



Organismo Internacional para la Normalización, auspiciado por 154 países.

Entre muchas de las normas que la ISO ha emitido, la más conocida es la serie 9000 encaminada a el aseguramiento de la calidad.

ISO 9000:2000 e ISO 9004:2000 tienen, un enfoque a procesos, basados en un modelo especialmente desarrollado.

Un buen gobierno es aquel que es confiable

Es vital lograr

GOBIERNOS LOCALES EFICACES Y **CONFIABLES** PARA CON SUS CIUDADANOS



El modelo está basado en los requisitos del cliente (ciudadano) como entrada (input). Estos requisitos se transforman en productos, (output) que se pretende sean satisfactorios para el cliente (ciudadano).

Esta transformación involucra 4 procesos:

- Gestión para la cual la Alta Dirección es responsable.
- Gestión de recursos.
- Realización del producto.
- Medición, análisis y mejora.

El IWA son lineamientos particulares para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión de calidad, aplicados de forma integral en sectores específicos.

- I nternational
- W orkshop
- A greement



Taller de Acuerdo Internacional

¿Qué es IWA 4?

“Directrices para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 de manera integral, en Gobiernos Locales”

Vigente por 6 años a partir de octubre del 2005
En el 2008 se evalúa y revisa para su mejora



El taller para desarrollar el documento IWA 4 para lograr gobiernos de calidad mundial

Fue llevado a cabo el 22 y 23 de Mayo del 2005 en Veracruz (Boca del Río) México con 83 delegados de 18 Países.

El documento emitido en Veracruz, fue previamente revisado y traducido al inglés y enviado a 120 países, de donde se recibieron 230 observaciones.

IWA 1 2001 Instituciones Hospitalarias

IWA 2 2002 Instituciones Educativas

IWA 3 2002 Imagen Personal

IWA 4 2005 Gobiernos Locales

IWA 5 2006 Protección Civil



El 11 de Julio del 2005, el documento del IWA 4 fue entregado a Alan Bryden, Secretario General del ISO.

El 6 de Octubre del mismo año fue publicado el documento en vigencia por los 3 próximos años.

Es la primera Norma emitida por la ISO para gobiernos.

“La actuación de las autoridades locales puede tener un tremendo impacto en los ciudadanos y en los actores económicos de manera muy amplia, por lo que el IWA 4 contribuirá a mejorar la calidad donde esta realmente cuenta – en la vida diaria de la población y las organizaciones.”

Alan Bryden, Secretario General de la ISO

www.iso.org/iso/en/commcentre/pressreleases/2005/Ref973.html



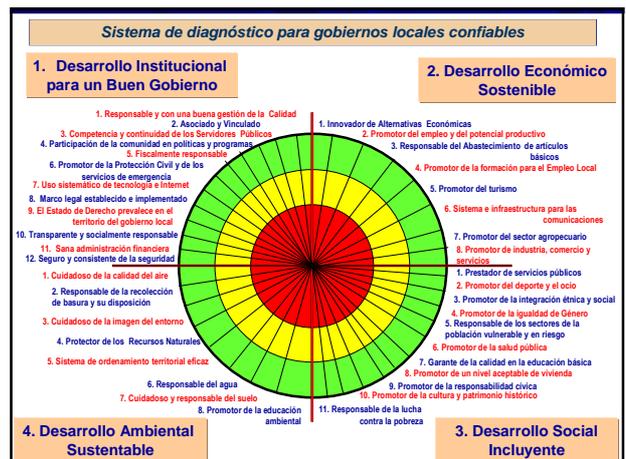
¿Qué representa el IWA 4?

- El primer esfuerzo de la **ISO** en materia de gobierno.
- Contribuye a normalizar y evaluar las actividades de los Gobiernos Locales a nivel internacional.
- Confiabilidad de los Ciudadanos a su Gobierno.
- Integralidad en los procesos de producción de los servicios que proporciona el Gobierno Local con un enfoque hacia el ciudadano.

Anexo A



Anexo B



Desarrollo Ambiental Sustentable



Desarrollo Económico Sostenible



Desarrollo Social Incluyente



Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno



Indicadores de 1. Desarrollo Institucional para un buen gobierno

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.
2. Municipio con transparencia y vinculación con otros órdenes de gobierno	No han desarrollado mecanismos para atender asuntos de otros órdenes de gobierno.	Existen algunos mecanismos de coordinación con otros órdenes de gobierno.	Existen mecanismos de coordinación con otros órdenes de gobierno.
3. Municipio con Vigencia del Estado de Derecho	No se tiene acceso al Ministerio Público, al Jefe de Paz y al Tribunal de lo Contencioso, Administrativo u Oficialía Conciliadora.	Existen el Banco de Policía y Gobierno y el Reglamento Interior del Ayuntamiento, pero estos no están actualizados.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.
4. Municipio con Finanzas Sanas	No se proporciona información a la población sobre el ejercicio de los recursos presupuestales.	Se tiene una importante dependencia de los recursos federales y estatales para el financiamiento de los programas municipales.	Se informa a la población de los programas federales y estatales para el financiamiento de las actividades municipales.
5. Municipio Seguro	Se comete una gran cantidad de delitos y la autoridad municipal no realiza acciones para prevenirlos y sancionarlos.	El defensor público sabe que la autoridad municipal toma acciones para combatir la delincuencia, pero estas persisten en la localidad.	Hay una baja incidencia de delitos y la autoridad municipal cuenta con el equipo necesario, y lleva a cabo acciones para prevenir la delincuencia.

1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad

No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.

Se cuenta con planes y programas pero no son sometidos a control y evaluación.

La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.

2. Indicadores del Desarrollo Económico Sostenible

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
2.1. Innovador de alternativas económicas	Se mantiene inerte en las actividades económicas estables. No existen programas de exploración de alternativas económicas.	Se tienen identificadas ciertas actividades con potencial, pero no se han promovido.	Se tienen programas con resultados significativos y documentados en torno a la creación de alternativas económicas.
2.2. Promotor del empleo y del potencial productivo	No se conoce el potencial productivo en el territorio del gobierno local, ni existe un programa que promueva y expanda el empleo productivo.	Existen algunas acciones para promover los principales potenciales productivos, pero no han sido desarrollados.	Existen programas con resultados significativos y documentados para la creación de diversas actividades productivas y empleos.
2.3. Promotor de la infraestructura para las comunicaciones	No existe diagnóstico de recursos productivos y potencial del sector.	Existen algunos diagnósticos parciales de productores, productos y potencial, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables del desarrollo del sector.
2.4. Promotor de la industria, comercio y servicios	No se cuenta con diagnósticos de los sectores, ni sobre los sectores involucrados.	Se cuenta con diagnósticos parciales que no son suficientes para instrumentar estrategias para el desarrollo de los sectores.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables para el desarrollo de los sectores y de nuevas empresas.

2. Promotor del empleo y del potencial productivo

No se conoce el potencial productivo en el territorio del gobierno local, ni existe un programa que promueva y expanda el empleo productivo.

Existen algunas acciones para promover los principales potenciales productivos, pero no han sido desarrollados.

Existen programas con resultados significativos y documentados para la creación de diversas actividades productivas y empleos.

1. Indicadores del Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Responsable y con una buena gestión de la calidad	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del gobierno local.	Existen planes y programas pero no son sometidos sistemáticamente a control y evaluación.	La gestión está regulada por manuales de organización y procedimientos de gestión.
2. Asociado	No han desarrollado mecanismos de coordinación con otros órdenes de gobierno.	Existen algunos mecanismos de coordinación con otros órdenes de gobierno.	Existen mecanismos de coordinación con otros órdenes de gobierno.
3. Marco legal establecido e implementación	No existen reglamentos internos básicos de gobierno, ni de su policía, ni de su consejo municipal, pero no está actualizada.	Existen la legislación interna básica en el gobierno, de su policía y de su consejo municipal, pero no está actualizada.	Existen la legislación interna básica en el gobierno local, de su policía y de su consejo de gobierno, y otros reglamentos actualizados.
4. Estado de derecho prevalente en el territorio del gobierno local.	No se tiene acceso (por ejemplo) a la fiscalía, juez de paz, tribunales administrativos y otras instancias de conciliación.	Los habitantes deben trasladarse una distancia considerable para acceder a estos mecanismos de impartición de justicia.	Los habitantes tienen acceso fácil y rápido a estos mecanismos de impartición de justicia.
5. Transparente y socialmente responsable	No se proporciona información a los clientes/ciudadanos sobre el ejercicio de los recursos de los presupuestos.	Se informa a los clientes/ciudadanos sobre los programas presupuestados y como se gastan los recursos.	Se informa a la población de los programas presupuestados y de los recursos.
6. Sane administración financiera	Se tiene una fuerte dependencia de los recursos de los gobiernos nacional y regional para financiar los programas del gobierno local.	Se tiene una importante dependencia de los recursos de los gobiernos nacional y regional para financiar el gobierno local.	Se tiene una amplia autonomía en el financiamiento de las actividades del gobierno local.
7. Seguro y consciente de la seguridad	Hay una elevada tasa de delincuencia y la autoridad local no realiza acciones para prevenirlos y sancionarlos.	El defensor público sabe que la autoridad del gobierno local toma acciones para combatir la delincuencia.	Hay una baja incidencia de delitos y la autoridad local cuenta con los recursos necesarios, y lleva a cabo acciones para prevenir la delincuencia.

1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad

No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.

Se cuenta con planes y programas pero no son sometidos a control y evaluación.

La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.

3. Indicadores del Desarrollo Social Incluyente

Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Prestador de servicios públicos	La mayoría de las viviendas y comunidades en el territorio del gobierno local no cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes.	La mayoría de las viviendas y comunidades en el territorio del gobierno local cuentan con servicios públicos básicos, pero son deficientes.	Casi la totalidad de las comunidades y viviendas disponen de servicios básicos, funciones de manera continua, permanente y son de buena calidad.
2. Promotor del deporte y el ocio	No existen instalaciones, ni programas para promover el ocio y el deporte.	Existen infraestructuras de ocio y deportiva, pero no se encuentran en buen estado. Hay acciones aisladas para desarrollarlos.	La infraestructura deportiva y de ocio recibe mantenimiento. El gobierno local cuenta con programas para promover el deporte y el ocio con resultados significativos y documentados.
3. Promotor de la cultura y el patrimonio histórico	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las identidades locales.	Existen algunas acciones para promover la formación y la conciencia ciudadana, pero no hay un organismo responsable.	Existen espacios para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
4. Garantía de la calidad en educación básica	De manera y otros procesos de asesoración.	Menos del 50% de los habitantes cuenta con una vivienda digna y existe un programa del gobierno local con resultados significativos y documentados para atender este problema.	El gobierno local cuenta con programas para promover la cultura y preservar el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
5. Promotor de un nivel de accesible de vivienda	No se conoce el número de habitantes que carecen de vivienda digna en el territorio del gobierno local y la mayoría de las viviendas se encuentran en malas condiciones.	Existen algunos diagnósticos parciales de productores, productos y potencial, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector.	Se cuenta con programas con resultados documentados y con involucración y proyectos con otras instancias públicas y privadas.
6. Promotor de la responsabilidad cívica	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las identidades locales.	Existen algunas acciones para promover la formación y la conciencia ciudadana, pero no hay un organismo responsable.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables para el desarrollo de los sectores y de nuevas empresas.
7. Promotor de la cultura y el patrimonio histórico	No existen programas o infraestructura cultural, ni programas de preservación del patrimonio histórico.	Existen infraestructuras de ocio y deportiva, pero no se encuentran en buen estado. Hay acciones aisladas para desarrollarlos.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables para el desarrollo de los sectores y de nuevas empresas.
8. Responsable de la lucha contra la pobreza	El gobierno local no cuenta con programas para la lucha contra la pobreza ni se vincula con las instancias públicas y privadas para el efecto.	Existen algunas acciones aisladas de lucha contra la pobreza, pero estas carecen de vinculación con las actividades del gobierno local. El gobierno local no tiene un programa de lucha contra la pobreza.	Existen programas con resultados significativos y documentados e instancias responsables para el desarrollo de los sectores y de nuevas empresas.

2. Promotor del deporte y el ocio

No existen instalaciones, ni programas para promover el ocio y el deporte.

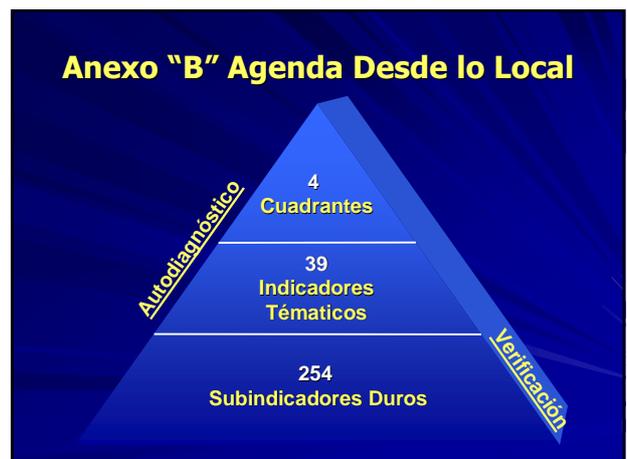
Existen infraestructuras de ocio y deportiva, pero no se encuentran en buen estado. Hay acciones aisladas para desarrollarlos.

La infraestructura deportiva de ocio recibe mantenimiento. El gobierno local cuenta con programas para promover el deporte y la recreación con resultados significativos y documentados.

4. Indicadores del Desarrollo Ambiental Sostenible			
Categorías	Rojo	Amarillo	Verde
1. Cuidadoso de la calidad del aire	No hay autoridad del gobierno local ejerciendo control alguno sobre acciones de contaminación del aire, tales como quemas de pastizales y materiales de desecho.	Se tiene un mecanismo para evitar la quema de pastizales y materiales de desecho, y periódicamente, se aplican inspecciones de emisiones contaminantes.	Se cuenta con reglamentación y programas para la inspección de emisiones móviles y fijas de contaminantes.
2. Responsable de la recolección de basura y su disposición	No se cuenta con servicio de recolección de basura y estos se arrojan a vertederos incontrolados.	Se cuenta con algunas rutas de recolección de basura. Se tienen verdaderos controlados (se supervisa la entrada de materiales/residuos, se tiene un vigilante).	Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del territorio del gobierno local. Se tiene un rollo sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.
3. Cuidadoso de la imagen del entorno	No existen acciones para el cuidado del entorno.	Hay actividades periódicas entre 6 meses y 1 año, para mejorar la estética del entorno del territorio del gobierno local.	Hay programas con resultados significativos y documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar la imagen del territorio del gobierno local.
4. Promotor de la educación ambiental	No hay un programa de educación ambiental en el territorio del gobierno local.	Se tiene un programa de educación ambiental, al menos en un rubro dentro del presupuesto.	Se tiene un programa de educación ambiental, al menos en un rubro dentro del presupuesto.
3. Cuidadoso de la imagen del entorno	No existen acciones para el cuidado del entorno.	Hay actividades periódicas entre 6 meses y 1 año, para mejorar la estética del entorno del territorio del gobierno local.	Hay programas con resultados significativos y documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno del territorio del gobierno local.
7. Cuidadoso y responsable del suelo	No existe un diagnóstico sobre problemas de erosión, pérdida de cobertura vegetal y acidificación del suelo.	Se tiene un programa de diagnóstico, al menos en un rubro dentro del presupuesto, para el control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo.	Se cuenta con un programa de diagnóstico, al menos en un rubro dentro del presupuesto, para el control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo.
8. Promotor de la educación ambiental	No existe ningún programa del gobierno local sobre educación ambiental.	Sólo se han realizado algunos programas comunitarios sobre educación ambiental en áreas delimitadas del gobierno local (Impieza de cuernas con la participación de la comunidad) (Día mundial del Medio Ambiente).	Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones que contribuyen a la conservación y mejora del medio ambiente.



- Un ejercicio como este, sirve en primer termino para hacer un diagnostico básico de la situación municipal.
- Pero también, puede ser utilizado para generar la Plataforma de Gobierno, necesario en la Campaña Política.
- Ya siendo Gobierno, también nos sirve para elaborar el Plan de Desarrollo Municipal.
- Sirve para elaborar el Presupuesto.
- Puede utilizarse para informar puntualmente a la ciudadanía.
- Para organizar al Gobierno.
- Para hacer una legislación congruente, etc.



La Calidad del Gobierno Local



Resultados Esperados

- Ser un **Gobierno Confiable** y tener la confianza del ciudadano.
- Contar con un **Sistema Integral de Gestión de la Calidad** que considere todos los productos y servicios que proporciona el gobierno municipal.
- **Compatibilidad** entre los objetivos y estrategias de la administración pública municipal y las políticas de calidad.
- **Optimización** de los recursos humanos, materiales y financieros mediante la adecuación de los procesos sustantivos internos.



Resultados Esperados

(Continuación)

- **Sinergia** entre el Plan de Desarrollo Municipal y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Proporcionar** al ciudadano productos y servicios de **calidad con eficacia y eficiencia**.
- **Conocer el estado de gestión** de la administración municipal con base en 39 indicadores.

Reconocimiento

Para **IMPULSAR** el IWA 4 y lo que significa se acordó respaldar la creación de estructuras que lo apoyaran.

LA DECLARACIÓN DE VERACRUZ el 23 de Mayo de 2005 dio origen a:

- UN CONSEJO MUNDIAL DE LA CALIDAD
- UNA RED MUNDIAL DE GOBIERNOS CONFIABLES
- UNA ALIANZA IBEROAMERICANA entre 6 instituciones de gran alcance: INLAC, FLACMA, FEMICA, OLG, AISO, FUNDIBEQ

Estas estructuras brindan la oportunidad de enlazar a los gobiernos con el tema de la calidad a través de la institución más reconocida en el mundo en materia de normalización de la calidad: la ISO (Organización Internacional de Estandarización), además que se transforman en una plataforma para compartir procesos bajo **proyectos conjuntos** a nivel internacional y regional y la posibilidad de reconocer la confiabilidad de los gobiernos en el contexto de los **PREMIOS IBEROAMERICANO Y NACIONALES**

Estructura de la Red Mundial



CONSEJO MUNDIAL PARA LA CALIDAD (WCQ)	
ESTA FORMADO POR DESTACADOS MIEMBROS DE LA ISO DE TODOS LOS CONTINENTES	
	World Quality Council Board
Pierre Caillibot	Ad Hoc Chairman
Jack West	North America
Nigel Croft	Europe
Osama El - Meligy	Middle East
Alan Smith	Asia
Armando Espinosa	Latin America
Alex Ezrakhovich	Oceania
Maureen Mutasa	Africa
Carlos Gadsden	Board Secretary

Características de la Red

- Es una incubadora de proyectos y estrategias que permiten garantizar las condiciones para una mejor gestión y obtener la confianza del ciudadano.
- Es un sistema de colaboración que propicia y estimula condiciones que permiten obtener el reconocimiento de *Gobierno Local Confiable*.

El Reconocimiento

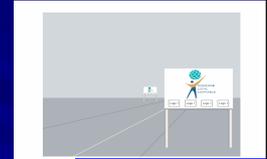
El Consejo Mundial de la Calidad (WCQ) entregó a Irapuato el reconocimiento a aquellos gobiernos locales que puedan demostrar cumplimiento con los 39 indicadores del Anexo B del IWA 4, bajo una revisión minuciosa referida a evaluación de la conformidad (sustentadas en las normas internacionales de auditoría ISO 19011 e ISO/IEC FDIS 17021)

El reconocimiento un documento firmado por el Consejo Mundial de la Calidad.

Este reconocimiento esta propuesto para ser considerado por Egipto, Italia, Argentina, Suecia, España y Colombia.

El Reconocimiento en México

Propuestas de anuncios de gobiernos confiables a los municipios que obtengan el reconocimiento.



El objetivo es:

LA COPIA POR ENVIDIA



De esta manera los ciudadanos se preguntarán: "¿Por qué estos del municipio vecino lo tienen y nosotros no?"

**Carlos Gadsden Carrasco,
Secretario del IWA 4**

Para mayores informes:

cq@osimx.com

iwagl@osimx.com

Tel (55) 5662 7007

Fax (55) 5662 3816

