



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ECONOMÍA

LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

UN ENFOQUE AL MODELO IWA - 4

NORMA ISO 18091:2014

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ECONOMÍA

P R E S E N T A:

CARLOS OLIVERIO RIVERA VENTURA

ASESOR:

LIC. MIGUEL ÁNGEL JIMÉNEZ VAZQUEZ



Ciudad universitaria México D.F., Abril 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Al abrir estas páginas, sucede lo mismo que al abrir las páginas del Quijote., Entonces el pensamiento adquiere alas y vuela hacia las excelsitudes del cosmos.

Hace años en algún salón de clases, de mi vida escolar, para ser preciso en la secundaria I[∞] grado me hice esta promesa, ¡quiero, puedo y debo!. Así el poder terminar mis estudios con dedicatoria a mis padres: Oliverio Rivera. y Paula Ventura.

Promesa Cumplida

Quiero

Puedo

y

Debo

Es una sensación agradable, haber llegado al fin de una etapa, con la conciencia de haber cumplido, recibir un reconocimiento con orgullo, aquel orgullo que vio en los obstáculos la oportunidad de crecer, el mismo orgullo de ser de la UNAM. orgulloso de mis padres, que son lucha y perseverancia, agradecido con la vida, con Dios.

Para realizar esto es preciso tener motivación, gracias a todos mis profesores, gracias a mi asesor Miguel Ángel Jiménez, por despertarme ese interés, Gracias totalesΔ

ÍNDICE

I.-	Introducción	1
II.-	Justificación y Delimitación.-	5
III.-	Identificación del Problema, Objetivo.-	6
IV.-	Marco Teórico.-	9
V.-	Marco Histórico.-	11
CAPITULO I		
1.-	Gasto y su Clasificación	13
1.2-	Política del Gasto Público	21
CAPITULO II		
2.1-	Particularidades sobre calidad y Antecedentes Norma ISO 9000	34
2.2-	Los Modelos de Calidad	37
2.3-	Modelo IWA 4	38
CAPITULO III		
3.1.-	Sistemas de Gestión e Implementación del Modelo IWA 4	44
3.2-	Resultados Esperados	51
VI.-	Consideraciones.	57
VII.-	Bibliografía.	60

INTRODUCCIÓN

La idea de implementar en nuestro país, en el gobierno federal, municipal, local y delegacional. Una política de gestión de calidad encaminada a promover el desarrollo local, es bien aceptada sobre todo porque se considera que la sociedad requiere una gestión cada vez más comprometida y transparente, buscando impulsar un gobierno confiable e innovador que sea cercano a la gente, cuyo fin en el sector público es la de brindar un servicio, con eficiencia y trato afable y expedito que merece todo ciudadano.

Uno de los grandes retos a los que las sociedades se enfrentan en estos días, donde partidos políticos enarbolan la bandera de la democracia, según Emanuel wallesterin, cita las olas democratizadoras, surge la necesidad de desarrollar y mantener la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos e instituciones. A este respecto, los gobiernos locales tienen la importante función de crear las condiciones mínimas que les permita evaluar y potenciar sus estructuras administrativas e implementar acciones para mejorar sus servicios de cara a la ciudadanía como gobierno local confiable, así mismo terminando con ese paradigma de ciudadanos de primera y de segunda. Por otro lado la confianza de la ciudadanía en sus autoridades es cada día más baja, motivada por los altos grados de corrupción e ineficacia presentes en la mayoría de gobiernos locales. Reconociendo este grave problema de distancia que hay entre gobernados y gobernantes, se plantea un modelo de gestión de calidad basado en la mejora continua de procesos e ingeniería administrativa, y los servicios al ciudadano; transparente, socialmente responsable y con las mejores condiciones de seguridad pública y de protección a la población. Con una gestión que sea programática y el objetivo sea el de sensibilizar a los directivos y funcionarios sobre las ventajas de la administración de la calidad respecto a otros

programas de productividad proporcionándoles las herramientas básicas, para que adquieran las habilidades necesarias para implementar la cultura de la calidad en la organización. Derivando en una transparencia y combate a la corrupción, sensibilizando a funcionarios y trabajadores de confianza, de base y personal eventual, sobre una nueva cultura con base en códigos de ética, además de diseñar estrategias integrales para combatir las prácticas corruptas y establecer la utilización y asignación correcta de los recursos públicos. Asimismo proporcionándoles los instrumentos claves para combatir la corrupción. Se cumplen las condiciones de promover, fomentar, generar, una participación ciudadana organizada y responsable, (esto lo comento que es hora de evaluar programas como el presupuesto participativo de las colonias, donde está presente el entusiasmo del ciudadano, pero no es guiado, para la mejor manera de asignación y distribución del presupuesto). Se suma a lo anterior el objetivo de construir un gobierno responsable, con una buena gestión de calidad, transparente y socialmente confiable asegurando un buen desempeño fiscal y una administración financiera. la política económica y la forma de gobernar en los tres órdenes de gobierno sostenida por los actuales gobiernos llamese local, municipal o delegacional han conservado sus principales directrices casi sin modificación. La implementación del modelo IWA-4 (Modelo de gestión de calidad para gobiernos locales). Por sus siglas en inglés (International Workshop Agreement), que son las directrices para la aplicación de la norma ISO 18091: 2014 de manera integral en gobiernos locales y que busca la actuación de las autoridades tengan un impacto decisivo en los ciudadanos y en los actores económicos, potenciadores detonadores del desarrollo. Esto se cita, de acuerdo a Carlos Gadsen Carrasco, en estudios los gobiernos locales se han ido convirtiendo en México en un tema importante, porque es

la idea pragmática de que únicamente a través del desarrollo local será posible el acceso a mejores niveles de vida, y la segunda es producto de la transformación política del país.

La norma ISO 18091:2014, donde el objetivo es un sistema de calidad, único y acreditado basado en la mejora continua de los procesos administrativos, el modelo IWA 4.

Por lo tanto, la economía de un país, además de que tiene el compromiso de no estancarse, debe crecer al ritmo de aumento de la demanda social de bienes y servicios determinados por el crecimiento de la población, *creando fuentes de empleo*, el aumento de los niveles de consumo de la misma y los requerimientos del propio sistema económico para cumplir con su función de producción y circular de bienes.

Es por esta razón que el Estado realiza una política económica, en el que debía retirarse de su participación económica directa es decir, un conjunto de acciones que aplica de manera sistemática con el fin de impulsar los procesos de producción, distribución y consumo de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades.

Lo primero que habría que señalar es que toda política económica instrumentada tiene como objetivo el bienestar de la población, el cuál se logra mediante objetivos concretos, como son elevar” el nivel de vida de la población, proveer niveles adecuados y *crear fuentes de empleo*, proporcionar servicios en educación y salud a sus gobernados”.

Los retos de la economía son diversos; controlar la inflación, recuperar el dinamismo de la economía, *aumentar el empleo*, contener el endeudamiento externo y disminuir el elevado déficit público. El país necesita impulsar en estos años recientes, REFORMAS: Fiscal, Energética, Telecomunicaciones y Laboral, porque los tiempos y la tendencia de la economía mundial, así lo demandaba, los rumbos de las economías emergentes no sólo se

relacionan con el desarrollo tecnológico y la competitividad, sino también con las preocupaciones de las sociedades más allá de los entornos estrictamente nacionales, no es posible que México permanezca rezagado, es preciso tener presente que la globalización está íntimamente ligada con el acontecer humano (hechos políticos, económicos, sociales y geográficos).

Así no obstante que existen fronteras entre países, en la actualidad éstas parecen desvanecerse por el devenir humano. *Por ejemplo, a partir de 1993, se puso en práctica en Europa una comunidad sin fronteras interiores, en la que existe en la actualidad libre circulación de capitales, monedas y ciudadanos.*

A la luz de estos acontecimientos nos preguntamos. Las Empresas Privadas manejan estándares de calidad, metas, objetivos. El Sector Público ha quedado rezagado en modelos de administración, pues es claro que los sucesos políticos afectaran diversas políticas económicas de los países.

El ejemplo más claro, es como las instituciones de trabajo se encuentran en crisis, la coyuntura histórica que les dio origen se ha desvanecido y sus pilares se están derrumbando. La legislación laboral y la protección social se construyeron alrededor de un tipo único de trabajo, empleo asalariado, en torno a esta modalidad se erigieron los sistemas de *pensiones*, seguros de enfermedad, la jornada máxima de trabajo, *el salario mínimo*, los estatutos para la negociación colectiva, hoy sin embargo, las bases de estos sistemas se están colapsando. Hay que encontrar las respuestas a estas inquietudes, al igual que *a las generaciones pasadas* les toco diseñar el contrato de trabajo y de seguridad social del modelo de trabajo. Es dentro de este contexto, *que hoy nos corresponde* a nosotros pensar en la construcción de un México, moderno en el Sector Público para los años venideros...

JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN

El presente trabajo de Tesis; trata de presentar un panorama general de la implementación del modelo IWA 4 (International Workshop Agreement). como una herramienta de “Modelo de gestión de calidad para gobiernos locales” la calidad en la administración pública y en la ejecución y consecución de políticas públicas. y lo que repercute en el deterioro de las condiciones de vida de la población en México. Esta investigación tiene como objetivo general el demostrar la implementación de la directriz de la aplicación de la ISO/9001-2008 en el gobierno local sistemas de gestión de calidad la Norma IWA 4, la metodología utilizada fue asistir a conferencias, revistas electrónicas, y consulta de libros, que sirvieron de alguna manera, para realizar el trabajo de Tesis, para lo cual se divide en tres capítulos.

El primer capítulo.- Diversos estudios. Finanzas municipales, bases del gasto público, Así como política del Gasto, de ingresos municipales así como ingresos propios.

El segundo capítulo.- Antecedentes y algunas particularidades sobre calidad, antecedentes de la ISO 9000., concepto del desarrollo económico.

El tercer capítulo.- Metodología. Modelo de Análisis; EL IWA 4. Métodos Técnicas.

Se espera que esta investigación sirva como referencia a otras, o bien que de manera conjunta pueda ayudar a minimizar o erradicar los grandes problemas económicos que afectan no sólo al área de estudio de la Economía y del sector público. Si no que repercute en problemas sociales que van en deterioro de las condiciones de vida de la población, en su conjunto, que sirva o se implemente esta metodología como un programa integral y se logren las metas. ***“La Calidad en la Administración Pública: enfoque al modelo IWA 4”.***

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVO.

La identificación del problema a investigar y el planteamiento de objetivos generales y específicos representan una parte fundamental en el desarrollo de una investigación.

A continuación se presenta la interrogante principal que tratara de responder este trabajo y que considero que es el punto de partida del análisis de la aplicación y los resultados del modelo mencionado.

Identificación del problema.

La pregunta es la siguiente: *¿la aplicación del modelo IWA 4 representa un cambio en las prácticas administrativas de gobierno local y por ende en la ejecución y consecución de políticas públicas que conlleven a detonar el desarrollo social y la participación incluyente ciudadana?*

Este modelo propone la identificación de áreas críticas para desarrollar proyectos innovadores que permitan al municipio; ofrecer servicios de calidad, la adopción de mejores prácticas administrativas, evaluar estructuras y desarrollar la competitividad del municipio bajo estándares internacionales.

Objetivo General

Uno de los grandes retos a los que las sociedades se enfrentan en nuestros días, es la necesidad de desarrollar y mantener la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos e instituciones “governabilidad”. A este respecto los gobiernos municipales tienen la importante función de crear las condiciones mínimas que les permitan evaluar y potenciar

sus estructuras administrativas e implementar acciones para mejorar sus servicios que brindan a sus gobernados. Este nuevo enfoque del modelo IWA 4 considera al ciudadano como el centro del desarrollo de las instituciones de los tres ordenes de gobierno por lo que se plantea como ***objetivo general*** de esta investigación:

“Estudiar y analizar un enfoque a la implementación del Modelo IWA 4 para determinar los resultados en el logro de La Calidad en la Administración Pública. Que sirva y este orientado al impulso del desarrollo local y promueva la participación ciudadana...”

Objetivo Particular

Se reconoce que México vive en estos momentos un auge mayor de democracia y pluralidad, que a la vez demanda una mayor participación y observación ciudadana, los antiguos problemas de la administración pública deben superarse con decisión y eficacia.

Se debe crecer la gestión y evaluación de proveer a los ciudadanos de mejores posibilidades de condiciones de vida de la población, incorporando una visión integral y sustentable a la administración pública, hay que romper con el paradigma de sistemas obsoletos y tediosos y la precariedad de los servicios públicos.

Una economía competitiva, se caracteriza por altas tasas de crecimiento económico y la creación de empleos con remuneraciones. Para elevar la competitividad es necesario generar condiciones que aseguren un clima de negocio favorable y que permita a los consumidores acceder a bienes y servicios bajo condiciones de mayor equidad. Un factor fundamental que determina la competitividad es la productividad de la mano de obra, que

depende del capital humano, la tecnología empleada, la eficiencia de los mercados, el marco regulatorio, así como disponer de una infraestructura moderna. Por lo tanto el

objetivo particular es:

Determinar el nivel alcanzado de los resultados con la implementación del modelo IWA 4 en el logro de la promoción de la participación ciudadana en la toma de decisiones que afectan a la población general.

Hipótesis:

...“La implementación del modelo IWA 4 (modelo de gestión de calidad para los gobiernos municipales) requiere de la participación ciudadana para mejorar los servicios municipales que se ofrecen y para impulsar el desarrollo local”...

- *El sistema IWA 4 garantiza una mejor calidad en los servicios y promueve la participación ciudadana y en los actores económicos es un detonador del desarrollo económico.*

MARCO TEÓRICO

El avance de los procesos de democratización y descentralización con el consiguiente incremento de las funciones de las administraciones públicas territoriales, han obligado a los responsables políticos y técnicos a buscar enfoques y planteamientos apropiados para enfrentar los problemas y demandas crecientes de la población. Este hecho resulta obligado no sólo por la necesidad de ofrecer respuestas concretas y eficaces al conjunto de la población, sino por la insuficiencia o limitaciones de las políticas centralistas y sectoriales de los viejos enfoques asistencialistas de la política de desarrollo regional y de la política social. La estructura económica de un país, Es el resultado de la política empleada por el gobierno y la forma en que se ordenan, organizan y se enfocan a los principios de las actividades económicas de un país y aseguran el desarrollo. Modelo económico, nos referimos al conjunto de ideas y principios económicos que analiza la manera de cómo se deben ordenar y orientar las actividades económicas. Elementos de definición es una propuesta de las élites financieras y monopólicas de los países centrales que. pretende la reestructuración a fondo del sistema capitalista internacional. Mediante el regreso al Liberalismo Económico como camino idóneo para encarar la crisis. Se opone a la intervención directa del Estado en la economía propugna reformar, Los principios económicos del siglo XIX, tales como la fijación de precios, el libre juego de la oferta y la demanda, suprimiendo continuamente las medidas de protección económica internas, eliminan barreras arancelarias, precios controlados, impulsa la privatización de empresas, desregulación de relaciones comerciales.(apertura comercial)

Origen teórico la escuela Neoclásica cuyo máximo representante es el economista norteamericano Milton Friedman. Un modelo económico de la posguerra. Propuestas de políticas económicas, Restablecimiento del libre mercado. Mínima intervención del Estado en la Economía. Uso de políticas monetarias más que políticas fiscales. Estabilidad monetaria por encima del crecimiento y el bienestar social. Eliminación de proteccionismo al intercambio de mercancías y capitales. Reducción del gasto público improductivo (servicios públicos), privatización, contención de la inflación a partir de uno de sus componentes: el salario, *libertad en el intercambio externo, bajo el principio de la división internacional del trabajo.*

MARCO HISTÓRICO

México inicio un proceso de transformación de muchas prácticas e instituciones en la que basaba su estabilidad política y económica, durante el periodo de desarrollo Estabilizador, y luego en la evolución de la política económica del país, a partir del periodo de políticas macroeconómicas, *NEOLIBERALES* que son las implementadas durante los lineamientos de programa económico, en cada sexenio. (1988 – 2014).

A partir de los años 70^a muchas de las naciones industrializadas, con economías capitalistas registraron crisis con estancamiento, inflación desempleo, disminución de tasas de ganancias e inversiones. se trataba de una economía cerrada, altamente regulada y dependiente de la industria petrolera. en diversos casos, se atribuyó la crisis al excesivo gasto público, al paternalismo, y a la intervención estatal en la economía. Las constantes devaluaciones para mantener en equilibrio la balanza comercial.

Al iniciarse la crisis de 1982, la economía se caracterizaba por un déficit fiscal del sector público, lo que llevo a vender muchas empresas Públicas y a la descentralización el déficit que llevo al 17.6 %, una inflación del 60% y un déficit cuenta corriente que representaba un 4 % del PIB. En estas condiciones. México enfrento entre 1980 – 1982, un entorno externo adverso. La caída de los precios internacionales del petróleo y el incremento de las tasa de interés en el mercado internacional de capitales provocaron una suspensión temporal en el servicio de la deuda externa, y una contracción del gasto público. A partir de entonces la economía mexicana ha experimentado profundas transformaciones.

Los organismos internacionales imponían como condición para otorgar su apoyo financiero sanear las finanzas públicas, estabilizar la economía y reducir la participación del Estado en la actividad económica. La conjugación de estos elementos con las

circunstancias adversas del entorno internacional determino el cambio de la percepción de los agentes económicos sobre la viabilidad y permanencia del modelo económico, en suma este cambio condujo a la banca internacional a suspender los flujos de financiamiento externo. La crisis condujo a la reorientación de la estrategia de desarrollo, seguida hasta entonces, razón por lo cual el ajuste se orientó a eliminar los desequilibrios macroeconómicos que se produjeron entre 1971 - 1982, al mismo tiempo, las autoridades paulatinamente cambiaron las políticas, manteniendo un alto grado de regulación estatal, por medidas de desregulación, e incluyeron importantes reformas macroeconómicas tendientes a fortalecer el papel conductor del mercado.

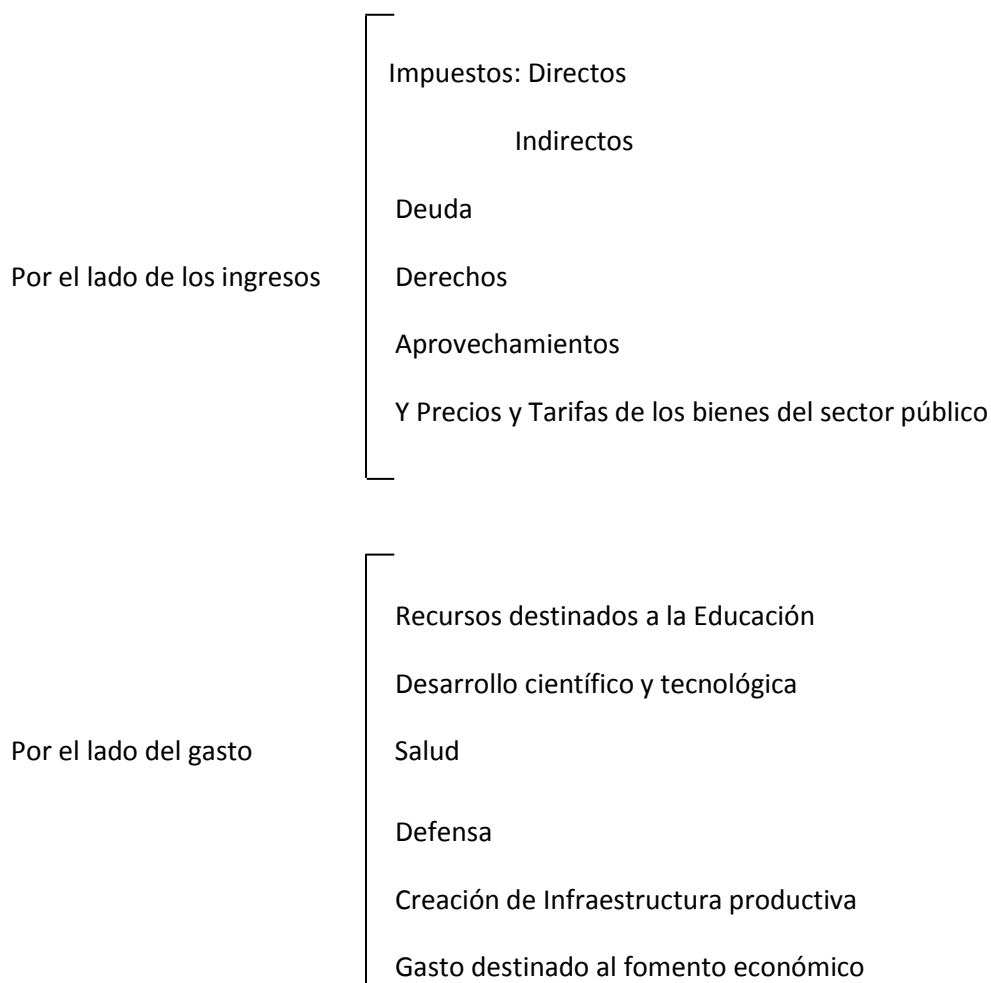
Este trabajo de tesis centra su análisis en revisar, y analizar la implementación del modelo IWA 4 un enfoque a la calidad en la administración pública. en el intento reciente por parte de los Gobiernos para conseguir credibilidad. La cantidad de problemas acumulados durante la administración pública donde cada tres años se reinventan gobiernos locales el proceso o proyecto es el de innovar a poner en marcha una lógica que sea la modernización del Sector Público, ofrecer servicios de calidad la adopción de mejores prácticas administrativas y desarrollar la competitividad bajo estándares internacionales.

A partir de la necesidad de incrementar el gasto público, para mejorar el nivel de vida de la población, el Estado debe iniciar un proceso de ajuste, surge cuando la economía enfrenta un déficit en la cuenta corriente de su balance de pagos que no puede financiar de manera sostenida. Así que se debe innovar en las practicas burocráticas, que se canalicen en ahorro, disminuyendo los pasivos del sector público.

CAPÍTULO 1

GASTO PÚBLICO Y SU CLASIFICACION

Por finanzas públicas se entiende el manejo de los ingresos y egresos del Estado a través del sector Público¹. Ello contempla todas las fuentes de recursos de las que dispone del sector público así como su canalización a diferentes partidas del gasto.



Las finanzas públicas constituyen un instrumento fundamental de la política económica.

¹ Otra definición de Finanzas Publicas la ofrece José Ayala “al señalar que son el conjunto de elementos que participan en la captación de recursos, administración de los mismos y gastos que realiza el Estado a través de las diferentes instituciones del sector público; comprende el manejo de los ingreso y gasto públicos”. en José Ayala Espino. Economía publica: una guía para entender al Estado, UNAM, 1997

El presupuesto de egresos de la federación PEF, es el instrumento principal para la planeación y ejecución.

Las finanzas públicas se complementan con otros instrumentos de política económica, como lo son la política cambiaria, monetaria y científica, Las finanzas públicas tienen relevancia económica ya que el Estado genera y administra porcentajes significativos del producto interno bruto y tiene un esencial componente político porque las decisiones del Estado se gestan y ejecutan.

La conducción sana de éstas conlleva a la ejecución de los siguientes objetivos:

- Propiciar el crecimiento económico
- Alentar el ahorro y la inversión
- Estimular la creación de empleos
- Consolidar la estabilidad de precios y la tasa de interés
- Promover la competencia en el sector privado
- Aumentar la eficiencia, eficacia y calidad en la asignación de recursos
- Garantizar el aparato productivo, el abasto de insumos
- Elevar la calidad de vida de la Población.

En el presente trabajo se analizara el Gasto público y su disminución que da como resultado el deterioro en la calidad de vida de la población.

Gasto Público.- es el conjunto de erogaciones que efectúan las entidades gubernamentales (Gobierno Federal, Estatal y Municipal, incluidos el sector paraestatal así como los poderes legislativo y judicial). En el ejercicio de sus funciones.

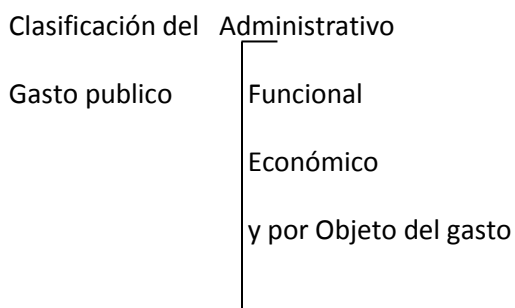
También es preciso indicar que no hay una definición única del gasto público y varia a según sea el caso y el propósito.

La definición más aceptada es: el gasto hecho por los departamentos gubernamentales

en bienes y servicios, directamente a través de subsidios. La definición más convencional de los gastos públicos es de carácter jurídico.

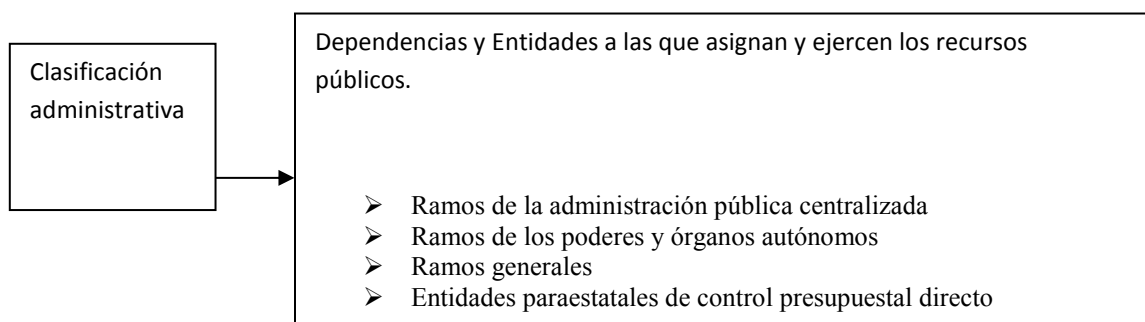
El gasto público es una erogación nacida de la voluntad estatal por emanar de un órgano o de institución de carácter estrictamente público.

Para el estudio del gasto público existen una clasificación que toma en cuenta diversos tipos de principios, tales como la obligatoriedad, los rendimientos, la forma de presentación del presupuesto, que tiene por objeto facilitar su manejo y control administrativo.



Clasificación Administrativa del Gasto.

Esta clasificación define al ejecutor o administrador directo de los recursos públicos y los organiza a través de ramos presupuestales. Identifica a todos los ejecutores del gasto, muestra cuanto se asigna a diferentes instituciones y organismos y empresas que forman parte del gasto. Tiene como finalidad establecer un sistema de control previo y administrativo de los gastos públicos, ubica a los ejecutores directos del gasto que utilizan los recursos para adquirir insumos y factores para producir bienes o servicios, y llevan a cabo los programas y proyectos del gobierno federal.



Clasificación funcional del Gasto.

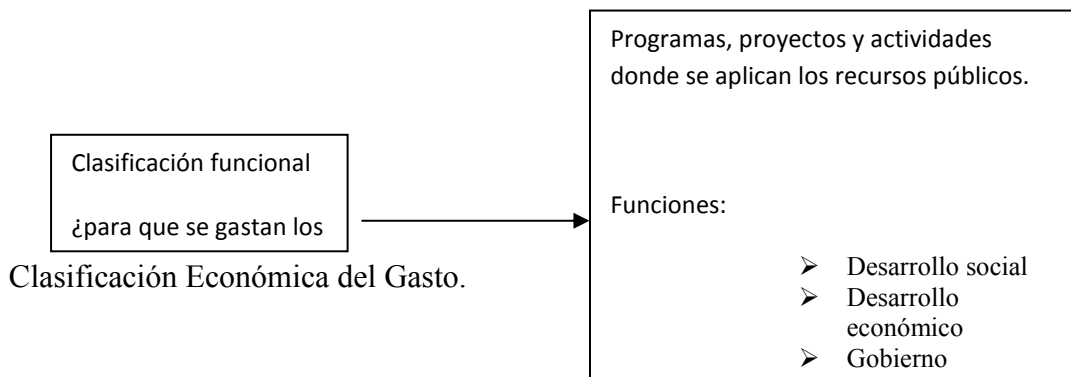
Esta clasificación agrupa los gastos por función y subfunción de acuerdo con el destino que tendrán, su objetivo es presentar una descripción que permita informar sobre la naturaleza de los servicios gubernamentales y la proporción que se destinan a cada tipo de servicios. También refleja los objetivos y prioridades de inversión y desarrollo del gobierno federal, nos muestra que o cuantos recursos se asignaran para llevarlos a cabo.

La clasificación funcional agrupa las erogaciones de acuerdo con el destino de los recursos de los tres apartados básicos: las de desarrollo social, económico y de gobierno

Se basa en los actos realizados por las autoridades públicas y en qué, y quienes reciben el beneficio del gasto. Esta clasificación identifica el gasto según el fin para que se realizó el gasto concreto.

A partir de 2003 con la nueva estructura programática se consideran 21 funciones: de éstas 17 se agrupan en gasto programable, cuatro en el gasto no programable. Las funciones se dividen en tres grupos:

1. Funciones de desarrollo social
2. Funciones de desarrollo económico
3. Funciones de gobierno



La clasificación económica identifica cada renglón del gasto según su naturaleza económica y objeto, en gastos corrientes y de capital. Esta distribución permite medir la influencia que ejerce el gasto público sobre la economía. Muestra el tipo de demanda que realiza el sector público en bienes y servicios indispensables para el funcionamiento de la administración o la producción. Esta clasificación tiene por finalidad ofrecer un conocimiento más amplio del impacto y la influencia del sector gubernamental tiene en el desarrollo económico de un país, así como a que sectores contribuyen y en que escala.

La organización de las naciones unidas (ONU) utiliza y recomienda la siguiente clasificación:

A) Gasto corriente: son los gastos que realiza el Estado para cubrir su funcionamiento normal. En general incluye los gastos para la administración pública, tales como administrativos, de mantenimiento, gastos de justicia, la policía, la defensa y la marina, así como los intereses de la deuda pública, se incluyen los pagos al factor trabajo, al factor capital y por la adquisición de bienes y servicios generales.

Y se subdivide en gastos bilaterales y gastos unilaterales.

Gastos bilaterales.- es la compra de bienes y servicios proporcionados por los agentes económicos

Gastos unilaterales.- estos gastos los realiza el gobierno internamente agregando las obligaciones como lo son las transferencias de recursos que se llevan a cabo entre las mismas instancias o dependencias para cubrir compromisos como: intereses de la deuda pública, pensiones, etc.

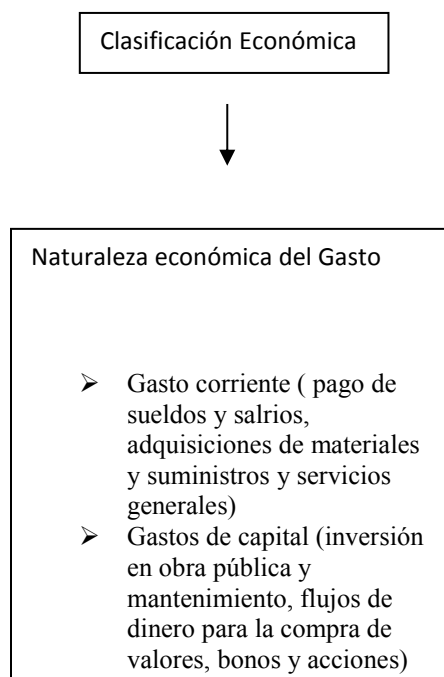
B) Gastos de capital: son aquellos gastos que el sector público realiza para cubrir algunos tipos de inversión que el sector privado no lleva a cabo por corresponderle a actividades de carácter social o comunitario.

La inversión pública se realiza en rubros relativos a comunicaciones y transportes, energía e irrigación, agricultura, defensa, educación y bienestar social.

Los gastos de capital se subdividen en:

Gastos de capital.- es la formación bruta de capital fijo en donde se encuentran los recursos necesarios para la realización de obras de infraestructura, adquisición de maquinaria y equipo y todos los gastos que contribuyan a la formación de capital además de la variación de existencias donde están incluidos los créditos destinados a la compra de títulos, valores, concesiones de préstamos y depósitos.

Transferencias de capital.- incluye los créditos para financiar operaciones de capital, es decir, productivos sin contrapartida directa por parte de algunos receptores, incluyen también las aportaciones a instituciones de seguridad social.



Esta clasificación se utiliza para medir, anticipar y evaluar el impacto del gasto en las variables macroeconómicas cuando se agregan las compras gubernamentales en gasto corriente, gastos de capital, subsidios y transferencias.

De esta forma se conoce como varían os componentes de las cuentas nacionales, como el consumo inversión, gasto de gobierno y la balanza comercial, una vez que el gasto corriente impacta el nivel de empleo y a su vez el nivel de consumo. Y por ende una disminución en el gasto público ocasiona o es determinante en el deterioro en la calidad

El cuál es el tema central de este trabajo.

Clasificación por objeto del gasto.

Esta clasificación cuenta con un listado ordenado, homogéneo y coherente que permite identificar los bienes y servicios que el gobierno federal demanda para desarrollar sus acciones, es decir, describe a través de capítulos, conceptos y partidas la demanda del gobierno federal.

De acuerdo a la SHCP, los capítulos constituyen un conjunto homogéneo y ordenado de bienes y servicios requeridos por el gobierno federal, para la consecución de sus objetivos y metas. Esta agrupada en nueve capítulos.

- 1000 servicios personales: son las remuneraciones del personal civil y militar así como cuotas y aportaciones a favor de instituciones de seguridad social.
- 2000 Materiales y suministros: los conforman todas las acciones destinadas a la adquisición de insumos que se requieren para las actividades administrativas y productivas.
- 3000 Servicios generales: se destina para cubrir el costo de servicios que se contraen con particulares o instituciones del sector público, para desarrollar las actividades del sector público.

- 4000 Subsidios y transferencias: zona las asignaciones que en forma directa o indirecta destina la administración pública centralizada a sectores social y privado a organismos y empresas paraestatales y a las entidades federativas.
- 5000 Bienes muebles e inmuebles: se destina a la adquisición de toda clase de muebles e inmuebles que se requieran.
- 6000 Obras públicas: son las asignaciones destinadas para la creación de infraestructura física que contribuyen a la formación bruta de capital del país.
- 7000 Inversión financiera, provisiones económicas, ayudas erogaciones y pensiones, jubilados y otros: son erogaciones con fines de fomento y regulación crediticia y monetaria.
- 8000 Participaciones de ingresos federales: agrupa las asignaciones previstas en el presupuesto de egresos de la federación destinadas a cubrir parte de los ingresos federales.
- 9000 Deuda pública: destinadas a cubrir obligaciones por conceptos de deuda pública interna y externa, incluye también los adeudos de ejercicios fiscales anteriores.

Por su parte los conceptos constituyen un subconjunto ordenado producto de la segregación de bienes y servicios contemplados de cada capítulo, para la identificación de los recursos y su relación con los objetivos y metas programadas. La clasificación por objeto del gasto está muy vinculada a la clasificación administrativa, funcional y económica. A la administrativa porque refleja los gastos de cada dependencia y entidad. A la funcional porque relaciona las asignaciones con los resultados esperados a través de los programas establecidos y con la económica porque hace la distinción del gasto corriente o de capital.²

En términos generales, la política del gasto público debe contribuir a la estabilidad y crecimiento económico manteniendo un equilibrio entre sus ingresos y egresos. Además debe contribuir a mejorar la distribución del ingreso mediante programas específicos para los grupos de población más vulnerables para que estos puedan acceder a servicios de

² A la clasificación económica, establece la separación de gasto corriente y de capital, sin embargo a la clasificación por objeto del gasto le corresponde establecer los criterios generales para su ejecución. Abelardo Anibal Gutierrez Lara. Carlos Javier Cabrera adame. Rubén Antonio Miguel. Principales Indicadores Financieros Y del sector externo de la Economía Mexicana. Ed. facultad de Economía UNAM 2005 pág. 38

salud, educación y nutrición y una remuneración digna. Otro objetivo es realizar obras de infraestructura para impulsar y promover las distintas actividades productivas que consoliden un desarrollo nacional y regional más armónico y agradable, lo que ahora se empeñan en decir, y utilizar el término “un desarrollo sustentable”.

CAPÍTULO 1.1

POLÍTICA DEL GASTO PUBLICO

El gasto público influye en el crecimiento económico. Existe una relación estrecha entre el intervencionismo estatal y el crecimiento, argumentando que una actividad estatal de magnitud importante elevará la tasa de crecimiento de la economía. La intervención del Estado en la corrección de fallas de mercado y en la estabilización económica, ayuda a un mejor desempeño económico, que no ocurriría si el gobierno se hubiese abstenido de participar. Para otros analistas la intervención intensa del gobierno limita las posibilidades de crecimiento económico o incluso lo disminuye.³

Por lo tanto la política de gasto público es un elemento macroeconómico importante para estimular la producción, empleo, acumulación de capital, ahorro interno etc. Por lo cual debe manejarse o administrarse de acuerdo con las circunstancias políticas, institucionales y operativas que se presentan.

Asu vez el crecimiento está influido por la composición del gasto, desde determinados tipos de gasto que pueden tener una mayor aportación al crecimiento. Proveer la infraestructura para facilitar la inversión privada, operaciones y mantenimiento que garanticen la infraestructura pública permanezca en funcionamiento, servicios educativos que incrementen el capital humano, servicios de salud que inciden en una mayor productividad

³ José Ayala Espino, Economía Publica: una guía para entender al Estado, UNAM, México 1997.p157

del trabajo y una estructura administrativa y legal en general que sostenga una economía cada vez más compleja, la cual podría incrementar la oferta efectiva de capital y trabajo, y de esta forma promover el crecimiento de la economía y elevar el nivel de vida de la población.

Sin embargo el gasto en apariencia menos productivo, en defensa por ejemplo, puede proveer de estabilidad política y social que también es necesaria para el crecimiento, y la reducción del gasto podría ser contraproducente.

El gasto público en su composición más que en el tamaño del gasto es el factor que contribuye al proceso de crecimiento⁴

El gasto público en desarrollo económico es el orientado expresamente para propiciar el desarrollo, ya que el mercado por si sólo no garantiza la consecución de las metas de eficiencia económica, crecimiento, estabilidad macroeconómica y reducción de la pobreza.

El gasto público desempeña una función de importancia crítica en el proceso de desarrollo, mediante el gasto, el Estado preserva y proporciona la identidad nacional, proporcionando la infraestructura para el desarrollo, influyen tanto en el crecimiento económico como en la distribución de los beneficios de éste y proporciona servicios sociales para atender las necesidades básicas de la población, elevando su nivel de vida.

Conforme a los objetivos delineados en el plan nacional de desarrollo.

La política del gasto público se debe orientar a apoyar la reactivación económica en dos ejes fundamentales; la primera que su nivel y financiamiento propicien la estabilidad de las variables macroeconómicas. y la segunda que su composición y orientación representaran

⁴ Ibid., pg.158

un impulso a la inversión pública y apoyo al campo .Sus objetivos centrales de la política del gasto público son:

- Contribuir al logro de las metas macroeconómicas contenidas en los criterios generales de política económica
- Aumentar el gasto en desarrollo social, especialmente en los renglones de salud, educación y combate a la pobreza extrema
- Incrementar la inversión en sectores estratégicos.
- Elevar la calidad y efectividad del gasto.

El Estado había considerado que debía actuar, para contribuir al crecimiento económico, mediante políticas orientadas a estimular la producción y el consumo, así mismo a proteger el empleo. De tal manera que durante décadas absorbió empresas en crisis, subsidio la producción y el consumo, protegió a industrias ineficientes, creando barreras aduanales e impidió la libre determinación de precios por el mecanismo de la oferta y la demanda.

Con la crisis de 1982 se empezó a cuestionar el papel activo del Estado, se consideró que el resultado de la intervención del Estado en la economía dio como origen la crisis, entonces cobro fuerza una estrategia que proponía reducir al mínimo las funciones económicas del sector gobierno en beneficios del sector privado y del mercado.

El nuevo modelo de desarrollo se inspiró en una teoría neoliberal, su principal propuesta fue la del libre mercado y la reducción de la intervención estatal como alternativa para alcanzar el equilibrio (en la década de los ochentas estaba en boga este discurso a nivel mundial) se pensó que los mercados se ajustaban de una forma rápida y eficiente a las perturbaciones por lo que consideraban que el gobierno apenas tiene papel alguno. Veintisiete años después respondemos a esta cuestión: En las economías la producción y la distribución de bienes recae en el sector privado más que en el sector público.

Un principio económico afirma que este tipo de organización asigna eficientemente los recursos, entonces surge la pregunta porque el Estado juega un papel importante, aclarando este punto los intervencionistas del papel que desempeña el Estado afirman que como los mercados se ajustan lentamente, puede haber largos periodos de desempleo y los gobiernos pueden restablecer el pleno empleo en la economía más de prisa que el mercado por sí solo. Es por esta razón que el Estado realiza una política económica, es decir un conjunto de acciones que aplica de manera sistemática con el fin de impulsar los procesos de producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Por lo tanto, la economía de un país, además de que tiene el compromiso de no estancarse, debe crecer al ritmo de crecimiento de la demanda social de bienes y servicios determinados por el crecimiento de la población, el aumento de los niveles de consumo de la misma y los requerimientos del propio sistema económico para cumplir con su función de producción y circular de bienes.

El proceso de privatización que continua hasta la actualidad ha pasado por tres etapas: Primera etapa: Entre 1982 y 1988 se privatizaron muchas empresas paraestatales pero no fueron afectadas todavía las más importantes. En estos años se desincorporan 743 entidades del gobierno pero el impacto económico fue escaso, las ventas ascendieron solamente a 500 millones de dólares y las empresas privatizadas representaban solamente 2.1 por ciento del Producto Interno Bruto del sector público. Estas empresas fueron adjudicadas en 93 % a empresarios mexicanos y en 7 % al capital extranjero. Segunda etapa: Fue de 1988 a 1994, en éste periodo se privatizaron las empresas más importantes del gobierno, como teléfonos, bancos, siderurgia, minería, ingenios azucareros, carreteras, entre otros Tercera etapa: Es la actual desde la última fecha mencionada, en la cual la determinación del proceso de privatización avanzó hacia la seguridad social (sistema de

pensiones), el transporte urbano en la capital (Ruta-100), ferrocarriles, aeropuertos, y pretenden seguir con la venta de la industria eléctrica,(decreto de extinción de luz y fuerza 11 octubre 2009) y mexicana de aviación del patrimonio cultural de la nación, el derecho a la educación y muchos más.

En 1982, cuando inició el proceso y modelo económico neoliberal, existían 1,155 entidades públicas, en 1996 quedaban 195. Las empresas paraestatales de propiedad mayoritaria del gobierno, en 1982 eran 744, en 1996 solamente eran 97. Con el proceso de privatización se ha incrementado acentuadamente la concentración del capital. Únicamente 600 consorcios empresariales concentran la riqueza del país, acaparan 80 por ciento del comercio exterior, reciben la mayor parte del financiamiento, tiene apoyos gubernamentales, son los privilegiados del sistema y la mayoría cuenta con participación extranjera en su capital, según datos de la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA). El gobierno ha sostenido que es necesario desincorporar dichas empresas, debido a la incapacidad de generar recursos, por no ser autosuficientes y ser un alto costo para el gasto público. Desde el gobierno esta política se llama "cambio estructural de la economía", para la construcción de un modelo eficiente, competitivo y que genere crecimiento, (pero no mencionan desarrollo porque no son lo mismo, el desarrollo es; y se refiere al crecimiento acompañado de cambios en la distribución del producto y en la estructura económica, un mejoramiento en el bienestar económico para los más pobres, una disminución en la participación de la agricultura en el producto y un incremento en la actividad industrial y de servicios aumento en los niveles educativos y la capacitación y la fuerza de trabajo para la sociedad en su conjunto. el crecimiento económico se refiere al incremento de la producción o el ingreso per cápita usualmente medido por el PIB se refleja

en la infraestructura del país la cual está en manos de la iniciativa privada). Dentro de los objetivos específicos del programa de privatización están:

- Fortalecer las finanzas públicas: Pero lo que se ha fortalecido, son las finanzas privadas, lo cual podemos comprobar con el rescate de las grandes empresas, de los bancos, el rescate de las carreteras, entre otros, (en estos días se inició ya una segunda etapa del programa del rescate carretero, lo que implica la conversión de 87 mil millones de pesos de deuda de las autopistas a Unidades De Inversión, según dijo el titular de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte -SCT). Se anunció el nuevo proyecto del Aeropuerto ciudad de México.
- Concentrar los recursos estatales en áreas estratégicas: Pero lo que nosotros percibimos es la concentración de dichos recursos en unas cuantas familias, en unas cuantas empresas y en el partido de estado. (esto es la distribución de la riqueza)

También lo podemos constatar con el PROGRESA, ahora SIN HAMBRE, 68 Y MAS, MADRES SOLTERAS, mediante el cual se le va a dar ayuda económica a los más necesitados de todo el país (los pobres extremos), hasta finalizar el actual sexenio, tal ayuda se hace llegar a un gran costo, ya que a los lugares y poblados de difícil acceso, se hace llegar. La ayuda tiene como finalidad, el de comprometer a toda la población junto con su sufragio para las elecciones federales, a favor del partido en el poder. Se ha vuelto esto un botín político, “una compra de necesidades”

- Eliminar el subsidio: Se elimina el subsidio a empresas públicas, pero se rescatan a los bancos con más 650 mil millones de pesos (FOBAPROA), lo cual ahora asciende aproximadamente a más 800 mil millones de pesos con el IPAB; (esto se le conoce como la socialización de las pérdidas y la privatización de las ganancias)es decir, cada uno de los mexicanos carga con una deuda más de aproximadamente 6 mil pesos, aparte de la deuda interna y externa por la cual se van a pagar de intereses próximamente cerca de 5 mil millones de dólares es decir 50 mil millones de pesos.
- Aumentar la productividad: Ésta no se ha aumentado, porque la productividad y eficiencia se da con la mejora en la calidad de los bienes y servicios, lo cual en nuestro país no pasa, hay empresas privadas que ofrecen bienes y servicios que son insatisfactorios y caros (por ejemplo TELMEX ha mejorado pero es excesivamente caro, y PEMEX tiene disposición oficial de aumentar el 1% del valor de la gasolina cada mes, medida que fue implementada desde el anteriores años, aprtir del presente año en curso solo se hace el aumento gradual).

Lo que en verdad se necesita para que todas las empresas públicas sean rentables y productivas, es transparentar los recursos públicos, y eliminar todas las prácticas burocráticas, clientelares, corporativas y de corrupción, que existen en las instituciones en el ámbito de los administradores, y funcionarios titulares y encargados de administrar las empresas públicas.

Comparativa entre la eficiencia del sector público y la del privado

Existen algunas pruebas de que el Estado es en promedio, menos eficiente que las empresas privadas en la prestación de servicios. El análisis de las decisiones sobre los precios lleva implícitas consideraciones tanto en la eficiencia como con la distribución.

Causas de la ineficiencia del sector público.

Están relacionadas con los incentivos y con las restricciones tanto individuales como organizativas, tienen poco incentivos para maximizar la productividad y un entorno de competencia limitada.

Las empresas estatales se diferencian de las privadas en varios aspectos: mientras que las empresas privadas maximizan sus beneficios, las estatales pueden buscar otros objetivos, suele sujetarse a restricciones presupuestarias y a una reducida competencia y a restricciones de políticas laborales por los sindicatos

Diferencias individuales. Muchas de estas diferencias repercuten de inmediato en los individuos, como estos no pueden ser despedidos ni retribuidos por su buen rendimiento a comparación de las empresas privadas

La conducta burocrática.- normalmente tiene varias características, es que los funcionarios no cobren más si aumenta su eficiencia, tratan de maximizar el tamaño de su burocracia; si la elasticidad de la curva de demanda de su servicios es menor que uno, reduciendo la eficiencia, pueden aumentar de hecho el gasto total de su organismo.

La estructura de incentivos, las recompensas por el buen funcionamiento, a menudo reenumeradas y los castigos por mal comportamiento despidos, constituyen el método más eficaz para ajustar los incentivos, el sector público tiene problemas para idear incentivos que parecen enormes dentro del sector público.

Procedimientos burocráticos y aversión al riesgo.- el deseo de los burócratas de aumentar su presupuesto parece explicar numerosos aspectos de la conducta burocrática, otros pueden atribuirse mejor a otro de los importantes incentivos de los funcionarios, aunque sus sueldo puede no estar relacionado estrecha y directamente con su rendimiento.

Un funcionario puede exonerarse de la responsabilidad de sus errores siguiendo determinados procedimientos burocráticos, que garanticen que todas sus acciones son revisadas por otros, decimos que es reaccionario a tomar riesgos. Hay otros dos factores, en primer lugar los costos que se incurren realizando actividades que carecen de riesgos no recaen sobre propios funcionarios si no sobre la sociedad.

En segundo lugar, la existencia general de unas rutinas establecida que deben seguirse y que consisten en que todas las propuestas deben ser aprobadas por varias personas distintas, es decir los funcionarios no gastan su propio dinero, sino recursos públicos.

La conducta creciente del Estado en la producción, actualmente existe debates de que no debe intervenir en la producción de bienes y servicios, sino existen los criterios para la organización basado en resultados.

A modo de conclusión para lograr la eficiencia en el sector público, con respecto al servicio de la burocracia, por lo mismo debe ser de la más alta calidad y eficiencia.

El sector público deberá revisar habitualmente y con la intervención del sindicato: la planeación, distribución y reestructuración de las actividades laborales, con la finalidad de evitar el trabajo obsoleto y burocratizado, creando nuevas técnicas de trabajo que motiven y despierten el interés del trabajador en sus funciones encomendadas.

La calidad en el trabajo tiene dos aspectos: el subjetivo y el objetivo. El subjetivo es la importancia que el trabajador da a la solución y desahogo de los asuntos a su cargo.

El objetivo es la estimación que el Gobierno da al trabajo realizado, tomando en cuenta las condiciones e implementos de trabajo, la conducta ética, honestidad y responsabilidad, rapidez, pulcritud, presentación aplicación de los conocimientos y la buena disposición en la realización de sus labores. Esta estimación hecha por el gobierno, se considera parte de la teoría que analizamos en este capítulo que constataba en el otorgamiento de estímulos y recompensas a sus trabajadores.

Hay que tener claro que las empresas públicas no son empresas del gobierno, tampoco de los tecnócratas que pueden vender o cerrar a su voluntad. Son empresas de la nación, son

empresas de todos los mexicanos, de todos los que vivimos en este territorio, no de unos cuantos que creen disponer de ellas.

Debido a estas malas, y equivocadas medidas y decisiones, hay que acotar y limitar las facultades del ejecutivo en su manejo. Tenemos que lograr que en verdad sea el Congreso de la Unión quien decida la venta o desincorporación de tales empresas. Como representantes legislativos basándose en mecanismos de consulta como el plebiscito, o el referéndum, en los cuales participe toda la población.

Lo que se necesita, es dar mayor capacitación y adiestramiento a todos los que laboran en dichas empresas públicas, para crear una verdadera educación y filosofía laboral de desarrollo y crecimiento social.

Hay que implementar nuevas medidas en el ámbito laboral, ya que si se tiene un sector laboral más eficiente, entregado y con disposición de servicio, no habría necesidad de vender los servicios básicos e indispensables para la población, los cuales al venderlos y privatizarlos encarecen.

Abrir el mercado o dejar al libre juego de la oferta y la demanda, los precios de los bienes y servicios, a merced de las grandes transnacionales o multinacionales, (que forman monopolios o trust), ha dado como resultado lo que hemos palpado, la crisis y miseria en la que todos los mexicanos vivimos (hay más de 50 millones de pobres).

Con la transformación del papel del Estado dentro de la economía de nuestro país y las privatizaciones, la actividad del Estado se ha visto reducida. Pero también se han visto reducidos los ingresos, los salarios

Cuadro 1

Salarios Mínicos en México			
Áreas Geográficas			
	A	B	C
2000	37.9	35.1	32.7
2001	40.35	37.95	35.85
2002	42.15	4.1	38.3
2003	43.65	41.85	40.3
2004	45.24	43.73	42.11
2005	46.8	45.35	44.05
2006	48.67	47.16	45.81
2007	50.57	49	47.8
2008	52.59	50.96	49.5
2009	52.59	53.26	51.95
2010	54.8	55.84	54.47
2011	59.82	58.13	56.7
2012	62.33	60.57	59.08
2013	64.76	61.38	NP
2014	67.29	63.77	NP
2015	70.10	66.45	NP

Fuente: Comisión Nacional de los Salarios Mínicos

NP: no proporcionado

Área geográfica	Pesos
Zona "A"	\$70.10
Zona "B"	\$68.45

La ciudad de México pertenece a la Zona “A”(el mínimo oscila en promedio, para el año 2015 entre los \$70.10 pesos diarios),va en deterioro de la calidad de vida y el bienestar social de la mayoría de la población.

Al privatizar o desincorporar las empresas públicas se dan fuertes y masivos despidos de los trabajadores. Son violados los contratos colectivos y se implementan contratos individuales temporales (de uno o tres meses), contrarios a la ley en la materia, ya que no contemplan prestaciones, ayuda y beneficios para el trabajador y su familia.

Por todo esto y más errores económicos se han agudizado las contradicciones sociales y laborales. Todo absolutamente todo, se lo debemos aplaudir a la política neoliberal y elitista aplicada por el partido de estado A partir de esto, y, con el fin de combatir, el sobreendeudamiento público la ineficiencia productiva y el paternalismo estatal se tomaron diversas medidas:

1. Se privatizaron, cerraron y agruparon empresas paraestatales: de 1,115 que el Gobierno operaba en 1982 en mayo de 1993 quedaron solo 213 y para 1996 solamente quedaban 195
2. Se contrajo drásticamente el gasto público en 1982 equivalía al 44.2 % del PIB y para 1988 al 37.6 % , para 2002 es del 23.7 % se redujo la proporción del gasto social

3. Disminuyeron los subsidios a la producción y el consumo lo que se tradujo en el aumento de precios de gasolina, el azúcar, la electricidad, transportes y teléfonos entre otros bienes y servicios
4. Se redujo el número de productos sujetos a control de precios.
5. Aumento la tasa de desempleo subió de 4 a 8 por ciento.



Conferencia: Salarios Mínimos, Impartida por catedráticos de la UNAM. Al centro Lic. Miguel Ángel Jiménez V. Ciudad de México 10 de octubre 2014.

CAPITULO II –

PARTICULARIDADES SOBRE CALIDAD. ANTECEDENTES NORMA ISO 9000.

El gobierno local y la calidad del desarrollo, el desarrollo alcanzado por los niveles de bienestar de los individuos, en este sentido se afirma que ha existido una amplia discusión sobre el concepto de desarrollo y crecimiento y las formas de medirlo y evaluarlo⁵ habría que señalar y tener en claro estos dos conceptos:

Crecimiento económico.- se refiere al incremento de la productividad o el aumento del ingreso per cápita usualmente medido por el PIB. Desarrollo económico.- se refiere al crecimiento económico acompañado de cambios en la distribución y en las estructuras económicas en un mejoramiento en el bienestar económico de los más pobres, una disminución en la participación de la agricultura en el producto y un incremento en la industria y servicios, aumento en los niveles educativos y la capacitación.

Incluir en la evaluación de los resultados del funcionamiento de los sectores productivos, sobre las acciones de gobierno y su impacto en la sociedad civil. El paradigma de desarrollo endógeno, es una de las propuestas de la teoría territorial del desarrollo que está orientada a vincular el desarrollo con la acción pública para mejorar áreas rezagadas⁶. Esto se puede afirmar que el objetivo del desarrollo endógeno, es alcanzar el bienestar económico, social y cultural de la sociedad o comunidad en su conjunto con la participación activa de la población, es utilizar el potencial endógeno recursos humanos, económicos, institucionales y culturales), para mejorar las condiciones de vida⁷.

⁵ Véase Revista de Expertos en la Calidad en la Administración Pública n°10 Año 2012

⁶ Fridman.J. y Weaber. "Territory and Función" Londres 1979

⁷ Martines Pelligrini "Gestión y Política Pública.Colegio de la Frontera Norte México. 2008 p 149

Con relación a la corriente sobre el desarrollo humano, el objetivo básico del desarrollo es crear un ambiente propicio para que las personas disfruten de vidas largas, saludables y recreativas. El desarrollo consiste en expandir las oportunidades, a las que las personas tienen acceso. Con base en lo anterior podemos afirmar que la calidad de vida de los ciudadanos depende del nivel de competitividad del país, ya que este obliga a mantener estructuras sociales y empresariales eficaces y eficientes y, por lo tanto, a poder asumir el



efecto de la globalización, minimizando las distorsiones estructurales y manteniendo y mejorando el tejido industrial y social, y con ello el bienestar de los

LOS Conferencia: La calidad en la

Administración Pública Para la Construcción de un Buen Gobierno. A la Izquierda Dr. Rogelio Rodríguez. Celebrada en ciudad de México Agosto 2012.

ciudadanos. En este sentido, la competitividad como país, debe entenderse como la suma de la competitividad de los sectores privado y público, ya que de la misma forma generan riqueza, también hace falta servicios públicos eficientes que complementen al sector privado y faciliten las infraestructuras donde puedan florecer las inversiones. El tema de calidad y sus herramientas se insertan como un elemento fundamental para generar en los distintos niveles de gobierno, la oportunidad de contar con una mejor Gestión de Calidad, para dar respuesta a las demandas sociales, que permitan dar un salto cuántico dentro de las estructuras de gobierno, superando así los modelos burocráticos, que han permanecido los vicios durante muchos años en la administración pública en México.

Por ello la calidad y la excelencia, se han convertido en un factor crítico de éxito ya que sirven para orientar los recursos tanto privados como públicos.

Definición de calidad. El diccionario tiene muchas definiciones de calidad, una definición breve que tiene mucha aceptación es: “la calidad es la satisfacción del cliente.” Adecuado para el uso es una buena definición alternativa. Aunque esta definición tan breve tiene un punto central, debe desarrollarse para proporcionar una base para la acción.

La calidad es un concepto complejo: es un valor cuya apreciación se hace por los clientes, es un valor compuesto, es un valor que cambia con el cliente. La calidad se ha convertido en una palabra clave en los intercambios cliente- proveedor. La palabra calidad se emplea con frecuencia en el lenguaje cotidiano algunas expresiones son las siguientes:

Forma de bueno o malo., ejemplo “vino de mala calidad”

De superioridad, excelencia., “esta de lujo de calidad”

Forma de ser moral o intelectual., buena o mala “un hombre de gran calidad”.

En el dominio de productos industriales y de productos de consumo, la palabra calidad se utiliza en dos vertientes. Ejemplo “este reloj era de muy mala calidad”, lo que significa que con el tiempo ha dejado de funcionar. Por citar otro ejemplo “la calidad de la cámara del celular para sacar foto no es muy buena”, lo que significa que no es adecuado para ese uso.

Para saber lo que quiere decir en el campo de producto y de servicios que producen las empresas privadas, como públicas: que producen las empresas y que se ofrecen a los clientes, la única palabra disponible es “calidad.” Por lo que habría que definir de manera precisa el sentido de ésta, de ahí que fuera el objetivo de la norma ISO 8402 del 15 de junio

de 1986, que oficializo una definición ya aceptada desde hace mucho tiempo por los cualificadores. Es una definición precisa que relaciona un producto con su uso y por consecuencia con la satisfacción del cliente que lo utiliza.

DEFINICION DE LA CALIDAD

NORMA INTERNACIONAL ISO 8402 DEL 15/06/86

“Conjunto de propiedades y características de un producto o de un servicio que le confieren la capacidad de satisfacer las necesidades expresadas o implícitas”

La calidad de un producto/servicio está constituido por el conjunto de sus características aspectos apreciables por el cliente, que satisfacen a sus exigencias por un precio.

La calidad diseño, debido a la definición

+ La calidad fabricación, debida a su realización

La calidad de su funcionamiento, debido a sus servicios

Satisfacción total del cliente

Los empleados de una organización tienen opiniones, creencias, tradiciones y prácticas que conciernen a la calidad. Se llamara a esto cultura de calidad de la empresa. Adquirir y entender esta cultura debe ser parte de la evaluación de calidad de la organización.

Los estándares ISO 9000, proporcionan criterios mínimos para un sistema de calidad, estos documentos proporcionan alguna seguridad a clientes potenciales de que una organización certificada, puesto que cumple con los estándares tiene, de hecho, un sistema de calidad adecuado.

Administración de la calidad. Es el proceso de identificar y administrar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad de una organización. Una manera útil para ilustrar los elementos básicos de la administración de la calidad, es trazar una paralela a una función bien establecida, específicamente la de las finanzas. La administración financiera se logra mediante el uso de tres procesos administrativos: planeación, control y mejoramiento. Estos mismos procesos se aplican a la calidad. Los tres procesos financieros proporcionan un enfoque metódico a las finanzas; los tres procesos de calidad proporcionan un enfoque metódico a la calidad.

ANTECEDENTES NORMA ISO 9000

Desde hace muchas décadas Europa, se ha preocupado por estandarizar servicios, productos, procesos y muchas otras cosas. Las primeras señales fueron las unidades dimensionales, a partir del sistema métrico decimal que evolucionaron hasta lo que hoy conocemos con el nombre de sistema internacional. Ejemplo pascal que es la unidad de medida de presión. La estandarización a nivel mundial del volante de los automóviles del lado izquierdo, los semáforos en el orden descendiente verde, amarillo y rojo, la norma para citar las referencias bibliográficas de internet etc.

El tema ISO 9000, es uno de actualidad e importancia en casi todo el mundo. La *internacional for standardization* inicio sus operaciones en 1947.

Las normas ISO 9000 definen las disposiciones a tomar dentro de una empresa relativa a la organización, la formalización y las acciones pre-establecidas para que el cliente este seguro de recibir el objeto de la oferta conforme a la propuesta, al catálogo o la descripción

del contrato. La norma ISO⁸ 9000 es modular y autoriza una graduación dentro de su aplicación, no tiene un carácter reglamentario, depende de una serie de pasos voluntarios dejados a la iniciativa de la alta dirección.

La norma proporciona modelos diferentes de aseguramiento de la calidad, cubriendo cada uno de los tres áreas complementarias de la empresa, las exigencias de los tres modelos son complementarios

ISO 9000 Administración de la calidad, guía de selección y uso.

ISO 9001 Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en planeación, desarrollo, producción, instalación y servicio. Es el modelo aplicable cuando, conforme a las exigencias sirve para asegurar, por parte de un proveedor, varias fases que pueden comprender el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio post venta.

ISO 9002 Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad para producción e instalación. Es el modelo aplicable cuando, conforme al as exigencias específicas, sirve para asegurar, por parte de un proveedor, la fase de la producción

ISO 9003 Sistema de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en la inspección final y prueba.

ISO 9004 Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Guía.

Estos cinco estándares constituyen el corazón de las normas. Las exigencias de la Norma se clasifican en 20 rubricas.

⁸ Que es ISO. Es una serie de Normas aplicadas a la Gestión de Sistemas de Calidad. Está regido por la Organización ISO (Internacional Organizati6n for Standarizaci6n) con sede en Ginebra Suiza.

El primero con referencia a la ISO 9000 “clarifica las relaciones entre los principales conceptos relativos a la calidad y suministra las líneas directrices”. Los cinco conceptos definidos y explícitos son: política de calidad, administración de la calidad, sistema de calidad, control de calidad y aseguramiento de la calidad.

El punto con referencia ISO 9004 “describe un conjunto de elementos fundamentales que permiten la puesta en marcha de un sistema de administración de la calidad en la empresa” los grandes conceptos y principios son: sistema de calidad, manual de calidad, auditorías.

ISO 9004 presenta las líneas directrices relativas al dominio de la calidad para la unidad de la empresa y de manera detallada cada una de las actividades tratadas.

Los puntos con referencias ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, definen cada uno “un modelo típico para el aseguramiento de la calidad en las relaciones cliente- proveedor.”

Cuál es el propósito de ISO 9001.- Desarrollar y promover normas de uso común entre países a nivel mundial, así como proporcionar los medios para que una compañía pueda establecer un sistema de calidad efectivo, enfocado a proporcionar al usuario un servicio que satisfaga sus requisitos completa y sistemáticamente, Los requisitos que deben cumplir:

Sistema de gestión de calidad

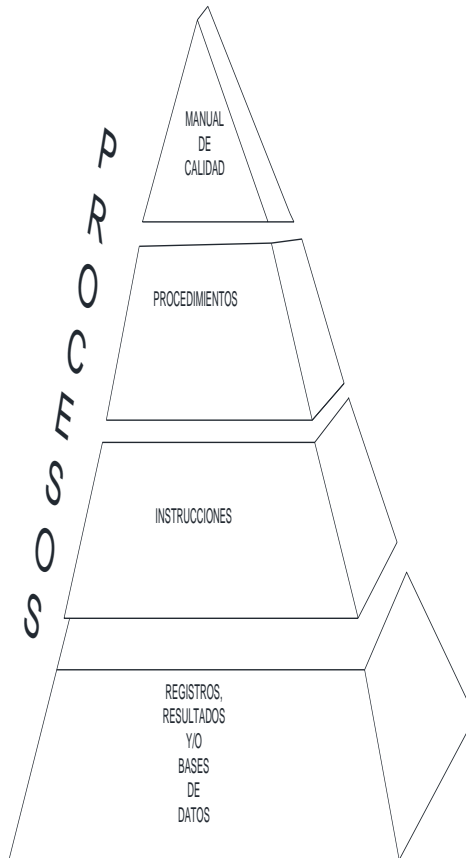
Medición, análisis y mejora

Realización del producto

Gestión de recursos

Responsabilidad de la dirección

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



NIVEL 1 DEFINE POLITICAS Y RESPONSABILIDADES

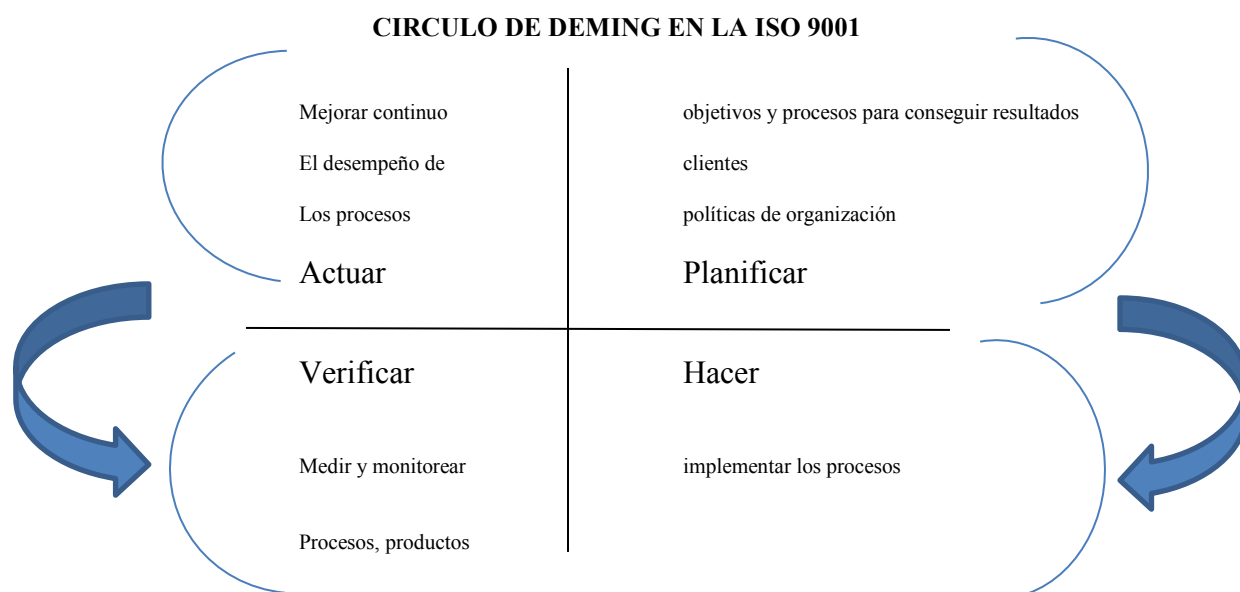
NIVEL 2 DEFINE ¿QUE?
¿Quién? ¿Dónde?
¿Cuándo?

NIVEL 3 DEFINE EL
¿COMO?

NIVEL 4
RESULTADOS
MUESTRA QUE EL
SISTEMA ESTA
FUNCIONANDO

2.2 LOS MODELOS DE CALIDAD

La calidad no solo es hacer las cosas bien a la primera, o la reducción de tiempos y evitar rezagos; la calidad es un estilo de vida que debe adoptarse en el sector público, debe constituirse como un deber ser; es decir, tener siempre una actitud de servicio, porque es la forma en la que nos percibimos y en la que nos perciben los demás, para lograr este objetivo se han creado y diseñado los Modelos de Calidad, que son solo una guía para generar capacidad de respuesta mediante la eficiencia de los procesos y la medición de la gestión, mediante indicadores de calidad. El objetivo de la calidad es el mejoramiento continuo; basándose en el “circulo de Deming”, el cual indica los pasos a seguir comenzando con la planeación seguido de la ejecución de lo anterior, luego se procede a la verificación de lo que se hizo, es decir si el resultado cumple con el objetivo y por último la retroalimentación, de lo cual se pueden usar diversos instrumentos tales como; encuestas, entrevistas, satisfacción, logros, rentabilidad, esto sirve para mejorar lo planeado, lo ejecutado y verificado y el ciclo vuelve a comenzar⁹.



⁹ Rodríguez Rodríguez Rogelio. “La Calidad Como Modelo en el Ámbito de la Gestión Pública en los Gobiernos Locales” Siglo XXI México 2010 p 166

2.3 MODELO IWA 4

Los antecedentes del modelo IWA 4, los encontramos en el año 2005, cuando el Technical Management Board de la ISO aprobó que la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía de México organizara un International Workshop Agreement (IWA) para elaborar las directrices para facilitar la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en Gobiernos Locales. Este documento es una iniciativa mexicana que se trabajó a nivel internacional por autorización de la ISO en un taller celebrado en Veracruz en mayo de 2005¹⁰. A través de esa iniciativa mexicana, la ISO incursiona, por primera vez en su historia, en la Gestión de Gobierno de manera directa.



Conferencia Norma ISO 9000 2001 celebrada en Veracruz

Mayo 2005.

En México se publica el día 26 de abril de 2006 el aviso de encuesta pública del IWA 4, bajo el nombre del proyecto de Norma Mexicana PROY-NMX.CC.25-IMNC-2006, en el Diario Oficial de la Federación, para recibir observaciones y comentarios durante los 60 días naturales. El 19 de Diciembre se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el

¹⁰ La conceptualización original de la IWA 4 se debe al Dr. Carlos Gadsden, secretario ejecutivo de la Fundación Internacional para el Desarrollo de los Gobiernos confiables. (FIDEGOC) El IWA 4 es una iniciativa que México aportó a la Organización Internacional de Estándares (ISO).

documento para que el 19 de Febrero de 2007 iniciara su periodo de vigencia. Estas directrices del IWA-4, están siendo adoptadas por los 157 países miembros de la ISO, como norma nacional, ha tenido aceptación debido a la facilidad de aplicación y a la aportación a los Gobiernos Locales en materia de medición.¹¹

El modelo IWA (Internacional Workshop Agreement), es un mecanismo utilizado por la organización ISO (Internacional Organization for Standardization), para acelerar la adopción de estándares en escenarios estratégicos de alto impacto. El modelo IWA-4, ha sido focalizado para apoyar a las administraciones locales, en la adopción de estándares de calidad, con la única finalidad de que las administraciones puedan estructurar gobiernos eficaces y confiables¹².

El IWA-4, tiene como objetivo, establecer las directrices para auxiliar al gobierno local, en la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad, que cumpla con la norma ISO 18091:2014, tal manera que se logren las condiciones confiables de calidad en las actividades que realiza el Gobierno Local, Municipal y/o Delegacional, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

El documento IWA 4, proporciona lineamientos para la aplicación de la norma ISO 18091:2014 en los gobiernos locales, describe ejemplos puntuales que facilitan la interpretación, además cuenta con un mapa de procesos en el anexo A que proporciona una

¹¹ Véase Revista Red de Expertos en Calidad en la Administración Pública n° 10 Año 2012

¹² El IWA 4: ha sido diseñado para ayudar a integrar y comunicar confianza entre los ciudadanos en sus relaciones con sus gobiernos locales. Esto tiene enormes implicaciones, ya que el gobierno local es el primero y más importante proveedor de servicios y políticas públicas para los ciudadanos, así como los turistas, inversionistas y empresas localizadas en su territorio. En este contexto, es muy importante que los gobiernos locales sean considerados como eficientes y confiables.

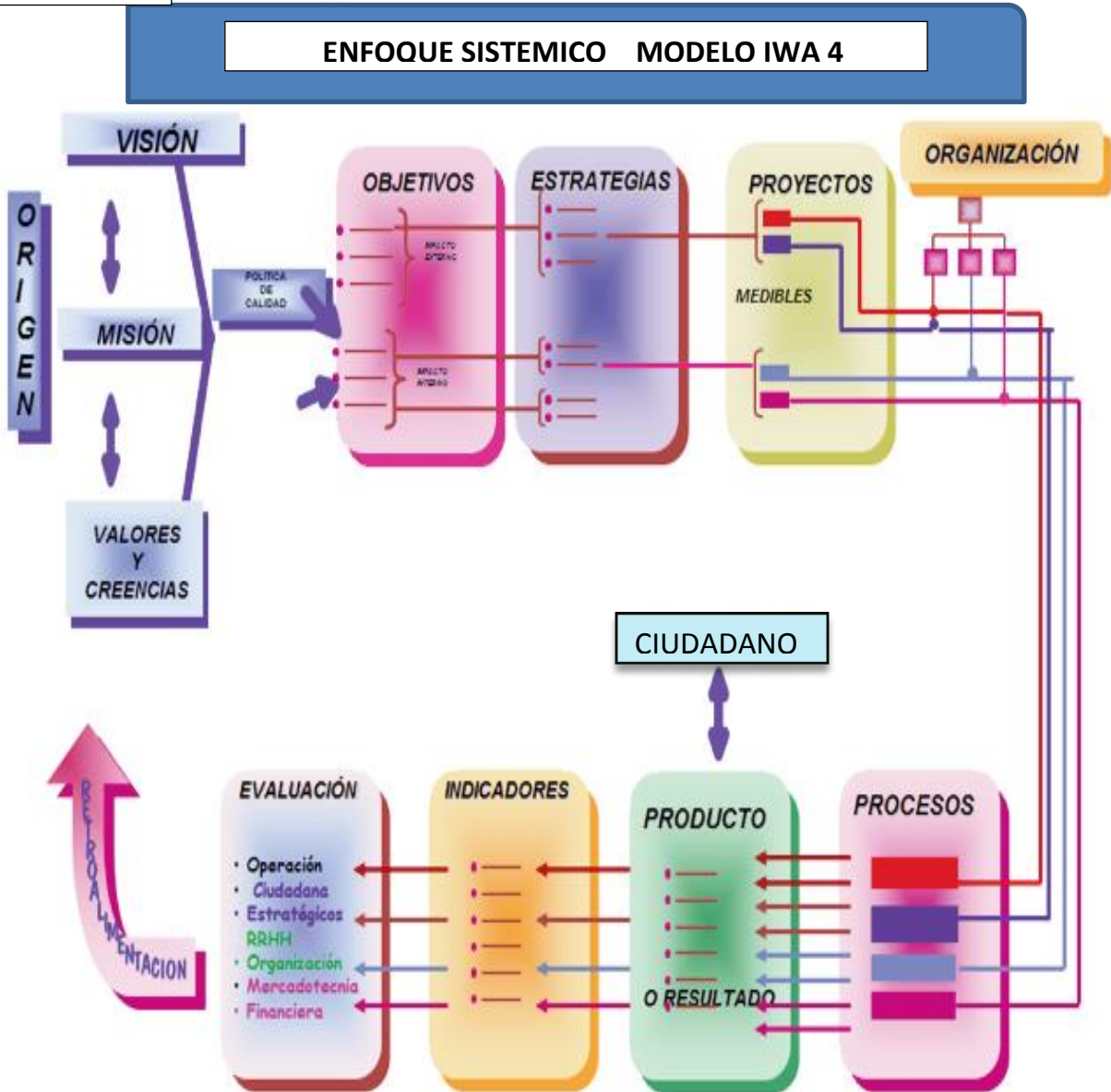
guía para organizar la Gestión de los Gobiernos Locales. Las normas ISO cuentan con la característica de aplicación en los ámbitos Público y Privado.

El modelo de calidad permite la revisión de procesos en el ámbito productivo para el caso del sector privado y la revisión de procesos en el ámbito administrativo, para el caso del sector Público.

Para que ambos tengan la posibilidad de contar con un modelo de calidad, una vez que se alcanza la certificación a través de procesos de valuación, que permita a los gobiernos locales y municipales así como a las delegaciones, para el caso de la ciudad de México, convertirse en gobiernos de calidad, situación en paralelo les permita incorporarse a una plataforma internacional en donde adicionalmente se cuenta con la posibilidad de solicitar recursos económicos para impulsar proyectos y programas.

Anexo B se encuentra una herramienta integral de autodiagnóstico para los gobiernos locales, municipales y delegacionales, que contiene parámetros de medición de los elementos mínimos de un gobierno local. La estructura del IWA 4 se basa en la norma ISO 18091:2014 y adiciona 2 anexos de la siguiente forma: introducción, objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, sistemas de gestión de calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto, medición análisis y mejora.

Cuadro 1



Este enfoque permite medir la satisfacción del cliente/ciudadano, es obviamente medir la calidad y desempeño del producto o servicio que se suministra. La meta es determinar en que medida el servicio cumple la función o necesidad, estas tres mediciones son:

Cumplimiento/ superación de las expectativas, Calidad de la interacción y

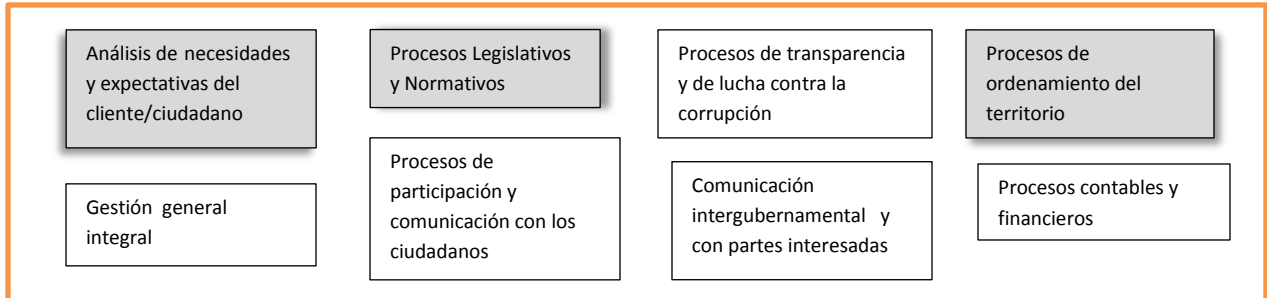
Solución de problemas.

Anexo A

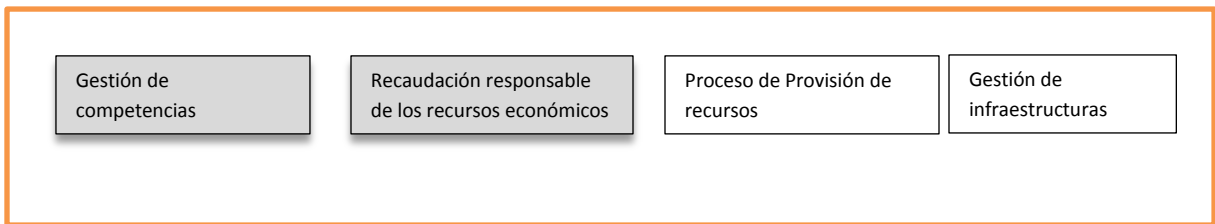
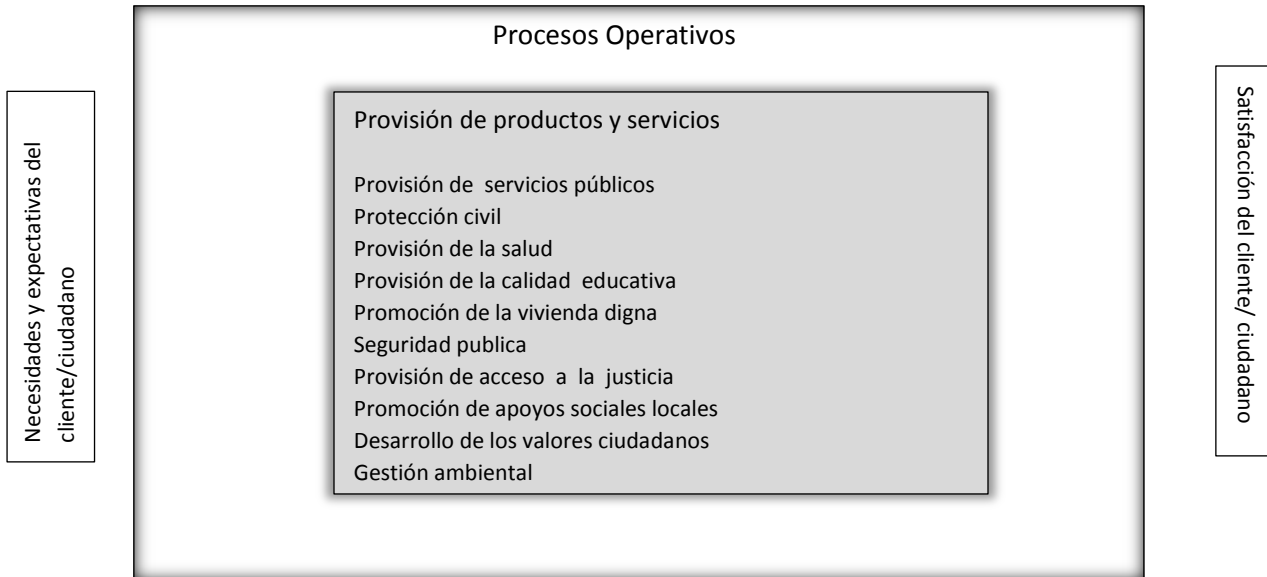
ESTRUCTURA DEL IWA

Proceso Típico para la Gestión Integral de la Calidad en el Gobierno Local

Procesos de Gestión



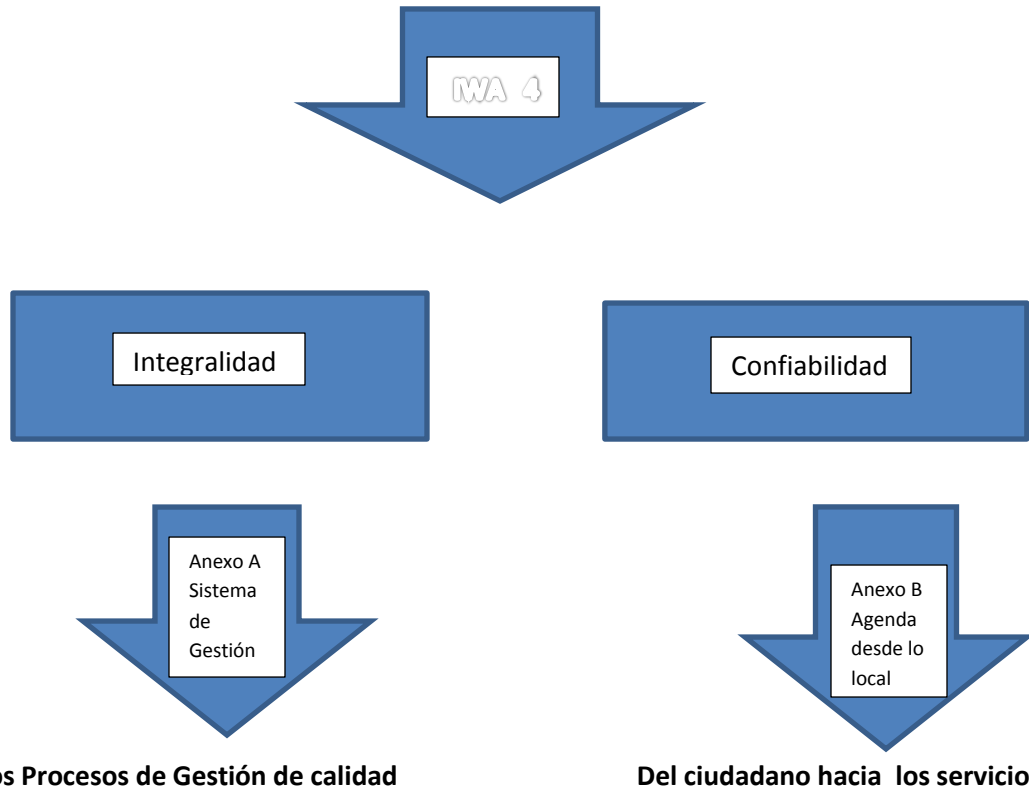
Procesos Operativos



Procesos de Apoyo



Anexo B



IWA-4 SE DIVIDE EN CUATRO ASPECTOS PRINCIPALES

- Verde= Logros aceptables de calidad local
- Amarillo = Practicas Administrativas debajo de lo aceptable
- Rojo= Prácticas Administrativas Inaceptables

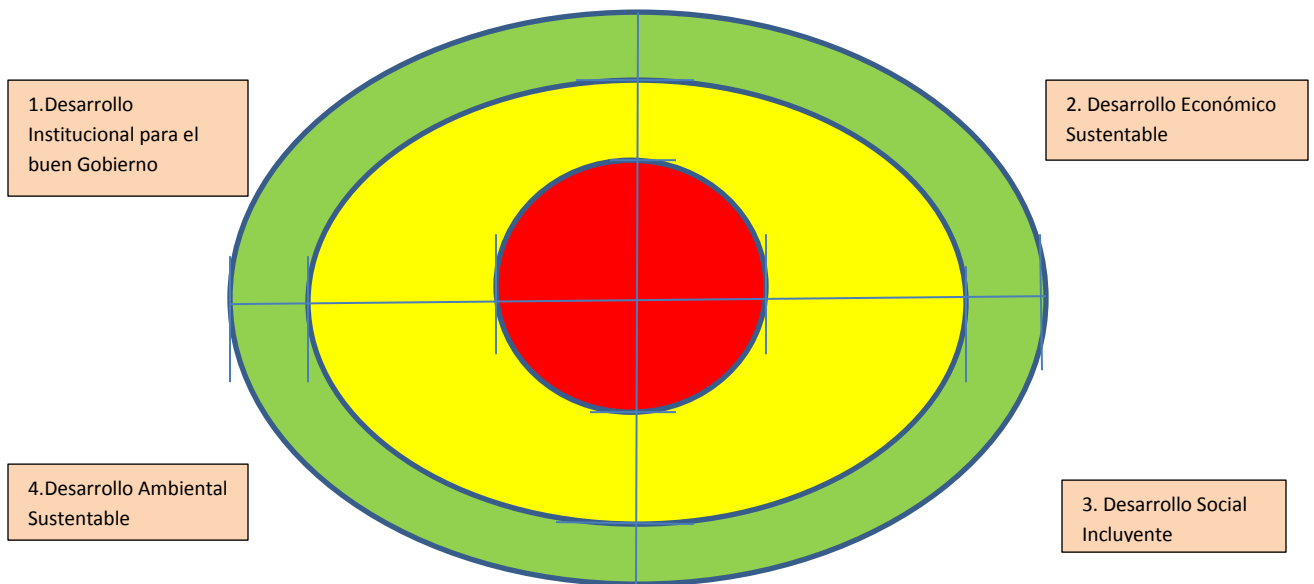


Diagrama Adaptado a la Agenda Local 21 de la ONU

3.1.- SISTEMAS DE GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO IWA 4

La metodología del IWA 4 establece un autodiagnóstico basado en 39 indicadores de gestión, que se dividen en parámetros de medición distribuidos en cuatro cuadrantes:

(como se aprecia en el anexo C, Pág. 56)

1. Desarrollo institucional para un buen gobierno
2. Desarrollo económico sostenible
3. Desarrollo social incluyente
4. Desarrollo ambiental sustentable.

Con los cuales se determinan las condiciones mínimas aceptables con las que un gobierno debe operar, para proporcionar confiabilidad a los ciudadanos. así mismo se planteó como parte del objetivo: Es una metodología para lograr un autodiagnóstico adecuado a las condiciones territoriales y sus gobiernos, con una visión integral que les permita ver sus condiciones operativas, adecuar sus estructuras administrativas que permita lograr gobiernos confiables. Direccionar las acciones de la gestión gubernamental eficientando y fomentando la calidad de los servicios públicos a cargo de los gobiernos municipales con el fin de tener un municipio confiable a través de la profesionalización del recurso humano y el desarrollo de procesos de la función pública con estándares e indicadores de clase mundial. Para los fines de esta investigación, el análisis se centra exclusivamente en el cuadrante numero dos: Desarrollo económico que incluye ocho indicadores:

1. Innovador de alternativas económicas.
2. Promotor de empleo y del potencial productivo.
3. Responsable del abastecimiento de productos básicos.
4. Promotor de la formación para el empleo local.

5. Promotor del turismo.
6. Sistema e infraestructura para las comunicaciones.
7. Promotor del sector agropecuario.
8. Promotor de industrias y servicios.

El proceso de instalación, operación y evaluación del IWA 4 tiene un programa de actividades que se realizan en cinco etapas:

1. Sensibilización y capacitación
2. Planeación
3. Diseño y desarrollo
4. Implementación
5. Evaluación Estratégica (control y seguimiento)

Primera etapa: sensibilización y capacitación; Comprende el diseño e impartición del curso, sensibilización y visión integral IWA 4 dirigido a directores de área de la administración local. El curso tiene la finalidad de exponer el marco referencial del sistema atendiendo las siguientes temáticas: los antecedentes internacionales del sistema y de la agenda local 21 / la definición del sistema / Esquema general del sistema / los indicadores y parámetros de medición del sistema / las premisas básicas del sistema / ventajas competitivas del sistema / etapas del sistema y sus componentes / etapas y aplicación del plan de implementación del sistema IWA 4.

Segunda Etapa: Planeación; En esta etapa se elabora el documento denominado “plan de implementación del sistema de gestión de calidad en el gobierno local IWA 4” dicho documento se constituye como la base para la implementación del sistema IWA 4 de manera esquemática, incorporando el “cronograma de aplicación”. Este documento es primordial debido a que fundamenta la actuación de los estrategas, es decir la Alta Dirección del Gobierno, en vínculo directo con los funcionarios, a efecto de llevar acabo

de manera coordinada todas las acciones programáticas para el cumplimiento de 39 indicadores mínimos de gestión y 255 parámetros de medición de clase mundial.

Tercera Etapa: Diseño y Desarrollo; es fundamental en el sistema de Gestión IWA 4, aquí es donde se establece el accionar estratégico de la administración que esta integrada por 4 componentes claves:

- Los estrategias (Delegados, presidente municipal, regidores, sindico, secretaria general y directores de área)
- El direccionamiento estratégico /misión y visión)
- El diagnostico estratégico (autodiagnóstico y validez) bajo 4 temáticas globales:
 - Desarrollo Institucional para un buen Gobierno
 - Desarrollo Económico Sostenible
 - Desarrollo Social Incluyente
 - Desarrollo Ambiental Sustentable
- La formulación estratégica que contempla la planeación del modelo IWA 4 en los tres años de gestión de la administración.

Con esta etapa se diseñan los “Formatos de Aplicación del Autodiagnóstico” y la ”Logística de Aplicación del Autodiagnóstico”, ambas actividades se dan a conocer a través de la capacitación impartida a la Alta Dirección del ayuntamiento con el documento denominado “Instructivo de llenado y Verificación del Autodiagnóstico”. Posteriormente se procede a la “Aplicación del Autodiagnóstico Municipal” y a la “Verificación o Evidencia” del mismo. Para esta actividad se designaron responsables por cada cuadrante que contiene los indicadores de gestión para un buen gobierno local confiable mismos que coordinaron y supervisaron.

Como parte del sistema de mejora continua que lleva implícito el sistema de gestión IWA 4 y con la finalidad de profesionalizar a los servidores públicos, se procede a la “Aplicación de la Evaluación de Competencias Laborales y Perfil Profesional de Actuación” en toda la estructura orgánica de la Administración, este apartado tiene como objetivo diagnosticar el nivel de desempeño con relación al puesto laboral ejercido y poder establecer la capacitación requerida con fundamento en realidades objetivas. Es importante la creación del comité de calidad; que se fungen todas las acciones para desarrollar el sistema de gestión IWA 4. Y la comisión ejecutiva de dicho comité, se encarga de efectos operativos, reportando los resultados de manera sistemática. En esta etapa se elaboran los siguientes documentos:

- Plan de trabajo del comité de Calidad. El cual incluye la declaración de la política de calidad de ayuntamiento.
- Instructivo para la Elaboración del Manual de Procedimientos por Área.
- Instructivo para la Elaboración del Manual General de Funciones
- Formatos preestablecidos del Manual de Procedimientos.
- Formatos preestablecidos del Manual General de Funciones.

Con los documentos, la siguiente actividad es impartir capacitación para elaborar el llenado de los Manuales de Procedimientos para cada una de las áreas de la Administración, así como para en Manual General de Funciones del mismo. De manera coordinada se diseña y elabora el Esquema General del Mapa de Procesos y se clasifica en:

- Procesos Fundamentales
- Procesos de Gestión
- Procesos Operativos y

➤ Procesos de Apoyo

Esta etapa se define por área operativa del organigrama, el proceso sustantivo definitivo mismo que se integra a los Programas Operativos anuales (POA's), con la finalidad de direccionar y alinear los procesos al Sistema de Gestión IWA 4 y concluir el documento denominado “Mapa de Proceso”.

Cuarta etapa: Implementación; La puesta en marcha del Sistema de Gestión IWA 4, es donde se mide el pulso de la Gestión Local. Esta etapa está integrada por un componente esencial que se denomina proceso estratégico, dividido en dos partes:

- Capacitación para la debida aplicación del sistema
- La elaboración y aplicación de los Programas Operativos Anual, creados específicamente para cada Área.

En esta etapa se elabora el documento “Formato del Programa Operativo Anual” y el “Instructivo de llenado del Programa Operativo Anual” se imparte capacitación preoperativa para la elaboración y llenado del POA anual para cada una de las áreas.

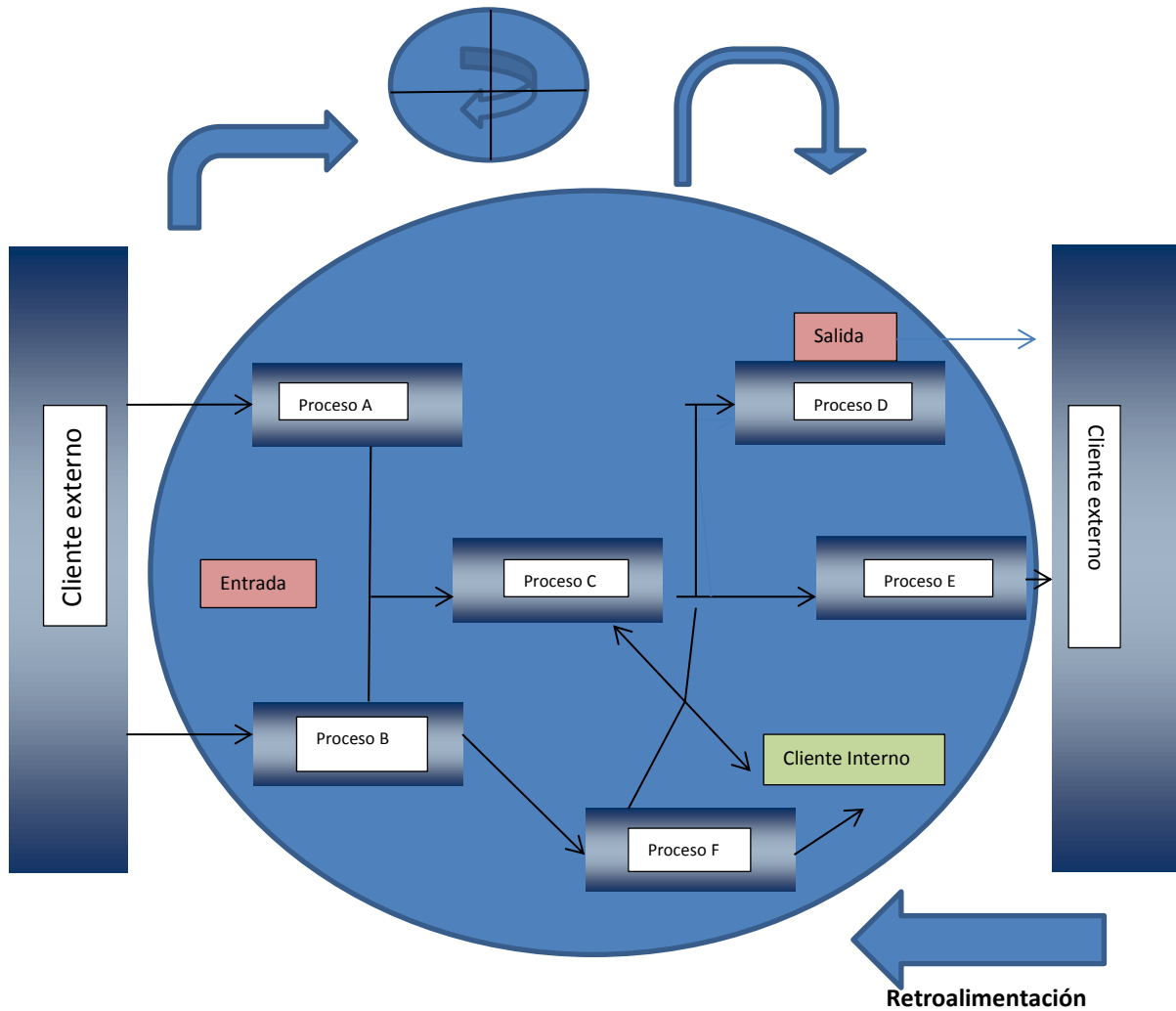
Quinta etapa: Evaluación Estratégica (control y seguimiento); Esta etapa es coordinada y supervisada por el comité de calidad y la comisión ejecutiva como órgano ejecutor. El gobierno local debe ser monitoreado y auditado, tomando como plataforma los indicadores y parámetros de medición que permitirán evaluar su desempeño. Esta medición se efectúa en forma periódica con la finalidad de retroalimentar el proceso de planeación estratégica del Sistema IWA 4, se realizan los ajustes necesarios que la operatividad de la Administración requiera con el objeto de alcanzar los estándares internacionales que el modelo exige. Esta etapa está integrada por tres componentes de éxito:

- Indicadores mínimos de gestión
- Parámetros de medición
- Auditoría estratégica

Se elabora el documento denominado: Programa de Auditoría Interna, el cuál incluye el diseño de “Formatos de Monitoria Estratégica IWA 4” y el “Reporte Integral de Medición Estratégica. Para todas y cada una de las áreas de la administración Local.

Para cada una de las áreas de política pública se seleccionó un indicador y una sola métrica. Estas métricas se constituyen en esquemas de medición para identificar lo que no se puede dejar de tener en la Administración Local. Las métricas tienen tres niveles clasificados en orden ascendente por colores: rojo, amarillo, verde, donde el color verde constituye el mínimo indispensable y el rojo y amarillo en situaciones por debajo del mínimo. (véase Anexo B pág. 40) el objetivo del autodiagnóstico es que la autoridad Local, de manera voluntaria reconozca a su Entidad, Municipio o Delegación el caso de la Ciudad de México. En una de las tres métricas descritas para cada indicador. En caso de presentar indicadores “rojos”, la Gestión Local en su caso cual fuere municipio, delegación deberá tomar una decisión estratégica al seleccionar por lo menos tres áreas de mejora, y enfocarse en lograr avances específicos en este aspecto en el transcurso de un periodo predeterminado de tiempo, y por lo tanto, pasar de “rojo” a “amarillo” o a “verde”. En este marco los Gobiernos podrán autodiagnosticarse al identificar y definir las áreas de política pública que resultan estratégicas para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ES UNA RED DE PROCESOS QUE INTERECTUAN



Cualquier gobierno, delegacional en el caso de la ciudad de México, debe definir sus procesos¹³. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como aquellos concernientes con la valuación.

¹³ En la norma ISO 9001:2000, siempre que aparezca el término “proceso” también puede significar “servicio.” Medición de la Satisfacción al cliente Dr Fadil Pedic. Ed Icontec Australia Sidney 2010 pág. 3

3.2 RESULTADOS ESPERADOS

En base a la implementación del Sistema IWA 4, se espera que las variables consideradas en el cuadrante dos (véase Anexo A pág 39) Desarrollo económico sostenible, presenten impactos positivos; sobre todo por la utilización del Modelo IWA para la elaboración plan de Desarrollo, desde el punto de vista teórico, el concepto de Desarrollo económico: se refiere al crecimiento económico acompañado de cambios en la distribución del producto y en las estructuras económicas en un mejoramiento en el bienestar económico de los más pobres, y mejores niveles de salud, educación y vivienda. De esta manera los Indicadores permitirán valorar los resultados en esta investigación son los siguientes:

1. Innovador de alternativas económicas
2. Promotor del empleo y del potencial productivo
3. Responsable del abastecimiento de artículos básicos
4. Promotor del Turismo
5. Sistemas e infraestructura para las comunicaciones
6. Promotor del sector agropecuario
7. Promotor de industria, comercio y servicios.

La obtención de resultados que muestren un impacto positivo en estos indicadores demostrará de igual manera un incremento de la participación ciudadana en las labores de gobierno y, por tanto, mejores condiciones para el desarrollo económico Local.

Cuando se implementen el Sistema IWA 4 en la Entidad, Municipio o Delegación en el caso de la Ciudad de México. Se debe hacer un anteproyecto que cumpla con un marco referencial previo, para saber as condiciones que se debe operar antes y después:

- Características del Municipio o Delegación
- Medio Físico
- Historia del Municipio o Delegación
- Población: Total por estrato de (PEA PEI, Edad u ocupación, censos, tasa de crecimiento, proyecciones de crecimiento, número total de viviendas)
- Religión
- Localidades, o Colonias (caso de la ciudad de México) y su número de habitantes
- Situación Administrativa- Financiera.
- Situación Financiera del Municipio o en su caso Delegación
- Perfil Económico del Municipio o en su caso Delegación (actividades económicas por sector primaria, industrial o de servicios Turismo, hoteles, restaurantes)
- Infraestructura (transporte, avenidas, carreteras, y movilidad)
- Servicios de Educación, salud
- Cultura

Este Marco Referencial constituye y da las bases para presentar los **TEMAS PARA LA ELABORACION DEL DIAGNOSTICO QUE SERVIRA PARA LA FORMULACIÓN DE LA PLATAFORMA POLÍTICA LOCAL.** (...) que servirá para proyectar un Gobierno a los ciudadanos.

1. Marco jurídico y normativo.

2. Entorno de la delegación.

- Delimitación, estructura y ocupación territorial.
- Clima, hidrología, orografía y topografía.
- Localidades de los asentamientos humanos.
- Dinámica demográfica (rangos de edad, inmigración, etc.).
- Características de las viviendas y hogares.

3. Seguridad Social.

- Población, infraestructura y equipamiento para la educación.
- Población, infraestructura y equipamiento para la cultura.
- Población, infraestructura y equipamiento para el deporte y recreación.
- Población, infraestructura y equipamiento para la salud y asistencia social.

4. Economía.

- Actividades Económicas de la delegación.
- Población económicamente activa e inactiva.
- Tasa de empleo y desempleo.
- Tipo de establecimientos mercantiles.
- Comercio y abasto.

5. Servicios públicos y equipamiento urbano.

- Agua potable.
- Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas.
- Electrificación y Alumbrado Público.
- Limpia, Recolección, Tratamiento y Disposición de Residuos.
- Panteones.
- Imagen urbana.

6. Comunicaciones y Transporte.

- Situación e Infraestructura vial.
- Tipos de transporte.

7. Turismo.

- Situación e infraestructura.
- Lugares turísticos.

8. Medio ambiente.

- Parques de recreación y áreas naturales.
- Recursos forestales.
- Contaminación del aire, agua y suelo.

9. Seguridad pública.

- Seguridad Pública y Procuración de Justicia
- Derechos Humanos.
- Protección Civil.

10. Administración pública.

- Estructura administrativa del Gobierno delegacional.

- Perfil técnico-profesional de los servidores públicos.
- Manuales de organización y procedimientos.
- Programas operativos anuales.
- Informes de gobierno.
- Infraestructura.

11. Participación social.

- Mecanismo e instrumentos utilizados.
- Población participante.
- Padrón de líderes sociales o ciudadanos notables.

12. Financiamiento.

- Autonomía financiera.
- Recaudación.
- Contribuyentes.
- Estructura de egresos.
- Deuda Pública.
- Programación y Presupuestación.

13. Demandas Sociales.

- Principales necesidades y problemáticas.
- Programas sociales.

14. Estudio electoral

15. Cartera de proyectos de alto impacto.

16. Cartografía.

AUTODIAGNOSTICO
CALIDAD TOTAL AEN 39 INDICADORES

Anexo C

1. Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno

2. Desarrollo Económico Sostenible



VI CONSIDERACIONES

Se observa claramente las medidas que podrían ser de gran utilidad al proyecto, diseño y desarrollo del sistema IWA 4, lo que la Norma ISO nos proporciona es una herramienta, que en cualquier sistema de la calidad y los procesos deben provenir de una visión y misión, así como de políticas de servicios. que den los lineamientos de donde ir de manera clara y precisa, esto debe echar raíz a cada trabajador y funcionario, valga la expresión: “que traigan bien puesta la camiseta” esto es fundamental, porque marca el punto de partida hacia la calidad de servicios de la administración/operativa delegacional, siendo la principal acción:

- Elaboración de un proyecto de acciones concretas con tiempo e inversiones requeridas y metas a corto, mediano y largo plazo, con un enfoque que conduzca a la Administración local, a avances reales en la mejora de la gestión medible bajo los indicadores y parámetros IWA 4, cerrando la brecha entre lo actual y lo deseable.

Este sistema se integra de todas y cada una de las acciones que la Administración Pública debe realizar basado en:

Las acciones de cada responsable de área distingue como necesarias dentro de su programa de trabajo. Ayuda a determinar las fuentes de sus Fortalezas y debilidades competitivas, identificar áreas funcionales que necesiten mejorar y brindar indicadores de como mejorarlas.

Evaluar las demandas ciudadanas (no es mejor gobierno el que atiende en menos tiempo los reportes, si no el que genera menos demanda ciudadana).

Cada área operativa sabe de sus deficiencias por lo tanto puede correlacionar las acciones que le permitan ser más eficiente, así mismo las acciones pueden implicar la necesidad de recursos materiales, involucrar recursos humanos adicionales, cambios o establecimientos de nuevas formas de realizar las cosas, etc. Se sabe de las restricciones presupuestales, principalmente para aquellas que tienen necesidad de recursos materiales. las acciones concretas de mejora deberán programarse en el tiempo y atendiendo a las disponibilidades presupuestales, lo importante es que se puede dar seguimiento al cumplimiento de cada una de las acciones programadas y se pueden reportar avances con base en resultados concretos y medibles.

El avance en el cumplimiento de las acciones tendrá efecto en los indicadores de IWA 4 y facilitará estimar el tiempo, esfuerzo y recursos faltantes para ponerlos en “verde”.

De manera paulatinamente se adecuaran metas a plazos cortos que permitirán la medición de avances, para la toma de decisiones.

La población percibirá el cumplimiento a sus demandas ciudadanas, traducido en avances reales y perceptibles. Esto debe ser acompañado de más y mejores servicios, que generen confianza a los ciudadanos. Avances reales en eficiencia de gestión que permee a la sociedad.

El enfoque no debe ser excesivamente académico.

El autodiagnóstico aparentemente cambia la visión que los servidores públicos tienen sobre su trabajo y responsabilidad, esto produce un avance cualitativo importante que puede traducirse en un cambio real de actitud. El reto ahora es que el funcionario quede bien con el ciudadano y no con el jefe delegacional.

La Norma no hace recomendaciones definitivas sobre cómo realizar la medición de satisfacción del ciudadano, habla de un observatorio ciudadano, pero a mi punto de vista no hay incentivo para que el ciudadano participe de forma directa, esto dependerá de tipo de organización y tipo de servicio.

Una desventaja del modelo es la predisposición y conflicto de intereses, ya que por el ego de Funcionarios, no les gustan las recomendaciones de como hacer su trabajo.

El objetivo planteado de este trabajo finalmente es contribuir a mejorar la estructura y funcionamiento, en la organización y materia económica de la Administración Pública, a efecto de realizar acciones tendientes a obtener un gobierno local de calidad con el menor recurso económico, simplificando los tramites e incrementando la productividad y mejora de los servicios públicos, manejando indicadores que permitan planear, redistribuir, evaluación, estadística y control, que permitan llevar a cabo los objetivos planeados...

BIBLIOGRAFIA

Abelardo Anibal Gutierrez Lara. Carlos Javier Cabrera adame. Rubén Antonio Miguel. Principales Indicadores Financieros Y del sector externo de la Economía Mexicana. Ed.facultad de Economía UNAM 2005

Ayala Espino José, Economía del sector público, segunda Edición. Edit. Esfinge, México, 2001

Basañez Miguel. El pulso de los sexenios 20 años de crisis en México. Ed siglo XXI 1990

Barrios Martínez Alejandro. Calidad de la Gestión de los Gobiernos Municipales. El caso IWA 4 Zacatlán Puebla. Barrios Martínez Alejandro. Tesis de maestría. Colegio de Postgraduados , Instituto de Enseñanza e investigación en Ciencias Agrícolas. Puebla 2010. Web 17 Julio 2013.

Bolvinik Julio “el conocimiento de la pobreza en México” en Bolvinik, Julio Hernández Enrique. Pobreza y distribución del ingreso en México. Ed siglo XXI México 1999

Cordera Rolando y Carlos Tello. La desigualdad en México. Ed siglo XXI Ed 1989

Correa Guillermo >>>cada quien sus cifras: INEGI, Zedillo, Ortiz, y Oscar Espinosa se Hacén bolas con el desempleo, en Proceso No. 982, México, 28 de agosto de 1995

Cincuenta años de pensamiento en la CEPAL; Vol. I. FCE. 1998

Cincuenta años de pensamiento en la CEPAL; Vol. II. FCE. 1998

¹ Fridman.J. y Weaber. “Territory and Función” Londres 1979

Fadil Pedic. “Medición de la Satisfacción al Cliente” Ed. Standars Australia Internacional Ltd.

G Myrdall. Teoría Económica regional y subdesarrollo. Ed Mc Graw Hill. México 1992

Gryna F.M. Juran J.M “ Analisis y Planeación de la Calidad” 3edición Ed. Mc Graw Hill. México 1994.

Las restricciones 1: Financiar el crecimiento. Macario Shetino. Modulo; economía, política y sociedad. En Revista Cueyalt UAM-Xochimilco nª25 Año 2001

Hernández Enrique “**Condiciones Macroeconómicas de la Evolución de la pobreza en México**” en Vázquez, Hernández Julio, Enrique “Pobreza y Distribución del Ingreso en México” Edit. Siglo XXI editores México

INEGI. XII Censo General de Población y vivienda 2000

Jackson Peter. Ashton David “Implemente Calidad de Clase Mundial ISO 9000” Ed.Limusa. S.A. de C.V México 1996

Laudoyer Guy “ La Certificación ISO 9000 un Motor para la Calidad” Ed. Continental S.A de C.V México 1997

¹ Martines Pelligrini “Gestión y Política Pública.Colegio de la Frontera Norte México. 2008

Rodríguez Rodríguez Rogelio. Moyado Francisco “La Calidad Como Modelo en el Ámbito de la Gestión Pública en los Gobiernos Locales” Siglo XXI México

Rojas Soriano Raul, Guia para realizar investigaciones sociales, Edit Plaza y váldes México 1991

Robert B Ekelund, J, R: Robert F, Ebert. Historia de la teoría económica y su método. 3 Edición Editorial Mc. Graw Hill. México 1992.

BIBLIOGRAFIA ELECTRÓNICA.

Fundamentos de Administración estatal y municipal. El Centro de Estudios para el Desarrollo de Proyectos Sociales A. C. impulsa proyectos sociales en las áreas; Económica, Política y Social, para apoyar e impulsar propuestas objetivas y reales, dirigidas al sector público y privado que permitan fortalecer a grupos vulnerables de la sociedad mexicana [fecha de consulta 10 Enero 2014]. Disponible en <http://www.cedpros.com>

Gobiernos Confiables 2014. Qué es IWA 4? • El IWA 4 es una solución integral para gobiernos locales. • Es una guía internacional para la gestión de los ..Norma ISO 18091:2014 [fecha de consulta 15 Marzo 2014]. Disponible en <http://www.gobiernosconfiables.org>

Gadsden, Carlos. Apuntes. En este documento se explora la creación de un Sistema integral que proporciona los alineamientos para uso de la Norma ISO. Recuperado el 4 de Enero del 2014 del sitio web de la cámara de diputados

www3.diputados.gob.mx/cámara/.../IWA%204%20presentacion.pdf

Plan nacional de desarrollo. (1988 – 1994). Recuperado el 3 de septiembre, de <http://economía.gob/pnd.htm>

Rodríguez, Rogelio. La Calidad y el Modelo Iwa 4 para el Desarrollo Municipal. Revista Digital de la Red de la Calidad [en línea]. 1º semestre 2012 nº 10. [fecha de consulta: 4 agosto de 2014] Disponible en: http://www.aeval.es/export/sites/.../calidad/revistas_RED_CALIDAD_pd.