticas administrativas que debe brindar el Estado, con el objetivo de garantizar su desarrollo, su seguridad y el orden público, y de esta manera mejorar la calidad de vida.⁴

En este tenor, el derecho a la buena administración puede resumir como un conglomerado de múltiples derechos, principios y garantías que buscan prevenir y eliminar las formas de mal gobierno.

De esta forma, podemos encontrar que la Constitución Federal en su artículo 109 fracción III, reconoce que es exigible que los servidores públicos realicen sus funciones de forma eficiente y apegada a la legalidad, y que la omisión de dicha obligación acarrea una sanción administrativa:

Se aplicarán sanciones administrativas a los servidores públicos por los actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.

Así aquellos funcionarios públicos que no actúen con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia podrán ser impelidos por la vía administrativa, lo que implica la existencia de una obligación de parte de la administración pública para que sus actos se adecúen a los principios antes señalados.

En el mismo tenor el artículo primero párrafo III de la Constitución Federal establece la obligación a todas las autoridades de conducirse siempre con apego a los derechos humanos.

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.

Lo mismo sucede en la Constitución Local en su artículo 123, al establecerse la responsabilidad penal y administrativa en que incurran por sus actos.

Los Servidores Públicos son responsables por los delitos que cometan y por las faltas administrativas en que incurran, en los términos que señalen las Leyes.

Además de establecerse la responsabilidad objetiva del Estado y los Municipios por sus actuaciones irregulares:

El Estado y sus Municipios son responsables en forma directa y objetiva de los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular, ocasionen a los particulares en sus bienes o derechos, por lo que el afectado tendrá derecho a recibir una indemnización, que se determinará conforme a las bases, límites y procedimientos que establezcan las leyes.

A partir de lo anterior, y tomando en cuenta que la Constitución Federal y local del Estado establecen también las bases para el Sistema anticorrupción, el sistema de profesionalización de la función pública, el sistema de responsabilidades administrativas de los funcionarios públicos, el sistema de transparencia y acceso a la información pública, el sistema de fiscalización superior del Estado y el sistema de planeación democrática de la entidad, además de contener principios como la legalidad, se entiende que existe un diseño constitucional que busca garantizar a través de diversos mecanismos que las acciones de las autoridades y funcionarios públicos sean correctas.

De tal suerte, existe una legítima expectativa por parte de los ciudadanos para que la administración pública a través de sus agentes, adopte medidas destinadas a la correcta organización de los bienes y servicios públicos, así como a las buenas prácticas administrativas que debe brindar el Estado, con el objetivo de garantizar a las personas su desarrollo, su seguridad y el orden público, y de esta manera mejorar su calidad de vida.

Finalmente, con base lo anteriormente fundado se considera que los inspectores Alejandro López Escutia, Edgar Núñez Hernández, Javier López Pantoja, Luis Cesar Zamudio y Javier Tinoco Pérez de la Dirección de Fiscalización y Reglamentos antes citada, vulneraron el derecho a un adecuado funcionamiento de la administración pública del quejoso.

En mérito de lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente emitir los siguientes resolutivos:

ACUERDO DE NO RECOMENDACIÓN

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Acuerdo de no recomendación** en relación al atribuidos a **Ignacio Zamora Escutia** operador telefónico de la Central de Emergencias 911 del municipio de Moroleón, respecto de los hechos señalados por el quejoso **XXXXX**, como violatorios de sus derechos humanos.

⁴ Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos, Comisión de los Derechos Humanos del Estado de México, 2015, P. 230

RECOMENDACIÓN

UNICA. Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Acuerdo de recomendación** al **Presidente Municipal de Moroleón, Guanajuato**, Maestro **Jorge Ortiz Ortega**, a efecto de que instruya a quien corresponda, para que se instaure procedimiento disciplinario en contra de **Alejandro López Escutia, Edgar Núñez Hernández, Javier López Pantoja, Luis César Zamudio Vieyra y Javier Tinoco Pérez, Inspectores de Fiscalización de Moroleón, Guanajuato**, por cuanto a los hechos atribuidos por **XXXXX**, que hizo consistir en la **Violación al derecho a un adecuado funcionamiento de la administración pública**, cometida en su agravio, en base a los argumentos esgrimidos en el caso concreto de la presente resolución.

Notifíquese a las partes.

La autoridad se servirá informar a este Organismo, si acepta la presente Recomendación en el término de 5 cinco días hábiles siguientes a su notificación y; en su caso, dentro de los 15 quince días posteriores aportará las pruebas que acrediten su cumplimiento.

Notifíquese a las partes.

Así lo resolvió y firmó el licenciado **José Raúl Montero de Alba**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

L. JRMA* L. LAEO* L. AEME*