

## Diagnóstico

### Pp Gobernanza y cultura de Paz

**Objetivo:** Contribuir a un gobierno cercano y eficiente a través de fomento a la gobernanza, la cultura de la paz y la eficiencia en los trámites y servicios.

**Unidad Administrativa Responsable:** Secretaría General

**Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027**

**Acuerdo 1:** Gobierno honesto, eficiente, cercano y en paz

#### Objetivos Estratégicos:

1.1.: Fomentar la participación ciudadana en el municipio de Metepec, a través de canales de comunicación accesibles y efectivos para fortalecer el vínculo entre el gobierno y la población;

## 1. Antecedentes del problema Público

La gobernanza local implica que la administración municipal ejerza sus funciones de manera eficiente, coordinada y con la participación activa de la ciudadanía, promoviendo relaciones pacíficas, justas y transparentes entre gobierno y sociedad. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 115, otorga a los municipios autonomía para organizar su administración pública, expedir bandos de policía y buen gobierno, y garantizar servicios básicos bajo principios de legalidad, eficacia y participación ciudadana.

En el ámbito estatal, la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo establece responsabilidades específicas para las unidades administrativas como Protección Civil, Registro del Estado Familiar, Área Jurídica y Juez Conciliador, que funcionan como emisores de trámites y servicios para garantizar certeza jurídica, conciliación social, prevención de conflictos y atención oportuna a situaciones de riesgo.

El Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022–2028 subraya como prioridades la consolidación de instituciones municipales confiables, la profesionalización de servicios públicos y la construcción de una cultura de paz mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos, protección de derechos civiles y promoción de la participación ciudadana.

En Metepec, estas funciones están distribuidas entre áreas clave:

- Protección Civil, encargada de la prevención y atención de riesgos para la población.
- Registro del Estado Familiar, responsable de emitir actas, registros civiles y documentos legales.
- Jurídico, que asesora y dictamina sobre la legalidad de actos municipales.
- Juez Conciliador, que media y resuelve conflictos menores de forma pacífica y expedita.

No obstante, la falta de integración entre estas unidades, la baja digitalización de trámites y los limitados canales de retroalimentación con la población generan ineficiencia y reducen la confianza social en la función administrativa local.

## **2. Definición del problema público**

Deficiencias en la función administrativa y participación ciudadana, limitando la gobernanza y la cultura de paz en Metepec.

## **3. Estado actual del problema público**

Actualmente, cada unidad administrativa funciona de forma aislada, sin procesos integrales de coordinación ni plataformas digitales que optimicen la emisión de trámites y servicios. De acuerdo con el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales (CNGMDT) 2021, solo el 35% de los municipios de Hidalgo cuenta con ventanillas únicas o sistemas digitales para trámites integrados; Metepec no figura entre ellos.

El Registro del Estado Familiar de Metepec emite actas de nacimiento, matrimonio y defunción de forma presencial y en papel, con tiempos de atención que varían entre 1 y 5 días, dependiendo del volumen de solicitudes (*Portal de Transparencia, 2023*). La Protección Civil Municipal carece de un sistema digital para emitir permisos o dictámenes de riesgo, lo que genera retrasos y trámites duplicados.

El Área Jurídica enfrenta limitaciones para ofrecer orientación legal ágil a la ciudadanía y a otras dependencias, mientras que el Juez Conciliador, según datos de la Cuenta Pública Municipal 2022, atiende principalmente conflictos vecinales y faltas administrativas menores, pero no cuenta con registros digitalizados ni seguimiento sistemático de casos conciliados.

Además, no existen mecanismos participativos formales (foros ciudadanos, buzones digitales, encuestas) que permitan retroalimentar la calidad de los trámites o proponer mejoras. Esto genera insatisfacción, rezagos administrativos y una percepción de lejanía del gobierno municipal.

#### **4. Evolución del problema público**

En la última década, el marco jurídico nacional ha promovido la modernización de la función administrativa y la resolución pacífica de conflictos. La Ley General de Mejora Regulatoria (2018) obliga a los municipios a simplificar trámites, establecer ventanillas únicas y digitalizar servicios. Sin embargo, en Hidalgo, solo los municipios de mayor población — como Pachuca y Tulancingo— han logrado avances significativos en esta materia.

En Metepec, la evolución ha sido limitada. De acuerdo con la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (COEMER Hidalgo), Metepec no cuenta con un catálogo municipal de trámites actualizado ni con un sistema de ventanilla digital único. Cada área opera con formatos impresos, tiempos de respuesta variables y sin interconexión entre dependencias.

La función conciliatoria del Juez Conciliador ha permanecido sin actualizarse. Aunque existe normativa para la mediación comunitaria, esta no se ha fortalecido con capacitación continua, sistemas de seguimiento o redes de apoyo vecinal.

La falta de integración tecnológica y coordinación interinstitucional limita la oportunidad para que trámites como registros civiles, permisos de Protección Civil y resoluciones conciliatorias se gestionen de forma más ágil y coordinada.

#### **5. Experiencias de atención**

##### **Modelo de Justicia Cívica y Cultura de Paz – Zapopan, Jalisco**

Zapopan fortaleció la figura de Jueces Cívicos como mediadores de conflictos comunitarios, integrando trabajo con redes vecinales, patrullaje preventivo y asesoría legal gratuita para resolver disputas de forma pacífica.

##### **Protección Civil Digital – Querétaro, Qro.**

Querétaro desarrolló un sistema digital para dictámenes de Protección Civil, integrando inspecciones, validación de requisitos y emisión de permisos en línea. Esto reduce la discrecionalidad y agiliza la atención

## 6. Cobertura del problema público.

### **Población o área de enfoque potencial:**

Población del Municipio de Metepec

### **Población o área de enfoque objetivo:**

100% de la población que asiste a realizar algún trámite o requiere algún servicio.

### **Fuentes de información consultadas:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo.

Ley General de Mejora Regulatoria (2018).

Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022–2028.

CNGMDT 2021, INEGI: <https://www.inegi.org.mx/programas/cngmdtm/>

COEMER Hidalgo: <https://coemer.hidalgo.gob.mx/>

Cuenta Pública Municipal 2022, ASEH: <https://aseh.gob.mx/>

Portales oficiales Zapopan y Querétaro