



Multiculturalismo Derechos Humanos y Políticas Públicas

Multiculturalism Humans Rights and Public Policies

Miguel Ángel Millán-Gómez¹



✓ Recibido: 3/diciembre/2022

✓ Aceptado: 3/abril/2023

✓ Publicado: 29/mayo/2023

📖 Páginas: 83-94

🌐 País

¹México

🏛️ Institución

¹Universidad Interamericana para el Desarrollo, UNID

✉️ Correo Electrónico

¹miguel_angel_millan@outlook.es

🆔 ORCID

¹<https://orcid.org/0000-0003-2205-6315>

Citar así: 🗨️ APA / IEEE

Millán-Gómez, M. (2023). Multiculturalismo Derechos Humanos y Políticas Públicas. Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0, 16(1), 83-94. <https://doi.org/10.37843/rted.v16i1.360>

M. Millán-Gómez, "Multiculturalismo Derechos Humanos y Políticas Públicas", RTED, vol. 16, n.º 1, pp. 83-94, may. 2023.

Resumen

Los postulados universales de paz, derechos humanos y gobernabilidad en el Estado de Derecho con sociedades pacíficas facilitan la justicia para sus habitantes. El presente trabajo se focalizó en acreditar el diseño de los sistemas de protección y gestión para garantizar los derechos fundamentales de los individuos. Los procesos interpretativos se sustentaron con un método investigación-acción, paradigma sociocrítico, enfoque mixto, diseño colaborativo, de tipo práctico y de corte transversal. El Estado de México fue el escenario por su diversidad cultural, la muestra fueron 20 proyectos del plan de derechos humanos para 2021; se triangularon los hallazgos para comprobar sus alcances, lo que permitieron valorar los atributos en materia de gestión y resultados en entrevistas directas. Respecto a los resultados, las acciones de colaboración con la sociedad civil permitieron promover asesorías jurídicas para atender víctimas en situaciones de vulnerabilidad; así como sensibilizar a grupos susceptibles de discriminación, en total fueron de 35,627 individuos en la implantación del plan. Por otra parte, las quejas por transgresión fueron para autoridades en funciones al impedir el desahogo de los procesos administrativos. Las instancias en situación de arbitrariedad fueron las persecutorias por oficio en un 74 % y los gobiernos locales el 15 %. A nivel país la Comisión Nacional de los Derechos Humanos informó que 3,483 autoridades de diversos ámbitos actuaron de forma arbitraria. La dinámica multicultural conlleva la deformación de las políticas públicas, para implementar nuevos arquetipos de gestión en el entendimiento.

Palabras clave: Derechos humanos, evaluación, gestión, multiculturalismo, política pública.

Abstract

The universal postulates of peace, human rights, and governability in the Rule of Law with peaceful societies facilitate justice for its inhabitants. The present work focused on accrediting the design of protection and management systems to guarantee the fundamental rights of individuals. The interpretative processes were supported by an action-research method, socio-critical paradigm, hybrid approach, collaborative design, practical and cross-sectional. The State of Mexico was the setting for its cultural diversity; the sample was 20 projects of the human rights plan for 2021; The findings were triangulated to verify their scope, which made it possible to assess the attributes in terms of management and results in direct interviews. Regarding the results, the collaborative actions with a civil society made it possible to promote legal advice to attend to victims in situations of vulnerability and sensitizing groups susceptible to discrimination; in total, there were 35,627 individuals in the implementation of the plan. On the other hand, the complaints for transgression were for acting authorities by preventing the relief of administrative processes. The instances of arbitrariness were those persecuted by trade 74% and local governments 15%. At the country level, the National Human Rights Commission reported that 3,483 authorities from various fields acted arbitrarily. The multicultural dynamic entails the deformation of public policies to implement new management archetypes in understanding.

Keywords: Humans rights, evaluation, management, multiculturalism, public policies.



Introducción

Los postulados universales de paz, derechos humanos y gobernabilidad en el Estado de Derecho con sociedades pacíficas facilitan la justicia para sus habitantes. En otros términos, contar con instituciones eficaces responsables e inclusivas, como lo establece el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16 de la Agenda 2030 (NU, 2015). Por lo anterior, se requiere esquematizar un programa de desarrollo sostenible eficaz, de alianzas colaborativas entre ámbitos gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas sean construidas sobre principios y valores, una visión que se comparta y objetivos para la colectividad con prioridad a las personas tal y como se señala en el ODS 17. La intervención de la sociedad civil en la democratización de las políticas públicas, como construcciones participativas tienden a resolver un problema específico de manera comunal.

En principio Aguilar-Astorga & Berrios-Navarro (2017) argumentan, es la acción colaborativa de sociedad y gobierno, porque si no existen sujetos que se asuman como individuos de derechos, la política será vertical. Este escenario puede suceder, entonces se habla de políticas de gobierno a diferencia de las políticas públicas. Por otra parte, Sartori (2000) comparte que “el intento primario del pluralismo es asegurar la paz intercultural, no fomentar hostilidad entre culturas. El multiculturalismo manifiesta una política de reconocimiento, el precisar que en el contexto pluralista postula la aceptación recíproca” (p. 15). Dicho de otra manera, solucionar un problema socialmente evidente, incluso en su entorno cultural de intereses específicos de un colectivo con acciones concretas desde la mirada de los derechos humanos.

Bajo este contexto se identifica la presencia de una diferencia entre una política de derechos humanos y políticas públicas. En el primer escenario se reconoce un marco axiológico que argumenta el deber ser. Entonces el enfoque de políticas públicas precisa el cómo, con quién y para qué ejecutarlo, da origen al binomio derechos fundamentales y políticas públicas (Aguilar-Astorga & Berrios-Navarro, 2017). Para apreciar la radicalidad y vitalidad de la percepción abstracta de la fenomenotecnia, por tanto, es oportuno contrastarla con otra visión de las

relaciones entre argumentación teórica y experiencia (Bachelard, 1955). Por lo anterior se distingue un punto de inflexión para conceder lugar a contextos de paradigmas que fortalezcan la participación de diferentes actores en la concreción de políticas públicas. Este hilo explicativo conlleva a fortalecer la capacidad de los gobiernos y lograr una coordinación interinstitucional.

La finalidad del trabajo desde la mirada de la evaluación es acreditar que las autoridades tienen el deber de garantizar los derechos consignados en favor de los individuos. Por el contrario, pueden ser objeto de violación de algunos colaboradores o autoridades de los poderes públicos. En el entendimiento se conviertan en omisiones de naturaleza administrativa en los procedimientos de otorgar bienes o servicios a las personas. Entonces significa evaluar el impacto de los sistemas de protección, con el propósito de valorar su diseño y gestión. Este escenario conlleva al pensamiento pluralista, como lo denomina Sartori (2000), “se desarrolla a lo largo de la trayectoria, va desde la intolerancia a la tolerancia, de la tolerancia al respeto del disenso y después, mediante el respeto, a creer en el valor de la diversidad” (p. 13). Representa implementar acuerdos a través de políticas públicas en el que incluya la expresión de grupos sociales históricamente excluidos.

Metodología

Para disponer del estudio diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizativa y de gestión del programa de derechos humanos. Se explicaron las interpretaciones bajo el paradigma sociocrítico y la noción del método investigación-acción. Al considerar la realidad social como una totalidad, parte de la interpretación de los fenómenos sociales de origen de los lazos de interdependencia con los segmentos sociales entre sí. En el mismo sentido Corbin (2017) describe “el análisis cualitativo, parte del proceso analítico involucra su abstracción y reducción. La idea es pasar de datos crudos o no interpretados y amplios a un conjunto de hallazgos coherentes y desarrollados” (p. 19). Complementariamente se aplicaron métodos con enfoque mixto, diseño colaborativo, de tipo práctico y de corte transversal.

Para Avellaneda-Callirgos et al., (2022) sostienen que “en los estudios transversales se pueden correlacionar y encontrar asociaciones entre posibles causas y efectos. Aquí se puede apreciar en qué medida los cambios sufridos por una variable pueden determinar o influir en otras” (p. 121). El arquetipo socio crítico en términos de Habermas (1998), tiene la implicación práctica de pensar la transformación social de las condiciones de vida de la sociedad. Sobre el particular Koselleck & Gadamer (1997) aluden que la hermenéutica como método de interpretación busca conocimiento nuevo. Por el hecho de vivir una cultura, un lenguaje, una educación, vivimos una tradición cultural de creencias, situaciones que permitieron explicar razonamientos. En este sentido Dewey (2022) expresa: “toda investigación se enmarca en un mundo de relaciones sociales, por tanto, debe elaborar sus materiales fácticos y conceptuales en mutua correspondencia” (p. 52).

En este contexto, en la ejecución del trabajo investigativo se valoraron procesos en la departamentalización organizativa de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (Codhem). Específicamente en los instrumentos de recolección de datos, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (Coneval) establecen diversos modelos para interpretar valoraciones. Lo cual significa diseñar los términos de referencia y considerar entrevistas estructuradas, se utilizaron enfoques de combinación del análisis cualitativo cuantitativo. Por esta razón la evaluación se inserta en el marco de democratizar políticas públicas, en la medida que se produce información relevante de enfoque multidimensional (Coneval, 2021). Implica aspectos como la cultura organizacional, los valores, la misión, visión, los recursos, competencias y la historia corporativa de su entorno.

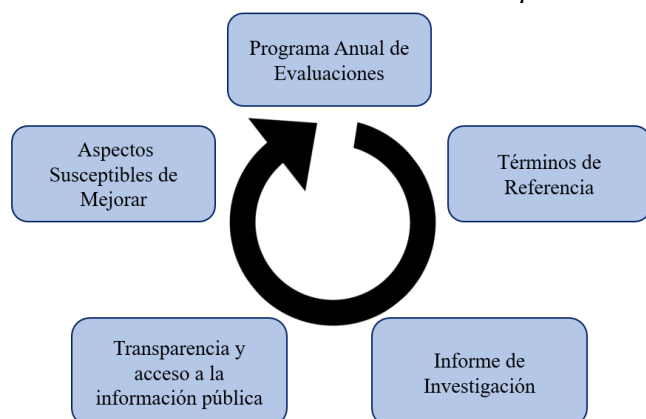
La diversidad cobra relevancia debido a los movimientos migratorios poblacionales, al engendrar condiciones heterogéneas del entorno geográfico con respecto a los servicios públicos. Particularmente el Estado soberano de México en su registro poblacional, identifica una diversidad cultural. Lo cual significa que estas condiciones representan potencial para generar estudios de divulgación sobre la protección de los derechos humanos. Con base al censo de población y

vivienda de 2020 es de 16,992,418 habitantes (INEGI, 2020). En este sentido, denota considerar el reconocimiento a la diversidad cultural como una de las prioridades en el contexto internacional que ha difundido la Unesco (Guzmán-Martínez, 2018). La cual concreta como “la multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y las sociedades que, al manifestarse, transmiten el patrimonio a la humanidad” de acuerdo con la Unesco (Guzmán-Martínez, 2018).

La gestión que induce a las garantías de los derechos fundamentales, desde el establecimiento de normas, tiene por objetivo de acuerdo con la Codhem (2021) “contribuir a garantizar el pleno respeto de los derechos humanos mediante la realización de actividades de investigación, docencia, capacitación, promoción, divulgación, protección y defensa de los derechos humanos” (p. 30), hasta la realización efectiva depende en medida, de disponer instrumentos apropiados para la formulación e instrumentación de políticas con enfoque a los derechos humanos. Por esta razón las métricas de impacto miden las acciones de la instancia de Derechos Humanos como garante del estado de derecho (Codhem, 2021). Asimismo, se triangularon los hallazgos para comprobar procesos investigativos, permitieron valorar los atributos en materia de diseño, gestión y resultados en la ejecución de proyectos.

Posteriormente se analizaron los procesos de operación del sistema del programa Derechos Humanos del Estado de México. El prototipo integral con sus componentes se encuentra regulados por un bagaje legal, con el objeto de que la información generada por los proyectos evidencie pluralismo cultural en la sociedad. Al respecto se considera una sociedad abierta y pluralista, basada en la tolerancia y el valor de la diversidad, porque el multiculturalismo no persigue una integración diferenciada, sino una desintegración multiétnica (Sartori, 2000). Ello significa que las políticas públicas sean integradoras desde la perspectiva social, el cual está conformada por una diversidad. Para ello, los informes se disponen para la valorar el seguimiento de acciones y metas. Lo anterior con la finalidad de sustentar los procesos para proceder a la autoevaluación de ejecución de políticas a través de métricas del desempeño como se observa en la Figura 1.

Figura 1
Ciclo del Proceso Evaluativo del Desempeño



Nota. El esquema muestra cada uno de los procesos estudiados, elaborado por Millán-Gómez (2022).

Desde la perspectiva de Salazar & Romero (2006), debe ser una práctica sistemática en las organizaciones públicas; ser evaluadas en sus programas y a su vez, deformadas de acuerdo con el impacto y los cambios del entorno geográfico. Lo cual significa implementar un proceso evaluativo del desempeño vinculado al direccionamiento como estrategia permanente. Al respecto, los argumentos de Godet & Durance (2009), proponen que “la prospectiva constituye un instrumento privilegiado de creación y de iniciativa al servicio del ciudadano, un medio de concentración que se apoye de la sociedad civil y sus representantes” (p.89). Lo que da significado facilitar en las prácticas sociales reales, expectativas y aspiraciones de la diversidad.

Estas circunstancias se confinan a las reflexiones anticipadas, al quebrantar el debate sobre decisiones, implica el resultado legítimo que el Estado-nación construya su visión del devenir de los territorios. Este escenario permitió identificar otras categorías de estudio para direccionar los esfuerzos hacia problemáticas específicas como los desafíos medioambientales y el desarrollo sostenible; las expansiones poblacionales y su incidencia en el fenómeno de la metropolización. Para ello se interpretaron la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación nacional y sectorial en su vertiente cualitativa. Respecto a los datos estadísticos, se valoraron sus alcances con la programación de metas a través de la interpretación de indicadores. Estas métricas se

focalizaron al cumplimiento de objetivos y su catalisis en la población potencial y objetivo en el ciclo 2021-2022.

Resultados

La política pública orientada a los derechos humanos está documentada bajo el criterio de planificación al disponer de un acervo normativo para las instituciones públicas. En el marco de análisis de hechos sociales, se utilizó la teoría de conjuntos, “es un instrumento adecuado para la sistematización de la información que permite enfocar un problema en su totalidad, deslindándolo en él, lo que es fundamental” (Pérez-Tejeda, 2008, p. 83). Por consiguiente, se ejecutaron acciones para mejorar la perspectiva de los individuos para ejercer oportuna y eficaz el goce de sus derechos fundamentales. De acuerdo con el plan de desarrollo institucional (2018), este sustenta la transversalidad del panorama de los derechos humanos.

El documento expresó su correlación con los principios constitucionales de los procedimientos de ejecución con la departamentalización estructural organizacional. Paralelamente identifica la referencia alineada a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, los objetivos 5 igualdad de género, 13 acción por el clima y 16, paz, justicia en instituciones sólidas (PDI 2017-2021, 2018, PA, 2021). Como lo define Volker Türk, Alto Comisionado de Derechos Humanos de Naciones Unidas, los derechos humanos son el idioma común de la humanidad, necesitamos de un sistema de derechos humanos que se dirija a todos los seres humanos (NU, DH, 2022).

Por lo anterior el estado garante señala como un deber del Estado en materia de derechos fundamentales, “las autoridades en su competencia deben garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad en consecuencia deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar los daños” (CPEUM, 2021). De acuerdo con el informe del programa de derechos humanos 2022 expuesto por Millán-Gómez et al., (2022) mencionan, según estudios presentados por la oficina de la Comisión de Naciones Unidas para los derechos humanos en México, “refiere a mujeres, niñas, niños y

adolescentes, adultos mayores, desplazados internos y refugiados, indígenas, migrantes, personas que viven con enfermedad mental, discapacidad y VIH/Sida como grupos específicos en situación de vulnerabilidad” (p. 8). Por tanto, es donde se focaliza la atención a los derechos fundamentales.

De acuerdo con Millán-Gómez et al., (2022) acotan, “del período 2016-2019, la Codhem radicó 8,738 expedientes. Las denuncias se vinculan al derecho de legalidad, seguridad jurídica, derecho a la educación, derecho a la integridad y a la seguridad personal” (p. 12). Bajo este tenor, Aguilera-Portales (2006) expresa, “el problema ético y jurídico de la diversidad cultural ha de ser confrontado con la tesis de la homogeneidad cultural, conviene analizar el proceso de homogeneización cultural en la que estamos inmersos” (p. 12). Estas categorías determinaron el horizonte de atención de la política pública desde la perspectiva jurídica con enfoque a los derechos humanos. Por lo anterior, las inconformidades por transgresión de autoridades al obstaculizar la atención de los procesos administrativos. Las instancias en situaciones de arbitrariedad refieren a las persecutorias en un 74 % y los gobiernos locales en un 15 % (PDI 2017-2021, 2018).

Para ejemplificar lo anterior, la evidencia señaló que las anomalías de autoridades o personal docente del sector educativo se presentaron con frecuencia. En esta vertiente destacan reportes vinculados con el ambiente de violencia en el área escolar, las incidencias señaladas, con efectos en la integridad física, mental y emocional de los agraviados (Millán-Gómez et al., 2022, p. 12). De los ciclos académicos 2015, 2016 y 2017, se registraron un promedio de 500 quejas por período, respecto al derecho de todo estudiante en recibir una educación sin distinción o discriminación. De igual forma en cualquier naturaleza que atente contra su dignidad y tenga objeto anular o menoscabar sus derechos y libertades (PDI 2017-2021, 2018).

Ahora bien, el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, señala una arista fundamental, es el de los derechos de las personas privadas de su libertad (PDEM 2017-2023, 2018). Complementariamente el estudio situacional de los derechos humanos a nivel país, la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), informó que el Estado de México ocupa la tercera posición

a nivel nacional por las denuncias de trasgresiones presentadas ante los organismos locales de protección vinculadas con el sistema penitenciario de la entidad (Millán-Gómez et al., 2022, p. 13). A continuación, de acuerdo con la Tabla 1 se presentan los hallazgos en la evaluación de las políticas públicas del programa de derechos humanos en 2021.

Tabla 1
Intervención en Servicios con el Propósito de Proteger Derechos Humanos

Componente	Descripción
1	Promoción sobre el respeto de los derechos humanos.
2	Capacitaciones en temática de derechos humanos en el sector gubernamental.
3	Expedientes de quejas o agravios de presuntas violaciones a derechos humanos atendidos y concluidos.
4	Recomendaciones formuladas por Codhem a presuntas violaciones de derechos humanos.
5	Medios alternativos de solución de conflictos en materia de derechos humanos.
6	Procedimientos de quejas de personas privadas de su libertad en Centros Penitenciarios.

Nota. Programa de Derechos Humanos, tipos de intervención 2021, elaborado por Millán-Gómez (2022).

Lo anterior describe los componentes de intervención traducidos en servicios para la protección de los derechos de los habitantes. Con respecto a la ejecución de operación, desarrollaron actividades a la protección, observancia, estudios, promoción y divulgación de los derechos humanos. Lo cual significó gestionar procesos de investigación, capacitación, promoción y divulgación de los derechos humanos. Con base a su programa anual 2021, la impartición de cursos sobre la promoción y asesoría jurídica en el servicio público toma particular relevancia. A través de la mediación y conciliación, llevaron a cabo tareas de defensa especializada y atención integral para las víctimas de violaciones de derechos humanos y para víctimas y ofendidos del delito en el Estado de México, como se muestra en la Tabla 2. Lo que permitió proteger el ejercicio pleno de sus garantías constitucionales y derechos fundamentales (Programa Anual, 2021).

Tabla 2

Investigación, Capacitación, Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos

Meta	Resultado	%
Fortalecer la colaboración con la sociedad y organizaciones de la sociedad civil mediante la realización de acciones de capacitación en derechos humanos.	13,636	38.27
Organizar y promover la asesoría jurídica para mediar, conciliar a través de defensa especializada y atención integral de víctimas de violaciones de derechos humanos.	2,204	6.18
Emprender acciones de sensibilización dirigidas a la población sobre los derechos humanos de los grupos en situación de vulnerabilidad o susceptibles de discriminación.	19,787	55.53
Beneficiarios	35,627	100

Nota. Programa de Derechos Humanos, resultados 2021, elaborado por Millán-Gómez (2022).

Las acciones gestionadas permitieron fortalecer la cultura de respeto a los derechos humanos, mediante el desarrollo de investigación, docencia, capacitación promoción y defensa de los grupos en situación de discriminación. Por otra parte, casos específicos como la atención de servicios de calidad, así como informar, orientar y creación del material didáctico sea asequible. Permita, por tanto, apropiarse de la información y empoderarse en ejercer con plenitud sus derechos humanos. Al respecto Aguilera-Portales (2006) expresa, “El problema no es la igualdad de derechos, sino el derecho a la diferencia dentro de la homogeneidad cultural mayoritaria en una sociedad” (p. 9). Para dimensionar los alcances e impacto de las acciones del programa de derechos humanos, se identificaron métricas de valoración, para ello se despliega una serie de indicadores que se enuncian en la Tabla 3.

Tabla 3

Resultados 2021 de los Indicadores de Gestión del Programa Derechos Humanos

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2021)	Valor alcanzado (2021)	Avance %
Fin	Incidencias de quejas presentadas por presuntas violaciones a derechos humanos por cada 100 mil habitantes	Anual	11,000	10,118	92
Propósito	Proporción de la población del Estado de México beneficiada con las acciones de prevención y protección de los derechos humanos.	Anual	301,756	330,557	110
Componentes	Acciones de promoción de derechos humanos.	Trimestral	584	585	100.17
	Acciones de capacitación en el sector institucional.	Trimestral	1,508	1,537	102
	Expedientes de queja concluidos.	Trimestral	13,500	10,692	79.2
	Cumplimiento de recomendaciones emitidas a las autoridades mexiquenses por violaciones a derechos humanos.	Trimestral	16	10	62.5
	Cumplimiento de conciliaciones y mediaciones.	Trimestral	380	306	80.5
	Quejas presentadas por personas privadas de libertad en los centros penitenciarios.	Trimestral	1,080	1,267	117.3

Actividades	Cumplimiento de las acciones de divulgación de derechos humanos.	Trimestral	1,933	1,838	95
	Investigaciones en derechos humanos.	Anual	3	3	100
	Oferta de estudios de posgrado de derechos humanos.	Anual	2	2	100
	Cumplimiento en las acciones de capacitación en el sector social.	Trimestral	838	824	98
	Quejas recibidas sobre violaciones a derechos humanos.	Trimestral	11,000	10,118	92
	Recomendaciones aceptadas por las autoridades.	Trimestral	10	8	80
	Acciones de promoción de los medios alternativos de solución de conflictos.	Trimestral	35	35	100
	Visitas a los Centros Penitenciarios y de Reinserción social de la entidad.	Trimestral	135	135	100

Nota. Codhem. Información generada del Reporte General de la Matriz de Indicadores por Resultados Ejercicio 2021 del Presupuesto base Resultados. elaborado por Millán-Gómez (2022).

Por consiguiente, para valorar la gestión integral en las etapas descritas de la figura 1, con las técnicas de los términos de referencia emitidos por Coneval, se contrastaron métodos y resultados de la evaluación de los proyectos. En este orden la operación del sistema de seguimiento y evaluación del programa derechos humanos del Estado de México, se encuentran regulados a través de los *Lineamientos para la Operación del Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Gestión*. Instrumento que tiene por objeto, de que la información de los proyectos se encuentre sistematizada para seguimiento al cumplimiento de objetivos y avances programados por la departamentalización administrativa (Codhem, 2022). Al tiempo de delimitar áreas de oportunidad, a través de precisar aspectos susceptibles a mejorar en la evaluación periódica durante un ciclo de ejercicio anual.

Evaluación al Proceso Presentación de Queja por Usuario y por Oficio

Para contrastar lo anterior, se accedieron a los resultados del Informe de la evaluación al proceso de presentación de queja por usuario y por oficio de la ejecución del programa anual de evaluaciones 2018 (PAE 2018, 2019). En su argumentación metodológica de gestión,

observaron los procesos que se describen en la Figura 1. Lo cual establecieron una muestra analítica del personal de la instancia ejecutora y a la población receptora de los servicios para conocer el grado de satisfacción:

Solicitud de apoyos. ¿Los servidores públicos del organismo apoyan a la ciudadanía en todas las actividades que estas requieren para el cumplimiento del programa, como es la elaboración de formatos, asesoría sobre el trámite correspondiente? El 86 % de los encuestados respondieron que si se da el apoyo suficiente a la ciudadanía que lo requiere para el cumplimiento del programa, el 13 % declararon no se da apoyo.

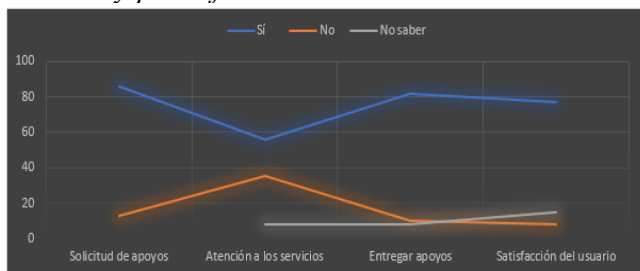
Atención a los servicios. Para atender a los servicios del organismo dispone de una departamentalización administrativa y personal, mismos que atienden a la ciudadanía que requiere de las intervenciones cuando alguna autoridad ha trasgredido sus derechos humanos. El 56 % contestaron que si existe una atención a los servicios y el 35 % manifestaron que no existen las áreas y servidores públicos suficientes para atender la demanda y que los mismos no se encuentran estandarizados por todas las áreas ejecutoras y el ocho % reveló no saber.

Entrega de apoyos. La recepción de las quejas se ejecutó en las Visitadurías Generales y Adjuntas que se ubican en diferentes lugares del

Estado de México, así como en la Unidad de Orientación y Recepción de Queja de la oficina sede. De la aplicación de encuestas se refirió lo siguiente: el 82 % indicaron que la entrega de apoyos es de fácil acceso a la ciudadanía toda vez que las unidades administrativas que las otorgan son oportunas, mientras que el 10 % dijeron que no y el ocho % expresaron no saber.

Satisfacción del usuario. De acuerdo con el trabajo de gabinete no se identificaron mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios, los resultados de las encuestas practicadas son: el 77 % de los encuestados expusieron que existen mecanismos para conocer la satisfacción del usuario, el ocho % que no existen y el 15 % no saber. (PAE 2018, 2019). Es así como su frecuencia se muestra en la Figura 2 Evaluación al proceso: presentación de queja por usuario y por oficio.

Figura 2
Evaluación al Proceso Presentación de Queja por Usuario y por Oficio



Nota. Informe de la evaluación al proceso de presentación de queja por usuario y por oficio, elaborado por Millán-Gómez (2022).

De la segunda fase sobre la percepción de la población atendida, para conocer el grado de satisfacción sobre los servicios proporcionados por la Codhem. En aspectos como: tiempo de espera; atención proporcionada; confianza del abogado; tiempo de espera a su siguiente cita; tiempo que le brinda el abogado, y confianza en las actuaciones de la instancia ejecutora. Al respecto consideraron un muestreo aleatorio simple de acuerdo con el número de asesorías proporcionadas en las fechas de actuación ascendieron a 62. Se aplicaron 37 cuestionarios lo que representa el 59 % de cuestionarios del total de ciudadanos atendidos. La descripción de frecuencia gráfica se muestra en la Figura 3.

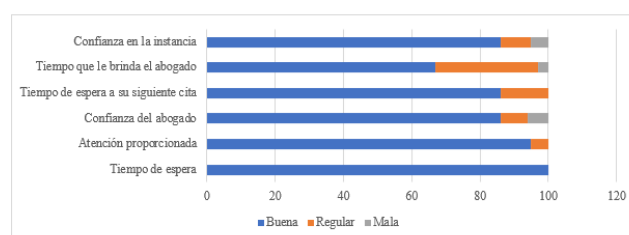
El 100 % de los encuestados refirieron que el tiempo de espera máximo es de media hora, estimaron razonable para la atención que se

requiere. El 95 % de los encuestados destacaron que la atención recibida fue buena y el cinco % manifestaron una atención regular. Así mismo, el 91 % consideran que el área en la que recibieron atención se encuentra en condiciones aceptables y el cinco % en condiciones regulares. Un 96 % de encuestados comentaron que el grado de amabilidad, respeto y paciencia del abogado de guardia para la atención de sus asuntos es bueno y sólo el seis % evaluaron que es regular. El 86 % mencionaron que la atención brindada es buena; sin embargo, un 11 % señalaron que es regular y el tres % mala. Para el grado de confianza sobre el abogado de guardia el 86 % reconocieron que es buena, un ocho % regular y un seis % mala.

Las explicaciones y el seguimiento sobre el asunto del quejoso se expresaron en un 86 % por los usuarios como buena y el 14 % lo calificaron como regular. El 97 % de los encuestados observaron que el conocimiento del abogado y las respuestas y resolver dudas sobre su caso fue buena, sólo el ocho % lo consideraron regular. El 67 % de los entrevistados aseguraron que el tiempo que se le destinaron para conceder seguimiento a su asunto es adecuado. En contra parte, el 30 % manifestaron que dicho tiempo es regular y el tres % lo consideraron prolongado.

El 89 % de los encuestados expusieron que sí recomendase a otras personas el trabajo que realiza la Comisión y el ocho % dijeron no saber. Así mismo el 86 % confía en las actuaciones de la Codhem, el ocho % no sabe; por el contrario, un cinco % no confía en las actuaciones que el organismo realiza sobre los asuntos que la ciudadanía requiere le solucionen o apoyen. Por lo que el grado de consolidación operativa del programa es satisfactorio al cumplir en un 80 % con todos los componentes.

Figura 3
Percepción de la Población Atendida en los Servicios de Asesoría Jurídica



Nota. Informe de la evaluación al proceso de presentación de queja por usuario y por oficio, elaborado por Millán-Gómez (2022).

El intervalo de los años 2020-2022 fueron históricamente marcados por los efectos de la pandemia por causa del virus COVID-19 a la humanidad. El confinamiento por citar, en situaciones específicas se vislumbraron categorías de estudio y atención por ser asociadas al vacío de garantías de los derechos fundamentales en condiciones diversas. Estas se manifestaron en contextos concretos, a partir de la identificación de las causas atribuibles al Estado que evidenciaron su incapacidad de respuesta para la superación de la crisis actual. Los sistemas educativos y de salud colapsaron en atención de las condiciones de respuesta a las emergentes necesidades de disponer servicios para los usuarios. Por ejemplo, conectividad y equipo de cómputo, plataformas digitales para la educación y equipamiento de infraestructura en las instituciones públicas, algunos de ellos relacionados como condición de adaptarse en circunstancias resilientes.

Discusiones

Los alcances que sustenta la política pública de derechos humanos es un estudio mixto empírico. Su contenido dispersa el objeto mismo al presentar diversas aristas con respecto a su entorno. El plan de desarrollo en su conformación se ha limitado en su contexto institucional, sin evidencia de apertura en la democratización hacia el diseño e implementación de políticas públicas. Lo cual es insuficiente porque desfavorece la inclusión de actores de la sociedad civil que se han pronunciado por los derechos humanos y civiles de algunos sectores sociales vulnerables.

Por otra parte, los mecanismos para evaluar su implementación son relativas, lo cual significa que el diseño para definir los indicadores es inexacto, consecuentemente los resultados arrojados son subjetivos en la interpretación de su contexto. La evidencia documental indica un desfase en la disposición de datos duros recientes, la inexperiencia en la producción de información bajo directrices metodológicas con rigor académico es casi nulo. La temática humanista representa desafíos para conformar programas con enfoque a los derechos humanos. Entre ellos destaca los que se vinculan con las garantías en materia de salud, educación, seguridad jurídica y medio ambiente. Aunado a privilegiar la inclusión de empoderamiento de

sectores históricamente marginados o susceptibles de discriminación.

En un estudio presentado por Aguilar-Astorga & Berrios-Navarro (2022), sostiene que los sectores gubernamentales, algunos sociales selectos y privados, comulgan favorecer gobernar las acciones públicas orientado a las políticas públicas. Por el contrario, el enfoque de derechos de las políticas no trasciende a la implementación. El escenario de la evaluación experimenta un auge con relación a los tratados internacionales, por ejemplo, los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), expresa “no se trata de abordarlos ortodoxamente, sino de pensarlos localmente, necesitamos observar, posibilitar, construir, acceder a políticas que funcionen de modo tal que hagan reales los principios rectores de los derechos humanos” (p. 333). Por tanto, la política pública con enfoque a derechos tendrá posibilidades de abordar problemas sociales tangibles, con la oportunidad de asociarse a los derechos humanos.

Otro estudio publicado por Soto-Romero et al., (2021) sobre la operación del programa *Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos* a cargo de la CNDH. Entre los hallazgos medulares expresan, “no existe un documento diagnóstico integral que identifique, caracterice y dimensione el problema que enfrentan las víctimas del delito y violaciones de derechos” (p. 100). Por consecuencia “no está definida, cuantificada, caracterizada territorialmente a sus poblaciones potencial y objetivo” (p. 164). Lo que dificulta dimensionar objetivamente el impacto del programa, si sus resultados son significativos. Al respecto Soto-Romero et al., (2021) revelan, el programa “no cuenta con un documento metodológico de establecimiento de metas con el que pueda analizarse si las metas son factibles u orientadas a su diseño” (p. 165).

Un informe de evaluación al proyecto de capacitación de grupos sociales en materia de derechos humanos de la Codhem, presentado por Cuevas-Martínez (2020) en sus hallazgos señalan “el proyecto no contó con un proceso de planeación debidamente establecido, la planeación se realizó con datos obtenidos de años anteriores de las acciones de capacitación” (p. 55), lo cual significa que el estudio diagnóstico se basa en información histórica argumentada bajo una teoría institucional. Por ello, el trabajo es insuficiente, las

aportaciones que arroja son datos esbeltos, el considerar otros métodos y metodologías brindan mayor consistencia en el tratamiento de los datos. Los resultados que refiere el proyecto disponen de 19 metas, se ejecutaron 2,239 actividades y un alcance de 101,526 personas capacitadas del sector social y de instituciones gubernamentales en materia de derechos humanos (Cuevas-Martínez, 2020).

Por otra parte, la CNDH, presentó el informe de los derechos humanos 2021 a nivel país. En él expone como punto de partida la vigencia de planes y programas vinculados a los derechos humanos de las entidades federativas. El informe toma en cuenta a 3,483 autoridades de diversos ámbitos señaladas en los expedientes. De los cuales 2,876 se mencionan en expedientes concluidos a través de la mediación y conciliación, significa el 82.5 %. En proceso de gestión 607, significa el 17.5 % (CNDH, 2021). En relación con lo anterior, la Comisión Nacional presenta las recomendaciones siguientes: Garantizar y promover el avance y la conclusión de la armonización de las disposiciones jurídicas en materia de desaparición forzada, la tortura y otros tratos, penas crueles, inhumanas o degradantes. Robustecer los mecanismos de resolución de las recomendaciones con el fin de conceder cumplimiento total a las mismas (CNDH, 2021).

Ahora bien, el informe situacional de los derechos humanos en el Estado de México, pronunciado por la CNDH, en materia de armonización legislativa. Señala que las disposiciones normativas de la entidad están alineadas a las reformas constitucionales de 2011. Estas se focalizan a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad e interpretación. Conforme a los tratados internacionales, progresividad, promoción y respeto de los derechos humanos. Existen 18 recomendaciones ordinarias dirigidas a las autoridades del Estado de México, todas han sido aceptadas; sin embargo 11 tienen pruebas de parcial cumplimiento. Una está en tiempo de presentar pruebas de cumplimiento y las seis restantes han probado su cumplimiento total. El 50 % de estas recomendaciones fueron remitidas al Gobierno del Estado de México (CNDH, 2021).

En el contexto internacional la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Vivienda y el Desarrollo Sostenible (Unesco, Hábitat III),

expone desafíos de intervención en materia de derechos humanos. Diseñar políticas para garantizar la igualdad de género en ciudades sostenibles, inclusivas y sensibles, construir entornos sostenibles para contar con mejores servicios (NU, 2017). Para lograrlo con el pronunciamiento de políticas públicas, es necesario considerar aspectos que se vinculan en su diseño, como se indica en la Figura 4. En consecuencia, va a permitir fortalecer estructuras garantes del derecho, asociado al objetivo 16 de los objetivos del desarrollo sostenible, relacionado con la promoción de sociedades pacíficas. Lo anterior en congruencia con los 17 compromisos de la Agenda 2030, para combatir tres problemas estructurales, la pobreza extrema; la desigualdad y la injusticia; y el cambio climático.

Figura 4
Acciones de Intervención para Diseñar Políticas Públicas en Materia de Derechos Humanos



Nota. Objetivos del Desarrollo Sostenible para construir la Agenda en materia de derechos humanos NU, elaborado por Millán-Gómez (2022).

La intervención del Estado garante en términos de la Carta Magna establece que todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de garantizar los derechos fundamentales. En consecuencia, existen limitaciones para observar que el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la norma (Cpeum). Bajo este entendimiento es necesario respetar los derechos humanos con políticas públicas para observar los derechos sociales, culturales y ambientales con los compromisos internacionales.

Desde la perspectiva sociológica “el multiculturalismo se identifica como la primera expresión del pluralismo cultural, que promueve la no discriminación por razones de prácticas sociales, la celebración y reconocimiento de la diferencia cultural, así como el acceso a ella” (González-Ulloa, 2008, p. 25). Por tanto, la visión del ser humano es de igualdad.

Por otra parte, comprender igualdad de género ha tomado un rol fundamental en esta agenda de desarrollo. Al respecto, Naciones Unidas (2015) reconoce que, para alcanzar un desarrollo sostenible, se debe trabajar en la eliminación de toda forma de discriminación y violencia hacia las mujeres y las niñas, por lo que se ubica a la *igualdad de género* como el quinto Objetivo del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, en paralelo que se considera un enfoque transversal para los ODS. Por esta razón se desprenden nuevas líneas de investigación, integrar la perspectiva de género, que contribuyan a visibilizar las áreas de oportunidad para fortalecer la igualdad y el empoderamiento en temáticas como pobreza, educación, salud, erradicar el hambre, un mejor medio ambiente y la lucha contra el cambio climático (NU, 2015). En el contexto social posibilita enfoques en el futuro inmediato desde la perspectiva multidimensional de la condición humana.

Conclusiones

La evaluación de gestión de la política pública con enfoque basado en derechos humanos representa un avance significativo en el gobernar; sin embargo, sus resultados son insuficientes. Debido al reconocimiento existente de un multiculturalismo como un paradigma de manejo de la diversidad. No obstante, la dinámica social y demográfica, conlleva a deformar al programa mismo y por ende las estrategias y líneas de acción, en la que se deben incorporar actores de la sociedad civil. La anterior a efecto de sumar expresiones en la democratización de la información sobre tópicos específicos de los derechos humanos. Significa la deshistorización del pensamiento social para conceder lugar a nuevos arquetipos de gestión sistémicos. Lo cual simboliza que la participación de las organizaciones de la sociedad civil como fuente primaria de información para manifestar la

percepción ciudadana y enriquecer el espesor de políticas públicas integrales.

Por otra parte, el reconocimiento de escenarios específicos de intervención a través de una política pública en el contexto Estado nación, respecto a cuestiones como violencia escolar, discriminación, atención empresarial, igualdad de género, atención a la trata y desaparición forzada, así como la atención a periodistas y comunicadores. La intervención para la solución pacífica de conflictos a través de la mediación y conciliación de respeto a la vulnerabilidad de presunta violación de sus derechos humanos. En el entorno de la geografía del Estado de México, parte del supuesto del programa se ha construido con un enfoque basado en derechos humanos. Con el principio de Universalidad inherente en el mismo, por lo cual es accesible para cualquier individuo, todas las personas son susceptibles de sufrir una violación de sus derechos humanos.

Si bien, el programa de Derechos Humanos enriquece la presencia del Estado, la transición de los movimientos sociales, el que destaca es la libertad de expresión. El multiculturalismo es una expresión del pluralismo cultural que promueve la no discriminación por razones étnicas o prácticas sociales, la celebración y reconocimiento de la diferencia cultural, así como el derecho a ella. Por lo anterior, el endógeno del paradigma pluralista, el multiculturalismo surge como una filosofía de pensamiento social frente a la uniformación cultural en tiempos presentes, por tanto, da lugar a las políticas públicas. Este contexto comprende los fundamentos culturales de las naciones, que se caracterizan por su grado de diversidad cultural. La tolerancia, mediación y conciliación, así como la defensa de los derechos humanos, se convierten en la aceptación en el imaginario social.

Finamente, en la actualidad es proclive al multiculturalismo en su versión de la democratización en la información y su apropiamiento, el respeto y el empoderamiento de los individuos. Han surgido puntos de inflexión que definen el rumbo de replantear políticas públicas y de la interacción multicultural de la cual somos parte. Los derechos fundamentales precisan de mayor clarificación hacia el interior de un devenir irreductible de la concepción global. El entorno intercultural en movimiento profundiza como prototipo de diálogo y encuentro hacia un entendimiento. Significa conciliar un marco de

legitimidad de derechos fundamentales, con reconocimiento de las identidades culturales. Representa el avance de una ciudadana libre, favorable al bienestar colectivo, respetuosa de la diversidad y comprometida con la construcción de una sociedad basada en el conocimiento.

Agradecimientos

A la Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID).

Referencias

- Aguilar-Astorga, C.R. & Berrios-Navarro, M. P. (2017). *Derechos y Políticas Públicas: Desafíos políticos e instituciones en México*. UAM-Lerma. PJ Editores.
- Aguilera-Portales, R. E. (2006). Multiculturalismo, Derechos Humanos y Ciudadanía Cosmopolita. *Letras Jurídicas*. Número 3. UDG.
- Avellaneda-Callirgos, L., Morante-Gamarra, P. C. & Dávila-Cisneros, J. D. (2022). *La investigación científica. Una aventura epistémica, creativa e intelectual*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.7>.
- Codhem (2022). *Informe de Metas por Proyecto y Unidad Ejecutora 2021*. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Codhem.
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. (2018). *Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021*.
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. (2020). Programa Anual de Trabajo 2021.
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (2021): Informe Anual de Actividades 2021. México: Codhem. Disponible en: https://www.codhem.org.mx/wp-content/uploads/2022/03/informe_codhem_2021.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2022). *Informe Situacional de los Derechos Humanos: una radiografía estatal*. CNDH.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2020). *Medición de la Pobreza. Anexo Estadístico*. CONEVAL. https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/AE_pobreza_2020.aspx
- Cuevas-Martínez, R. (2021). Informe Final de Evaluación de procesos del Proyecto de Capacitación de Grupos Sociales y/o institucionales en materia de Derechos Humanos. Codhem.
- Dewey, J. (2022). *Lógica. La teoría de la investigación*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Godet, M., & Durance, P. (2009). La prospectiva estratégica. *Serie de investigación No. 10*. Cuaderno de Lipsor.
- González-Ulloa, P. (2008). *El multiculturalismo. Una visión inacabada hasta los casos específicos*. UNAM.
- Guzmán-Martínez, G. (2018). *Diversidad cultural en México: así es la pluralidad de este país*. <https://psicologiyamente.com>
- Koselleck, R. & Gadamer, H. (1997). *Historia y hermenéutica*. Paidós.
- Millán-Gómez, M. A., Alva-Torres, A. L. & Millán-Baquedano, M. E. (2022). *Informe de Consistencia y Resultados del Programa de Derechos Humanos del Estado de México*. Codhem. <https://www.codhem.org.mx/wp-content/2022/Informe-final-CR-2022>.
- Naciones Unidas (UN). (2015). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.
- Naciones Unidas (UN). (2017). *La Nueva Agenda Urbana*. www.habitad3.org
- PNUD México. (2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo: <https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Pérez-Tejeda, H. (2008). *Estadísticas para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud*. (3ª. ed.). Cengage Learning.
- Resultados del Censo de Población y Vivienda 2020. <https://www.inegi.org.mx>
- Salazar, D. & Romero, G. E. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? *Multiciencias*, vol. 6. Núm. 1. Universidad del Zulia.
- Sartori, G. (2000). *La sociedad multiétnica*. Epublibre.
- Sartori, G. (2000). *Pluralismo, multiculturalismo e stranieri*. Titirillus.
- Soto-Romero, J.M., Ávila-Mérida, E. & Saldívar-Garduño, A. (2021). *Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y violaciones a derechos humanos*. CNDH.