EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A NIVEL MUNICIPAL

Rafael CHACÓN VILLAGRÁN

SUMARIO: I. Preámbulo. II. Concepto de Sistema de Gestión de la Calidad. III. Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad. IV. Derecho Comparado. V. Reforma al artículo 115 Constitucional. VI. Proyecto de reforma al artículo 115 constitucional. VII. Conclusiones. VIII. Referencias Documentales.

I. PREÁMBULO

México a través del tiempo, ha alcanzado una madurez democrática que incide, incluso, en la conducta del ciudadano, el cual hoy está más informado y preparado y además informado sobre la vida política, económica y social del país, por ende con aspiraciones individuales y colectivas de bienestar.

Los ciudadanos han dejado de ser espectadores y se han convertido en actores de los sucesos nacionales, participan, proponen ideas y están en constante movimiento avanzando en la esfera pública para hacer valer sus derechos. Ante esta situación, la mayoría de los gobiernos municipales han sido rebasados, por ello es importante crear una nueva realidad nacional, adecuando el viejo estilo de gobernar.

El Municipio sea urbano o rural es la célula básica de nuestra división política, donde los ciudadanos realizan todas sus actividades, sin embargo hay que reconocerlo en la gran mayoría de los 2400 municipios del país, se respira un ambiente de insatisfacción de parte del ciudadano por el pésimo trato y atención que se les da cuando tienen necesidad de acudir a las diversas dependencias municipales para solicitar un servicio, realizar un trámite, un pago o bien para exponer un problema.

Es por ello la reproducción simultánea de abstinencia en las épocas electorales, así como el aumento de falta de credibilidad en los políticos, ya que

cuando el discurso del candidato en campaña no es congruente con su forma de gobernar es demagogia.

Derivado de lo antes descrito, me surgieron las siguientes interrogantes ¿Qué tanto responde a la nueva realidad el municipio? y ¿Cuál puede ser la posible solución a tan añejo problema? Por lo que la presente tesis comenzó a gestarse en el año 2003, cuando afortunadamente tuve la oportunidad de participar en el equipo de certificación ISO-9001 versión 2000, del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, del municipio de Tultitlán, Estado de México, desempeñando el cargo de Presidente del Comité de Calidad. En ese año nos enfrentamos a un gran reto ya que ningún organismo de esa naturaleza se había certificado en todos sus procesos en América Latina.

Aunado a lo anterior, existían múltiples paradigmas tanto en el personal de confianza como el sindicalizado, ya que consideraban que era imposible llevar a cabo la certificación en la administración pública municipal, sin embargo después de 2 años, el Organismo del Agua, fue certificado en todos sus procesos por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, acto que benefició tanto al personal de dicho organismo descentralizado, como a la ciudadanía la cual demandaba un servicio con eficiencia y eficacia.

Es importante resaltar, que no existe en la actualidad fundamento legal que obligue al Ayuntamiento, al Consejo Directivo, o al Director General de un Organismo del Agua para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Por todo lo anterior, surgió la idea de contribuir en la transformación de la Administración pública, comenzando a nivel municipal, esto a través de un proyecto que adoptara la posibilidad de implementar un sistema de gestión de la calidad en todos los municipios del país, plasmándolo en nuestra carta magna.

II. CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Para entender el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad, primero debemos comenzar con la Calidad, la cual es una palabra versátil y común hoy en día, la encontramos en anuncios, revistas, y propaganda en general de productos o servicios, incluso en la esfera de la administración gubernamental.

Existen diversos autores en torno al origen de la calidad, sin embargo el especialista en la materia Sergio A. Novelo Roscado considera que

su existencia se remonta a los orígenes de la Humanidad. Por lo tanto, mas que ser un sistema, una metodología, un proceso o una técnica, es un valor Humano que después de muchos años estamos queriendo recuperarlo a través de la normalización y la aplicación de modelos¹.

De igual manera existen diferentes definiciones de la calidad, pero ninguna coincide de manera unánime, ni en la práctica de la gestión, ni en la literatura, pero la que nos parece más concreta e idónea, es la establecida por Rafael Bañón Martínez en su libro *La Productividad y la calidad en la gestión pública*, la que a la letra dice:

La definición más simple es la de calidad entendida como un atributo o característica. Esta definición de calidad puede extenderse a una situación en la que se exige de un bien, producto o servicio, una serie de características – por ejemplo, la calidad consiste en la conformidad con los requisitos exigidos al producto, esto es con las características contenidas en una lista de especificaciones elaborada al efecto².

Ahora bien, si trasladamos la calidad al sector público, podemos decir que esta ocupa un lugar importante en las agendas políticas de los gobiernos, ya que en general buscan modernizarse, adoptando conceptos como eficiencia, eficacia, y flexibilidad en sus procesos, teniendo con principal finalidad la satisfacción del gobernado, por ejemplo en los servicios públicos prestados por la autoridad.

En el mismo sentido, y después de haber definido el concepto de calidad, toca hablar de la gestión de la calidad, la cual es un conjunto de pasos mediante los cuales se obtiene la calidad, el especialista en calidad aporta la siguiente definición “es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.”³

El Sistema de gestión de la calidad “es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de las salidas (resultados), en

¹ Novelo Rosado, Sergio, *El Mito de la ISO 9001:2000 ¿Es esta norma un sistema de Calidad Total?*, México, Edit. Panorama, 2002, p. 13.

² Bañón Martínez, Rafael, *La Productividad y la Calidad en la Gestión Pública*, Santiago de Compostela, Edit. Escola Galega de Administración Pública, 1996 p.105.

³ Udaondo Duran, Miguel. *Gestión de Calidad*, Madrid, Edit. Ediciones Díaz de Santos, 1992, p.5.

relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”⁴.

En conclusión el Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer las políticas y los objetivos necesarios para dirigir y controlar una organización, con respecto a la calidad que debe alcanzar en su desempeño global, para la satisfacción de sus clientes. (gobernados)

III. ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Comenzaré, por hacer referencia en este apartado a el español Rafael Bañón Martínez, Profesor titular de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid, el cual cita en su libro de la productividad y la calidad en la gestión pública al padre de la administración pública, Woodrow Wilson, considerado así para los académicos estadounidenses, mismo que hace más de cien años dijo:

el presente movimiento, llamado de reforma del servicio público debe, después de lograr su primer objetivo, esforzarse para mejorar, no sólo el personal, sino también la organización y los métodos de nuestras administraciones, porque está claro que su organización y métodos necesitan ser mejorados tanto como su personal⁵.

Confirmando la teoría de que, por desgracia, las guerras son uno de los fenómenos que más favorecen el desarrollo tecnológico y la investigación, la segunda guerra mundial impulsó extraordinariamente el control de calidad en los Estados Unidos, como respuesta a la necesidad de producir rápidamente suministros bélicos de elevada fiabilidad.

La llegada a Japón del fenómeno calidad se inicia en 1946, durante la ocupación cuando W. G. Magil y H. M. Sarahson de la SCAP Civilian Communication

⁴ Asociación Española de Normalización y Certificación. *Sistemas de gestión de la Calidad*, España, Edit. AENOR, p. 15.

⁵ Bañón Martínez, Rafael, op.cit., nota 74, p.20.

Section deciden instruir a la industria japonesa de telecomunicaciones en control de calidad⁶.

Años después la Unión de Científicos e Ingenieros japoneses, conciente de la mala calidad de los productos de ese país, y por lo tanto de las consecuencias de dicha situación en los mercados internacionales, coinciden en crear un comité de investigación, y en 1949 como primer tarea, comienzan con la impartición de cursos de calidad, en este mismo año Deming arriba a Japón en calidad de consultor en investigación estadística.

Es importante en este capítulo describir la biografía de Edwards W. Deming

Nació en Iowa en 1900. Estudió en Wyoming University. Trabajó en el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. Cuando era profesor de Nueva York University, al terminar la Segunda Guerra Mundial, fue enviado a Japón a realizar estudios de censos. Durante su estancia en ese país, estuvo en contacto con empresarios japoneses que lo contrataron para enseñar la teoría elemental de variación al azar y técnicas sencillas como gráficas de control a cientos de técnicos e ingenieros japoneses. Prácticamente vivió la evolución de la calidad en Japón, y de esta experiencia desarrollo sus famosos 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad y competitividad (Deming, 1992). En este material, Deming resume en una cuantas frases su contribución al campo de la calidad total. El reconocimiento obtenido por Deming en Japón y posteriormente en Estados Unidos, hace que para algunos sea considerado el Padre de la Administración Moderna. Deming murió en diciembre de 1993⁷.

Desde los años 50 y durante muchos años Deming y el Dr Juran visitan Japón, invitados por la Unión de Científicos e Ingenieros, con la finalidad de impartir cursos de calidad, Deming se encargaba de la parte estadística, y Juran de los problemas y enfoques de su implantación.

En el mismo tenor consideramos importante transcribir la biografía de Joseph M Juran

Nació en Rumania 1904. Emigró a Estados Unidos a los 8 años de edad. Estudió ingeniería eléctrica y leyes. Trabajó para la Western Electric Co. y fue

⁶ Udaondo Duran Miguel, *op. cit.*, nota 75, p. 16.

⁷ Cantú Delgado, Humberto. *Desarrollo de una Cultura de Calidad*, México, Edit. McGraw-Hill Interamericana, 1998, p.33.

profesor de New York University. A mediados de los años cincuenta enseñó en Japón conceptos de administración de la calidad, contribuyendo también al éxito japonés en calidad. Ha publicado una gran cantidad de material en el tema de calidad; sin embargo, es en su libro *Juran en el liderazgo para la calidad* (Jurán, 1989) donde resume su conocimiento desarrollado en el área de administración de la calidad total. El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que llama Trilogía de Juran; planear controlar y mejorar la calidad. Tiene una gran cantidad de publicaciones y una fuerte influencia en todo el mundo a través de sus asesorías por medio del Juran Institute, Inc. y su participación en la American Society for Quality Control⁸.

Aunado a lo anterior, estos dos maestros son considerados los principales iniciadores de las nuevas teorías de la calidad.

Aquí cabe hacer mención a los siguientes premios internacionales:

1. Premio Deming Japón 1951
2. Premios Malcolm Baldrige de Estados Unidos de América 1987
3. Nacional de Calidad de México 1989

Derivado de los anteriores estímulos al enfoque, implantación y mejora continúa de prácticas de Calidad, 50 países han desarrollado sus propios premios.

Previo a las normas ISO-9000 se iniciaron algunos esfuerzos encaminados a unificar criterios para evaluar los sistemas de calidad de los proveedores. Por ejemplo, en la industria militar estadounidense e inglesa se desarrollaron y se implantaron estándares únicos para sistemas de calidad. La OTAN (Organización del Tratado del Atlántico Norte) adoptó en 1968 su estándar para sistemas de calidad llamado AQAP. Posteriormente el Departamento de Defensa Británico estableció su estándar para sistemas de calidad llamado DEF/STAN,05-8). La tendencia a unificar criterios para estándares de sistemas de calidad con el propósito de facilitar las evaluaciones y evitar confusiones se consolidó con las normas ISO-9000⁹.

Posteriormente en 1979 surge en Inglaterra, el estándar BS 5750, antecedente de la serie de normas ISO 9000, normas que surgen con la finalidad de

⁸ *Ibidem*, p. 33.

⁹ Gutiérrez Pulido, Humberto, *Calidad Total y Productividad*, México, Edit. McGraw-Hill Interamericana, 2001, p.268.

homologar criterios internacionales, respecto a la calidad entre contrapartes comerciales.

La calidad total es diferente a las normas ISO 9000, en cuanto a enfoques y alcances sin embargo también tienen similitudes, mientras la primera sus modelos son herramientas que aseguran la competitividad y rentabilidad de las organizaciones, la segunda no tiene requisitos que permita medir el impacto de los resultados organizacionales, de mercado o financieros y de rentabilidad.

El Proyecto de Gestión de la Calidad en Pequeñas y Medianas Empresas es un proyecto copatrocinado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y por la Agencia de Cooperación Alemana para el Desarrollo (GTZ). Este proyecto se ha venido desarrollando a lo largo de casi 18 años, en un total de 12 países.

Aunque su finalidad se ha mantenido, sus objetivos se han ajustado a lo largo de su ejecución, dado que es un proyecto dinámico. El Proyecto ha sido conocido oficialmente con diferentes nombres en los diversos esquemas presentado por la OEA en 1978 y 1979, y en los acuerdos firmados entre la OEA y la GTZ a partir de 1982, los nombres en cuestión son los siguientes:

- Gestión de la Calidad en la Industria Alimentaria (1978).
- Aplicación de modelos de gestión de la calidad en sectores o ramas industriales prioritarios (1979)
- Sistemas modelo de gestión de la calidad en industrias prioritarias (1982),
- Desarrollo y aplicación de sistemas modelo de gestión de la calidad en la industria de alimentos y textil de países seleccionados, miembros de la OEA (1989-1993 y 1994-1996), y
- Gestión de la Calidad en pequeñas y medianas empresas de estados miembros de la OEA (1997-1999 y 2000)

IV. DERECHO COMPARADO DE LOS SGC

Se llevó a cabo un breve estudio comparado del marco constitucional de diversos países, con la finalidad de advertir si en alguno está instaurado el Sistema de Gestión de la Calidad, o algún otro programa o regulación similar a dicho sistema.

BOLIVIA

Evo Morales Presidente de la República de Bolivia desde el 22 de enero del 2006, primer mandatario indígena en la historia de Bolivia, ha asignado “alta prioridad a la modernización del sector público, estrategia que contempla un conjunto de políticas y acciones destinada al desarrollo institucional del Estado y a la lucha contra la corrupción en la Administración Pública¹⁰”

Al respecto, Bolivia cuenta con un órgano denominado Contraloría General de la República, que es el órgano rector e impulsor de los sistemas de gestión, del cumplimiento transparente y eficaz de las operaciones del sector público y de los privados con respecto a los contratos, concesiones y privilegios que reciban del Estado, o a quienes reciban beneficios públicos.

Asimismo se encarga de evaluar la gestión, la eficacia de las normas, la ejecución de programas operativos y financieros, los resultados, la oportunidad y confiabilidad de la información, el cumplimiento del deber de responder oportuna y públicamente por la gestión y dictaminar sobre responsabilidad pública.

Cabe indicar que éste control sólo puede ser realizado por la propia Contraloría General de la República.

Es substancial mencionar que desde el año 2002 la Contraloría General de la República de Bolivia obtuvo la certificación internacional de calidad ISO 9002/94 en los Procesos de Auditoría y Evaluación aplicados en el ejercicio del control externo gubernamental, en ese año la “única entidad pública del Estado en Latinoamérica¹¹” en recibir esa certificación.

En el mes de junio del año 2003 se realizó una entrevista a el Maestro Marcelo Zalles Barriga, Maestro en Ciencias Económicas por la Universidad de Lovaina, Bélgica, Ex contralor General de la República de Bolivia, cargo que ocupo durante 10 años y lo que se le pregunto fue lo siguiente:

¿Maestro Zalles, por qué es importante que las Entidades de Fiscalización logren certificarse? Es justamente para dar a la ciudadanía la seguridad de que el trabajo que realizan los órganos de control lo realizan con calidad; yo creo que es el principal beneficio que podemos otorgarles¹².

¹⁰ Normas ISO 9000:2000, *Sistemas de Gestión de la Calidad en Bolivia*, Bolivia, http://www.aduana.gov.bo/dos/TdR_Consultor_SGC_ANB.pdf

¹¹ Contraloría General de la República de Bolivia, *Informe de la Gestión 2002*, Bolivia, 2002, <http://www.cgr.bo/PortalCGR/uploads/Informe%2002.pdf>

¹² Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Puebla, H. Congreso del Estado de Puebla, *Por una*

COLOMBIA

El Primer magistrado de Colombia es el abogado egresado de la Universidad de Antioquia, con estudios de administración en Harvard, Alvaro Uribe Vélez nacido en Medellín el 4 de julio de 1952 y desempeña el digno cargo desde el 7 de agosto del 2002 ya que fue reelegido para el período 2006-2010, su gobierno propuso alcanzar durante el 2008 que todas las instituciones a nivel nacional deben tener los certificados de calidad.

En enero del 2004 se publicó en el Diario oficial de Colombia la Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, cuenta con solo 9 artículos, sin embargo me permite transcribir los más relevantes:

Artículo 1.- Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados,.....

Artículo 2.- Entidades y agentes obligados.

Parágrafo 1.- La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta¹³.

Todas las entidades obligadas tienen máximo 4 años a partir de la expedición del reglamento para llevar a cabo su desarrollo.

En esta legislación se establece la posibilidad de entregar estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que obtengan la certificación.

“En el 2007, nuestra institución recibió las certificaciones de calidad otorgadas por el ICONTEC:ISO 9001 y NTCGP 1000, que la acreditan como una

cultura de rendición de cuentas, México, Año 1, Número 3, Junio 2003, [http:// www.ofspue.gob.mx](http://www.ofspue.gob.mx)

¹³ Reglamentación del sistema de gestión de la calidad del Gobierno de Colombia, *Ley 872 de 2003*, Colombia, 2004,

[http:// www.secretariassenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM](http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM)

institución que cumple con todos los estándares de calidad y cuyos procesos son altamente eficientes, efectivos y eficaces”¹⁴.

En este país se celebró el Primer Congreso Mundial de la Calidad, Hacia la Excelencia en el Servicio Público, durante el 26 de junio del 2008 organizado por la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional.

Hoy en día en Colombia, existen 49 entidades públicas certificadas en la Norma GP 1000, que es la ISO 9001 aplicada al sector público.

ECUADOR

En Ecuador, el actual jefe de Estado es Rafael Correa Delgado quien asumió el poder el día 15 de enero del 2007, emanado del Partido Socialista.

El estado debe garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

Al respecto, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es la entidad autónoma responsable de la prestación del seguro general obligatorio. Su organización y gestión se rigen por los criterios de eficiencia, descentralización y desconcentración y sus prestaciones deben ser oportunas suficientes y de calidad.

Por otro lado, el Estado también tiene la obligación de reconocer y garantizar a las personas el derecho de disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad.

Ahora bien, una de las entidades públicas ecuatorianas que cuenta con certificación ISO 9001:2000 en todos sus procesos es la Corporación Financiera Nacional, la cual opera como “una institución financiera pública autónoma, con personería jurídica y duración indefinida”¹⁵.

¹⁴ Fuerza Aerea Colombiana, *Sistema de Gestión de la Calidad*, Colombia, 2007, http://www.fac.mil.co/?idcategoria=25079&facmil_2008_2009

¹⁵ Corporación Financiera Nacional del Ecuador, *Certificación de calidad ISO 9001:2000*, Ecuador, <http://www.cfn.fin.ec/content/view/29/29/>

En este orden ideas la empresa metropolitana de alcantarillado y Agua Potable Quito fue premiada por la revista Ekos por su calidad de Servicios Públicos.

ARGENTINA

El responsable político de la administración general del país y comandante en jefe de todas las Fuerzas Armadas de la República Argentina, desde el 10 de diciembre de 2007, es Cristina Fernández de Kirchner.

El sector público en este país se halla en un proceso de creciente concientización sobre la necesidad de implementar la gestión de la calidad, esto se ve en el creciente número de organizaciones del sector público que alcanzan la certificación ISO 9001:2000, aunado a esto han recibido diversas entidades el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Por lo que respecta a las municipalidades se realizaron varios experimentos y el exitoso ejemplo se encuentra en la región de Maipú, en la provincia de Mendoza, la cual certifico todos sus 24 procesos, misma que ganó el Premio Nacional a la calidad en 1994 y en el 2004, hoy en día esta ciudad es pionera a nivel nacional para las municipalidades, de igual manera es un éxito el departamento de impuestos de la Provincia de buenos aires.

En la actualidad 140 gobiernos locales se encuentran en proceso de alcanzar la certificación ISO 9001:2000 enfocándose principalmente en el sector turístico.

No es la excepción el Poder Judicial, el cual cuenta con una guía especial para el sistema judicial cubriendo la certificación ISO 9001:2000, al mismo tiempo se avanzó en cortes y Cámaras.

Otras entidades públicas que se encuentran en proceso de certificación son la Cámara de diputados y del Senado, en el caso del proceso legislativo del Consejo de Deliberantes de Maipú se certificaron desde 2005.

Por último es de notable importancia decir que más de “50 organizaciones del sector público han estado involucradas en las nominaciones al Premio Nacional de Calidad”¹⁶

¹⁶ Norma ISO 9001:2000, *El sector público de argentina implementa la norma ISO 9001: 2000*, Argentina, [http:// www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?!darticulo=1430](http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?!darticulo=1430)

VENEZUELA

En **Venezuela**, existe la Ley Orgánica del Sistema Venezolano de la Calidad la cual adapta y armoniza su legislación a los compromisos internacionales suscritos por la República, convirtiendo el Régimen de Metrología Legal y el Control de Calidad en un Sistema Nacional compuesto por los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Esté país, es miembro de organizaciones internacionales que tienen que ver con las políticas y lineamientos de las actividades que se relacionan con la calidad.

V. REFORMA AL ARTÍCULO 115 CONSTITUCIONAL

En lo que respecta a la reforma al artículo 115 constitucional y siendo el tema medular el sistema de gestión de calidad a nivel municipal, consideramos efectuar una revisión de las iniciativas presentadas en la Cámara de Diputados, de la LVII, LVIII, LIX y lo que ha transcurrido de la LX Legislatura, y el resultado se traduce en que no se localizo alguna propuesta relacionada directamente con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otro lado, al revisar la página de la SCJN en búsqueda de tesis aisladas o jurisprudencias que tengan alguna relación con Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), tampoco se encontró algún registro relacionado con el tema.

Consideramos que no existiría impedimento alguno, para establecer en el artículo 115 de la Ley Suprema, que los Municipios presten los servicios públicos que les correspondan, según el ámbito constitucional de sus atribuciones, de conformidad con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), pues dicho sistema tiene por finalidad mejorar el desempeño de los servidores públicos, así como de los servicios públicos que prestan los distintos niveles de gobierno, lo que se reflejaría en una atención de mayor calidad, eficacia, etc., para todos los ciudadanos.

No obstante, para ello los Estados deberían ajustar sus Constituciones locales, Leyes Orgánicas Municipales para incorporar en ellas el SGC, y posteriormente desarrollarlo claramente en legislaciones secundarias permanentes.

Así mismo, sería necesario que en la adición que se efectuara en la Carta Magna, se indicara que el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad debería ser desarrollado, implementado, vigilado y evaluado por el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal.

Finalmente, es de mencionar que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), el Registro Agrario Nacional y la Facultad de Estudios Superiores Acatlán (UNAM), ya han empleado Sistemas de Gestión de Calidad, para el mejor desempeño de sus funciones.

VI. PROYECTO DE REFORMA AL ARTÍCULO 115 CONSTITUCIONAL

La hipótesis de nuestro trabajo se basa en la posibilidad de implementar el sistema de gestión de la calidad a nivel municipal, consideramos que es viable, sin embargo, es necesario reformar varios ordenamientos jurídicos.

En ese tenor de ideas, consideramos que lo principal es iniciar por nuestra magna, en lo que respecta al artículo 115 constitucional, se adecuaría de la siguiente manera:

Artículo 115.- Los estados adoptarán,.....

I a VIII.-

IX.- Los municipios, estarán obligados a implementar un sistema de gestión de la calidad, en los términos que las leyes federales o estatales determinen.

Ahora bien, el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, ya como un organismo descentralizado, será el responsable de determinar la normatividad jurídica, metodología, y desarrollo hasta su conclusión de la implementación del sistema de gestión de la calidad en todos los municipios del país.

VII. CONCLUSIONES

PRIMERA.- El municipio es el primer nivel de gobierno, además de ser el más importante, ya que es el que tiene mayor contacto con la población, sin embargo debe modernizarse, es decir ser eficiente, eficaz, y ofrecer calidad en los servicios que presta.

SEGUNDA.- La modernización administrativa municipal, no se puede llevar a cabo, mientras no haya reformas en el marco constitucional, en cuanto

a la distribución de los recursos buscando el fortalecimiento municipal y principalmente en lo que respecta mi trabajo de tesis a la obligación de implantar sistemas de gestión calidad.

TERCERA.- Es incongruente la fórmula de recursos y responsabilidades con que opera la administración pública, la cual dice que en la repartición de recursos primero a la federación, después a lo estados y al último los municipios y en las responsabilidades primero los municipios, después de los estados y al último la federación.

CUARTA.- Los ayuntamientos, por ejemplo tienen facultades de recaudación hasta llegar a las acciones coactivas para la recuperación de los créditos fiscales, pero la legislación no establece que los trámites, procedimientos o servicios que presta sean de manera obligatoria con calidad, eficiencia y efectividad.

QUINTA.- El ayuntamiento esta integrado por un Presidente Municipal, Regidores, y Síndicos, los cuales dentro de sus obligaciones se encuentra la de evaluar el desempeño de las unidades administrativas de la administración pública municipal, sin embargo esa evaluación es subjetiva, ya que en la mayoría de las ocasiones no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad.

SEXTA.- El Sistema de Gestión de la Calidad a nivel municipal, es un conjunto de elementos mutuamente relacionados, o que interactúan, que establecen procedimientos o procesos para establecer las políticas públicas y los objetivos necesarios para dirigir o controlar una organización municipal, con respecto a la calidad que debe alcanzar un desempeño global, para la satisfacción de sus gobernados.

SÉPTIMA.- El Sistema de gestión de la calidad a nivel municipal, tiene como finalidad, garantizar la calidad de los servicios que presta, tener un enfoque de manera continua de los procesos y servicios de la organización, contar con indicadores, aumentar la satisfacción de los gobernados mediante el cumplimiento de sus requisitos.

OCTAVA.- Una de las normas más conocidas y utilizadas a nivel internacional para gestionar la calidad, es la norma ISO 9001:2000, la ISO; es una estructura de control y certificación, es una organización cuyo objetivo es promover y desarrollar normas internacionales para administrar procesos que mejoren la calidad y la productividad, y facilitar el intercambio de bienes y servicios.

NOVENA.- El Fortalecimiento de las instituciones democráticas será en proporción, a la capacidad que tengan los gobiernos municipales, de implementar sistemas de gestión de la calidad.

DÉCIMA.- El ciudadano común, busca la calidad en la instancia política y administrativa más próxima a la comunidad y encontrarla lo define como algo positivo.

DÉCIMA PRIMERA.- No existe alguna Iniciativa relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad, a nivel de gobiernos y en especial municipal, esto después de haber realizado una búsqueda desde la LVII legislatura, de igual manera al revisar la página de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

DÉCIMA SEGUNDA.- No existe impedimento alguno, para establecer en el artículo 115 Constitucional, que los municipios presten los servicios públicos de conformidad con un Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual se justifica mi propuesta, indicando que nuestra hipótesis es correcta.

DÉCIMA TERCERA.- El Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo municipal, es el organismo idóneo para desarrollar, implementar, vigilar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en los municipios.

DECIMA CUARTA.- La presente reforma, es un gran paso, y establece el mecanismo de evolución y mejoramiento del gobierno municipal, como prestador de los servicios públicos a la ciudadanía, en el perfeccionamiento del municipalismo.

DECIMA QUINTA.- Es importante resaltar que otras instituciones mexicanas como la UNAM hayan recibido CERTIFICADO INTERNACIONAL ISO PRIMERA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL PAÍS QUE LOGRA TAL DISTINCIÓN, Sistema de Gestión de Calidad en Servicios Administrativos enero 2006 y que por otro lado ha pasado desapercibida.

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Acosta Romero, Miguel, *Teoría General del Derecho Administrativo*, México, Ed. Porrúa, 1999.

Álvarez Arredondo, Ricardo, Cámara de Diputados, LIX Legislatura, *La reforma del Estado en blanco y negro*, México, Ed., Centro de Producción Editorial, 2006.

Andrade Sánchez, Eduardo, *Derecho Municipal*, México, Oxford University Press, p.63.

Añorve Baños, Manuel, *Servicios Públicos Municipales*, México, Porrúa.

- Asociación Española de Normalización y Certificación, *Sistemas de Gestión de la Calidad*, España, Edit. AENOR.
- Bañón Martínez, Rafael, *La Productividad y la Calidad en la gestión pública*, Santiago Compostela, Ed. Escola Galega de Administración Pública, 1996.
- Burgoa Orihuela, Ignacio, *Derecho Constitucional Mexicano*, México, Ed. Porrúa, 2000.
- Calzado Rodríguez, Alberto, *Derecho I*, México, Ed. Macchi, 2000.
- Cantú Delgado, Humberto, *Desarrollo de una Cultura de Calidad*, México, Ed. McGraw-Hill Interamericana, 1998.
- Carbonell, Miguel, *Constitución, Reforma Constitucional y Fuentes del Derecho en México*, México, Ed. Porrúa, 2004.
- Castrejón García, Gabino E. *Derecho Administrativo*, México, Ed. Filiberto Cárdenas Uribe, 2002.
- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, Cámara de Diputados LX Legislatura, *Federalismo y Planeación Regional*, México, Ed. Mc. Editores, 2007.
- Centro de Estudios de Administración Estatal y Municipal, *Marco Jurídico y Reglamentario Municipal*, México, Instituto Nacional de Administración Pública, 1999.
- Centro de Investigación y Docencia Económicas, *Gobernar con Calidad y para el Desarrollo-Experiencias de Innovación en los Municipios Mexicanos*, México, CIDE.
- Circulo de Lectores, *Lexis 22 Sinónimos, Antónimos*, España, Ed. Círculo de Lectores, 1982.
- Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad, *Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos*, México, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.
- Conalep, *Sistemas de Gestión de la Calidad*, España, Ed. AENOR, 2004.
- Daft L., Richard y Marcia, Dorothy, *Introducción a la Administración*, México, International Thomson Editores.
- De Pina Vara, Rafael, *Diccionario de Derecho*, México, Ed. Porrúa, 1998.
- Estatuto de la Organización Técnica y Administrativa y del Servicio de Carrera de la Cámara de Diputados, 2000.
- Faya Biseca, Jacinto, *Administración Pública Federal*, México, Porrúa, 1979.
- Fernández Ruíz, Jorge, *Panorama del Derecho Mexicano, Derecho Administrativo*, México, McGraw-Hill/Interamericana, Serie Jurídica, 1997.

- Floresgómez González, Fernando y Carvajal Moreno, Gustavo, *Nociones de Derecho Positivo Mexicano*, México, Porrúa, 2002.
- Fraga, Gabino, *Derecho Administrativo*, México, Ed. Porrúa, 1999.
- Fundación Tomás Moro, *Diccionario Jurídico Espasa*, Madrid, Ed. Espasa Calpe, 2001.
- García Máñez, Eduardo, *Introducción al Estudio del Derecho*, México, Porrúa, 1995.
- Guillén López, Tonatiuh, *Gobernar con calidad y para el desarrollo, Experiencias de Innovación en los municipios mexicanos*, México, Ed. CIDE, 2005.
- Gutiérrez y González, Ernesto, *Derecho Administrativo y Derecho Administrativo al Estilo Mexicano*, México, Ed. Porrúa, 1993.
- Gutiérrez Pulido, Humberto, *Calidad Total y Productividad*, México, Ed. McGraw-Hill Interamericana, 2001.
- Haro Belchez, Guillermo, *Servicio Público de Carrera*, México, Ed. Porrúa, 2000.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas, *Diccionario Jurídico Mexicano*, México, Ed. Porrúa, 1998.
- López Sosa, Eduardo, *Derecho Municipal*, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2001.
- Marco Jurídico del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, Cámara de Diputados LX Legislatura, 2007.
- Martínez Almazán, Raúl, *El Municipio en México*, México, Instituto Nacional de Administración Pública, 1987.
- Meixueiro Nájera, Gustavo, *Gobernabilidad y sociedad civil*, México, Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, 2007.
- Muñoz Amato, Pedro, *Introducción a la Administración Pública*, México, Fondo de Cultura Económica, 1986.
- Navarro Arredondo, Alejandro, *Federalismo y planeación regional en México*, México, Ed. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, 2007.
- Nóvelo Rosado, Sergio A. *El mito de la ISO- 9001:2000, ¿Es esta norma un sistema de Calidad Total?*, México, Ed. Panorama Editorial, 2002.
- Ochoa Campos, Moisés, *La Reforma Municipal*, México, Ed. Colección de Cultura Municipal, 1999.
- Ochoa Campos, Moisés, *El Municipio su evolución Institucional*, México, Ed. Porrúa, 1999.
- Oropeza Martínez, Humberto, *Administración Pública Municipal, Estudio Preliminar del Municipio Libre*, México, Ed. Trillas, 2001.

- Pérez Hernández, José Francisco, *Perspectivas Político-Jurídicas del Municipio en México*, México, UNAM, 2005.
- Poder Judicial de la Federación, *La Constitución y su Interpretación por el Poder Judicial de la Federación*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2000.
- Planiol, Marcel y Ripert, Georges, *Derecho Civil*, México, Oxford.
- Quintana Roldan, Carlos F. *Derecho Municipal*, México, Ed. Porrúa, 2001.
- Ramos Ríos, Víctor y Cienfuegos Terrón, Marco, *La programación sectorial y la planeación del desarrollo estatal*, México, Instituto de Administración Pública del Estado de México, 1995.
- Rendón Huerta Barrera, Teresita, *Derecho Municipal*, México, Ed. Porrúa, 1998.
- Robles Martínez, Reynaldo, *El Municipio*, México, Ed. Porrúa, 2002.
- Salazar Medina, Julian, Desarrollo, *Administración y Planeación Municipal, La experiencia del Estado de México*, México, Ed. Porrúa, 1999.
- Serra Rojas, Andres, *Derecho Administrativo*, México, Ed. Porrúa, 1998.
- Tena Ramírez, *Derecho Constitucional Mexicano*, México, Ed. Porrúa, 2000.
- Udaondo Durán, Miguel, *Gestión de Calidad*, Madrid, Ed. Díaz de Santos, 1992.
- Valencia Carmona, Salvador, *Derecho Municipal*, México, Ed. Porrúa, 2003.
- Velasco Monroy, Santiago, *Administración Pública del Estado de México, Aparato Público y Sociedad, Poder y Cambio, Desarrollo y Prospectiva, 1824*, México, Instituto de Administración Pública del Estado de México.

FUENTES CONSTITUCIONALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.-1917
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Ley Orgánica Municipal del Estado de México

OTROS

- Semanario Judicial.
I Congreso Internacional de Derecho Municipal
Biblioteca Jurídica Virtual, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2008.
Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal,

[http:// www.inafed.gob.mx](http://www.inafed.gob.mx)

Normas ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad en Bolivia, Bolivia, [http:// www.aduana.gov.bo/dos/TdR_Consultor-SGC-ANB.pdf](http://www.aduana.gov.bo/dos/TdR_Consultor-SGC-ANB.pdf)

Contraloría General de la República de Bolivia, Informe de Gestión 2002, Bolivia, 2002, [http:// www.cgr.bo/PortalCGR/uploads/Informe%2002.pdf](http://www.cgr.bo/PortalCGR/uploads/Informe%2002.pdf)

Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Puebla, H. Congreso del Estado de Puebla, *Por una cultura de rendición de cuentas*, México, Año 1, Número 3, Junio 2003, [http:// www.ofspue.gob.mx](http://www.ofspue.gob.mx)

Reglamentación del sistema de gestión de la calidad del Gobierno de Colombia, *Ley 872 de 2003*, Colombia, 2004,

[http:// www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM)

Fuerza Aérea Colombiana, *Sistema de Gestión de la Calidad*, Colombia, 2007, [http:// www.fac.mil.co/?idcategoria=25079&facmil](http://www.fac.mil.co/?idcategoria=25079&facmil)

Corporación Financiera Nacional del Ecuador, Certificación de calidad ISO 9001:2000, Ecuador, [http:// www.cfn.fin.ec/content/view/29/29/](http://www.cfn.fin.ec/content/view/29/29/)

Norma ISO 9001:2000, El sector público de Argentina implementa la norma ISO 9001: 2000, Argentina,

[http:// www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?!darticulo=1430](http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?!darticulo=1430)