



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES**

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO
A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN”**

T E S I S

**PARA OBTENER EL GRADO
MAESTRO EN DERECHO**

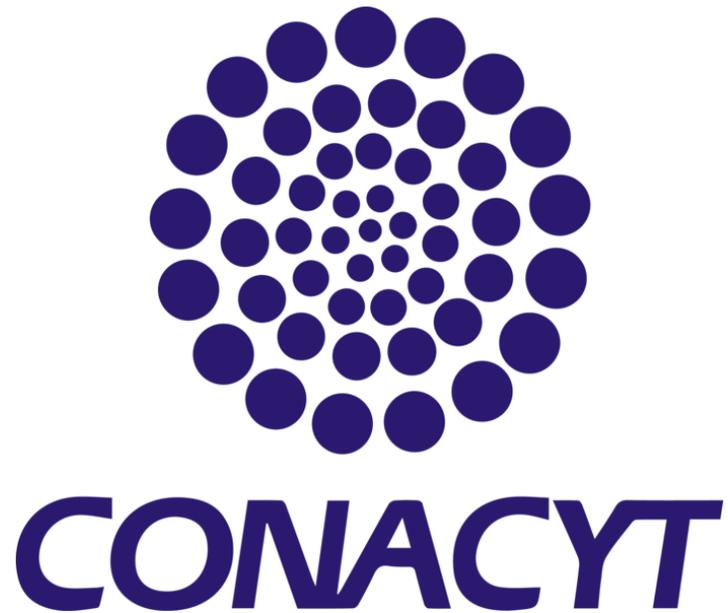
**PRESENTA:
LIC. CÉSAR BENÍTEZ URIBE**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. VÍCTOR MANUEL CASTRILLÓN Y LUNA**

PROFESOR INVESTIGADOR DE TIEMPO COMPLETO

CUERNAVACA, MORELOS

JUNIO 2021



**ESTA TESIS FUE REALIZADA POR BECARIO NACIONAL
CONACYT EN EL PROGRAMA EDUCATIVO DE
MAESTRÍA EN DERECHO
PNPC (002478)**

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi agradecimiento a las siguientes personas:

A mi padre, el Señor Sabino Benítez Bautista quien en todo momento me dijo: ¡hijo, estudia! El papelito habla y te abre puertas. Mientras más preparado estés mejores oportunidades tendrás.

A mi madre, la Señora Cornelia Uribe Esquivel, quien nunca me presionó para estudiar, y siempre me mostró su amor incondicional.

A mi esposa, la Señora Leonor Cherón Baizano, con quien he pasado momentos muy difíciles por su enfermedad, pero quien en todo momento me alentó a terminar mi tesis.

A todos los Doctores y Maestros de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Morelos, de quienes recibí conocimiento, dirección y apoyo durante la realización del presente trabajo de investigación.

Principalmente quiero dedicar esta tesis a la sociedad en general. Les dedico esta tesis porque al fin de cuentas es gracias al pago de sus impuestos que pude tener una beca para estudiar la Maestría en Derecho. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios jurídicos que ustedes reciben como sociedad. No es una investigación líquida, es una investigación sólida que de verdad busca la manera de regresar algo a cambio de su confianza. Realmente deseamos que esta tesis pueda hacer eco y lograr nuestro objetivo.

A todos ustedes muchas gracias.

César Benítez Uribe.

ÍNDICE

CAPÍTULO PRIMERO: ESTADÍSTICA DE LA ABOGACÍA EN MÉXICO.	7
1.1. INTRODUCCIÓN.	7
1.2. INFORME DE LA RELATORA ESPECIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.	8
1.3. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (SEP).	12
1.4. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES (DGP).	13
1.4.1. <i>Abogados con algún tipo de sanción.</i>	13
1.4.2. <i>Abogados sin ejercer la profesión.</i>	15
1.4.3. <i>Abogados condenados judicialmente a inhabilitación.</i>	16
1.4.4. <i>Cantidad de colegios de abogados con registro.</i>	17
1.4.5. <i>Nombres de los colegios de abogados con registro.</i>	20
1.4.6. <i>Cantidad de colegios de abogados que han aplicado sanciones.</i>	23
1.4.7. <i>Acciones llevadas a cabo para mejorar la abogacía.</i>	24
1.4.8. <i>Medidores de la calidad de la abogacía.</i>	26
1.4.9. <i>Cantidad de abogados certificados.</i>	27
1.4.10. <i>Cantidad de abogados que trabajan en despachos certificados.</i>	29
1.4.11. <i>Estadísticas de la profesión de abogado.</i>	30
1.4.12. <i>Grado de satisfacción del cliente de un despacho de abogados.</i>	32
1.4.13. <i>Medidores de la calidad de los servicios jurídicos.</i>	33
1.4.14. <i>Profesionistas especializados en medición de la calidad.</i>	34
1.4.15. <i>Organismo encargado de medir la calidad de los servicios profesionales.</i>	35
1.5. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI).	37
1.5.1. <i>Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2016.</i>	40
1.5.2. <i>Estadísticas a propósito del día del abogado 12 de julio de 2016.</i>	41
1.5.3. <i>Banco de indicadores, sobre la respetabilidad de la profesión de abogado en México, 2017.</i>	44
1.6. CONCLUSIÓN.	46
CAPÍTULO SEGUNDO: MARCO CONCEPTUAL Y JURÍDICO DE LA CALIDAD.	49
2.1. INTRODUCCIÓN.	49
2.2. CONCEPTO DE CALIDAD.	50
2.2.1. <i>El concepto de calidad y su relación con los servicios jurídicos.</i>	55
2.2.2. <i>El concepto de calidad en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</i>	58
2.2.3. <i>El concepto de calidad en las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del IFDP.</i>	74
2.2.4. <i>El concepto de calidad en la Ley Federal de Protección al Consumidor.</i>	83
2.2.5. <i>La Ley de Infraestructura de la Calidad.</i>	92
2.3. CONCLUSIÓN.	109
CAPÍTULO TERCERO: LA CERTIFICACIÓN Y SU RELACIÓN CON OTRAS PROFESIONES EN MÉXICO.	111
3.1. INTRODUCCIÓN.	111
3.2. CONCEPTO DE CERTIFICACIÓN.	112
3.3. LA CERTIFICACIÓN DE OTRAS PROFESIONES EN MÉXICO.	114
3.3.1. <i>La certificación de los contadores públicos.</i>	116
3.3.2. <i>La certificación de los médicos especialistas en México.</i>	131
3.3.3. <i>La certificación y colegiación obligatoria de los abogados, iniciativas.</i>	139
3.3.4. <i>La certificación de competencias laborales del CONOCER.</i>	143
3.4. LA COLEGIACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS ABOGADOS ESPECIALISTAS, NUESTRA PROPUESTA.	160
3.5. CONCLUSIÓN.	173

CAPÍTULO CUARTO: EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU CERTIFICACIÓN.	175
4.1. INTRODUCCIÓN.....	175
4.2. LA CERTIFICACIÓN PARA LAS MATERIAS DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA.	176
4.3. ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)?	179
4.3.1. <i>El SGC y las “empresas de servicios jurídicos”</i>	186
4.3.2. <i>El SGC, ventajas y razones de implementarlo en los despachos de abogados en México.</i>	196
4.3.3. <i>El SGC está contemplado en las Normas Internacionales emitidas por ISO.</i>	200
4.3.3.1. ¿Qué es ISO?	200
4.3.3.2. Historia de la ISO.....	201
4.3.3.3. ISO en la actualidad.....	203
4.3.3.4. ISO cuenta con un comité técnico que se ocupa de la gestión y aseguramiento de la calidad.	205
4.3.3.5. Las Normas Internacionales ISO se ajustan al Acuerdo sobre OTC emitidos por la OMC.....	207
4.3.4. <i>El SGC se basa en 7 principios</i>	211
4.3.5. <i>La Norma ISO 9000:2015 proporciona orientación sobre cómo desarrollar un SGC formal.</i>	214
4.3.6. <i>La Norma ISO 9001:2015 nos dice los requisitos de un SGC</i>	215
4.3.7. <i>El SGC, cómo llevar a cabo su implementación en los despachos de abogados</i>	218
4.4. LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC).	233
4.5. EL SGC DE “RINCÓN MAYORGA ROMÁN, ABOGADOS LITIGANTES”. UN CASO DE ÉXITO.....	239
4.6. CONCLUSIÓN.....	246
CONCLUSIONES.	251
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN..	255
FUENTES CONSULTADAS.	264
BIBLIOGRAFÍA.....	264
LEYES	266
TESIS	266
CONVENCIONES	267
INTERNET	268
ANEXOS	271

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN”

CAPÍTULO PRIMERO: ESTADÍSTICA DE LA ABOGACÍA EN MÉXICO.

1.1. Introducción.

William Thomson Kelvin (*Lord Kelvin*)¹, físico y matemático británico (1824-1907) dijo: “lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora se degrada siempre”. De acuerdo con lo manifestado por Lord Kelvin, lo primero que debemos hacer para mejorar algo es definir. Surge la interrogante ¿qué debemos definir? Se debe definir lo que queremos mejorar o a *contrario sensu*, lo que no queremos que se degrade.

Para efectos de la presente investigación, lo que queremos mejorar es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, ese será nuestro objetivo. Luego entonces, el objeto de estudio de la presente investigación será la calidad de dichos servicios, con el objetivo de mejorar dicha calidad, o en su defecto, que dicha calidad no se degrade. Una vez que hemos definido lo anterior, lo que procede es medir la calidad del desempeño de dichos servicios, analizar los datos arrojados por dichas mediciones, tomar decisiones tras dicho análisis y actuar al respecto, solo hasta entonces podríamos hablar de mejorar la calidad. De no llevarse a cabo esto, estamos en riesgo de que la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México se degrade.

¹ Citado por Cibrián Barredo, Inés, *Marketing digital : mide, analiza y mejora*, Madrid, ESIC Editorial, 2018, p. 49.

El presente capítulo tiene como finalidad observar si existen medidores de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, para posteriormente analizar los resultados que arrojan y así poder generar una hipótesis encaminada a mejorar la calidad de dichos servicios.

1.2. Informe de la Relatora Especial de las Naciones Unidas.

Al hacer nuestra investigación sobre los medidores de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, encontramos el “Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados”, el cual nos da un panorama general y actual de la abogacía en México. Relata sobre el sistema judicial tanto a nivel federal como a nivel local.

A nivel federal relata sobre la Suprema Corte de Justicia de la Nación, los Tribunales de Circuito y los Juzgados de Distrito, el Consejo de la Judicatura Federal, y el ministerio público;

a nivel estatal, relata sobre la concentración de la actividad judicial, y el presupuesto; asimismo relata sobre las reformas y desarrollos recientes que afectan al sistema judicial, es decir, la reforma constitucional en materia de justicia penal, la reforma de la jurisdicción militar, la reforma constitucional en materia de derechos humanos, la reforma de la justicia para adolescentes, la reforma al amparo; también relata los desafíos al sistema judicial como son: la creciente violencia e inseguridad debida al crimen organizado, la impunidad, y la figura jurídica del arraigo; finalmente relata sobre la abogacía y la defensa pública: la cual por tener relación con el tema que nos ocupa nos permitimos transcribir a continuación:

A. La abogacía.

La relatora Especial ha podido constatar que faltan criterios uniformes de calificación para el ejercicio de la profesión, así como un mecanismo de supervisión independiente que pueda velar por la calidad, integridad, ética, y honorabilidad de la profesión. La gran mayoría de las abogadas y los abogados con quienes la Relatora Especial se reunió aludieron a la desconfianza y descalificación hacia la profesión y a la urgente necesidad de transformarla y reglamentarla.

Además de las diferencias en la educación jurídica, la calidad en la prestación de los servicios de las y los profesionales del derecho se vincula también a otros aspectos, tales como el sometimiento a procesos de responsabilidad y rendición de cuentas, y a la aplicación de estándares estrictos de ética profesional en el ejercicio de sus funciones. Todo este aparato estructural para el ejercicio de la abogacía no parece existir. Resulta urgente la adopción de una reglamentación de la profesión jurídica que garantice una representación profesional calificada. Las medidas para mejorar esta situación podrían incluir la colegiación y la certificación obligatoria, así como la exigencia de un periodo de práctica para las licenciadas y licenciados en derecho que quieran ejercer la abogacía, al término del cual un examen de grado les permitiría optar al título profesional y dedicarse a la profesión.

Otro elemento que procede subrayar en este contexto es que la gran mayoría de las abogadas y los abogados, incluyendo a funcionarias y funcionarios del poder judicial, no parecen recurrir en su ejercicio profesional cotidiano al derecho internacional de los derechos humanos. Esta situación depende claramente de una resistencia de tipo cultural y sólo puede modificarse a través de una educación jurídica de calidad que tenga un enfoque internacional de derechos humanos.

La Relatora Especial considera que la enseñanza del derecho internacional de los derechos humanos debería ser obligatoria en todas las facultades y escuelas de derecho.

El derecho internacional de los derechos humanos debería formar parte de los cursos para acceder a la carrera judicial, así como para ejercer la profesión de la abogacía. Esta formación no solo se tiene que dar al comienzo de la carrera, sino

que debe ser continua, a lo largo de todas las etapas del ejercicio profesional de los operadores de justicia.

Se debería también diseñar e implementar una política articulada y sostenible de generalización de la educación cívica y de la educación legal no solamente de las y los estudiantes de derecho, sino, en general, de toda la población.²

El informe también relata sobre el acceso a la justicia de las mujeres, y pueblos indígenas; Al final del informe la relatora emite diversas recomendaciones al Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, si embargo, para efectos del presente trabajo únicamente transcribiremos las que tienen que ver con los profesionales del Derecho:

cc) La abogacía y la defensa pública. La adopción de una reglamentación de los profesionales del Derecho que garantice una representación profesional calificada parece urgente. Medidas para mejorar esta situación podrían incluir el registro, la colegiación y la certificación obligatorias, así como la exigencia de un periodo de práctica para los licenciados en derecho que quieran optar al título profesional de abogado. Al término del periodo de práctica podría optarse al examen de grado;

[...]

dd) La enseñanza del derecho internacional de los derechos humanos debería ser obligatoria en todas las facultades y escuelas de derecho;

[...]

ee) El derecho internacional de los derechos humanos debería formar parte también de los cursos para acceder a la carrera judicial, así como para ejercer la profesión de abogado. Esta formación no sólo debería darse al comienzo de la carrera, sino que tiene que ser continua a lo largo de la carrera de los operadores de justicia;³

² <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Judiciary/Pages/Visits.aspx> (consultado el 16 de abril de 2018).

³ *Ídem.*

Si bien es cierto, el “Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados”, no es en *estricto sensu* un medidor de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, podemos rescatar que dicho informe señala que en México falta un mecanismo de supervisión independiente que pueda velar por la calidad en el ejercicio de la profesión de abogado. Además señala que parece no existir un aparato estructural para el ejercicio de la abogacía, es decir, un aparato que vele por la calidad en la prestación de los servicios de los profesionales del derecho, el cual se vincula a aspectos como, el sometimiento a procesos de responsabilidad y rendición de cuentas, y a la aplicación de estándares estrictos en el ejercicio profesional.

Al final del informe la Relatora recomienda, al Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, la adopción de una reglamentación de la profesión jurídica que garantice una representación profesional calificada. Sugiriendo, como medidas para mejorar la situación, además de una educación de calidad, el registro, la certificación y la colegiación obligatorias. Por lo anterior, durante el desarrollo de la presente investigación analizaremos la colegiación, el registro y la certificación como medidas para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

A efecto de conocer más acerca de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, procedimos a realizar solicitudes de acceso a la información pública ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en adelante INAI), a través de su Plataforma Nacional de Transparencia (en adelante PNT), a distintos sujetos obligados en el ámbito federal, como son: la Secretaría de Educación Pública (en adelante SEP), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, la Secretaría de Economía (en adelante INEGI), entre otras, por lo que a continuación procederemos a analizar sus contestaciones.

1.3. Información proporcionada por la Secretaría de Educación Pública (SEP).

De acuerdo con los artículos 21 y 23 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, la Dirección General de Profesiones (en adelante DGP), es dependiente de la SEP, y se encarga de la vigilancia del ejercicio profesional. Recordamos al lector que el objeto de estudio de nuestra investigación es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, lo cual puede traducirse como la calidad del ejercicio profesional de abogado en México, por lo que sabemos desde un principio que nuestra solicitud de acceso a la información pública debe ir dirigida a la DGP, sin embargo, la misma no aparece como sujeto obligado en la PNT, por lo que procedimos a solicitar la información directamente a la SEP, para que esta a su vez, turnara nuestra solicitud a dicha DGP;

Se generó la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718, la cual consistió en un total de quince preguntas relacionadas con la calidad del ejercicio profesional de los abogados en México, las cuales se transcribirán a continuación, y se insertarán las respuestas dadas por la DGP, para poder analizarlas una por una. Es importante señalar que es la Unidad de Transparencia de la SEP, quien da contestación a nuestra solicitud, manifestando lo siguiente:

...con fundamento en los artículos 45, 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 61, 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Unidad de Transparencia turnó a las unidades administrativas competentes, a saber a la Dirección General de Profesiones (DGP), Dirección General de Planeación, Programación y Estadística Educativa

(DGPPyEE) y a la Unidad de Asuntos Jurídicos (UAJ) las cuales manifestaron lo siguiente...⁴

Lo anterior quiere decir que nuestra solicitud de acceso a la información pública, referente a la calidad del ejercicio profesional de abogado en México, estuvo bien dirigida a la SEP, para que esta su vez, a través de su Unidad de Transparencia, turnara nuestra solicitud a la DGP. A continuación veremos cuales fueron las respuestas a nuestras preguntas y procederemos a analizarlas:

1.4. Información proporcionada por la Dirección General de Profesiones (DGP).

1.4.1. Abogados con algún tipo de sanción.

1.- ¿A cuántos profesionistas en Derecho (Licenciados, Especialistas, Maestros o Doctores) se les ha impuesto alguna sanción en el desempeño de algún cargo o que haya implicado la suspensión del ejercicio profesional?

Al respecto, se contesta que después de realizar la búsqueda de la información solicitada, se localizaron cero registros de profesionistas en Derecho con sanciones o suspensión del ejercicio profesional, es decir no se tienen registros de profesionistas en Derecho con sanciones o suspensión del ejercicio profesional.⁵

Se realizó esta pregunta con fundamento en artículo 23, fracción II, de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, que a la letra dice:

⁴ Contestación por parte de la Unidad de Transparencia de la SEP, a la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718.

⁵ *Ibidem*, pregunta 1.

Artículo 23.- Son facultades y obligaciones de la Dirección General de Profesiones:
[...]

II.- Llevar la hoja de servicios de cada profesionista, cuyo título registre, y anotar en el propio expediente, las sanciones que se impongan al profesionista en el desempeño de algún cargo o que implique la suspensión del ejercicio profesional;

La ley es clara, es la obligación de la DGP, llevar una hoja de servicios de cada profesionista, y anotar en el propio expediente, las sanciones que se impongan al profesionista en el desempeño de algún cargo o que implique la suspensión del ejercicio profesional. La respuesta de la DGP resulta sorprendente, pues contesta que se localizaron cero registros, es decir, no se tienen registros de profesionistas en Derecho con sanciones o suspensión del ejercicio profesional. De esta respuesta surge la siguiente interrogante: ¿acaso la calidad del ejercicio profesional de abogado en México es tan buena como para que se tengan cero registros de profesionistas en Derecho con sanciones o suspensión del ejercicio profesional?, si este fuera el caso, aquí acabaría nuestra investigación, pues no habría nada que mejorar respecto de la calidad de los servicios que se prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Continuando con la reflexión, si alguno de los profesionistas en Derecho no ha ejercido adecuadamente su profesión, ¿cómo es que se ha salvado de que su expediente ante la DGP esté limpio?, ¿acaso la DGP no ha hecho bien su trabajo? Es evidente que algo está pasando, o todo está bien con la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos en México, o algo anda mal para que a la fecha existan cero registros de profesionistas en Derecho con sanciones o suspensión en el ejercicio profesional.

1.4.2. Abogados sin ejercer la profesión.

2.- ¿Cuántos profesionistas en derecho han declarado no ejercer la profesión?

Al respecto, se contesta que esta Dirección General de Profesiones se encuentra impedida para pronunciarse sobre lo que indica, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección [...]

Lo anterior aplicado al caso que nos ocupa, se traduce en que, de conformidad con la normatividad citada, a la Dirección General de Profesiones no cuenta con la obligación normativa de contar con datos de profesionistas en Derecho que hayan declarado no ejercer la profesión, por lo cual no se tiene la obligación normativa de declarar formalmente la inexistencia de la información requerida.⁶

Se realizó esta pregunta con la finalidad de llegar a conocer la estadística de la abogacía en México. Desafortunadamente, la respuesta dada por la DGP a esta pregunta, a pesar de señalar fundamentos de derecho, es notoriamente improcedente, por lo que procedimos a impugnarla electrónicamente a través de la misma PNT. Lo anterior toda vez el artículo 23, fracción V, de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, a la letra dice:

Artículo 23.- Son facultades y obligaciones de la Dirección General de Profesiones:

[...]

V.- Llevar la lista de los profesionistas que declaren no ejercer la profesión;

La DGP sí es competente para pronunciarse respecto a la pregunta cuántos profesionistas en Derecho han declarado no ejercer la profesión. Sería diferente si la DGP respondiera que se localizaron cero registros de profesionistas en Derecho que hayan declarado no ejercer la Profesión.

⁶ *Ibidem*, pregunta 2.

1.4.3. Abogados condenados judicialmente a inhabilitación.

3.- ¿Cuántas cancelaciones de registro de los títulos de los profesionistas en Derecho condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio ha habido?

Al respecto, se contesta que después de realizar la búsqueda de la información solicitada, se localizaron cero registros cancelaciones de registros de títulos de profesionistas en Derecho condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio, es decir no se tienen registros de profesionistas en Derecho condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio de su profesión.⁷

Se realizó esta pregunta con fundamento en el artículo 23, fracción VII, de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, que a la letra dice:

Artículo 23.- Son facultades y obligaciones de la Dirección General de Profesiones:
[...]

VII.- Cancelar el registro de los títulos de los profesionistas condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio y publicar profusamente dicha cancelación.

¡Cero registros! Esa es la respuesta de la DGP, increíble, pero ese es el dato. Quizá deberíamos apagar nuestra computadora e irnos a dormir, no hay nada que mejorar respecto a la calidad del ejercicio profesional de abogado en México, o en otras palabras, respecto de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, tal vez todo está bien con los profesionistas en Derecho.

⁷ *Ibidem*, pregunta 3.

Consideramos que es mejor continuar con la investigación, quizá algo anda mal con las respuestas, quizá algo anda mal con los datos, quizá alguien no está haciendo bien su trabajo, vuelven a nuestra cabeza las interrogantes: ¿acaso la calidad del ejercicio profesional de las y los defensores y asesores jurídicos en México es tan buena como para que se tengan cero registros de profesionistas en Derecho con cancelación del registro de sus títulos profesionales? ¿Acaso no ha habido ningún profesionista en Derecho condenado judicialmente a inhabilitación en el ejercicio? Quizá tenga algo que ver con los Colegios de Abogados en México, quizá ellos no estén cumpliendo con sus propósitos, veamos a continuación.

1.4.4. Cantidad de colegios de abogados con registro.

4.- ¿Cuántos Colegios de Profesionistas en Derecho se encuentran actualmente registrados en México?

Después de realizar la búsqueda de la información solicitada, se localizaron trece (13) registros de Colegios de Profesionistas en México de la rama de Derecho.⁸

Nuevamente, hicimos esta pregunta con la finalidad de llegar a conocer la estadística de la abogacía en México. Son muy pocos registros de Colegios de Profesionistas en México de la rama de Derecho. Esperábamos que el número de Colegios de Abogados registrados ante la DGP fuera mayor. Consideramos importante saber cuántos Colegios de Abogados existen en México, debido a la trascendencia de los propósitos que tienen los Colegios de Profesionistas, los cuales se encuentran plasmados en el artículo 50 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, y que consideramos prudente transcribir a continuación:

⁸ *Ibidem*, pregunta 4.

Artículo 50.- Los Colegios de Profesionistas tendrán los siguientes propósitos:

- a).- Vigilancia del ejercicio profesional con objeto de que éste se realice dentro del más alto plano legal y moral;
- b).- Promover la expedición de leyes, reglamentos y sus reformas, relativos al ejercicio profesional;
- c).- Auxiliar a la Administración Pública con capacidad para promover lo conducente a la moralización de la misma;
- d) Denunciar a la Secretaría de Educación Pública o a las autoridades penales las violaciones a la presente Ley;
- e).- Proponer los aranceles profesionales;
- f).- Servir de árbitro en los conflictos entre profesionales o entre éstos y sus clientes, cuando acuerden someterse los mismos a dicho arbitraje;
- g).- Fomentar la cultura y las relaciones con los colegios similares del país o extranjeros;
- h).- Prestar la más amplia colaboración al Poder Público como cuerpos consultores;
- i).- Representar a sus miembros o asociados ante la Dirección General de Profesiones;
- j).- Formular los estatutos del Colegio depositando un ejemplar en la propia Dirección;
- k).- Colaborar en la elaboración de los planes de estudios profesionales;
- l).- Hacerse representar en los congresos relativos al ejercicio profesional;
- m).- Formar listas de sus miembros por especialidades, para llevar el turno conforme al cual deberá prestarse el servicio social;
- n).- Anotar anualmente los trabajos desempeñados por los profesionistas en el servicio social;
- o).- Formar listas de peritos profesionales, por especialidades, que serán las únicas que sirvan oficialmente;
- p).- Velar porque los puestos públicos en que se requieran conocimientos propios de determinada profesión estén desempeñados por los técnicos respectivos con título legalmente expedido y debidamente registrado;
- q).- Expulsar de su seno, por voto de dos terceras partes de sus miembros, a los que ejecuten actos que desprestigien o deshonren la profesión. Será requisito en todo caso el oír al interesado y darle plena oportunidad de rendir las pruebas que

estime conveniente, en la forma que lo determinen los estatutos o reglamentos del Colegio.

r).- Establecer y ampliar sanciones contra los profesionistas que faltaren al cumplimiento de sus deberes profesionales, siempre que no se trate de actos y omisiones que deban sancionarse por las autoridades; y

s).- Gestionar el registro de los títulos de sus componentes.

En el artículo que acabamos de transcribir, encontramos los propósitos de los Colegios de Profesionistas, los cuales también aplican a los Colegios de Abogados en México. Abrimos un paréntesis para recordarle al lector que la presente investigación tiene como objeto de estudio la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, y como objetivo mejorar dicha calidad, o en su defecto, que dicha calidad no se degrade, cerramos paréntesis.

Consideramos que los Colegios de Abogados son parte importantísima para lograr nuestro objetivo, pues como se puede ver, dentro de sus propósitos se encuentran: la vigilancia del ejercicio profesional con objeto de que éste se realice dentro del más alto plano legal y moral; denunciar a la Secretaría de Educación Pública o a las autoridades penales las violaciones a la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México; expulsar de su seno, por voto de dos terceras partes de sus miembros, a los que ejecuten actos que desprestigien o deshonren la profesión; establecer y ampliar sanciones contra los profesionistas que faltaren al cumplimiento de sus deberes profesionales, siempre que no se trate de actos y omisiones que deban sancionarse por las autoridades, entre otros. Eh aquí la importancia de los Colegios de Abogados. Desafortunadamente, en todo México solo existen 13 (trece) Colegios de Abogados registrados ante la DGP. Con base en lo anterior, podemos deducir que no existe suficiente vigilancia del ejercicio profesional de abogado en México.

1.4.5. Nombres de los colegios de abogados con registro.

5.- ¿Cuáles son los Colegios de Profesionistas en Derecho que actualmente se encuentran registrados en México?

Al respecto, se proporciona la siguiente información:

Licenciados en Derecho.⁹

	DENOMINACIÓN	FECHA DE REGISTRO	COLEGIOS CON DOMICILIO EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS REGISTRADOS POR LA DGP
1	BARRA MEXICANA, COLEGIO DE ABOGADOS, A.C.	12-NOV-1946	CIUDAD DE MÉXICO
2	ILUSTRE Y NACIONAL COLEGIO DE ABOGADOS DE MÉXICO, A.C.	17-ENE-1947	CIUDAD DE MÉXICO
3	ASOCIACIÓN NACIONAL DE ABOGADOS, COLEGIO DE ABOGADOS DE MÉXICO, A.C.	23-AGO-1948	CIUDAD DE MÉXICO
4	COLEGIO MEXICANO DE ABOGADOS, A.C.	19-JUN-1950	CIUDAD DE MÉXICO
5	COLEGIO NACIONAL DE ABOGADOS "FORO DE MÉXICO", A.C.	05-OCT-1959	CIUDAD DE MÉXICO
6	ASOCIACIÓN NACIONAL DE ABOGADOS DE EMPRESA, COLEGIO DE ABOGADOS, A.C.	15-JUL-2008	CIUDAD DE MÉXICO
7	COLEGIO DE ABOGADOS DEL DERECHO PÚBLICO Y PRIVADO DE MÉXICO, A.C.	06-SEP-2012	CIUDAD DE MÉXICO
8	COLEGIO DE ABOGADOS DE YUCATÁN, A.C.	05-ENE-1996	MÉRIDA
9	COLEGIO DE CIENCIAS JURÍDICAS DE ESTUDIOS SUPERIORES EN EL EDO. DE MÉXICO, A.C.	06-JUN-1996	EDO. MÉXICO
10	COLEGIO DE ABOGADOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, A.C.	07-NOV-1997	AGUASCALIENTES
11	ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS EN EL EDO. DE PUEBLA, A.C.	15-DIC-2014	PUEBLA
12	COLEGIO REPUBLICANO DE JURISTAS, A.C.	30-SEP-2016	PUEBLA
13	COLEGIO DE ABOGADOS REPUBLICANO, A.C.	01-DIC-2016	PUEBLA

Analizando el cuadro anterior observamos lo siguiente: la Entidad Federativa con mayor número de Colegios de Abogados registrados ante la DGP es la Ciudad de México, la cual cuenta con siete registros, así como con el Colegio de Abogados más antiguo en nuestro país, el cual es la "Barra Mexicana, Colegio de Abogados", con fecha de registro 12 de noviembre de 1946; le sigue el Estado de Puebla, con tres registros; el Estado de México solo cuenta con un registro, al igual que Mérida

⁹ *Ibidem*, pregunta 5.

y Aguascalientes; no se encontró ningún registro de Colegio de Abogados del Estado de Morelos. De los 32 (treinta y dos) Estados que conforman la República Mexicana solo 5 (cinco) cuentan con Colegios de Abogados, o en otras palabras, menos del dieciséis por ciento del total de los Estados de nuestro país cuenta con Colegios de Abogados registrados ante la DGP.

Debido a que existen muy pocos Colegios de Abogados registrados ante la DGP, podemos deducir que existe muy poca vigilancia del ejercicio profesional de las y los defensores y asesores jurídicos particulares en México, lo cual puede ser una de las razones por las que la DGP reporta cero registros de sanciones o suspensión del ejercicio profesional de abogado en México, y por lo tanto cero registros de cancelaciones de registro de los títulos de profesionistas condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio profesional. Por lo tanto, que la DGP reporte cero registros, no necesariamente quiere decir que las y los defensores y asesores jurídicos estén ejerciendo bien su profesión, ni tampoco que la estén ejerciendo mal, lo que sí refleja es que existe poca o nula vigilancia del ejercicio profesional del abogado en México, lo cual podría estar dando como resultado una calidad no homogénea de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Debemos mencionar que, en la lista de Colegios de Abogados registrados por la DGP, no encontramos el registro de ningún Colegio de Abogados del Estado de Morelos; consideramos que este dato es importante debido a que nuestro trabajo de investigación surge en el Estado de Morelos, y no podríamos dejar de observar la situación que impera en nuestro Estado en este aspecto. Al realizar una búsqueda rápida de información abierta, es decir, en la internet, encontramos que en el Estado de Morelos existe la Barra de Abogados del Estado de Morelos A.C., el Colegio de Abogados del Estado de Morelos A.C., el Colegio de Abogados Penalistas de Morelos A.C., el Colegio de Abogados Fiscalistas de Morelos A.C., el Consejo Estatal de Abogados de Morelos A.C., y el Foro Morelense de Abogados A.C., entre otros; sin embargo, desconocemos las razones por las que ninguno de estos

Colegios de Abogados se encuentran registrados ante la DGP. Además, al hacer un análisis de la información publicada en internet sobre las actividades que realizan dichos colegios o Asociaciones Civiles, podemos observar que entre otras se encuentran actividades políticas, lo cual está expresamente prohibido por el artículo 48 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, el cual nos permitimos transcribir a continuación:

Artículo 48.- Estos colegios serán ajenos a toda actividad de carácter político o religioso, quedándoseles prohibido tratar asuntos de tal naturaleza en sus asambleas.

Luego entonces, sí existen Colegios de Abogados en el Estado de Morelos, constituidos legalmente como Asociaciones Civiles, sin embargo, por alguna razón que desconocemos, estos no han obtenido el registro por la DGP, lo cual deja a los abogados del Estado de Morelos sin vigilancia del ejercicio profesional; además, los Colegios de Abogados existentes en el Estado de Morelos no ponen el buen ejemplo de obediencia a la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, pues son ellos mismos quienes violan la Ley, al tratar asuntos políticos en sus asambleas. Esta situación no es exclusiva del Estado de Morelos, sino que es una situación predominante en nuestro país.

Insistimos, no hay suficientes Colegios de Abogados registrados ante la DGP que vigilen el ejercicio profesional de los abogados, lo cual puede estar dando como resultado una calidad no homogénea de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

1.4.6. Cantidad de colegios de abogados que han aplicado sanciones.

6.- ¿Cuántos Colegios de profesionistas en Derecho han aplicado sanciones contra los profesionistas que hayan faltado al cumplimiento de sus deberes profesionales?

Se informa que de la búsqueda exhaustiva y razonable en el archivo de Colegios de Profesionistas de esta Unidad Administrativa, no se encontró información relativa a sanciones aplicadas por los colegios de profesionistas registrados en la rama de derecho, toda vez que de una normatividad aplicable no se desprende competencia, por lo cual no se cuenta con la información solicitada.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección [...] ¹⁰

Se formuló la pregunta anterior de conformidad con el artículo 23, fracción II, en relación con el artículo 50, inciso r), ambos de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, que a la letra dicen:

Artículo 23.- Son facultades y obligaciones de la Dirección General de Profesiones:
[...]

II.- Llevar la hoja de servicios de cada profesionista, cuyo título registre, y anotar en el propio expediente, las sanciones que se impongan al profesionista en el desempeño de algún cargo o que impliquen la suspensión del ejercicio profesional;

Artículo 50.- Los Colegios de Profesionistas tendrán los siguientes propósitos:
[...]

r).- Establecer y aplicar sanciones contra los profesionistas que faltaren al cumplimiento de sus deberes profesionales, siempre que no se trate de actos y omisiones que deban sancionarse por las autoridades: y

¹⁰ *Ibidem*, pregunta 6.

De acuerdo con estos artículos es facultad y obligación de la DGP llevar la hoja de servicios de cada profesionista, y anotar en el propio expediente, las sanciones que se le impongan al profesionista o que impliquen la suspensión del ejercicio profesional. Por lo anterior, como ya se mencionó, procedimos a impugnar la contestación dada por la DGP a nuestra solicitud de acceso a la información pública, impugnación que se hace vía electrónica a través de la misma PNT. Sin embargo, consideramos que la respuesta ya está dada, es decir, la DGP no encontró información relativa a sanciones aplicadas por los Colegios de profesionistas registrados en la rama de derecho. Insistimos que esto no quiere decir que las y los defensores y asesores jurídicos particulares estén ejerciendo adecuadamente su profesión, ni tampoco que la estén realizando mal, simplemente no se encontró información relativa a sanciones aplicadas por los Colegios de Profesionistas registrados en la rama de Derecho, lo cual puede deberse, como ya vimos, a que existen muy pocos Colegios de Abogados registrados en México, y son estos quienes tienen el propósito de denunciar ante la SEP o a las autoridades penales las violaciones a la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México; reiteramos, existe muy poca vigilancia del ejercicio profesional de las y los defensores y asesores jurídicos particulares en México, y esta puede ser una de las razones por las que la DGP no encontró información relativa a sanciones aplicadas a los profesionistas que hayan faltado al cumplimiento de sus deberes profesionales.

1.4.7. Acciones llevadas a cabo para mejorar la abogacía.

7.- ¿Qué se ha hecho para mejorar la calidad en el ejercicio de las profesiones en general y de la profesión en Derecho en específico?

Se contesta que, de conformidad con el marco jurídico que regula el ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México, se contempla en el artículo 22 de la Ley Reglamentaria del artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México, la conformación de comisiones técnicas relativas a cada

una de las profesiones; asimismo, el artículo 58 del Reglamento de dicha Ley Reglamentaria establece textualmente:

“Artículo 58. Las comisiones técnicas serán órganos de consulta de la Dirección General de Profesiones y tendrán por objeto estudiar los siguientes asuntos:

- a) Los reglamentos del ejercicio y delimitación de cada profesión y de las ramas en que se subdivide.
- b) Nuevas profesiones respecto de las cuales convenga que la ley exija título para su ejercicio.
- c) Reconocimiento de validez oficial de estudios a escuelas preparatorias y profesionales, nacionales y extranjeras.
- d) Registro de Títulos procedentes del extranjero.
- e) Aranceles.
- f) Distribución de los profesionistas conforme a las necesidades y exigencias de cada localidad.
- g) Anotaciones en la hoja de servicios de cada profesión.
- h) Sanciones a los colegios de profesionistas y a los profesionistas.
- i) Los demás asuntos que les encomienden las leyes y los que juzgue conveniente someterles el Director de Profesiones”

En este sentido, no se encontró información relativa a su petición, toda vez que de la normatividad aplicable no se desprende competencia, por lo cual no se cuenta con la información solicitada, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección...¹¹

Esta respuesta nos da a entender que para mejorar la calidad en el ejercicio de las profesiones en general y de la profesión de abogado en específico, la DGP formará comisiones técnicas, que tendrán por objeto entre otros asuntos, hacer las anotaciones en la hoja de servicios de cada profesión, estudiar las sanciones a los colegios de profesionistas y a los profesionistas en sí, y los demás asuntos que les encomienden las leyes y los que juzgue conveniente someterles el Director de

¹¹ *Ibidem*, pregunta 7.

Profesiones; es decir, para mejorar la calidad del ejercicio profesional de las y los defensores y asesores jurídicos particulares en México, se requiere que la comisión técnica competente haga su trabajo.

Indudablemente, para mejorar la calidad en el ejercicio de las profesiones en general y de la profesión de Derecho en específico, también se requiere de la participación de los Colegios de Abogados, pues son estos quienes tienen el propósito de informar a la comisión técnica las sanciones impuestas a sus agremiados, para que esta a su vez haga la anotación en la hoja de servicio correspondiente.

1.4.8. Medidores de la calidad de la abogacía.

8.- ¿Existen medidores de la calidad en el ejercicio de la profesión en general y de la profesión en Derecho en específico?

Al respecto, se informa que, después de realizar la búsqueda exhaustiva y razonable de la información, no se localizó la información respecto a medidores de la calidad en el ejercicio de la profesión en general y de la profesión en Derecho, toda vez que es un asunto ajeno a la competencia de esta Dirección...¹²

Esta pregunta es medular para nuestra investigación. Recordemos que nuestro objeto de estudio es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. En un principio, pareciera que esta respuesta no aporta mayor conocimiento cuando menciona que no se localizó información respecto a medidores de la calidad en el ejercicio de la profesión en Derecho, sin embargo, razonando más detenidamente la respuesta, nos podemos dar cuenta que en realidad sí aporta

¹² *Ibidem*, pregunta 8.

bastante conocimiento cuando dice que no cuenta con medidores de la calidad en el ejercicio de las profesiones.

De acuerdo con el artículo 23 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, la DGP, dependiente de la SEP, es la encargada de la vigilancia del ejercicio profesional. En la respuesta a nuestra pregunta, la DGP se declara incompetente para conocer respecto a medidores de la calidad en el ejercicio de la profesión en general y de la profesión en Derecho en específico. Luego entonces, la DGP no está cumpliendo con su función de vigilancia del ejercicio profesional.

Si la DGP no fuera la encargada de conocer los medidores de la calidad en el ejercicio de las profesiones, a pesar de ser la encargada de la función de vigilancia del ejercicio profesional, ¿entonces quién sería la encargada de conocer de dichos medidores? Esta interrogante resulta de suma importancia para nuestra investigación, que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

1.4.9. Cantidad de abogados certificados.

9.- ¿Cuántos abogados se encuentran certificados para ejercer la profesión?

Al respecto, se informa que, toda vez que la certificación profesional no es obligatoria, por lo cual esta Unidad Administrativa no cuenta con dicha información.

De lo advertido anteriormente, no se declara formalmente la inexistencia, ya que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección [...]¹³

¹³ *Ibidem*, pregunta 9.

Esta pregunta es elemental, ya que en un afán por mejorar la calidad de los servicios jurídicos, en los últimos años se han propuesto distintas formas para lograrlo; así por ejemplo, Constancio Carrasco Daza y Yairsinio D. García Ortiz escribieron un libro sobre la “Certificación de Abogados”¹⁴; Jaqueline Salgado Mendoza escribió una tesis para obtener el grado de Maestra en Derecho, con el título “Certificación para los Abogados Litigantes en México”¹⁵, la cual puede ser consultada en la oficina de posgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos; asimismo, en septiembre de 2015, en el Senado de la República Mexicana, se llevó a cabo el análisis de la Iniciativa de Reforma Constitucional y Legal que propone establecer la Colegiación y Certificación Obligatoria de los Abogados¹⁶, etcétera; a pesar de todo lo que se ha escrito y propuesto al respecto, la DGP informa que hoy por hoy la certificación profesional no es obligatoria.

Hacemos un paréntesis para recordarle al lector que el objeto de estudio de la presente investigación es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, con el objetivo de mejorar dicha calidad, o en su defecto, que dicha calidad no se degrade. Consideramos que la certificación es una alternativa para lograr

¹⁴ Carrasco Daza, Constancio y García Ortiz, Yairsinio D, *Certificación de abogados: condición para el ejercicio de la adecuada defensa penal*, México, Consejo de la Judicatura Federal, Instituto de la Judicatura Federal, 2005: https://www.ijf.cjf.gob.mx/acervo_historico/scaneo/certificacionabogados.pdf (consultado el 11 de junio de 2018).

¹⁵ Salgado Mendoza, Jaqueline, *Certificación para los abogados litigantes en México, tesis para obtener el grado de Maestría en Derecho*, Cuernavaca, Morelos, 2013, p. 89.

¹⁶ <https://www.forojuridico.org.mx/analiza-el-senado-reformas-sobre-colegiacion-y-certificacion-obligatoria-de-los-abogados/> (consultado el 11 de junio de 2018).

nuestro objetivo. Es por esto que le preguntamos a la DGP ¿cuántos abogados se encuentran certificados para ejercer la profesión?

A partir de la siguiente pregunta analizaremos a la certificación desde otra perspectiva. Esto con la finalidad de que nuestra propuesta de certificación sea algo novedosa, algo diferente, algo de lo que aún no se haya hablado, algo auténtico, algo disruptivo. Hablaremos de la certificación de los despachos de abogados en México. Esto con la finalidad de no redundar en lo que ya se ha escrito sobre la certificación de los abogados. Sin embargo, más adelante nos daremos cuenta de que nuestra propuesta de certificación de los despachos de abogados en México, no excluye a la certificación de los abogados, al contrario, la incluye y la promueve.

1.4.10. Cantidad de abogados que trabajan en despachos certificados.

10.- ¿Cuántos profesionistas en Derecho trabajan en despachos certificados bajo la norma ISO 9001?

Al respecto, se informa que, después de realizar la búsqueda de la información de los profesionistas en derecho que trabajan en despachos certificados bajo la norma ISO 9001, no se localizó información, toda vez que es un asunto ajeno a la competencia de esta Dirección [...] ¹⁷

Como lo mencionamos en el apartado anterior, nosotros hablaremos de la certificación de los despachos de abogados en México. Por lo que, con el fin de conocer la estadística de la abogacía en México, le preguntamos a la DGP ¿cuántos profesionistas en Derecho trabajan en despachos certificados bajo la norma ISO 9001? Lo novedoso de esta pregunta es la referencia a la Norma Internacional ISO

¹⁷ Contestación por parte de la Unidad de Transparencia de la SEP, a la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718, *op. cit.*, pregunta 10.

9001, sobre la cual profundizaremos más adelante, por ahora debemos señalar que el nombre completo de dicha Norma Internacional es ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.

Si conservamos en mente que el objeto de estudio de la presente investigación es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, y si lo relacionamos con el nombre completo de la Norma Internacional, el cual es, “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”, nos daremos cuenta de que ambos hacen referencia a la calidad. Como lo señalamos al inicio del presente capítulo, una vez que hemos definido el objeto de estudio de nuestra investigación, el cual es la calidad de los servicios jurídicos, lo que procede es medir dicha calidad. Más adelante nos daremos cuenta de que un sistema de gestión de la calidad sirve como índice para medir la calidad del desempeño organizacional. Es por esta razón que proponemos la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización.

Si la DGP no tiene competencia para conocer sobre cuántos profesionistas en Derecho trabajan en despachos certificados bajo la Norma Internacional ISO 9001, entonces, ¿quién será el organismo competente? Durante nuestra investigación nos daremos a la tarea de investigar si existe alguna entidad especializada en la certificación de los despachos de abogados.

1.4.11. Estadísticas de la profesión de abogado.

11.- Estadísticas de la profesión de abogado en México.

Sobre el particular, se anexa al presente archivo en formato Excel, el cual contiene las estadísticas que se encuentran en esta unidad administrativa. Cabe señalar que

en dicho archivo se ubican 2 pestañas, la primera corresponde a esta respuesta (Ver anexo).¹⁸

Al revisar el anexo en formato Excel, efectivamente se localizaron dos pestañas, una de las cuales tiene el nombre “Respuesta 11”, la cual transcribimos a continuación:

Título	Cantidad
LICENCIATURA COMO ABOGADO	42,442
LICENCIATURA COMO ABOGADO Y NOTARIO PÚBLICO	278
Total general	42,720

Debemos recordar al lector que el título del presente capítulo es estadística de la abogacía en México. La DGP se encarga de la vigilancia del ejercicio profesional, es por eso que le preguntamos cuál es la estadística de la profesión de abogado en México. A lo cual la DGP informa una simple tabla que contiene dos columnas y tres filas; la primera columna contiene el encabezado de Título y la segunda columna contiene el encabezado de Cantidad; la primera fila dice abajo de la columna de Título: Licenciatura como Abogado, y abajo de la columna de Cantidad: 42,442; la segunda fila dice debajo de la columna de Título: Licenciatura como Abogado y Notario Público, y abajo de la columna de Cantidad: 278; la tercera fila dice abajo de la columna de Título: Total general, y abajo de la columna de Cantidad: 42,720; la DGP no especifica a qué se refiere con esta tabla, interpretamos que ha de referirse a la cantidad total general de títulos de profesionistas en Derecho registrados ante dicha Dirección, al 23 de mayo de 2018, que es la fecha de la contestación a nuestra solicitud de acceso a la información pública.

¹⁸ Contestación por parte de la Unidad de Transparencia de la SEP, a la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718, *op. cit.*, pregunta 11.

La respuesta de la DGP sobre estadística de la profesión de abogado en México, no proporciona gráficas ni la interpretación de sus datos. Quizá lo anterior se deba a que el artículo 23 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México no contempla como facultades y obligaciones de la DGP el hacer el análisis estadístico de sus datos, sin embargo, consideramos que sería de mucha utilidad hacer una pequeña reforma a dicho artículo a fin de añadir dicha actividad como facultad y obligación de la DGP. Esto sería de mucha utilidad, por ejemplo, para que la DGP pueda estar en condiciones de sugerir la distribución de los profesionistas conforme a las necesidades y exigencias de cada localidad¹⁹, entre otras ventajas, que podrían servir para mejorar la calidad del ejercicio profesional de los abogados, lo cual se traduciría en mejoramiento de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

1.4.12. Grado de satisfacción del cliente de un despacho de abogados.

12.- ¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de los servicios que se brindan en los despachos de abogados?

Al respecto, se informa que, después de realizar una búsqueda de la información de grado de satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados, no se localizó información, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección...²⁰

¹⁹ Ver artículo 23, fracción 9, de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.

²⁰ Contestación por parte de la Unidad de Transparencia de la SEP, a la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718, *op. cit.*, pregunta 12.

La DGP declara que esto es asunto ajeno a su competencia, lo cual es correcto, toda vez que de conformidad con el artículo 23 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, no es facultad y obligación de la DGP saber cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de los servicios que prestan las y los profesionistas. No obstante lo anterior, hicimos esta pregunta por si acaso la DGP, al responder que es incompetente, pudiera orientarnos a qué sujeto acudir para obtener nuestra respuesta, sin embargo, este no fue el caso.

Al inicio de este capítulo definimos que el objeto de estudio de nuestra investigación es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, lo que procede es medir esa calidad, es decir, saber cual es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de dichos servicios. Pareciera que hasta hora no hemos conseguido nada.

1.4.13. Medidores de la calidad de los servicios jurídicos.

13.- ¿Existen medidores de la calidad de los servicios que se brindan en los despachos de abogados?

Al respecto, se informa que, después de realizar una búsqueda de la información de los medidores de la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados, no se localizó información, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección [...]²¹

²¹ Contestación por parte de la Unidad de Transparencia de la SEP, a la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718, *op. cit.*, pregunta 13.

Nuevamente, la DGP informa que este asunto es ajeno a su competencia. Lo que nos lleva a concluir que al menos en la DGP no existen medidores de la calidad en el ejercicio profesional. La respuesta tampoco nos orienta a qué sujeto podríamos acudir para conocer la existencia de dichos medidores. Surgen las preguntas: ¿quién podría ser el sujeto encargado de medir la calidad de los servicios jurídicos? ¿será el INEGI el sujeto encargado de medir la calidad de los servicios jurídicos mediante encuestas? ¿Podría ser alguna empresa particular la encargada de medir la calidad de los servicios que prestan los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México? ¿Cómo podríamos mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México sin primeramente medir la calidad de dichos servicios? Hasta el momento solo sabemos que la DGP no cuenta con medidores de la calidad del ejercicio profesional.

1.4.14. Profesionistas especializados en medición de la calidad.

14.- ¿Existen en México profesionistas o especialistas en la medición de la Calidad?

Sobre el particular, se anexa al presente archivo en formato Excel, el cual contiene una lista con el nombre de los profesionistas o especialistas en la medición de la calidad, registradas en la Dirección General de Profesiones. Cabe señalar que en dicho archivo se ubican 2 pestañas, la segunda corresponde a esta respuesta (ver anexo).²²

Dicho anexo contiene en una lista muy larga de profesionistas o especialistas en medición de la calidad; si tan solo transcribimos esa lista en este capítulo nos llevaría seis páginas aproximadamente, por lo que consideramos que no es

²² Contestación por parte de la Unidad de Transparencia de la SEP, a la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718, *op. cit.*, pregunta 14.

conveniente hacerlo. A continuación solo transcribiremos el inicio y final de dicha tabla, que consiste en un cuadro con los encabezados de las columnas, así como la fila que contiene el total general de títulos de profesionistas o especialistas en la medición de la calidad.

Título	Cantidad
[...]	[...]
Total general	22,866

Como se puede observar en el cuadro anterior, a la fecha de la contestación a nuestra solicitud de acceso a la información pública, es decir, el 23 de mayo de 2018, la cantidad total general de profesionistas o especialistas en la medición de la calidad, era de 22,866. Una gran cantidad de profesionistas en medición de la calidad, que van desde Técnicos, Licenciados, Especialistas, Maestros y hasta Doctores en Sistemas de Calidad. Es difícil comprender el por qué habiendo tantos profesionistas en la medición de la calidad, no existen medidores de la calidad del ejercicio profesional, o más específico, medidores de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

1.4.15. Organismo encargado de medir la calidad de los servicios profesionales.

15.- ¿Quién es el organismo encargado de medir la calidad de los servicios profesionales?

Al respecto, se contesta que esta Dirección General de Profesiones se encuentra impedida para pronunciarse sobre el organismo encargado de medir la calidad de

los servicios profesionales, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección [...] ²³

A estas alturas ya no nos sorprende que la DGP conteste que nuestra pregunta es asunto ajeno a su competencia, pues de las quince preguntas que integran nuestra solicitud de acceso a la información pública, en nueve de ellas se declaró incompetente para proporcionar la información solicitada. Desafortunadamente la DGP tampoco nos orienta a que sujetos podemos acudir para obtener nuestras respuestas.

Como conclusión del análisis a la contestación dada por DGP a nuestra solicitud de acceso a la información pública, podemos decir que, en un principio consideramos que sería una excelente fuente de información para nuestra investigación, la cual tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Lo consideramos así porque la DGP se encarga de la vigilancia del ejercicio profesional²⁴, sin embargo, desafortunadamente pudimos percatarnos de que en dicha vigilancia del ejercicio profesional no se incluye el tema de la calidad en el ejercicio profesional.

Pareciera que la DGP solo está cumpliendo con algunas de sus facultades y obligaciones encomendadas en el artículo 23 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, entre ellas la de registrar los títulos de profesionistas y la de expedir la cédula con

²³ Contestación por parte de la Unidad de Transparencia de la SEP, a la solicitud de acceso a la información pública con número de folio 0001100322718, *op. cit.*, pregunta 15.

²⁴ Ver artículo 21 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.

efectos de patente para el ejercicio profesional²⁵, sin embargo, está dejando de lado muchas de sus otras facultades y obligaciones, como por ejemplo la de anotar en el expediente de cada profesionista las sanciones que se le impongan en el desempeño de algún cargo o que impliquen la suspensión del ejercicio profesional; llevar la lista de los profesionistas que declaren no ejercer la profesión; cancelar el registro de los títulos de los profesionistas condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio y publicar profusamente dicha cancelación; lo cual quiere decir que no se está realizando correctamente la vigilancia del ejercicio profesional, o en otras palabras, no existe vigilancia de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

1.5. Información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Continuando con la intención del presente capítulo de llegar a conocer la estadística de la abogacía en México, así como de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, procedimos a realizar Solicitud de Acceso a la Información al INEGI a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, en la cual solicitamos la siguiente información:

- ¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de los servicios que se prestan en los despachos de abogados?
- ¿Existen medidores de la calidad de los servicios que se prestan en los despachos de abogados?
- ¿Quién es el organismo encargado de medir la calidad de los servicios?
- ¿Existen en México especialistas en la medición de la Calidad?

²⁵ Ver artículo 23, fracción 14, de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.

- ¿Existe el Índice Mexicano de Satisfacción al Cliente IMSC?
- ¿Cuántos despachos de abogados se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001?
- Estadísticas de la profesión de abogado en México.

Para investigar lo anterior, se generó la solicitud de acceso a la información con número de folio 4010000030918, la cual fue contestada²⁶ vía electrónica por la Unidad de Transparencia del INEGI, quien informa que nuestro requerimiento de información fue atendido por la Ventanilla de Atención a Usuarios del Servicio Público de Información Estadística y Geográfica, a través del correo electrónico, con número de folio 30918, el cual entre otras cosas manifiesta lo siguiente:

Sobre el particular, toda vez que su requerimiento deriva de la descripción, visualización y resumen de datos originados a partir de un fenómeno sociodemográfico y socioeconómico, refiere a Información Estadística, generada en el marco del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica... En este orden de ideas hacemos de su conocimiento lo siguiente:

El INEGI, de acuerdo con las atribuciones [...] cuenta con un Subsistema Nacional de Información Demográfica y Social, el cual cuenta con un marco geoestadístico y un inventario nacional de viviendas, y genera un conjunto de indicadores clave, relacionados como mínimo con los temas de la población y dinámica demográfica, entre otros, para lo cual, el mismo produce, integra y difunde Información Estadística que puede estar relacionada con el contenido de su requerimiento.

En este sentido, el INEGI cuenta con Información Estadística y Geográfica disponible que podría resultar de su interés, ello atendiendo al contenido de su requerimiento, misma que se encuentra pública para consulta del público en general

²⁶ Contestación por parte de la Ventanilla de Atención a Usuarios del Servicio Público de Información, a través de la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, a la Solicitud de Acceso a la Información con número de folio 4010000030918.

derivada del proyecto estadístico denominado: “Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)”, la cual es Información de Interés Nacional, de conformidad con lo dispuesto por el “ACUERDO por el que se determina Información de Interés Nacional la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de noviembre de 2011, en dicho proyecto se proporciona estimaciones sobre algunos indicadores de la ocupación y el empleo y con relación a su consulta se puede ofrecer una estimación de las personas que en el momento de la entrevista, manifestaron desempeñarse como abogado, cuyas estimaciones están disponibles en el Sitio del INEGI en Internet con datos trimestrales en forma agregada, esto es que no se detallan las estadísticas a nivel de profesión de abogados. Sin embargo, en el año 2016 se realizó un análisis para elaborar el boletín “Estadísticas a propósito del día del abogado (12 de julio)”, el cual se ofrece para su conocimiento, de igual forma, se proporcionan enlaces a las publicaciones sobre los profesionistas, realizados en Censos de Población y Vivienda.

También se comunica que no se dispone información respecto a:

- ¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de los servicios que se prestan en los despachos profesionales de abogados?
- ¿Existen medidores de la calidad de los servicios que se prestan en los despachos profesionales de abogados?
- ¿Quién es el organismo encargado de medir la calidad de los servicios?
- ¿Existen en México especialistas en la medición de la Calidad?
- ¿Existe el Índice Mexicano de Satisfacción al Cliente IMSC?
- ¿Cuántos despachos profesionales de abogados se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001? (Sic).²⁷

²⁷ *Ibidem*, pp. 2 y 3.

1.5.1. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2016.

La Ventanilla de Atención a Usuarios del Servicio Público de Información Estadística y Geográfica comunica en su respuesta que no dispone de información respecto de las primeras seis preguntas que integran nuestra Solicitud de Acceso a la Información, únicamente dispone información respecto a nuestra séptima pregunta referente a la estadística de la profesión de abogado en México, la cual se encuentra disponible al público en general en el sitio del INEGI en internet, y que dicha información deriva del proyecto estadístico denominado “Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo” (en adelante ENOE). Añade que en dicho proyecto se proporcionan estimaciones sobre algunos indicadores de la ocupación y el empleo, y que con relación a nuestra consulta se puede ofrecer una estimación de las personas que en el momento de la entrevista, manifestaron desempeñarse como abogado. Es importante resaltar que la respuesta hace énfasis en que de los resultados de la ENOE solo se pueden hacer estimaciones, al respecto abunda:

Los resultados de la ENOE, al tratarse de una muestra, las estimaciones sólo se presentan en valores relativos, no es posible en valores absolutos, esto con la finalidad de que no se vean afectadas por las fluctuaciones naturales de una encuesta.²⁸

Al consultar la página electrónica de la ENOE²⁹, vinculada al la página oficial del INEGI, nos percatamos que efectivamente, en dicho proyecto no se detallan las estadísticas a nivel de profesión de abogados, por lo que hasta aquí consideramos que la simple consulta en el Sitio del INEGI en Internet resulta poco útil. Sin embargo, la contestación continúa diciendo que en el año 2016 se realizó un análisis de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) para elaborar el boletín

²⁸ *Ibidem*, p. 4.

²⁹ <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/default.html> (consultado el 31 de julio de 2018).

“Estadísticas a propósito del día del abogado (12 de julio)”³⁰, el cual abordaremos a continuación:

1.5.2. Estadísticas a propósito del día del abogado 12 de julio de 2016.

El documento está fechado 8 de julio de 2016, Aguascalientes, Ags., consta de 12 páginas, contiene algunos datos históricos de la profesión de abogado en México, y ofrece un panorama de los aspectos sociodemográficos de las personas que ejercen la ocupación de abogado, sin embargo, para efecto de no repetir todo el contenido del boletín, únicamente analizaremos los datos estadísticos de la abogacía en México, datos que consideramos trascendentes para la presente investigación, al respecto nos dice:

- De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), al primer trimestre de 2016 la población ocupada como abogado en México es de poco más de 342 mil personas.
- De cada 100 abogados, 62 son hombres y 38 son mujeres.
- La Ciudad de México, el Estado de México y Jalisco concentran 46.9% de estos ocupados del país.
- La edad promedio de estos ocupados es de 39.5 años.
- El promedio de años de escolaridad de los abogados es de 16.7; 90.3% tienen licenciatura, 9.2% maestría y 0.5% doctorado.
- De cada 100 abogados, 59 son trabajadores remunerados y asalariados, 32 trabajan por su cuenta y nueve son empleadores.³¹

³⁰ “Estadística a Propósito del Día del Abogado (12 de Julio)” Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 8 de julio de 2016, Aguascalientes, Ags.: http://www.diputados.gob.mx/sedia/biblio/usieg/comunicados/25ene19/economia/24_diadelabogado_230118-24.pdf (consultado el 31 de julio de 2018).

³¹ *Ibidem*, p. 1.

De los datos anteriores resalta que los ocupados como abogados cuentan con 16.7 años de escolaridad en promedio, lo que equivale aproximadamente a tener cinco años aprobados de licenciatura en Derecho, o bien, un año de posgrado, cuando esta solo exige cuatro años. Solo el 9.2% de los abogados cuenta con estudios de maestría y 0.5% con doctorado, es decir, la gran mayoría de los abogados no ha continuado con su preparación académica, lo cual puede estar dando como resultado una baja calidad en los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Como dice el primer mandamiento del decálogo del abogado, de Eduardo J. Couture³²: “estudia, el Derecho se transforma constantemente, si no sigues sus pasos serás cada día un poco menos Abogado”. Para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, los abogados deberían elevar sus años de escolaridad.

Otros datos que muestra el boletín “Estadísticas a propósito del día del abogado (12 de julio)” son: características demográficas y sociales: distribución geográfica nacional, estructura por edad, situación conyugal, escolaridad, lengua indígena; características del empleo: agrupamiento por actividad y sus sectores, tipo de unidad económica, posición en la ocupación, jornada laboral, ingresos por trabajo, prestaciones y contrato para trabajadores remunerados y asalariados; y características de la vivienda. Todos estos datos resultan interesantes, sin embargo, lo que realmente nos importa es llegar a conocer cuál es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Respecto de los servicios, el boletín en comento señala:

De acuerdo con la ENOE, 98% de los abogados se emplea en el sector terciario o de servicios. De cada 100 de ellos, 63 trabaja en servicios profesionales, financieros y corporativos, 34 se desempeñan en actividades administrativas gubernamentales

³² Citado por Rodríguez Campos, Ismael, *La abogacía como profesión jurídica*, 5a. ed., México, Trillas, 2013, p. 133.

y de organismos internacionales y extraterritoriales; los tres restantes en transportes, comunicaciones, correo y almacenamiento, o servicios sociales.³³

De acuerdo a lo anterior 98% de los abogados trabaja en el sector de servicios, sin embargo no señala cual es la calidad de esos servicios; además debemos resaltar que dicho informe se refiere a servicios profesionales de manera general, es decir, estos abarcan: servicios financieros y corporativos, actividades gubernamentales y de organismos internacionales y extraterritoriales, no se refiere específicamente a servicios jurídicos, al respecto continúa diciendo:

Por tipo de unidad económica, estos ocupados pueden desenvolverse tanto en empresas y negocios constituidos o no en sociedades o corporaciones, instituciones públicas o privadas, o en el sector de los hogares. Por cada 100 abogados, 54 trabajan en empresas o negocios, 37 en instituciones públicas o privadas y nueve en el sector de los hogares.³⁴

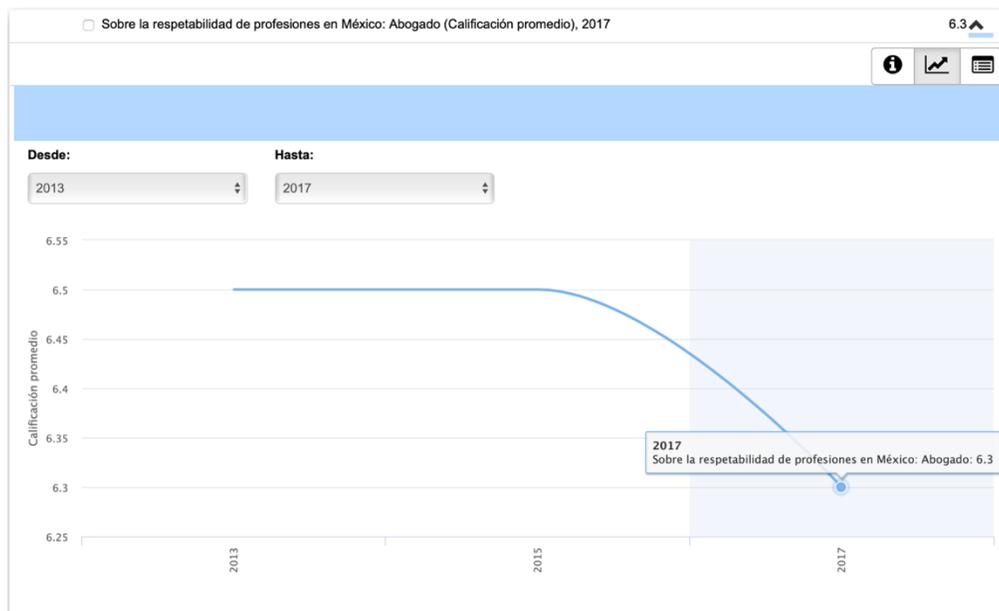
Si bien es cierto, a los despachos de abogados se les puede considerar como una empresa o negocio, no podemos afirmar que dicho boletín se refiera a los despachos de abogados cuando dice que 54 de cada 100 abogados trabajan en empresas o negocios. En ninguna parte del boletín pudimos encontrar que se haga mención específica de los despachos de abogados, o a la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

³³ “Estadística a Propósito del Día del Abogado (12 de Julio)” Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 8 de julio de 2016, Aguascalientes, Ags., *op. cit.*, p. 5.

³⁴ *Ibidem*, pp. 5 y 6.

1.5.3. Banco de indicadores, sobre la respetabilidad de la profesión de abogado en México, 2017.

Dejando ya a un lado la contestación a nuestra Solicitud de Acceso a la Información, pasamos a hacer una observación minuciosa de la página oficial de internet del INEGI, para ver si en ella encontramos la información que estamos buscando; localizando un banco de indicadores³⁵, en el que se pueden “consultar los indicadores sociodemográficos y económicos disponibles por tema, programa y área geográfica (nacional, entidad federativa y municipio) además de su serie histórica”. En dicha página existe un buscador de indicadores (identificado por una lupa), en el cual escribimos la palabra abogado, seleccionamos el botón “todas las palabras” y una vez que le damos *click* en buscar, arroja los resultados para abogado.



Otra ruta para encontrar dicho indicador, en la misma página, es haciendo *click* en la pestaña que dice: “Tecnologías de la información y comunicaciones”, se desplegará una lista que contiene tres elementos, hacer *click* en el que dice:

³⁵ <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/> (consultado el 31 de agosto de 2018).

“Percepción sobre ciencia y tecnología”, nuevamente se desplegará una lista en la cual se buscará el indicador que dice: “Sobre la respetabilidad de profesiones en México: Abogado (calificación promedio), 2017”, hacer *click* sobre dicho indicador.

De un análisis de la gráfica podemos interpretar que en el año 2017 la respetabilidad de la profesión de abogado en México obtuvo una calificación promedio de 6.3. Del año 2013 al 2017 la respetabilidad de la profesión de abogado en México va en descenso, perdió 2 puntos.³⁶

Al hacer *click* en el metadato de la gráfica encontramos que la fuente para obtener dicha calificación promedio es con base en la Encuesta sobre la Percepción Pública de la Ciencia y la Tecnología (ENPECYT), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), durante los años 2013, 2015 y 2017. Es importante resaltar que esta encuesta es de percepción. También debemos mencionar que la escala de calificación es del 1 al 10, en donde 10 equivale a “muy respetable”. La pregunta que se hizo a los encuestados fue “¿en México, como califica usted el desempeño de un abogado?”³⁷ A pesar de que la encuesta es de percepción, este dato o información resulta muy útil para nuestra investigación, toda vez que refleja que la profesión de abogado no es muy respetable.

Con el fin de elevar la percepción de la respetabilidad de la profesión de abogado en México, es necesario mejorar su desempeño. En otras palabras, es

³⁶<https://www.inegi.org.mx/app/buscador/default.html?q=Sobre+la+respetabilidad+de+profesiones+en+México#tabMCcollapse-Indicadores> (consultado el 31 de agosto de 2018).

³⁷ INEGI. CONACYT. Encuesta sobre la percepción pública de la ciencia y la tecnología en México 2017. ENPECYT. Cuestionario p. 9.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enpecyt/2017/doc/enpecyt2017_cuest.pdf (consultado el 31 de agosto de 2018).

necesario mejorar la calidad en el ejercicio de la abogacía en México, lo cual se reflejaría en un mejoramiento de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

1.6. Conclusión.

Una vez que definimos que el objeto de estudio de la presente investigación es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, y que nuestro objetivo es mejorar dicha calidad, nos dimos a la tarea de investigar las mediciones hasta ahora existentes al respecto, es decir, investigamos la estadística de la abogacía en México. Esto con el fin de llegar a conocer el dato duro, que nos sirviera de base para sustentar la pertinencia nuestra investigación.

Encontramos que el “Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados”, señala que en México falta un mecanismo de supervisión independiente que pueda velar por la calidad en el ejercicio de la profesión de abogado. Además señala que parece no existir un aparato estructural para el ejercicio de la abogacía, es decir, un aparato que vele por la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos, el cual se vincula a aspectos como la aplicación de estándares estrictos en el ejercicio profesional. La Relatora Especial recomienda, al Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, la adopción de una reglamentación de la profesión jurídica que garantice una representación profesional calificada. Sugiriendo, como medidas para mejorar la situación, además de una educación de calidad, el registro, la certificación y la colegiación obligatorias.

A pesar de que la DGP, dependiente de la SEP, se encarga de la vigilancia del ejercicio profesional, con base en la respuestas a nuestra solicitud de información pública, podemos concluir que no existe suficiente vigilancia del

ejercicio profesional, tanto por parte de los Colegios de abogados, como por parte de la Comisión Técnica correspondiente de la DGP. La vigilancia del ejercicio profesional llevada a cabo por la DGP no incluye temas de calidad.

Asimismo, con base en la contestación a nuestra Solicitud de Acceso a la Información por parte del INEGI; en la información proporcionada en el boletín “Estadísticas a propósito del día del abogado (12 de julio)”; así como en la página oficial de internet del INEGI; no se localizaron medidores o indicadores de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Únicamente se localizó un indicador sobre la respetabilidad de la profesión de abogado, con una calificación promedio de 6.3, la cual del año 2013 al 2017 va en descenso, por lo que podemos afirmar que es necesario mejorar la calidad en el ejercicio de la abogacía, o en otras palabras, es necesario mejorar la calidad de los servicios que se prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Al observar la situación actual de la abogacía en México, identificamos todos los problemas anteriores, los cuales se pueden resumir como nuestro planteamiento del problema: es necesario mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México; en otras palabras, mejorar la calidad de los servicios jurídicos o del ejercicio profesional de la abogacía. En concordancia con el Informe de la Relatora Especial de las Naciones Unidas, nuestra propuesta de solución al problema de mejorar la calidad de los servicios jurídicos es a través de la colegiación, el registro y la certificación.

CAPÍTULO SEGUNDO: MARCO CONCEPTUAL Y JURÍDICO DE LA CALIDAD.

2.1. Introducción.

En el presente capítulo, continuaremos aplicando lo señalado por William Thomson Kelvin³⁸, quien dijo que “lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora se degrada siempre”. Por su parte, Gerardo Dehesa Dávila³⁹ señala que “definir en términos llanos no es otra cosa que delimitar, poner un fin o un límite a una cosa. Determinar o fijar con exactitud la significación de una palabra”. De acuerdo con lo anterior, al conocer el significado de los conceptos que integran el título de nuestra investigación podremos llegar a conocer también los límites, el fin o el alcance de nuestra investigación.

Debido a que el título de nuestra investigación –propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad, en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización– encierra varios conceptos, consideramos prudente definir únicamente aquellos que son trascendentes para nuestra investigación, como son: sistema de gestión de la calidad y certificación. Por respeto a la inteligencia de nuestros lectores consideramos innecesario definir los conceptos de: propuesta, implementación, despacho de abogados, encaminado, contexto, y globalización. En el presente capítulo analizaremos el concepto de calidad; en el siguiente capítulo el de certificación; y ya en el cuarto capítulo analizaremos que es un sistema de gestión de la calidad y su certificación.

³⁸ Ver introducción al capítulo 1, *supra*.

³⁹ Dehesa Davila, Gerardo, *Etimología jurídica*, 5a. ed., México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, Poder Judicial de la Federación, 2008, pp. 1 y 2.

Ya que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, comenzaremos por definir qué se entiende por calidad. Analizaremos como se relaciona el concepto de calidad con los servicios jurídicos. Asimismo, observaremos las veces que se menciona el concepto de calidad en nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Pondremos especial atención en el artículo 17, párrafo octavo, que hace referencia a una defensoría pública de calidad; por lo que abordaremos la Ley Federal de Defensoría Pública; y las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública, en las que también se menciona el concepto de calidad. Buscaremos el concepto de calidad en otras leyes.

2.2. Concepto de calidad.

Humberto Cantú Delgado⁴⁰ señala que “la calidad es un término difícil de definir, ya que se mantiene en constante evolución; definirla implica incluirla en el contexto de la época en que se desarrolló”. En las siguientes líneas haremos una breve reseña del proceso evolutivo del concepto de calidad.

Desde el principio, el ser humano se preocupó por la calidad. En el principio la búsqueda de la calidad consistía en seleccionar lo que se iba a comer, lo que se iba a vestir y lo que se iba a ofrendar, no había procesos de producción.

Etapa de inspección (siglo XIX).

Al organizarse el ser humano y formar sociedades, se creó un mercado para bienes y servicios, con la consiguiente separación entre el fabricante y el usuario, permitiendo el desarrollo inicial de procesos y especificaciones del producto.

⁴⁰ Delgado Cantú, Humberto, *Desarrollo de una Cultura de Calidad*, 4a. ed., México, Mc Graw Hill, 2011, p. 3.

Los primeros procesos organizados fueron los proyectos de edificación de ciudades o construcción de templos, en los cuales participaban grandes cantidades de hombres y se requería de trabajos especializados. Los arquitectos e ingenieros de probada reputación diseñaban los proyectos y establecían las especificaciones. Se empezaron a usar instrumentos de medición como la regla, la escuadra, el compás, el nivel y la plomada, etcétera, surgiendo la actividad de inspección.

Con el crecimiento del comercio surgieron muchos talleres pequeños, los comerciantes se interpusieron entre el fabricante y el usuario. Los fabricantes se desplazaron a otros lugares y surgió así la necesidad de contar con especificaciones, muestras, garantías y otros medios para compensar la falta de contacto directo entre el fabricante y el usuario, y así continuar entregando un producto que cumpliera con los requisitos del cliente.

Con la revolución industrial hubo un enorme crecimiento de los procesos de producción, dando como resultado mayores bienes de consumo. Con este desarrollo surgieron nuevos problemas de calidad, problemas técnicos, administrativos y humanos. Las empresas que surgieron resolvieron algunos de esos problemas de calidad, sobre todo los problemas técnicos. Sin embargo, históricamente, solucionar los problemas administrativos y humanos ha sido una tarea muy difícil.

La etapa de inspección, según Bounds *et al.* (1994), se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto. En esta época surgió la figura del inspector, quien por definición es el que vigila o examina. La inspección se volvió una actividad reactiva, es decir, se reaccionaba a los productos defectuosos cuando ya estaban terminados y se buscaba eliminar el error, con lo cual se impedía que los productos llegaran a manos de los consumidores, al convertirlos en desecho o reprocesarlos.⁴¹

⁴¹ *Ibidem*, p. 5.

En esta etapa se consideraba que tenía calidad aquello que hubiese pasado la inspección y que cumpliera con los requisitos señalados por el cliente.

Control estadístico de procesos (década de 1930).

En la etapa de control estadístico de procesos la inspección dejó de ser reactiva o masiva y pasó a ser una inspección proactiva, con un enfoque en el control de los procesos de producción. Esta etapa se caracterizó por la aparición de métodos estadísticos, con el fin de controlar los procesos y reducir los niveles de inspección, haciéndola menos costosa y cansada.

Walter Shewhart (1891-1967), uno de los principales personajes de esta época, entendía la calidad como un problema de variación que se podía controlar y prevenir mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocaban (de reactiva a proactiva), de tal forma que la producción pudiese cumplir con la tolerancia de especificación de su diseño, sin tener que esperar a que el producto estuviera terminado para corregir las fallas.⁴²

Era una inspección con base en muestreos. Se capacitó a los inspectores en técnicas estadísticas, que se convirtieron en el cimiento del control de calidad. En esta etapa se consideraba que tenía calidad aquello que contara con un control en sus procesos de producción.

Etapa de aseguramiento de la calidad (década de 1950).

En la etapa de aseguramiento de la calidad se reconoce que la calidad no solo depende del control de los procesos de producción, sino que además requiere servicios de soporte de calidad. Los servicios de soporte son todos los departamentos o áreas de la organización, los cuales se deben involucrar en el diseño, planeación y ejecución de las políticas de calidad.

⁴² *Ídem.*

Joseph M. Juran (1989) impulsó el concepto del aseguramiento de calidad, el cual se fundamenta en que el proceso de manufactura requiere servicios de soporte de calidad; por ello, se debían “coordinar esfuerzos entre las áreas de producción y diseño del producto, ingeniería de proceso, abastecimiento y laboratorio, entre otras”. Para Juran, la calidad consiste en “adecuar las características de un producto al uso que le dará el consumidor”. Si se reflexiona un poco en esto, se advertirá que Juran involucra en la calidad del producto a los demás departamentos: no sólo importa que el producto esté fabricado de acuerdo con las especificaciones, sin errores ni defectos, sino que también debe contar con un diseño adecuado a las demandas del consumidor; estar hecho con materias primas de calidad, las cuales deben surtirse de manera eficiente y oportuna; el producto debe contar con un empaque agradable, ser fácil de usar y de desechar, etcétera.⁴³

En esta etapa se consideraba que tenía calidad aquello que contara con un control en sus procesos de producción y además involucrara otros servicios de soporte de calidad.

Etapa de la administración estratégica por calidad total (década de 1990)

En la etapa de la administración estratégica por calidad total, el objetivo no sólo fue reducir la variabilidad, sino también lograr procesos de producción prácticamente libres de error.

Las organizaciones adoptaron modelos de excelencia basados en principios de calidad total, en los que mediante el liderazgo se determinan el rumbo y la cultura deseada al establecer los planes y proyectos estratégicos necesarios para colocar a la organización en un nivel de competencia que garantice su permanencia y crecimiento.⁴⁴

⁴³ Delgado Cantú, Humberto, *op. cit.*, p. 6.

⁴⁴ *Ídem.*

Se reconoció el efecto estratégico de la calidad en el proceso de competitividad por lo que el enfoque fue en el mercado y las necesidades del consumidor. Se buscó satisfacer a clientes internos y externos. Tenía calidad aquello que contara con procesos de producción prácticamente libres de error.

Etapa de la innovación y la tecnología.

Al comenzar el siglo XXI también empezó una quinta etapa, caracterizada por una alta velocidad de la innovación y el uso de las tecnologías de la información. Las organizaciones basan su competitividad en la rapidez de la innovación, tanto de sus procesos, como de sus productos y servicios, con la idea de que estos sean difíciles de imitar.

El consumidor acepta la variabilidad a cambio de la innovación rápida; esta situación se observa en compañías como Microsoft, indiscutible líder del mercado; no obstante, sus productos están lejos de los niveles de calidad alcanzados en otros sectores de la economía, como el automotor. Sin embargo son altamente aceptados por el público.⁴⁵

Solo por mencionar, Microsoft Office 365 para empresas ha integrado una aplicación para abogados llamada “nubius gestión eficiente de bufetes”. Un conjunto de servicios destinados a mejorar la productividad de un despacho, como por ejemplo, permite trabajar en la nube desde cualquier dispositivo electrónico, gestionar expedientes, clientes y contactos, gestión documental, citas, mensajes, extranet de clientes, reuniones en línea, videoconferencias, gestión del conocimiento, colaboración, medir la eficiencia y rentabilidad, gestión del tiempo, gestión de facturas, y LexNET.⁴⁶

⁴⁵ *Ídem.*

⁴⁶ <https://nubbius.com/software-abogados/microsoft-office-365> (consultado el 15 de julio de 2020).

En esta quinta etapa del proceso evolutivo del concepto de calidad, que estamos viviendo, la competitividad depende de la aptitud para adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado y las fluctuaciones sociales, políticas, económicas, y hasta las de la misma madre naturaleza.

Hasta aquí hemos visualizado la transformación del concepto de calidad en diferentes momentos. Esto no quieren decir que por encontrarnos cronológicamente en la quinta etapa, todas las organizaciones se hallen en este nivel, así todavía podemos encontrar despachos en la etapa de inspección o en cualquier otra de las etapas. El factor de la competencia ha llegado a ser el impulsor de la calidad en las organizaciones, incluyendo a los despachos.

2.2.1. El concepto de calidad y su relación con los servicios jurídicos.

Debemos recordar que el objeto de estudio de nuestra investigación es la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, con el objetivo de mejorar la calidad de dichos servicios. Por esta razón, consideramos prudente comenzar por definir qué es calidad, para posteriormente analizar cómo se relaciona dicho concepto en los servicios jurídicos.

Humberto Cantú Delgado⁴⁷ señala que “en general, se puede decir que la calidad comprende todas las características con que cuenta un producto –o un servicio– para ser de utilidad a quien lo emplea”. Lo anterior quiere decir que la calidad de los servicios jurídicos abarca tanto sus características tangibles (la comodidad o presentación del despacho, ubicación, área de estacionamiento, servicio de cafetería, equipo informático, buena comunicación, etcétera), así como sus características intangibles (reputación del despacho, preparación académica o experiencia de los abogados, etcétera), todo lo cual es de utilidad al cliente.

⁴⁷ Delgado Cantú, Humberto, *op. cit.*, p. 3.

José Luis Palacios Blanco⁴⁸ define calidad como “creación de valor para los clientes y usuarios”. Crear valor significa incorporar o agregar, durante el proceso de brindar los servicios jurídicos, un conjunto de componentes o características útiles para exceder los requisitos implícitos y explícitos de los clientes y usuarios. Los usuarios de un despacho podrían ser los mismos abogados del despacho, los supervisores en el trabajo, los proveedores, el personal de limpieza, etcétera, algunos los denominan clientes internos.

Peter D. Mauch⁴⁹ por su parte define a la calidad simplemente como “cumplir las necesidades de los clientes”. De acuerdo con este autor, para que se considere que se están prestando servicios jurídicos de calidad estos deben de cumplir con las necesidades de los clientes, que por lo general se traduce en ganar su asunto. Sin embargo, es más acertado decir, que lo que necesitan los clientes es que el abogado ponga toda su experiencia, profesionalismo y dedicación al asunto encomendado.

José Jesús Montaña Larios, se refiere a la concepción que del vocablo calidad tienen varios autores y al efecto señala que:

Para Armand V. Feigenbaum la calidad es el sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de calidad, realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción del cliente. Compuesto global de las características de mercado, ingeniería, producción y mantenimiento que conforman productos y servicios, y según el cual, al momento de usarlos satisfarán las expectativas de los clientes.

⁴⁸ Palacios Blanco, José Luis, *Administración de la Calidad*, 2a ed., México, Trillas, 2012, p. 184.

⁴⁹ Mauch, Peter D., *Administración de la calidad: teoría y aplicaciones*, México, Trillas, 2014, p. 17.

Para Kaoru Ishikawa practicar el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio.

Para las Normas Industriales Japonesas (NIJ) la calidad es el sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores, el control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos y suele llamarse control de la calidad estadístico.

Para *Webster's Third New International Dictionary* la calidad es nivel de excelencia.

Para H. James Harrington la calidad es cumplimiento o superación de las expectativas de los clientes a un costo que les represente valor.

Para la *American Society for Quality Control American National Standards* la calidad es la suma de propiedades y características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad para satisfacer una necesidad determinada.

Para Joseph M. Juan calidad es adecuación al uso.

Para Phillip Crosby calidad es conformidad con los requerimientos.

Para W. Edward Deming el control de la calidad no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de la calidad que el mercado demanda.

Para David Griffiths calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, tanto los clientes internos como los externos.⁵⁰

José Luis Montaña Larios compendia diversas definiciones de calidad proporcionadas por los principales teóricos en la materia. Concluye diciendo que

⁵⁰ Montaña Larios, José Jesús, *ISO 9001: 2000 : Guía práctica de normas para implantarlas en la empresa*, México, Trillas, 2014, pp. 21 y 22.

“en varias de ellas vemos la relevancia que tiene el cliente, quien en última instancia da vigencia al término de calidad puesto que es quien la califica al recibir nuestros productos o servicios”. Esto quiere decir que los clientes de un despacho, tanto los clientes externos como los internos o usuarios, son pieza fundamental, porque sin clientes no hay negocio. Los clientes externos son la razón de ser del despacho donde se prestan servicios jurídicos, ya que sin ellos, se tendrían que cerrar sus puertas y todos los clientes internos o usuarios perderían su trabajo. La única forma de ganar su preferencia es brindándoles servicios de calidad.

2.2.2. El concepto de calidad en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ahora veamos el marco jurídico del concepto de calidad. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante Constitución Federal) es el instrumento jurídico de mayor jerarquía en México, cuyas disposiciones son de acatamiento obligatorio. Por ello iniciaremos buscando y analizando el concepto de calidad desde nuestra Constitución Federal.

Artículo 3o. de la Constitución Federal.

Obviamente, sabemos que nuestra investigación se debe basar en la legislación vigente, sin embargo, no estamos impedidos para llevar a cabo una revisión histórica de la misma. Así encontramos la 9ª reforma al artículo 3o., de la Constitución Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación (en adelante DOF) el 26 de febrero de 2013, conocida como “la Reforma Educativa”. El peso de dicha reforma se depositaba precisamente en el concepto de calidad. Nos permitimos transcribir a continuación partes de la reforma a dicho artículo, en las que se menciona el concepto de calidad:

Artículo 3o. ...

...

El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos.

I. y II. ...

a) ...

b) [...]

c) [...]

d) Será de calidad, con base en el mejoramiento constante y el máximo logro académico de los educandos;

III. [...]

IV. a VI. ...

VII. [...]

VIII. [...]

IX. Para garantizar la prestación de servicios educativos de calidad, se crea el Sistema Nacional de Evaluación Educativa. La coordinación de dicho sistema estará a cargo del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación será un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Corresponderá al Instituto evaluar la calidad, el desempeño y resultados del sistema educativo nacional en la educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. Para ello deberá:

a) Diseñar y realizar las mediciones que correspondan a componentes, procesos o resultados del sistema;

b) Expedir los lineamientos a los que se sujetarán las autoridades educativas federal y locales para llevar a cabo las funciones de evaluación que les corresponden, y

c) Generar y difundir información y, con base en ésta, emitir directrices que sean relevantes para contribuir a las decisiones tendientes a mejorar la calidad de la educación y su equidad, como factor esencial en la búsqueda de la igualdad social.

[...] ⁵¹

⁵¹ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_206_26feb13.pdf
(consultado el 17 de julio de 2020).

Debemos señalar que la 9ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal no daba una definición del concepto de calidad, o más específico, no daba una definición de calidad de la educación. Sin embargo, esta reforma sí definía con claridad las características esenciales o principios que debía tener la educación en el país, al señalar lo siguiente:

1. Principio de universalidad: “Toda persona tiene derecho a recibir educación. [...] La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias” (primer párrafo);
2. Principio de equidad: “Contribuirá a la mejor convivencia humana, [...] evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos” (fracción II, inciso c);
3. Principio de logro: “Será de calidad [y buscará] el máximo logro académico de los educandos” (fracción II, inciso d);
4. Principio de suficiencia y calidad de la oferta: “El estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos” (tercer párrafo);

La 9ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal añadía un principio fundamental, que significaba un paso adelante en la concepción de la calidad educativa, estamos hablando del principio de mejora continua, al respecto señalaba:

5. Principio de mejora continua: “Será de calidad, con base en el mejoramiento constante” (fracción II, inciso d).

La adición de las palabras “mejoramiento constante” puede parecer trivial, sin embargo, esta característica hace de la calidad un expediente abierto, en constante proceso de renovación y crecimiento, cuyo objetivo es superarse a sí misma. La Constitución Federal establecía que, para que la educación pudiera ser considerada de calidad, ésta debía mejorar constantemente. El principio de mejora continua era el fundamento rector de la calidad de la educación en México.

Lo que causó mucha inconformidad o resistencia por parte del magisterio, a ésta 9ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal, fue lo que establecía la fracción siguiente:

Fracción III. [...] La ley reglamentaria fijará los criterios, los términos y condiciones de la evaluación obligatoria para el ingreso, la promoción, el reconocimiento y la permanencia en el servicio profesional con pleno respeto a los derechos constitucionales de los trabajadores de la educación. Serán nulos todos los ingresos y promociones que no sean otorgados conforme a la ley. [...] ⁵²

Con la 9ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal, los docentes debían someterse a evaluaciones obligatorias para la permanencia en el servicio profesional, así como para el ingreso. Razón por la que lucharon incansablemente por echar abajo la “Reforma Educativa”.

Desafortunadamente, el 15 de mayo de 2019, se publicó en el DOF la 11ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal. Para acabar pronto, se derogó el párrafo tercero que decía: “El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria [...]”; asimismo, se derogó el inciso d) de la fracción II que decía: “Será de calidad, con base en el mejoramiento constante [...]”; y finalmente se derogó la fracción III, que como ya mencionamos causó mucho malestar o resistencia por parte del magisterio, debido a que dicha fracción hablaba de: “[...] evaluación obligatoria para [...] la permanencia en el servicio profesional [...]”.

⁵² *Idem.*

Así vemos como la actual administración del Gobierno Federal acabó con la piedra angular sobre la cual se levantaba la Reforma Educativa en nuestro país, esa piedra angular era la calidad. Vemos como por cuestiones políticas, es decir, por ganar los votos del magisterio, se acabó con todo un proyecto de nación que tenía como objetivo mejorar la calidad de la educación en México, y que terminaría por impulsar la mejora de todos los ciudadanos.

Aunque la 9ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal ya no está vigente, consideramos prudente recordarla porque mencionaba el concepto de calidad, y tenía como objetivo mejorar la calidad de la educación en México. Existía una relación análoga con nuestra investigación, que tiene como objeto de estudio la calidad y como objetivo mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Artículo 4o. de la Constitución Federal.

Ahora toca analizar la Constitución Federal vigente. Analizaremos los artículos en los que se menciona el concepto de calidad. Así encontramos que el artículo 4o. tercer párrafo, señala lo siguiente:

Artículo 4o.- [...]

[...]

Toda persona tiene derecho a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad. El Estado lo garantizará.

Párrafo adicionado DOF 13-10-2011

[...] ⁵³

Como podemos observar, este párrafo adicionado al artículo 4o. de la Constitución Federal vigente, no solo reconoce el derecho básico a la alimentación,

⁵³ Ver artículo 4o., párrafo tercero, de la Constitución Federal.

sino que también dice que ésta debe ser nutritiva, suficiente y de calidad. Hace referencia al concepto de calidad.

Con la adición del tercer párrafo al artículo 4o. de la Constitución Federal, nuestro país atendió las obligaciones internacionales sobre el derecho a la alimentación establecidas en varios Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos tales como: el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el artículo 11 del Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño; el artículo 8 de la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo, entre otros.

La adición del párrafo tercero al artículo 4o. de la Constitución Federal también señala que el Estado Mexicano garantizará el derecho a la alimentación de calidad. Jean Ziegler, un ex relator especial de la Organización de las Naciones Unidas, observó que “el derecho a la alimentación no significa dar comida gratis a todo el mundo.”⁵⁴ Garantizar significa que el gobierno de México debe tomar las medidas necesarias para asegurar el acceso a la alimentación adecuada, evitando que las actividades del sector privado afecten el derecho de las personas a la alimentación. Por ello ahora escuchamos frecuentemente hablar del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA).

Artículo 6o. de la Constitución Federal.

Otro artículo de la Constitución Federal vigente, que menciona el concepto de calidad es el artículo 6o., apartado B, fracciones II y III.

Artículo 6o. [...]

B. [...]

⁵⁴ <https://news.un.org/es/story/2018/12/1447511> (consultado el 17 de julio de 2020).

II. Las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad [...]

III. La radiodifusión es un servicio público de interés general, por lo que el Estado garantizará que sea prestado en condiciones de competencia y calidad [...] ⁵⁵

Como ya sabemos el artículo 6o. de la Constitución Federal reconoce el derecho a la libertad de expresión; el derecho de réplica; el derecho de acceso a la información; el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones; en cuanto a estos dos últimos servicios, el Estado además debe garantizar que sean prestados en condiciones de calidad. Tiene relación con nuestro tema de investigación porque nuestro objeto de estudio es la calidad, con el objetivo mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Artículo 17 de la Constitución Federal.

Tiene mayor relevancia para nuestra investigación la 4a., reforma al artículo 17, de la Constitución Federal, publicada en el DOF el 29 de enero de 2016, la cual añadió el siguiente párrafo:

Artículo 17. [...]

[...]

La Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público.

Párrafo reformado DOF 29-01-2016

[...] ⁵⁶

⁵⁵ Ver artículo 6o., apartado B, fracciones II y III, de la Constitución Federal.

⁵⁶ Ver artículo 17., párrafo octavo, de la Constitución Federal.

Hacemos énfasis en la primera parte que dice: “La Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad [...]”.

Como ya sabemos, el artículo 17 de la Constitución Federal vigente, reconoce el derecho de acceso a la justicia. Al respecto, encontramos el siguiente precedente judicial:

El artículo 17, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial, además de que su servicio será gratuito, y las costas judiciales prohibidas. Por su parte, el artículo 8, numeral 1, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos dispone que toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un Juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada en su contra, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter. Así, aunque la expresión "acceso a la justicia" no se advierte en la redacción de esas normas, se concluye que es el modo simple para identificar el método o medio adecuado para materializar el contenido de éstas en favor de los gobernados, pues al estar previsto en la parte dogmática de la Constitución Federal, dicho término constituye un derecho fundamental que, además, ha sido reconocido y ratificado en el instrumento internacional mencionado como una potestad inherente a la persona. En ese sentido, el acceso a la justicia es un derecho humano que garantiza, con determinados requisitos, que toda persona pueda acceder a tribunales independientes e imparciales, a fin de que se respeten y hagan valer sus derechos y para que los propios órganos encargados de impartir justicia resuelvan

sin obstáculos las controversias sometidas a su consideración, de manera pronta, eficaz y en los plazos establecidos por la ley.⁵⁷

Como podemos observar, esta tesis aislada (Constitucional), nos orienta diciendo que el acceso a la justicia es un derecho fundamental, así como un derecho humano. Derecho fundamental porque está previsto en la parte dogmática de la Constitución Federal. Derecho Humano porque ha sido reconocido y ratificado por la Convención Americana sobre Derechos Humanos como una potestad inherente a la persona. Esta tesis señala que a pesar de que la expresión “acceso a la justicia” no se encuentra en la redacción de estas dos normas, “se concluye que es [la expresión] simple para identificar el método o medio adecuado para materializar el contenido de éstas en favor de los gobernados”.

Quisimos analizar el segundo párrafo, del artículo 17, de la Constitución Federal vigente, para poder comprender un poco más el contexto del ahora octavo párrafo, del mismo artículo. Como ya vimos, el segundo párrafo habla del derecho de acceso a la justicia. Ahora bien, el octavo párrafo señala que “la federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad [...]”. Por lo tanto, se refiere al derecho de defensa. A nuestra consideración, ambos derechos (derecho de acceso a la justicia y derecho de defensa) están íntimamente relacionados. Es decir, el derecho de acceso a la justicia no podría existir sin el derecho de defensa y viceversa.

⁵⁷ Tesis aislada (Constitucional), de efecto orientador, registro: 2020111, emitida en la 10a. época por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del cuarto Circuito, de rubro “ACCESO A LA JUSTICIA. CONSTITUYE UN DERECHO FUNDAMENTAL PREVISTO EN LOS ARTICULOS 17, SEGUNDO PÁRRAFO, DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL Y 8, NUMERAL 1, DE LA CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS.

En las siguientes líneas señalaremos los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos, en los que podemos observar que siempre que se habla del derecho acceso a la justicia, también se habla del derecho de defensa.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, en sus artículos 10, 11, y 12, dice lo siguiente:

“Artículo 10.

Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.

Artículo 11.

Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.

Artículo 12.

Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

[...]”⁵⁸

⁵⁸ Ver artículos 10, 11, y 12, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 (III) A, el 10 de diciembre de 1948.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en su artículo 14, numeral 3, incisos b, y d, señala lo siguiente:

“Artículo 14

1.- Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil. [...]

2. Toda persona acusada de un delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley.

3. Durante el proceso, toda persona acusada de un delito tendrá derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

a) A ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella;

b) A disponer de los medios adecuados para la preparación de su defensa y a comunicarse con un defensor de su elección;

c) A ser juzgado sin dilaciones indebidas;

d) A hallarse presente en el proceso y a defenderse personalmente o ser asistida por un defensor de su elección; a ser informada, si no tuviera defensor, del derecho que le asiste a tenerlo, y, siempre que el interés de la justicia lo exija, a que se le nombre defensor de oficio, gratuitamente, si careciere de medios suficientes para pagarlo;

[...]”⁵⁹

⁵⁹ Ver artículo 14, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado en Nueva York el 16 de diciembre de 1966, al cual México se adhirió el 24 de marzo de 1981, cuyo decreto de promulgación fue publicado en el DOF el 20 de mayo de 1981, y fe de erratas en el DOF el 22 de junio de 1981.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos, en su artículo 8o., numeral 2, inciso c, d, e, y f, mencionan lo siguiente:

“Artículo 8. Garantías Judiciales

1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

2. Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su culpabilidad. Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

a) derecho del inculcado de ser asistido gratuitamente por el traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma del juzgado o tribunal;

b) comunicación previa y detallada al inculcado de la acusación formulada;

c) concesión al inculcado del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa;

d) derecho del inculcado a defenderse personalmente o de ser asistido por un defensor de su elección y de comunicarse libre y privadamente con su defensor;

e) derecho irrenunciable de ser asistido por un defensor proporcionado por el Estado, remunerado o no según la legislación interna, si el inculcado no se defendiere por sí mismo ni nombrare defensor dentro del plazo establecido por la ley;

f) derecho de la defensa a interrogar a los testigos presentes en el tribunal y de obtener la comparecencia, como testigos o peritos, de otras personas que puedan arrojar luz sobre los hechos;

g) derecho a no ser obligado a declarar contra sí mismo ni a declararse culpable, y

h) derecho de recurrir del fallo ante juez o tribunal superior.”⁶⁰

⁶⁰ Ver artículo Artículo 8o., de la Convención Americana sobre Derechos Humanos –Pacto San José de Costra Rica o CADH–, suscrita el 22 de noviembre de 1969 en la ciudad de San José en Costa Rica tras la Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos.

El Convenio Europeo de Derechos Humanos, en su artículo 6o., numeral 3, incisos b, y c, contemplan lo siguiente:

“Artículo 6. Derecho a un proceso equitativo.

1. Toda persona tiene derecho a que su causa sea oída equitativa, públicamente y dentro de un plazo razonable, por un tribunal independiente e imparcial, establecido por la ley, que decidirá los litigios sobre sus derechos y obligaciones de carácter civil o sobre el fundamento de cualquier acusación en materia penal dirigida contra ella. [...].

2. Toda persona acusada de una infracción se presume inocente hasta que su culpabilidad haya sido legalmente declarada.

3. Todo acusado tiene, como mínimo, los siguientes derechos:

a) A ser informado en el más breve plazo, en una lengua que comprenda y detalladamente, de la naturaleza y de la causa de la acusación formulada contra él.

b) A disponer del tiempo y las facilidades necesarias para la preparación de su defensa.

c) A defenderse por sí mismo o a ser asistido por un defensor de su elección y, si no tiene medios para pagarlo, puede ser asistido gratuitamente por un abogado de oficio, cuando los intereses de la justicia lo exijan.

d) A interrogar o hacer interrogar a los testigos que declaren contra él y a obtener la citación y el interrogatorio de los testigos que declaren en su favor en las mismas condiciones que los testigos que lo hagan en su contra.

e) A ser asistido gratuitamente de un intérprete, si no comprende o no habla la lengua empleada en la audiencia.”⁶¹

⁶¹ Ver artículo 6o., del Convenio Europeo de Derechos Humanos, revisado en conformidad con el Protocolo número 11 que entró en vigor el 1o. de noviembre de 1998.

Como podemos observar, tanto el derecho de acceso a la justicia, como el derecho de defensa, son derechos humanos, porque han sido reconocidos y ratificados por varios Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos, como una potestad inherente a la persona. Confirmamos que, al menos en los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos, siempre que se habla del derecho de acceso a la justicia, también se habla del derecho de defensa. Esto nos ayuda a comprender por qué en nuestra Constitución Federal vigente, el artículo 17, párrafo segundo, se refiere al derecho de acceso a la justicia, y el párrafo octavo hace referencia al derecho de defensa.

Debemos resaltar que nuestra Constitución Federal fue aun más lejos que los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos, al añadir al artículo 17 el párrafo que establece que “la Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad [...]”. Nuestra Constitución Federal vigente, no se conformó con el simple derecho de defensa, sino que fue más allá, le añadió el adjetivo de “calidad”, “defensoría pública de calidad”. Esto cobra especial trascendencia para nuestra investigación, ya que nuestro objeto de estudio es la calidad y nuestro objetivo es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Artículo 20, apartado B, fracción VIII de la Constitución Federal.

El artículo de nuestra Constitución Federal, que más relacionamos con el derecho de defensa es el artículo 20, apartado B, fracción VIII, que establece lo siguiente:

“Artículo 20. [...]

[...]

B. De los derechos de toda persona imputada:

[...]

VIII. Tendrá derecho a una defensa adecuada por abogado, al cual elegirá libremente incluso desde el momento de su detención. Si no quiere o no puede nombrar un abogado, después de haber sido requerido para hacerlo, el juez le designará un defensor público. También tendrá derecho a que su defensor comparezca en todos los actos del proceso y éste tendrá obligación de hacerlo cuantas veces se le requiera, [...]" ⁶²

En nuestra Constitución Federal vigente, tanto el artículo 17, párrafo octavo, como el artículo 20, apartado B, fracción VIII, hacen referencia al derecho de defensa. Solo que en el artículo 17, párrafo octavo, dice “defensoría pública de calidad”; y el artículo 20, apartado B, fracción VIII, dice “defensa adecuada por abogado”. Esto podría deberse a que, en el caso del artículo 17, párrafo octavo, se refiere a los defensores públicos, a la defensa llevada a cabo por abogados contratados por la Federación o las entidades federativas, la cual debe ser “de calidad”; y en el caso del artículo 20, apartado B, fracción VIII, se refiere a los defensores particulares, a la defensa llevada a cabo por abogados nombrados por el imputado, la cual debe ser “adecuada”; el artículo 20, apartado B, fracción VIII, también señala que si [el imputado] no quiere o no puede nombrar un [defensor particular], después de haber sido requerido para hacerlo, el juez le designará un defensor público.

No es lo mismo una defensa de calidad que una defensa adecuada. ¿Por qué a los defensores públicos se les exige una defensa de calidad y a los abogados defensores particulares solo se les exige una defensa adecuada?, ¿acaso no siempre es mejor todo aquello que tiene calidad sobre aquello que solo es adecuado? en ese caso, el imputado siempre debería optar por el defensor público, pues el artículo 17, párrafo octavo de la Constitución Federal vigente, le garantiza una defensoría pública de calidad.

⁶² Ver artículo 20., apartado B, fracción octava, de la Constitución Federal.

Celebramos que la defensoría pública de calidad sea una garantía constitucional. Así lo marca nuestra Constitución Federal vigente en su artículo 17, párrafo octavo, el cual dice que “la Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad [...] y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores.” Respecto a las garantías constitucionales José Ovalle Favela⁶³ señala que “el concepto de garantía constitucional es básicamente de carácter procesal, y comprende todas las condiciones necesarias para el ejercicio y la defensa de los derechos humanos ante los tribunales [...]”. Incluso la capacitación para dotar de calidad a la defensoría pública es un imperativo o garantía constitucional.

La Ley Federal de Defensoría Pública.

En el ámbito federal, el servicio profesional de carrera para las y los defensores públicos y asesores jurídicos se encuentra regulado en la Ley Federal de Defensoría Pública, publicada en el DOF el 28 de mayo de 1998. Dicha ley, en su artículo 1 señala:

“Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto regular la prestación del servicio de defensoría pública en asuntos del fuero federal, a fin de garantiza el derecho a la defensa en materia penal y laboral y el acceso a la justicia mediante orientación, asesoría y representación jurídica en los términos que la misma establece.”⁶⁴

La Ley Federal de Defensoría Pública, creó el Instituto Federal de Defensoría Pública, el cual es un órgano auxiliar del Consejo de la Judicatura Federal y del Poder Judicial de la Federación, con independencia técnica y operativa en el desempeño de sus funciones.

⁶³ http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332016000200149 (consultado el 18 de julio de 2020).

⁶⁴ Ver artículo 1o., de la Ley Federal de Defensoría Pública.

El artículo 8 de la Ley Federal de Defensoría Pública, señala lo que comprende el sistema de servicio civil de carrera, al respecto dice lo siguiente:

“Artículo 8. El servicio civil de carrera para los defensores públicos y asesores jurídicos, comprende la selección, ingreso, adscripción, permanencia, promoción, capacitación, prestaciones, estímulos y sanciones. Este servicio civil de carrera se regirá por esta Ley, por las disposiciones generales que dicte el Consejo de la Judicatura Federal y por las bases generales de organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.”⁶⁵

Este artículo también señala que el servicio civil de carrera se regirá por las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública, las cuales analizaremos en el siguiente apartado, buscando en ellas el concepto de calidad.

2.2.3. El concepto de calidad en las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del IFDP.

En armonía con la Ley Federal de Defensoría Pública, el 26 de noviembre de 1998 se publicaron en el DOF, las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública, (en adelante las Bases Generales), las cuales han tenido varias reformas y adiciones. Nosotros analizaremos las nuevas Bases Generales, aprobadas en sesión ordinaria por la Junta Directiva, el día 30 de octubre de 2019, modificadas en sesión del 28 de enero de 2020 y publicadas en el DOF el 19 de febrero de 2020.

En las Bases Generales encontramos mencionado el concepto de calidad, el cual es el objeto de estudio de nuestra investigación. Asimismo, encontramos el concepto de mejora continua, que como ya vimos es un concepto asociado al concepto de calidad. Dijimos que la mejora continua hace de la calidad un

⁶⁵ Ver artículo 8o., de la Ley Federal de Defensoría Pública.

expediente abierto, en constante proceso de renovación y crecimiento, cuyo objetivo es superarse a sí misma. Veamos, a continuación, como aún desde el considerando primero de las Bases Generales ya se menciona el concepto de mejora continua.

PRIMERO. Desde la entrada en vigor de las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de la Defensoría Pública y sus posteriores modificaciones aprobadas por la Junta Directiva, se identificó la necesidad de emitir unas Nuevas Bases para mejorar el desarrollo de las actividades y labores [de las y los defensores públicos y asesores jurídicos] de este órgano auxiliar del Consejo de la Judicatura Federal.

Se considera necesaria la emisión de nuevas Bases Generales para [adecuarse] con la nueva normalidad institucional, que contribuirá a la mejora continua de los servicios que brinda el Instituto de la Defensoría Pública.⁶⁶

Las Bases Generales han tenido varias reformas y adiciones, por lo que con la finalidad de evitar la saturación de normas que deban estarse consultando de manera conjunta, cada vez que se emiten nuevas Bases Generales se presentan en forma de un texto refundido⁶⁷, que no implica un texto normativo completamente nuevo, sino una adecuación que es acorde con la nueva realidad institucional, que contribuirá a la mejora continua de los servicios que brinda el Instituto de la Defensoría Pública.

⁶⁶ Ver considerando primero, de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

⁶⁷ El texto refundido es una modalidad de norma jurídica en la que se refunden otras de igual rango que han sido dictadas de forma aislada y sucesiva y regulan una misma materia. El texto refundido facilita el conocimiento de la regulación de tal materia, pues su aprobación supone, normalmente, la derogación de las normas refundidas.

<http://www.encyclopedia-juridica.com/d/texto-refundido/texto-refundido.htm> (consultado el 31 de julio de 2020).

Veamos otro artículo dentro de las Bases Generales que hace referencia al concepto de mejora continua, así encontramos que el artículo 5o., fracción VII señala:

Artículo 5o. De las funciones de la Dirección General.

[...]

VII. Considerar los resultados de la supervisión y evaluación que le reporte la Unidad de Supervisión, Evaluación y Servicio Civil de Carrera, [...] con base en ello adoptar las decisiones conducentes para mejorar los servicios prestados por las y los defensores públicos y asesores jurídicos;⁶⁸

Esta fracción nos permite advertir la importancia que tiene la Dirección General en el proceso de mejora continua. Vemos como una de sus funciones es considerar los resultados de las evaluaciones de los servicios prestados por las y los defensores públicos y asesores jurídicos, y con base en ello adoptar las decisiones necesarias para mejorar los servicios prestados.

Por primera vez escuchamos hablar de la Unidad de Supervisión, Evaluación y Servicio Civil de Carrera, la cual emite un reporte de los resultados de la supervisión y evaluación a la Dirección General. ¡*Bingo!* pareciera que estamos hablando de la medición. Nos viene a la mente, lo que vimos desde la introducción al primer capítulo del presente trabajo de investigación, la frase de William Thomson Kelvin (*Lord Kelvin*), quien dijo: “[...] lo que no se mide no se puede mejorar, lo que no se mejora se degrada siempre.”⁶⁹ La Unidad de Supervisión, Evaluación y Servicio Civil de Carrera, en efecto mide la calidad de los servicios prestados por las y los defensores públicos y asesores jurídicos, por lo cual se está en condiciones de mejorar.

⁶⁸ Ver artículo 5o., fracción séptima, de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

⁶⁹ Véase introducción al capítulo 1, *supra*.

Otro artículo de las Bases Generales que se refiere a la mejora continua es el artículo 6o., fracción III, el cual nos dice que entre las atribuciones de las y los titulares de las Unidades Administrativas del Instituto Federal de Defensoría Pública, estarán:

Artículo 6. Atribuciones de las unidades administrativas.

[...]

III. Realizar los estudios técnicos – jurídicos tendientes a mejorar los servicios de defensa pública y asesoría jurídica, para proponerlos a la Dirección General;⁷⁰

Las Unidades Administrativas del Instituto Federal de Defensoría Pública son las siguientes: la Unidad de Litigio Estratégico en Derechos Humanos; la Unidad de Administración y Apoyo Operativo; la Unidad de Supervisión, Evaluación y servicio Civil de Carrera; y la Unidad de Coordinación de Defensa Penal y Asesoría Jurídica. Cada una de estas Unidades Administrativas estará involucrada en la mejora de los servicios de defensa pública y asesoría jurídica. Cabe resaltar que esta fracción vuelve a remitirnos a la Dirección General, confirmándonos que la Dirección General tiene un papel muy importante en el proceso de mejora continua.

Sigamos viendo otros artículos dentro de las Bases Generales que hacen referencia al concepto de mejora continua. Así encontramos que con fecha 19 de febrero de 2020 se adicionaron los siguientes artículos: 18 BIS, 18 TER, 18 CUARTER, 18 QUINTUS, 18 SEXTUS, 18 SEPTIMUS, 18 OCTAVUS, Y 18 NOVENUS, los cuales señalan los objetivos y las atribuciones de las cuatro Secretarías Técnicas que integran el Secretariado Técnico, del Instituto Federal de Defensoría Pública, a saber: la Secretaría Técnica de Combate a la Tortura, Tatos Crueles e Inhumanos; la Secretaría Técnica de Equidad de Género y Atención a Grupos Vulnerables; la Secretaría Técnica de Cooperación Interinstitucional; y la Secretaría de Vinculación con la Sociedad. Estos artículos señalan que entre las

⁷⁰ Ver artículo 6o., fracción tercera, de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

atribuciones de las Secretarías Técnicas están las de proponer al Director General acciones de mejora [...]; proponer proyectos de mejora al Director General [...]; participar junto con las Unidades y Secretarías Técnicas en el establecimiento de redes nacionales que contribuyan en la calidad de los servicios que presta el instituto [...]; así como promover y coordinar la firma de convenios de colaboración que contribuyan a lograr las finalidades del Instituto y mejorar la prestación de los servicios.⁷¹

Hasta aquí hemos analizado las veces que, dentro de las Bases Generales, se hace referencia al concepto de mejora continua, el cual es un concepto asociado al concepto de calidad. Ahora, detengámonos a observar las veces que se menciona directamente la palabra calidad en las mismas Bases Generales. Así encontramos que, dentro de las atribuciones de la Unidad de Supervisión, Evaluación y Servicio Civil de Carrera, se encuentra la de:

Artículo 12. Atribuciones de la Unidad.

[...]

X. Proponer al personal de defensa pública y asesoría jurídica que, por su eficiencia, calidad y honestidad en el desempeño de sus funciones, sea acreedor de reconocimientos y estímulos, en cada Delegación y en las Direcciones de Prestación del Servicio de Defensa Penal, así como en la de Prestación del Servicio de Asesoría Jurídica;⁷²

El artículo 12, fracción X, de las Bases Generales, menciona la palabra calidad, y además señala otros atributos que debe tener el personal de defensa

⁷¹ Ver artículo 18 TER, fracción segunda; artículo 18 QUINTUS, fracción cuarta; artículo 18 SEPTIMUS, fracción quinta; y artículo 18 NOVENUS, fracción quinta; de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

⁷² Ver artículo 12, fracción décima, de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

pública y asesoría jurídica, como son la eficacia y la honestidad. Vemos como el reconocimiento y los estímulos impulsan el deseo de mejorar la calidad.

El artículo 46, de las Bases Generales, hace referencia a un procedimiento interno de información documental (incluye la que se genera por medios electrónicos) “que tiene el propósito de llevar registros y expedientes de control [...] que permite conocer el estado que guarda cada uno de los asuntos en que interviene el personal de defensa pública y asesoría jurídica, desde el inicio de su actuación y hasta que la concluyen.” Por su parte el artículo 47 de las mismas Bases Generales se refiere a la consulta virtual de dicha información, al respecto señala:

Artículo 47. Consulta virtual de información.

La consulta virtual permite supervisar y evaluar eficazmente a quienes realizan la función sustantiva del Instituto; advertir la calidad del desempeño, rezagos, omisiones y cargas de trabajo del personal de defensa pública y asesoría jurídica, facilitando la toma de decisiones.⁷³

Cabe resaltar que dice que la consulta virtual de la información documental permite advertir la calidad del desempeño del personal de defensa pública y asesoría jurídica. Es decir, permite supervisar y evaluar eficazmente, así como detectar rezagos, omisiones, etcétera, facilitando la toma de decisiones. En pocas palabras permite medir la calidad.

Otro artículo de las Bases Generales en el que encontramos el concepto de calidad es en el artículo 66, que se refiere al objetivo y sujetos de la evaluación, al respecto señala lo siguiente:

Artículo 66. Objetivo y sujetos de la evaluación.

⁷³ Ver artículo 47 de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

El objetivo de la evaluación es calificar el desempeño del personal que realiza funciones de defensa penal y asesoría jurídica, para elevar la calidad de los servicios que presta el Instituto, utilizando fundamentalmente para este fin, la información obtenida en la supervisión. Asimismo, en su caso, es complementaria del servicio civil de carrera.⁷⁴

Podemos observar que el objetivo de la evaluación es elevar (mejorar) la calidad de los servicios que presta el personal de defensoría pública y asesoría jurídica. Suena muy parecido al objetivo de nuestra investigación, que es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Como ya dijimos en múltiples ocasiones, para mejorar algo primero se requiere medirlo. Un sinónimo de la palabra medir es evaluar. Por lo que el artículo 66 de las Bases Generales, se puede parafrasear de la siguiente manera: “el objetivo de [medir] el desempeño del personal que realiza las funciones de defensa penal y asesoría jurídica es [mejorar] la calidad de los servicios que presta el Instituto [...]” Una vez que se ha evaluado o medido el desempeño podemos hablar de elevar o mejorar su calidad.

La acción de evaluar o medir se lleva a cabo en el momento de supervisar. Ahora bien, necesitamos saber que es lo que se va a evaluar o medir. Las mismas Bases Generales, Título Quinto, Capítulo II, nos habla de la práctica de la evaluación; el artículo 67 señala los aspectos a evaluar en el ámbito procesal; el artículo 68 señala los aspectos a evaluar en el ámbito administrativo; el artículo 69 señala los parámetros para la evaluación del desempeño, el artículo 70 señala los indicadores a evaluar; el artículo 71 señala lo que se hará con el resultado de la evaluación; y el artículo 72 habla de la responsabilidad administrativa. Consideramos que todos estos artículos y sus fracciones son importantes y de especial interés para nuestra investigación, los cuales se tienen aquí por reproducidos literalmente en obvio de repeticiones como si a la letra se insertaran.

⁷⁴ Ver artículo 66 de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

Solo nos permitimos transcribir la fracción III, del artículo 67, de las Bases Generales, por que hace mención específica del concepto de calidad.

Artículo 67. Aspectos a evaluar.

En el ámbito procesal se califican y evalúan, con base en una escala de puntos de cero a cien, los aspectos siguientes:

[...]

III. Calidad jurídica en la actuación del servicio público, referente a la acuciosidad, razonamiento técnico jurídico, fundamentación y motivación en sus escritos, pertinencia e idoneidad de las pruebas ofrecidas, utilización de jurisprudencia, instrumentos internacionales o doctrina cuando proceda, uso correcto del lenguaje jurídico y resultados obtenidos [...].⁷⁵

Vemos como en el ámbito procesal se miden aspectos como la acuciosidad (diligencia, cuidado, esmero, etcétera), el razonamiento técnico jurídico, la fundamentación y motivación en los escritos, la pertinencia e idoneidad de pruebas ofrecidas, la utilización de jurisprudencia, instrumentos internacionales o doctrina cuando proceda, el uso correcto del lenguaje jurídico y los resultados obtenidos, todo lo cual se traduce como la calidad jurídica en la actuación del servicio público. También se evalúan o miden muchos otros aspectos tanto en el ámbito procesal como en el ámbito administrativo.

Podemos observar que ya existen indicadores para el ejercicio de defensoría pública y asesoría jurídica, los cuales pueden servir de guía para redactar los aplicables a las y los defensores y asesores jurídicos particulares. Recordemos que en el capítulo 1 de la presente investigación encontramos que actualmente no existen medidores o indicadores de la calidad de los servicios que prestan las y los

⁷⁵ Ver artículo 67, fracción tercera de las Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.

defensores y asesores jurídicos particulares, concluyendo que es necesario contar con esos medidores para poder mejorar la calidad de dichos servicios jurídicos.

Conclusión al análisis de las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del IFDP.

Hasta aquí hemos podido observar que las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública le dan la debida importancia al concepto de calidad y a su concepto asociado de mejora continua.

Hemos visto como la Federación sí se ha ocupado en garantizar una defensoría pública de calidad. Celebramos que la defensoría pública de calidad sea una garantía constitucional, sin embargo, reprobamos que, desde la Constitución Federal vigente, a los defensores particulares solo se les exija una defensa adecuada y no una defensa de calidad. Entendemos que quizá esto se deba a que el Estado no puede obligar a los abogados particulares a prestar una defensa de calidad sino les proporciona las condiciones necesarias para ello, por ejemplo, capacitación, actualización, especialización, certificación, entre otras cosas, sin embargo, consideramos que la pregunta debería de ser ¿por qué no? Así como el Estado garantiza el derecho a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad (lo cual no significa dar comida gratis a todo el mundo), el Estado debería garantizar el derecho a una defensa particular de calidad (lo cual no significa dar capacitación, actualización, especialización y certificación gratis a todos los abogados). Garantizar significa que el gobierno de México debe tomar las medidas necesarias para asegurar el acceso a una defensa particular de calidad, procurando que los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares sean de calidad.

Consideramos que, para garantizar el acceso a una defensa particular de calidad, lo que se requiere es que el Estado exija a las y los defensores y asesores

jurídicos particulares que deseen intervenir en ciertos asuntos legales estar capacitados, actualizados, especializados y certificados. Por lo que, con base en el análisis del concepto de calidad y su relación con los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares, nos permitimos proponer desde ya una reforma al artículo 20, apartado B, fracción VIII, de la Constitución Federal, que diga:

B. De los derechos de toda persona imputada:

[...]

VIII. Tendrá derecho a una defensa [de calidad] por abogado, al cual elegirá libremente incluso desde el momento de su detención. [...]

Con esta reforma se podrían evitar tantos ridículos que hemos visto pasar a varios defensores particulares, sin preparación “adecuada” en las audiencias de juicio oral; además, con esta reforma, el Estado Mexicano estaría respetando de la manera más amplia el derecho humano a la defensa.

2.2.4. El concepto de calidad en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Nos dimos a la tarea de investigar si existen tesis aisladas o jurisprudencias que haga referencia a la calidad de los servicios jurídicos. No encontramos nada específico. Existen varias tesis y jurisprudencia que mencionan el concepto de calidad, pero que no tienen relación con nuestra investigación. Solo encontramos una tesis que nos pareció que sí tiene que ver con nuestro objetivo de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. La tesis que localizamos señala lo siguiente:

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. LOS ARTÍCULOS 13, 25 BIS, 94 Y 97 QUÁTER DE LA LEY FEDERAL RELATIVA NO VIOLAN LA GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA.

Los citados preceptos legales establecen la facultad de la Procuraduría Federal del Consumidor para verificar a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos o por cualquier otro medio, el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor mediante la comprobación de calidad, especificaciones o cualesquiera otras características de los bienes o servicios conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, a las normas oficiales mexicanas, a falta de éstas, a las normas mexicanas o a los métodos o procedimientos que determinen la Secretaría de Economía o la dependencia competente del Ejecutivo Federal; asimismo, prevén que cuando del resultado de la verificación la autoridad advierta que se afecta o puede afectarse la vida, salud, seguridad o economía de una colectividad de consumidores por conductas o prácticas comerciales abusivas tales como el incumplimiento de ofertas o promociones, por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa, podrá aplicar las medidas precautorias que estime pertinentes, conforme a criterios emitidos por ella. Por otra parte, la referida facultad de verificación está sujeta al marco legal, pues tanto en la ley citada como en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas y procedimientos o métodos administrativos se establecen las tolerancias y los métodos para la verificación de los contenidos netos de productos preenvasados así como los planes de muestreo usados en la verificación de los productos, lo que pone de relieve que dicha facultad de comprobación de los bienes o servicios no es realizada por la autoridad de manera arbitraria o caprichosa, sino que se encuentra sujeta al marco legal destacado y a la fundamentación y motivación como principio superior rector de sus actos.⁷⁶

Esta tesis se refiere a la reforma y adición que hubo a los artículos 13, 25 BIS, 94 y 97 QUÁTER de la Ley Federal de Protección al Consumidor (en adelante LFPC), publicada en el D.O.F. el 04 de febrero de 2004. En ella se menciona el

⁷⁶ Tesis aislada (Constitucional, Administrativa), de efecto orientador, registro: 177200, emitida en la Novena Época por la Segunda Sala de la SCJN, bajo la ponencia del ministro Guillermo I. Ortiz Mayagoitia, de rubro “PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. LOS ARTÍCULOS 13, 25 BIS, 94 Y 97 QUÁTER DE LA LEY FEDERAL RELATIVA NO VIOLAN LA GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA”.

concepto de calidad, habla de una comprobación de calidad, por lo que consideramos importante profundizar en el análisis de los artículos a los que hace referencia.

Artículo 13 de la LFPC

La reforma al artículo 13 de la LFPC señala que la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante Profeco) podrá verificar a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de la LFPC. Esta reforma establece la facultad de la Profeco para llevar a cabo el procedimiento de verificación, del cual no están exentos los despachos de abogados en México, ya que los clientes del despacho de abogados son consumidores de servicios jurídicos.

Artículo 25 BIS de la LFPC.

La adición del artículo 25 BIS establece la facultad de la Profeco para aplicar medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores; una de esas medidas precautorias es la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios.

Como podemos observar, los bienes jurídicos tutelados por la adición de este artículo son la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores. Surge la pregunta ¿cuál de estos bienes jurídicos tiene más relación con nuestra investigación? consideramos que la respuesta más acertada podría ser la seguridad, pero ¿qué es la seguridad? o ¿a qué tipo de seguridad se refiere el artículo 25 BIS de la LFPC?

El diccionario panhispánico del español jurídico⁷⁷ señala que seguridad es en general la calidad de seguro, libre y exento de todo peligro, daño o riesgo. También

⁷⁷ <https://dpej.rae.es/lema/seguridad> (consultado el 16 de febrero de 2018).

señala que existen varios tipos de seguridad, así podemos encontrar la seguridad alimentaria; la seguridad ciudadana; la seguridad colectiva; la seguridad de datos; la seguridad del Estado; la seguridad de presas, embalses y balsas; la seguridad industrial; la seguridad jurídica; la seguridad nuclear; la seguridad penitenciaria; la seguridad social; la seguridad subjetiva; la seguridad vial; etcétera. La seguridad alimentaria es la situación que existe cuando todas las personas tienen, en todo momento, acceso físico, social y económico a alimentos suficiente, inocuos y nutritivos que satisfacen sus necesidades energéticas diarias y preferencias alimentarias para llevar una vida activa y sana. La seguridad ciudadana es la situación de tranquilidad pública y de libre ejercicio de los derechos individuales, cuya protección efectiva se encomienda a las fuerzas de orden público. La seguridad jurídica es un principio general del derecho que impone que toda persona tenga conocimiento cierto y anticipado sobre las consecuencias jurídicas de sus actos y omisiones.

Por su parte, la Asamblea General las Naciones Unidas⁷⁸, en su resolución A/RES/66/290, señala que “la seguridad humana es un enfoque que ayuda a los Estados Miembros a determinar y superar las dificultades generalizadas e intersectoriales que afectan a la supervivencia, los medios de subsistencia y la dignidad de sus ciudadanos”. Debemos recordar que la dignidad es la base de todos los derechos humanos.

Consideramos que la LFPC se refiere a la seguridad en un sentido *lato* o amplio, abarca a todos los tipos de seguridad que acabamos de ver. Lo que pretende la reforma a esta Ley es proteger la seguridad del consumidor. Luego entonces, si trasladamos esto a nuestra materia, podemos decir que lo que se busca es que los consumidores de servicios jurídicos reciban dichos servicios de manera segura, libres y exentos de todo peligro, daño o riesgo; pero, dado que los servicios

⁷⁸ <https://www.un.org/humansecurity/es/what-is-human-security/> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

jurídicos son en cierta forma algo intangible, podemos decir que lo que se busca es proteger la seguridad jurídica, la seguridad humana de los consumidores. También se puede decir que lo que se busca es que los consumidores de los servicios jurídicos tengan la seguridad de que recibirán servicios jurídicos de calidad.

Un sinónimo de seguridad es certeza. No debemos olvidar que nuestra hipótesis o propuesta de solución al problema de mejorar la calidad de los servicios jurídicos que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados es a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación. En el siguiente capítulo analizaremos que es la certificación, que suena como a certeza, cuyo sinónimo es seguridad.

El artículo 25 BIS de la LFPC señala medidas precautorias.

Continuando con el análisis del artículo 25 BIS de la LFPC, vemos que señala que una de las medidas precautorias (cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la colectividad de consumidores) es la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios. Estos últimos son los que nos interesan, pues nuestra investigación tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios jurídicos que prestan las y los defensores y asesores particulares en los despachos de abogados en México.

El artículo 25 BIS de la LFPC señala que las medidas precautorias se dictarán (cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la colectividad de consumidores) conforme a los criterios que al efecto expida la Profeco y dentro del procedimiento correspondiente en términos de los dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Consideramos interesante observar lo que dice dicho artículo:

ARTÍCULO 57.- Cuando los productos o los servicios sujetos al cumplimiento de determinada norma oficial mexicana, no reúnan las especificaciones

correspondientes, la autoridad competente prohibirá de inmediato su comercialización, inmovilizando los productos, hasta en tanto se acondicionen, reprocesen, reparen o substituyan. De no ser esto posible, se tomarán las providencias necesarias para que no se usen o presten para el fin a que se destinarían de cumplir dichas especificaciones.

Si el producto o servicio se encuentra en el comercio, los comerciantes o prestadores tendrán la obligación de abstenerse de su enajenación o prestación a partir de la fecha en que se les notifique la resolución o se publique en el Diario Oficial de la Federación. [...]

Quienes resulten responsables del incumplimiento de la norma tendrán la obligación de reponer a los comerciantes los productos o servicios cuya venta o prestación se prohíba, por otros que cumplan las especificaciones correspondientes, o en su caso, reintegrarles o bonificarles su valor, así como cubrir los gastos en que se incurra para el tratamiento, reciclaje o disposición final, conforme a los ordenamientos legales y las recomendaciones de expertos reconocidos en la materia de que se trate.⁷⁹

Para la prestación de servicios jurídicos no existe una Norma Oficial Mexicana, sin embargo, nos pareció interesante observar este artículo porque habla de los servicios. Nos surge la idea de que quizá nuestra propuesta podría aterrizar en una Norma Oficial Mexicana. Lo dejamos en el aire para analizarlo en el siguiente apartado.

El mismo artículo 25 BIS de la LFPC que estamos comentando señala que las medidas precautorias se dictarán cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER de la LFPC. Veamos a qué se refiere con colectividad de consumidores:

⁷⁹ Ver artículo 57, de la abrogada Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

ARTÍCULO 128 TER.- Se considerarán casos particularmente graves:

[...]

II. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de consumidores;

[...]

VIII. Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;

[...]

IX. Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado, en perjuicio de los consumidores;

X. Aquellas conductas que vulneren las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza emitidas por la Procuraduría en términos del artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y [...] ⁸⁰

Las fracciones anteriores son las que consideramos pudieran tener alguna relación con nuestra investigación, veamos por qué:

La fracción II, del artículo 128 TER de la LFPC, señala que se considerará caso particularmente grave cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro [...] la seguridad de un grupo de consumidores. Podría decirse que esta hipótesis ya la analizamos en líneas anteriores, cuando hablamos de los bienes jurídicos tutelados por la LFPC. Al respecto señalamos que el bien jurídico que tiene más relación con nuestra investigación es la seguridad. Repetimos, se considerará caso particularmente grave cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la seguridad de un grupo de consumidores. Surge la pregunta: ¿La prestación de servicios jurídicos podrían poner en peligro la seguridad de un grupo de consumidores? La seguridad física quizá no, a menos que el despacho de

⁸⁰ Ver artículo 128 TER, fracciones II, VIII, IX, y X de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

abogados contara de plano con pésimas instalaciones. Pero y ¿si hablamos de la seguridad jurídica o de la seguridad humana, las cuales tienen que ver con la dignidad humana, como los derechos humanos de acceso a la justicia y a la defensa adecuada? Quizá si pudiera llegar a aplicar esta fracción.

La fracción VIII, del artículo 128 TER de la LFPC, señala que se considerará caso particularmente grave cuando se vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los de Niñas, Niños y Adolescentes, el cual habla precisamente de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y entre los cuales se encuentra, nada más y nada menos que, el derecho a la seguridad jurídica y al debido proceso, así como muchos otros derechos de los niños, niñas y adolescentes, que las y los defensores y asesores jurídicos particulares estamos obligados a proteger desde los despachos de abogados en México.

La fracción IX, del artículo 128 TER de la LFPC, señala que se considerará caso particularmente grave cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Profeco y el utilizado, en perjuicio de los consumidores. En el campo de los prestadores de servicios jurídicos algunos celebran contratos de adhesión los cuales registran ante la Profeco. Luego entonces, esta hipótesis podría actualizarse en el caso de que las y los prestadores de servicios jurídicos particulares de algún despacho de abogados en México tengan registrado contrato de adhesión y lo modifiquen en perjuicio de los consumidores o clientes del despacho.

La fracción X, del artículo 128 TER de la LFPC, de plano hace referencia a los despachos de cobranza, por lo que no hay duda de que dicha fracción podría tener relación con nuestro tema de investigación, puesto que es de conocimiento público que algunos despachos de abogados en México se dedican a la cobranza y recuperación de deudas, vulnerando en ocasiones las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como por la Profeco.

Por último, el artículo 25 BIS de la LFPC señala que las medidas precautorias se dictarán cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. Como podemos observar son cuatro hipótesis más, las cuales se pueden actualizar durante la prestación de los servicios jurídicos, y es que necesitamos empezar a ver a las y los defensores y asesores jurídicos particulares que prestan sus servicios en los despachos de abogados en México como lo que son, proveedores de servicios a un consumidor.

Artículo 94 de la LFPC.

La reforma al artículo 94 de la LFPC señala que las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica se efectuarán conforme a las Normas Oficiales Mexicanas, a falta de éstas, conforme a las Normas Mexicanas o a los métodos o procedimientos que determinen la Secretaría de Economía o la dependencia competente del Ejecutivo Federal. Este artículo, sin duda, también está hablando del procedimiento de verificación, en el cual se podrá comprobar la calidad.

Este artículo faculta a la Profeco para llevar a cabo comprobaciones de la calidad, la pregunta que surge es: ¿cómo podría la Profeco llevar a cabo comprobaciones de la calidad de los servicios jurídicos que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México? ¿qué es lo que buscaría para comprobar la calidad de los servicios jurídicos? Parte de la respuesta a estas preguntas ya han quedado señaladas en el análisis del artículo anterior, es decir, que los productos o los servicios sujetos al cumplimiento de determinada Norma Oficial Mexicana, deben reunir las especificaciones correspondientes; no se debe afectar la economía de una colectividad de consumidores (como los derechos de los niños, niñas y

adolescentes, entre los cuales se encuentra el derecho a la seguridad jurídica y al debido proceso); no se deben llevar a cabo conductas o prácticas comerciales abusivas; entre otros.

Artículo 97 QUÁTER de la LFPC.

Finalmente, la adición del artículo 97 QUÁTER a la LFPC señala:

ARTÍCULO 97 QUATER. - Si durante el procedimiento de verificación se detecta alguno de los supuestos previstos en el artículo 25 BIS de esta ley, se aplicarán, en su caso, las medidas precautorias que correspondan, asentándose dicha circunstancia en el acta respectiva. Lo anterior, sin perjuicio de iniciar el procedimiento [por infracciones a la ley] previsto por el artículo 123 de esta [LFPC].⁸¹

Al parecer ya no hay necesidad de redundar en este artículo.

La tesis que analizamos señala que la referida facultad de verificación está sujeta al marco legal, a las Normas Oficiales Mexicanas, a las Normas Mexicanas y procedimientos o métodos administrativos, por lo tanto, concluye que los artículos 13, 25 BIS, 94 Y 97 QUÁTER de la LFPC no violan la garantía de seguridad jurídica. Remata diciendo que dicha facultad de comprobación de la calidad de los servicios no se realiza por la autoridad de manera arbitraria o caprichosa, sino que se encuentra sujeta al marco legal destacado y a la fundamentación y motivación como principio rector de sus actos.

2.2.5. La Ley de Infraestructura de la Calidad.

Lo visto en el apartado anterior parece darnos luz, como un faro en las tinieblas, cuando el artículo 25 BIS de la LFPC no remite al artículo 57 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; el cual señala que cuando los [...]

⁸¹ Ver artículo 97 QUÁTER, fracciones II, VIII, IX, y X de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

servicios sujetos al cumplimiento de determinada Norma Oficial Mexicana, no reúnan las especificaciones correspondientes, la autoridad competente prohibirá de inmediato su comercialización, [...] hasta en tanto se acondicionen, reprocesen, reparen o substituyan. Con base en lo anterior nos surgió la idea de que quizá nuestra propuesta podría aterrizar en una Norma Oficial Mexicana o algo similar.

El 01 de julio de 2020 se publicó en el D.O.F. Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. En las siguientes líneas nos dedicaremos a analizar el contenido de esta Nueva Ley, que se refiere a la elaboración y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares.

Objeto de la Ley de Infraestructura de la calidad.

El artículo 1 de la Ley de Infraestructura de la calidad (en adelante la LIC) señala que:

La presente Ley es de orden público e interés social y sus disposiciones son de observancia general y obligatoria en todo el territorio nacional, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que los Estados Unidos Mexicanos sean parte. Esta Ley tiene por objeto fijar y desarrollar las bases de la política industrial en el ámbito del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, a través de las actividades de normalización, estandarización, acreditación, Evaluación de la Conformidad y metrología, promoviendo el desarrollo económico y la calidad en la producción de bienes y servicios, a fin de ampliar la capacidad productiva y el mejoramiento continuo en las cadenas de valor, fomentar el comercio internacional y proteger los objetivos legítimos de interés público previstos en este ordenamiento. Asimismo, esta Ley tiene como finalidad:

I. Promover la concurrencia de los sectores público, social y privado en la elaboración y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares;

[...] ⁸²

El artículo 1 de la LIC señala que sus disposiciones son de observancia general y obligatoria en todo el territorio nacional, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que los Estados Unidos Mexicanos sean parte; Luego entonces la LIC está subordinada a los tratados internacionales, entre los que se encuentra el “Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá” en (adelante TMEC). Este artículo se refiere a los nuevos retos del comercio internacional en el que México se ha involucrado, en otras palabras, estamos hablando de la globalización.

Continuando con el análisis del artículo 1 de la LIC, podemos concluir que esta Ley busca:

- Generar una cultura de la calidad. Promoviendo la participación de todos los sectores público, social y privado que intervienen en la cadena de valor y participan en el sistema.
- Modernizar el sistema de calidad del país. Propiciando la innovación tecnológica para mejorar la calidad. La mejorar continua es una herramienta para la definición, desarrollo y verificación de los requisitos de la calidad.
- Impulsar la creación de estándares. Impulsando la creación de mayor infraestructura física y digital para el adecuado desarrollo de las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares. Agilizando la elaboración de estándares mediante la reducción de tiempos.

⁸² Ver artículo 1 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

- Fortalecer la evaluación de la Conformidad. Fomentando las actividades de normalización, estandarización, acreditación, evaluación de la conformidad y metrología.

Uno de los beneficios de la LIC es que elimina las barreras innecesarias al comercio internacional. Esto significa que en nuestro país habrá mayor competencia con los productos y servicios extranjeros. De la misma manera que se eliminan las barreras para que nuestros productos y servicios entren a otros países, en sentido contrario, nuestro país también tiene que facilitar que los productos y servicios de otros países entren para competir con los productos y servicios nacionales, eso va a provocar que las empresas nacionales tengan que ser cada vez mejores para poder lidiar y sobrevivir a la competencia. Esto incluye a los servicios jurídicos que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Hoy en día es muy importante que nuestros productos y servicios sean compatibles no solamente en México. Siempre que vayamos a fabricar un producto o brindar un servicio ya no debemos tener un pensamiento local o regional, aunque sea un negocio pequeño tenemos que pensar en grande y pensar que nuestro producto y servicio puede llegar a todo el mundo. Muchas veces pensamos en el despacho de abogados como algo local, sin embargo, es hora de empezar a cambiar este paradigma.

En el siguiente cuadro tenemos una panorámica del contenido de los primeros artículos de la LIC.

Artículo 1	Ley subordinada a los tratados internacionales.
Artículo 2	Funciones de la Secretaría de Economía.
Artículo 3	Funciones de las Autoridades Normalizadoras.
Artículo 4	Definiciones y principios

Definición de conceptos y principios de la LIC.

La LIC incorpora algunos conceptos nuevos que no se contemplaban en la abrogada Ley Federal sobre Metrología y Normalización; algunos otros han tenido ligeros cambios en su interpretación. Abordaremos dichos conceptos a continuación:

Autoridad Normalizadora.

El artículo 4 de la LIC define Autoridad Normalizadora como:

VI. Autoridad Normalizadora: a las dependencias o entidades competentes de la Administración Pública Federal que tengan atribuciones o facultades expresas para realizar actividades de normalización y estandarización.⁸³

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización ya contemplaba autoridades que hacían normas, pero esta actividad estaba reservada únicamente a las dependencias competentes de la administración pública federal como: la Secretaría de Economía (SE), la Secretaría de Energía (SENER), la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), la Secretaría de Salud, la Secretaría de Turismo, etcétera. Con la LIC se incorporan otros actores para hacer normas, como son las entidades competentes de la administración pública federal, por ejemplo, la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE), la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), la Comisión Nacional de Hidrocarburos (CNH), etcétera, todos los cuales empiezan a tener una participación importante, es decir, hay nuevos jugadores en la parte de la autoridad normalizadora.

Verificación

El artículo 4 de la LIC define verificación como:

⁸³ Ver artículo 4, fracción VI de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

XXVI. Verificación: a la actividad que realizan las autoridades competentes para constatar a través de visitas, requerimientos de información o documentación física o electrónica, que los bienes, productos, procesos y servicios cumplen o concuerdan con las Normas Oficiales Mexicanas o Estándares, en este último caso, cuando su aplicación sea obligatoria en términos de esta Ley.⁸⁴

El concepto de verificación ya estaba contemplado en la abrogada Ley Federal sobre Metrología y Normalización. La LIC viene a reforzar este concepto, pasándole esta facultad a las autoridades competentes para constatar a través de visitas a los sujetos obligados de cumplir una norma, por ejemplo, un fabricante, o un importador, o un gasolinero, que tiene que cumplir con una Norma Oficial Mexicana o Estándar que sea obligatorio, en cualquier momento puede recibir la visita por parte de la autoridad (independientemente de que ya se haya demostrado el cumplimiento a través de un tercero) para revisarle que sí esté cumpliendo. La verificación ahora se atribuye directamente a las autoridades competentes.

Anteriormente, la verificación era llevada a cabo por Unidades de Verificación particulares que estaban acreditadas y aprobadas para evaluar, por ejemplo, la información comercial. Con la LIC esas Unidades de Verificación van a cambiar de nombre y ahora se llamarán Unidades de Inspección.

Inspección

El artículo 4 de la LIC define inspección como:

XIII. Inspección: la constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos que se realiza por las unidades de inspección para evaluar la conformidad en un momento determinado a petición de parte interesada.⁸⁵

⁸⁴ Ver artículo 4, fracción XXVI de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

⁸⁵ Ver artículo 4, fracción XIII de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

La inspección ahora es el acto que llevan a cabo los particulares para evaluar la conformidad; en cambio, la verificación es el acto que va a realizar la autoridad para confirmar que se está cumpliendo con las Normas Oficiales Mexicanas o Estándares que sean obligatorios. Esto es importante porque si llegara un requerimiento de la autoridad para ingresar a las instalaciones y su oficio dice inspección en lugar de verificación, esos actos de la autoridad carecerían de validez. Por lo tanto, se tiene que considerar la terminología decuada. En resumen, las que antes se llamaban Unidades de Verificación ahora se llamarán Unidades de Inspección.

Metrología legal.

El artículo 4 de la LIC define metrología legal como:

XIV. Metrología legal: se ocupa de verificar las unidades de medida, los métodos y procedimientos de medición, los instrumentos de medición y las unidades materializadas que intervienen en las transacciones comerciales, protección de la salud, el medio ambiente y la seguridad pública.⁸⁶

La metrología legal es el instrumento con que contamos los ciudadanos para que cuando vamos a cargar gasolina podamos exigir que nos entreguen litros de a litro, las básculas para que nos entreguen kilos de a kilo, los relojes medidores, etcétera.

En un principio pensamos que la metrología legal tendría una relación directa con la medición de la calidad en los servicios jurídicos, nos queda claro que no es así, sin embargo, nos surge la duda si la metrología legal tendrá algún tipo de relación con nuestro tema de investigación, por lo que nos vemos en la necesidad de profundizar. Analicemos otros artículos de la LIC en los que se habla de la metrología legal.

⁸⁶ Ver artículo 4, fracción XIV de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

De los Principios de la Metrología Legal

Artículo 116. La metrología legal comprende las actividades relativas al control metrológico legal de instrumentos para medir que establezca la Evaluación de la Conformidad de las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares de metrología legal.
[...] ⁸⁷

La metrología es la ciencia que estudia los sistemas de pesas y medidas; la metrología legal comprende las actividades relativas al control legal de instrumentos para medir y pesar. Continuemos analizando otros artículos que hablan de la metrología legal.

Artículo 124. Los instrumentos para medir que están sujetos a control metrológico legal, tanto de fabricación nacional o de importación, requieren la aprobación de modelo por parte del Centro Nacional de Metrología o de los Institutos Designados de Metrología que correspondan, previo a su comercialización, cuando sirvan de base o se utilicen para:

- I. Una transacción comercial o para determinar el precio de un servicio;
 - II. El pago de servicios públicos;
 - III. La remuneración o estimación, en cualquier forma, de labores personales;
 - IV. Actos de naturaleza pericial, judicial o administrativa, o
 - V. Se trate de actividades que puedan afectar los objetivos legítimos de interés público tutelados por las Normas Oficiales Mexicanas de metrología legal.
- [...] ⁸⁸

Este artículo parece tener más relación con nuestro tema de investigación, es decir, pueden llegar a existir o quizá ya existen instrumentos para medir que sirven de base o se utilicen para: determinar el precio de un servicio legal; la remuneración o estimación, en cualquier forma, de las labores de las y los

⁸⁷ Ver artículo 116 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

⁸⁸ Ver artículo 124 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México; actos de naturaleza pericial, judicial o administrativa, es decir, de lo que se está hablando aquí es de los instrumentos para medir actos de naturaleza pericial, como la que llevan a cabo los abogados; o para medir actividades que puedan afectar los objetivos legítimos de interés público tutelado por las Normas Oficiales Mexicanas de metrología legal, como la vida, la salud, y la seguridad de las personas, esta última incluye la seguridad jurídica y la seguridad humana, que tienen que ver con la dignidad y el respeto a los derechos humanos.

La LIC señala que dichos instrumentos para medir, tanto de fabricación nacional o de importación, que cuenten con programas informáticos o software legalmente relevante y que se utilicen en las actividades de medición, deberán estar sujetos a control metrológico legal, por lo tanto, requieren la aprobación de modelo por parte del Centro Nacional de Metrología o de los Institutos Designados de Metrología que correspondan, previo a su comercialización. La aprobación de modelo de los instrumentos para medir sujetos a control metrológico legal se sujetará a lo previsto en el Reglamento de esta Ley, el cual aún está próximo a salir.

Luego entonces, la metrología legal sí puede llegar a tener relación con nuestra investigación que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Al inicio del presente trabajo de investigación señalamos que lo que no se mide no se puede mejorar, por lo tanto, para mejorar algo primero necesitamos medirlo, y es ahí donde entran los instrumentos para medir, los cuales pueden consistir en programas informáticos o software legalmente relevante (o relevante para los servicios legales) los cuales deberán estar sujetos a control metrológico legal.

Sujeto facultado para estandarizar

Este es un concepto nuevo contemplado en el artículo 4 de la LIC.

XXIV. Sujeto facultado para estandarizar: persona moral constituida legalmente que tiene un interés para la elaboración, modificación y cancelación de estándares.⁸⁹

Los sujetos facultados para estandarizar son aquellas organizaciones que tengan interés en crear algún estándar. Esto es bueno para nuestra investigación, consideramos que hemos llegado a buen puerto para aterrizar nuestra investigación, sin embargo, algunos especialistas de la calidad consideran que es riesgoso que cualquier persona (moral) pueda solicitar una autorización para fungir como sujeto facultado para estandarizar, debido a que van a competir contra Organismos Nacionales de Estandarización, que anteriormente eran llamados Organismos Nacionales de Normalización, quienes hacían las Normas Mexicanas; consideran que podría haber posiciones encontradas. La LIC habla de los sujetos facultados para estandarizar en artículos siguientes:

Artículo 77. El Reglamento de esta Ley establecerá los requisitos, reglas y mecanismos para desarrollar Estándares de forma conjunta por más de un sujeto facultado para estandarizar u Organismo Nacional de Estandarización.⁹⁰

El artículo 77 de la LIC contempla la posibilidad de [...] desarrollar Estándares de forma conjunta por más de un sujeto facultado para estandarizar [...]. Por ejemplo, podría darse el caso de un despacho de abogados (siempre y cuando esté constituido como persona moral) y un Colegios de Abogados; o una Universidad y la Escuela Federal de Formación Judicial; etcétera, trabajando en conjunto para desarrollar un estándar. Este artículo nos remite al Reglamento de la LIC, el cual aún no ha sido publicado, habrá que esperar a que sea publicado para conocer las reglas.

Artículo 78. La Secretaría podrá autorizar a más de un sujeto facultado para estandarizar u otorgar el registro a más de un Organismo Nacional de

⁸⁹ Ver artículo 4, fracción XXIV de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

⁹⁰ Ver artículo 77 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

Estandarización sobre la misma materia, debiendo éstos evitar la duplicidad o repetición en los trabajos.⁹¹

El artículo 78 de la LIC nos adelanta que la Secretaría de Economía podrá autorizar a más de un sujeto facultado para estandarizar sobre la misma materia, pero debe evitar la duplicidad o repetición en los trabajos de estandarización. Por ejemplo, la Secretaría de Economía podría autorizar a dos colegios de abogados como sujetos facultados para estandarizar en la misma materia civil, pero el trabajo de estandarización debe ser en un tema distinto.

Por su parte, el Libro Segundo, Título Segundo, Capítulo I de la LIC habla de las personas morales con interés. El artículo 92 de la LIC señala:

Artículo 92. Las cámaras, instituciones académicas y de investigación, colegios y asociaciones, así como cualquier otra persona moral, siempre que acredite su interés ante la Secretaría podrá ser autorizada como sujeto facultado para estandarizar en la materia particular de que se trate, conforme a lo previsto en el artículo 78 de esta Ley. Para esos efectos, el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos:⁹²

Este artículo señala que las personas morales que deseen ser autorizadas como sujeto facultado para estandarizar, primeramente deben acreditar su interés ante la Secretaría de Economía. Menciona que estas personas morales pueden ser las cámaras, instituciones académicas y de investigación, colegios y asociaciones, así como cualquier otra persona moral, es decir, podría incluirse un despacho de abogados siempre y cuando esté constituido como persona moral. El mismo artículo continúa señalando que la persona moral interesada en ser autorizada como sujeto facultado para estandarizar, deberá cumplir con los requisitos siguientes:

⁹¹ Ver artículo 78 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

⁹² Ver artículo 92, primer párrafo, de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

- I. Presentar la solicitud ante la Secretaría, con copia a la Autoridad Normalizadora competente en la materia, rama o sector económico que pretende estandarizar para su opinión;
- II. Identificar la materia sobre la cual pretende llevar a cabo labores de estandarización, así como la rama o sector económico al que pertenece;
- III. Que su objeto social y actividades concuerden con la materia a estandarizar;
- IV. Demostrar que cuenta con capacidad jurídica, técnica, administrativa y financiera para desarrollar Estándares;
- V. Una declaración de que revisará y usará como base las Normas Internacionales en la materia;
- VI. Presentar la metodología que seguirá para la elaboración de los Estándares, incluyendo la integración, organización y funcionamiento del comité técnico de estandarización correspondiente. Cualquier cambio sustancial en esa metodología deberá ser presentado para su aprobación por parte de la Secretaría, y
- VII. Las demás previstas en el Reglamento de esta Ley.⁹³

Cabe resaltar que para ser autorizado como sujeto facultado para estandarizar no basta con acreditar tener interés, sino que además se debe demostrar que cuenta con capacidad jurídica, técnica, administrativa y financiera para desarrollar Estándares. Luego entonces, un despacho de abogados (siempre y cuando esté constituido como persona moral) podría acreditar su interés, sin embargo, quizá no pueda demostrar que cuenta con capacidad financiera para desarrollar estándares. No dudamos que puede llegar a haber despachos de abogados con suficiente solvencia económica, pero otra opción para estandarizar en nuestra materia podrían ser los colegios de abogados.

Obviamente, la gran diferencia entre un sujeto facultado para estandarizar y un Organismo Nacional de Estandarización, es que este último nació para eso, lleva mucho tiempo creando Estándares (anteriormente eran conocidas como NMX). Además, para la creación de estándares se tiene que demostrar no solamente que

⁹³ Ver artículo 92, fracciones I-VII, de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

se cuenta con capacidad jurídica sino además que se tiene capacidad técnica. Los Organismo Nacional de Estandarización se registran, los sujetos facultados para estandarizar se autorizan, luego entonces, tienen diferentes niveles dentro de la infraestructura de la calidad.

Auto declaración de conformidad.

Otro concepto nuevo dentro de la LIC es el de auto declaración de conformidad. Lo encontramos mencionado en el artículo 46 de la LIC.

Artículo 46. La Secretaría establecerá las características que debe cumplir la contraseña oficial y su uso debe ser a través de un esquema de autodeclaración de conformidad o como resultado de la evaluación de la conformidad que se realice a un producto, bien o servicio, según lo determine la Autoridad Normalizadora.⁹⁴

También encontramos el concepto de auto declaración de la conformidad mencionado en el Libro Segundo, Título Primero, Capítulo V de la LIC, el cual habla del Cumplimiento de los Estándares y su Demostración. El artículo 90 de la LIC señala:

Artículo 90. Para la demostración del cumplimiento de los Estándares se estará a lo previsto en el Procedimiento de Evaluación de la Conformidad específicamente aplicable; en caso de que el Estándar no contemple ese procedimiento, el responsable del bien, producto, proceso o servicio respectivo podrá manifestar una autodeclaración de conformidad siempre y cuando se tenga un nivel bajo de riesgo.⁹⁵

Lamentablemente la LIC no señala las reglas para poder llevar a cabo este esquema de auto declaración de conformidad. Vale la pena mencionar que estas reglas van a estar en el Reglamento de la LIC. Habrá que esperar a que salga

⁹⁴ Ver artículo 46 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

⁹⁵ Ver artículo 90 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

publicado dicho Reglamento de la LIC para llegar a conocer bien cuales van a ser esas reglas y como se tiene que realizar esta auto declaración de conformidad. Quizá pueda aplicar a los despachos de abogados en México.

Otros conceptos de la LIC

Otros conceptos de la LIC que son relevantes para nuestra investigación son los siguientes:

Norma Internacional

El artículo 4 de la LIC define Norma Internacional como:

XV. Norma Internacional: norma aprobada por un organismo internacional de normalización que cumple con los principios y procedimientos reconocidos en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano es parte.⁹⁶

Como veremos más adelante nuestra propuesta de solución al problema de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, es a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, el cual está contemplado en una Norma Internacional emitida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO).

Norma Oficial Mexicana

El artículo 4 de la LIC define Norma Oficial Mexicana como:

XVI. Norma Oficial Mexicana: a la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las Autoridades Normalizadoras competentes cuyo fin esencial es el fomento de la calidad para el desarrollo económico y la protección de los objetivos legítimos de interés público previstos en este ordenamiento, mediante el

⁹⁶ Ver artículo 4, fracción XV, de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información. Las Normas Oficiales Mexicanas se considerarán como Reglamentos Técnicos o Medidas Sanitarias o Fitosanitarias, según encuadren en las definiciones correspondientes previstas en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es Parte.⁹⁷

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización ya contemplaba a la Norma Oficial Mexicana (en adelante NOM), y la definía como: la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, es decir, las Secretarías de la administración pública federal. Ahora las NOM podrán ser expedidas por las Autoridades Normalizadoras Competentes, que como ya vimos en líneas anteriores, incluye a las entidades competentes de la administración pública federal que tengan atribuciones o facultades expresas para realizar actividades de normalización y estandarización. Haciendo una consulta de internet⁹⁸ encontramos que actualmente hay 299 entidades del gobierno federal, entre los que se encuentra el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), la Fiscalía General de la República (FGR), el Instituto Nacional de Ciencias Penales (INACIPE), la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), la Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal (SETEC), El Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje (TFCA), la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), etcétera.

Estándar

El artículo 4 de la LIC define Estándar como:

X. Estándar: al documento técnico que prevé un uso común y repetido de reglas, especificaciones, atributos o métodos de prueba aplicables a un bien, producto,

⁹⁷ Ver artículo 4, fracción XVI, de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

⁹⁸ <https://www.gob.mx/gobierno#dependencias> (consultado el 15 de junio de 2021)

proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado, etiquetado o concordaciones.⁹⁹

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización no contemplaba el concepto de estándar. Contemplaba a la Norma Mexicana (en adelante NMX). Las NMX eran elaboradas por un organismo nacional de normalización, o la Secretaría de Economía. Con la LIC las NMX dejan de existir y ahora se llamarán Estándares. Recordemos que ahora va a existir el sujeto facultado para estandarizar, el cual se definen como: persona moral constituida legalmente que tiene un interés para la elaboración, modificación y cancelación de estándares. Estos ya los analizamos en líneas anteriores.

Los principios de la LIC.

Estos se encuentran contemplados en el artículo 5 de la LIC.

Pilar de Organización	Pilar de Estrategia	Pilar de Garantías
I. Planeación.	V. Eficiencia.	IX. Calidad.
II. Transparencia.	VI. Agilidad.	X. Coherencia.
III. Integridad.	VII. Máxima Publicidad.	XI. Sostenibilidad.
IV. Certidumbre.	VIII. Mejores Prácticas Internacionales.	XII. Trazabilidad.

Estos son los principios generales en los cuales se sustenta el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad. Los primeros cuatro principios integran el pilar de Organización, presenta principios extremadamente importantes, para que todo aquello que sea planeado sea logrado de manera como fue previsto y que de esta manera que haya certidumbre. Los siguientes cuatro principios integran el pilar de Estrategia, debe haber eficiencia, agilidad, máxima publicidad, y mejores

⁹⁹ Ver artículo 4, fracción X, de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

prácticas internacionales; no se debe desperdiciar el talento, el conocimiento, la competencia y el tiempo de las personas que van a estar involucradas; debe haber un objetivo que alcanzar y una estrategia. Finalmente, el pilar de Garantía, integrado por los principios de calidad, coherencia, sostenibilidad y trazabilidad. Veamos como define la LIC al principio de calidad.

IX. Calidad. Coadyuvar a la mejora continua en la producción de bienes y prestación de servicios, que aumente la competitividad de la economía del país y su capacidad para participar en el comercio internacional y en las cadenas productivas que generen valor.¹⁰⁰

El Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad se sustenta en el principio de calidad, el cual para la LIC consiste en coadyubar en la mejora continua. Ya hemos hablado de la mejora continua anteriormente, al respecto señalamos que la mejora continua hace de la calidad un expediente abierto, en constante proceso de renovación y crecimiento, cuyo objetivo es superarse a sí misma. Con el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad se puede lograr la mejora continua en la prestación de los servicios jurídicos, aumentando la competitividad y la capacidad de participar en el comercio internacional.

Conclusión al análisis de la LIC

Queremos concurir el análisis de la LIC observando el principio de coherencia.

X. Coherencia. Las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares serán armónicos con las Normas Internacionales para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio, así como para no restringir el intercambio comercial ni la competencia interna.¹⁰¹

¹⁰⁰ Ver artículo 4, fracción IX, de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

¹⁰¹ Ver artículo 4, fracción X, de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

Como podemos observar, el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, elimina barreras innecesarias al comercio internacional, toda vez que las NOM y los Estándares deberán ser armónicos con la Normas Internacionales. Una de esas Normas Internacionales es la ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos. Nuestra hipótesis es que, implementando sistemas de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización, podremos lograr nuestro objetivo de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

En la LIC existen otros conceptos que tienen relación con nuestra investigación, los cuales son los siguientes: Entidades de Acreditación; Acreditación; Aprobación; Organismos de Evaluación de la Conformidad; Evaluación de la Conformidad; vigilancia; etcétera. Las definiciones de estos conceptos las podemos encontrar en las distintas fracciones del artículo 4 de la LIC. No es nuestra intención perdernos en el análisis de la LIC, lo que sí queremos resaltar es que viene a establecer toda una infraestructura de la calidad para nuestro país.

2.3. Conclusión.

En el presente capítulo analizamos el concepto de calidad, vimos como dicho concepto ha evolucionado a través del tiempo. Analizamos como se relaciona el concepto de calidad con los servicios jurídicos. Observamos que en la mayoría de las definiciones del concepto de calidad, la mayor relevancia la tiene el cliente, quien en última instancia da vigencia al concepto de calidad, pues es quien la califica al recibir los productos o servicios jurídicos. Para que se considere que se están prestando servicios jurídicos de calidad, estos deben de cumplir con los requerimientos de los clientes, que por lo general se traduce en ganar su asunto, sin embargo, es más acertado decir que lo que requieren los clientes es que el

abogado ponga toda su experiencia, profesionalismo y dedicación al asunto encomendado.

Asimismo, analizamos el marco jurídico de la calidad, desde la Constitución Federal, hasta las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública, donde pudimos observar que la Federación se ha ocupado en garantizar una defensoría pública de calidad; también analizamos la Ley Federal de Protección al Consumidor, donde encontramos que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene la facultad de comprobación de la calidad de los servicios [jurídicos], esto tiene sustento en la tesis aislada de efecto orientador, con número de registro 177200, emitida por la segunda Sala de la SCJN; finalmente, analizamos la nueva LIC, la cual tiene una relación directa con nuestra investigación, que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Del análisis de la LIC podemos concluir que lo que tenemos que hacer para lograr nuestro objetivo es, en primer lugar, aplicar la Normas Internacionales ya existentes referentes a la mejora de la calidad de los productos y/o servicios; y en segundo lugar, ya podríamos hablar de crear Normas Oficiales Mexicanas o Estándares específicos para mejorar aún más la calidad de los servicios jurídicos, los cuales deberán ser armónicos con las Normas Internacionales para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio, así como para no restringir el intercambio comercial ni la competencia interna. En el último capítulo de nuestra investigación analizaremos la Normas Internacionales “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario”, así como la “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad– Requisitos”.

CAPÍTULO TERCERO: LA CERTIFICACIÓN Y SU RELACIÓN CON OTRAS PROFESIONES EN MÉXICO.

3.1. Introducción.

En la conclusión al capítulo uno del presente trabajo de investigación, señalamos que nuestra propuesta de solución al problema de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados es a través de la certificación. En el presente capítulo analizaremos el concepto de certificación, así como los conceptos asociados que sean relevantes, llevando a cabo una revisión bibliográfica de los mismos.

Analizaremos la certificación de otras profesiones en México. La certificación de los contadores públicos en México; el origen de la certificación de los contadores públicos en México; el procedimiento de la certificación de los contadores públicos en México; e investigaremos si la certificación de los contadores públicos no limita el ejercicio profesional ni trasgrede el derecho a la libertad de trabajo. Asimismo, analizaremos la certificación de los médicos especialistas en México; el procedimiento de la certificación de los médicos especialistas en México; e investigaremos si la certificación de los médicos especialistas no limita el ejercicio profesional ni trasgrede el derecho a la libertad de trabajo. También analizaremos las iniciativas que ha habido respecto a la colegiación y certificación obligatoria de los abogados. Finalmente analizaremos la certificación de competencias laborales llevada a cabo por el CONOCER. Lo anterior con el fin de investigar si realmente la certificación puede servir para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Culminaremos el presente capítulo presentando nuestra propuesta de colegiación y certificación de los abogados especialistas.

3.2. Concepto de certificación.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española¹⁰² define certificación como “acción y efecto de certificar, documento en que se asegura la verdad de un hecho”. El mismo diccionario¹⁰³ define certificar de la manera siguiente: “del latín *certificāre*, dicho de una autoridad competente: hacer constar por escrito una realidad de hecho”. Estas definiciones nos acercan al conocimiento de la esencia o de los elementos que integran la certificación; señalan que la certificación debe ser realizada por una autoridad competente, quien registra en un documento una realidad de un hecho.

Ahora llevaremos a cabo una revisión bibliográfica del concepto de certificación.

Rafael De Pina y Rafael De Pina Vara¹⁰⁴ definen que la certificación es el “...acto jurídico por medio del cual un funcionario público, en el ejercicio de su cargo, da fe de la existencia de un hecho, acto o calidad personal de alguien, que le consta de manera indubitable, por razón de su oficio”. Esta definición es más específica del derecho, ya que ingresa elementos netamente jurídicos, no contemplados en las definiciones de la Real Academia de la Lengua Española, los cuales permiten lograr una mayor comprensión de lo que es la certificación, al señalar que:

- Es un acto jurídico. Ernesto Gutiérrez y González propone su concepto de acto jurídico en los siguientes términos:

¹⁰² <http://dle.rae.es/?id=8OVdkYW> (consultado el 16 de febrero de 2018).

¹⁰³ <http://dle.rae.es/?w=certificar> (consultado el 16 de febrero de 2018).

¹⁰⁴ De pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael, *Diccionario de derecho*, Ed. Porrúa, 37a. ed., México, 2015, p. 150.

...La conducta del ser humano en que hay una manifestación de la voluntad, con la intención de producir consecuencias de derecho, siempre y cuando una norma jurídica sancione esa manifestación de la voluntad, y sancione los efectos deseados por el autor.¹⁰⁵

- Realizado por un funcionario público. De acuerdo con el Tesoro Jurídico de la Suprema Corte de Justicia de la Nación¹⁰⁶, el término genérico (TG) de funcionario público es el de “servidor público”. El mismo Tesoro Jurídico cita a Miguel Acosta Romero, quien define el concepto de servidor público como “aquel ciudadano investido de un cargo, empleo o función pública, ligado por un vínculo al régimen jurídico, profesionalmente, por tanto, al cuadro del personal del poder público”.
- Da fe de la existencia de un hecho, acto o calidad personal de alguien. El siguiente precedente judicial mexicano nos orienta sobre qué es la fe pública:

La fe pública es originalmente un atributo del Estado, en virtud de su imperio, que se ejerce a través de los órganos estatales, pues por disposición de la ley los fedatarios la reciben mediante la patente respectiva, y aunque conforme al sistema jurídico mexicano no forman parte de la organización del Poder Ejecutivo así son vigilados por éste. Así, por medio de la fe pública el Estado garantiza que son ciertos determinados hechos que interesan al derecho; de ahí que deba considerarse como la garantía de seguridad jurídica que da el fedatario tanto al Estado como al particular, ya que al determinar que un acto se otorgó conforme a derecho y que lo relacionado

¹⁰⁵https://www.sitios.scjn.gob.mx/centrodedocumentacion/sites/default/files/tesauro_juridico_scjn/pdfs/01.%20TJSCJN%20-%20DerAdmin.pdf (consultado el 18 de febrero de 2018).

¹⁰⁶https://www.sitios.scjn.gob.mx/centrodedocumentacion/sites/default/files/tesauro_juridico_scjn/segundo.html (consultado el 18 de febrero de 2018).

con él es cierto, contribuye al orden público, a la tranquilidad de la sociedad en que se actúa y a dar certeza jurídica.¹⁰⁷

- Que le consta de manera indubitable, por razón de su oficio.

Si la certificación es el acto jurídico por medio del cual un funcionario público da fe de la existencia de un hecho, acto o calidad personal de alguien, y si por medio de la fe pública el Estado garantiza que son ciertos determinados hechos que interesan al derecho, entonces, podemos decir que a través de la certificación de los abogados (las y los defensores y asesores jurídicos particulares) el Estado garantizaría a la población la calidad o capacidad profesional de los mismos, es decir, que los abogados cuentan con los conocimientos, las destrezas y aptitudes necesarias para ejercer la profesión. Asimismo, la certificación de los despachos de abogados en México serviría como garantía de seguridad jurídica, que contribuiría al orden público y a la tranquilidad de la sociedad en que se actúa.

3.3. La certificación de otras profesiones en México.

Jaqueline Salgado Mendoza señala que la certificación de los abogados en México es un tema que durante mucho tiempo ha estado latente en el medio jurídico. También señala que la figura de la certificación ya se utiliza en otras profesiones, consistiendo en una educación profesional continua, que culmina con el proceso de certificación y refrendo o recertificación en la profesión de que se trate, y continúa señalando:

¹⁰⁷ Tesis aislada (civil), de efecto orientador, 1a. LI/2008, registro 169497, emitida en la 9ª época por la Primera Sala de la SCJN, bajo la ponencia de la ministra Olga Sánchez Cordero de García Villegas, de rubro “FE PÚBLICA. SU NATURALEZA JURÍDICA”.

Desde hace tiempo los notarios públicos se actualizan periódicamente; los contadores públicos constantemente se están certificando y re- certificando; los médicos hacen lo propio en el campo de la medicina especializada; de este modo es indispensable [...] analizar que han hecho otros profesionistas mexicanos en cuanto a la calidad profesional, y por qué ha sido factible instaurar la certificación en las profesiones anteriormente citadas, para, en su caso, homologar el procedimiento al desempeño de la abogacía.¹⁰⁸

Como podemos observar, ya se ha hablado de la certificación de los abogados. Jaqueline Salgado Mendoza, teniendo un objetivo similar al nuestro – mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México– estudió como se lleva a cabo la certificación en otras profesiones, para finalmente, homologar el procedimiento al ejercicio de la abogacía. No es nuestra intención hablar de lo mismo, de lo contrario nuestra investigación carecería de autenticidad y novedad, como ya lo mencionamos, lo que buscamos es hablar de algo diferente, algo de lo que aún no se haya hablado, algo auténtico, algo disruptivo.

Del título de nuestra investigación –propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminada a la certificación, en el contexto de la globalización– podemos observar que nuestro enfoque está en la certificación del sistema de gestión de la calidad implementado en los despachos, más que en la certificación de los abogados. Sin embargo, como veremos más adelante, nuestra propuesta no está peleada con la certificación de los abogados, al contrario, es un requisito del sistema de gestión de la calidad que el personal (abogados) de la organización (despacho) cuente con las competencias para brindar un servicio de calidad, lo cual podría incluir la capacitación, actualización y certificación de los abogados.

¹⁰⁸ Salgado Mendoza, Jaqueline, *“Certificación para los abogados litigantes en México”*, tesis para obtener el grado de Maestría en Derecho, Cuernavaca, Morelos, 2013, p. 89.

A pesar de que nuestro enfoque de certificación es un poco diferente, consideramos prudente analizar como se lleva a cabo la certificación de otras profesiones en México. A continuación, analizaremos la certificación de los contadores públicos, posteriormente analizaremos la certificación de los médicos especialistas, después analizaremos las iniciativas que ha habido sobre la colegiación y certificación obligatoria de los abogados; y finalmente analizaremos la certificación de competencias laborales llevada a cabo por el CONOCER.

3.3.1. La certificación de los contadores públicos.

No está de más empezar diciendo que todas las profesiones en México se rigen por el artículo 5o. de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y su ley reglamentaria, ya sea de la Ciudad de México o de la entidad federativa de que se trate. Como ya vimos en el capítulo primero, las profesiones se ejercen mediante la obtención del título y la cédula profesional con efectos de patente que otorga la Dirección General de Profesiones, dependiente de la Secretaría de Educación Pública, a aquellas personas que han acreditado el cumplimiento de los requisitos.¹⁰⁹

Además del título y la cédula, a partir de enero de 2004, al contador público que realice dictámenes fiscales se le exigen otros requisitos, entre los que se encuentra el contar con certificación expedida por los colegios profesionales o asociaciones de contadores públicos, registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública. Así quedó plasmado en la reforma al artículo 52, fracción I,

¹⁰⁹ Ver artículo segundo transitorio, del decreto publicado en el DOF el 2 de enero de 1974, de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México. Señala que la profesión de contador necesita título profesional para su ejercicio.

inciso a) del Código Fiscal de la Federación (en adelante CFF), quedando de la siguiente manera:

Artículo 52.- [...]

I. Que el contador público que dictamine obtenga su inscripción ante las autoridades fiscales para estos efectos [...]. Este registro lo podrán obtener únicamente:

a) Las personas de nacionalidad mexicana que tengan título de contador público registrado ante la Secretaría de Educación Pública y que sean miembros de un colegio profesional reconocido por la misma Secretaría, cuando menos en los tres años previos a la presentación de la solicitud de registro correspondiente.

Las personas a que se refiere el párrafo anterior, adicionalmente deberán contar con certificación expedida por los colegios profesionales o asociaciones de contadores públicos, registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública y contar con experiencia mínima de tres años participando en la elaboración de dictámenes fiscales.¹¹⁰

Como podemos observar, esta reforma establece que, para que los hechos afirmados en los dictámenes formulados por contadores públicos se presuman ciertos, es necesario que el contador público que dictamine obtenga su inscripción o registro ante las autoridades fiscales. Dicho registro únicamente lo podrán obtener las personas que tengan título de contador público registrado ante la Secretaría de Educación Pública y que sean miembros de un colegio profesional reconocido por la misma Secretaría, cuando menos en los tres años previos a la presentación de la solicitud de registro correspondiente; además, deberán contar con certificación expedida por los colegios profesionales o asociaciones de contadores públicos, registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública.

¹¹⁰ Ver artículo 52, fracción 1, inciso a), del CFF. Reforma publicada en el DOF el 05 de enero de 2004.

Actualmente, el artículo 52, fracción I, inciso a) señala: “[...] y solo serán validas las certificaciones que le sean expedidas a los contadores públicos por los organismos certificadores que obtengan Reconocimiento de Idoneidad que otorgue la Secretaría de Educación Pública; [...]”

El organismo certificador de los contadores públicos que cuenta con Reconocimiento de Idoneidad por parte de la Secretaría de Educación Pública y de otros organismos nacionales e internacionales correspondientes, es el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Origen de la certificación de los contadores públicos en México.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., (en adelante IMCP) fue creado el 6 de octubre de 1923, y es una federación de 60 colegios de profesionistas en toda la República Mexicana, cuenta con más de 22,000 contadores públicos asociados a la fecha. En su página de internet localizamos la historia de la certificación en la práctica de contador público en México, la cual vale la pena conocer para no caer en el supuesto señalado por Napoleón Bonaparte: “aquel que no conoce la historia está condenado a repetirla”, por lo menos para que no repetir los aspectos negativos de la historia, tomando lo bueno para posteriormente aplicarlo en la profesión de abogado.

El 1° de mayo de 1998, entra en vigor el Reglamento [para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos del IMCP] y se presenta al Comité Mexicano para la Práctica Internacional de la Contaduría (COMPIC). Este organismo acuerda que el Instituto Mexicano de Contadores Públicos es la única entidad profesional con su respaldo para certificar a los Contadores, en reconocimiento a la seriedad e institucionalidad de nuestra organización.

Al término del primer periodo se habían certificado 771 Contadores, encabezando la lista Roberto Resa con el certificado No. 1, ya que en su gestión se inició este

proyecto. Ahora como una realidad, beneficia a la sociedad que recibe los servicios del Contador.

El 8 de septiembre de 1998, en los Pinos, el Presidente de la República, Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, entregó las constancias a los primeros 575 Contadores Públicos certificados. La certificación ya era un hecho y ponía a nuestro país a la vanguardia en actualización profesional.

La certificación del Contador Público se enfrentaba a problemas internos porque algunos colegas no comprendían la trascendencia de ese hecho y otros disentían en virtud de que no les parecía que tuviera un costo a cubrir, sin comprender que el Instituto para subsistir, debe recuperar al menos sus erogaciones. Pero también se presentaban los problemas externos con certificaciones de otros organismos sin la profesionalidad con la que nuestro Instituto trabajaba y el reconocimiento con el que contaba.

El 7 de septiembre de 1999, el Comité Mexicano para la Práctica Internacional de la Contaduría Pública (COMPIC) trataba ese problema acordando excluir a los organismos que contravenían sus lineamientos y aún así certificaban a Contadores.

El 9 y 10 de julio de 1999, se aplicaba el primer Examen Uniforme de Certificación en la Ciudad de México y en Los Mochis simultáneamente, el que aprobaron 32 colegas.

Al 31 de agosto de 1999, se habían certificado 5,707 contadores, lo que recompensaba las críticas y las controversias que se suscitaban.¹¹¹

Como podemos observar, el tema de la certificación de los contadores públicos, en un principio enfrentó resistencia –como suele suceder ante cualquier cambio–, sin embargo, en muy poco tiempo ya se habían certificado bastantes contadores, en beneficio de la sociedad que recibe sus servicios.

¹¹¹ <https://imcp.org.mx/historia/> (consultado el 28 noviembre de 2019).

La exposición de motivos del Reglamento para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos señala que “era indispensable que la profesión de la Contaduría Pública contara con un proceso de calidad para sustentar la validez y actualización de los conocimientos técnicos y teóricos de la profesión, así como la experiencia para el desarrollo de las actividades profesionales”. Esto tiene mucha relación con nuestro tema de investigación que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. La exposición de motivos también señala lo siguiente:

El proceso de certificación en México entró en vigor a partir del 1º de mayo de 1998, con la aparición del Reglamento para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos. Este proceso tiene por objeto, en primer término, acreditar la calidad profesional, ante personas y organizaciones públicas y privadas, del Contador Público que posee los conocimientos técnicos administrativos suficientes y la experiencia necesaria, para desarrollar con eficiencia las actividades propias de su profesión.

En segunda instancia, el propósito que atañe a la Certificación se encuentra inmerso en el concepto de la globalización, que significa competencia, dentro y fuera el país y por ende, búsqueda constante de calidad y productividad como elementos indispensables para mantenerse vigentes en el campo profesional, nacional e internacional. De esta manera se logrará establecer las bases de reciprocidad para el ejercicio profesional entre los países con los que se han celebrado tratados comerciales internacionales.¹¹²

¹¹² https://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2019/08/Reglamentopara_CertificacionProfesionaldelosContadoresPublicos_2019.pdf (consultado el 28 noviembre de 2019).

Señala que el proceso de la certificación en México tiene por objeto acreditar la calidad profesional [...]. Volvemos a recordar que el objeto de estudio de nuestra investigación también es la calidad, y nuestro objetivo es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Hemos visto que para mejorar la calidad primero debemos medirla, una forma de medirla es llevando a cabo el proceso de certificación.

La exposición de motivos que estamos comentando también señala que la certificación tiene que ver con el concepto de la globalización, del cual hablaremos un poco, más adelante. Por ahora basta con recordar que el nombre de nuestra investigación que es “propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización”.

Willebaldo Roura Pech,¹¹³ señala que en el año 2005 las autoridades mexicanas, con la Secretaría de Educación Pública (SEP) a la cabeza, con la finalidad de poner un orden en un ambiente inquieto por el tema de la certificación, realizaron una invitación abierta a todos los colegios que desearan tener un proceso de certificación reconocido, a que se inscribieran para recibir la visita de inspección de un grupo de especialistas que evaluaría la idoneidad de su proceso de certificación. El IMCP también tuvo que solicitar su idoneidad para certificar, a pesar de que ya contaba con el reconocimiento por parte del Comité Mexicano para la Práctica Internacional de la Contaduría Pública (COMPIC), del cual la SEP es uno de los organismos asesores. Después de la revisión y evaluación practicada al IMCP, este se convirtió en el primer organismo en recibir el Reconocimiento de

¹¹³ *Cfr.* Roura Pech, Willebaldo, “Certificación de la contaduría pública en México”, *Revista Contaduría Pública*, México, 2 de diciembre de 2011. <http://contaduriapublica.org.mx/2011/12/02/certificacion-de-la-contaduria-publica-en-mexico/> (consultado el 2 de abril de 2020).

Idoneidad y, con la finalidad de apoyar a otros colegios de contadores públicos, carentes de los recursos necesarios para crear una infraestructura de certificación, el IMCP ofreció a las autoridades hacer del alcance de dichos colegios, el uso del Examen Uniforme de Certificación (EUC) de su proceso, para que realizaran, con ese instrumento, su propia emisión de certificados. Con el beneplácito de las autoridades y de los colegios de contadores públicos interesados en conservar su autonomía y tener su propia certificación, en 2006 se logró ese propósito con la inusual y creativa acción del IMCP. El Examen Uniforme de Certificación (EUC) pasó a ser de todos los colegios formales que lo requieran.

Tanto el reconocimiento internacional, así como el Reconocimiento de Idoneidad como organismo certificador otorgado por parte de la SEP no son eternos, tienen que ser refrendados periódicamente.

El Colegio de Contadores Públicos de México¹¹⁴, afiliado al IMCP, define certificación como “la constancia de que un profesional cuenta con los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para el ejercicio de su profesión”. Y continúa señalando por qué es importante la certificación:

- a) Avala la actualización profesional.
- b) Es un requisito para realizar un Dictamen Fiscal.
- c) Motiva a capacitarse.
- d) Da prestigio.
- e) Fortalece la credibilidad del trabajo.
- f) Es una condición para auditar a casas de bolsa y bancos, organizaciones que cotizan en la bolsa, así como aseguradoras y afianzadoras.
- g) Da certeza de su calidad profesional.
- h) Ampía la visión profesional.

¹¹⁴ <https://www.ccpm.org.mx/membrecia/preguntas-frecuentes-certificacion.php> (consultado el 2 de abril de 2020).

- i) Es un factor determinante para ser contratado.
- j) Incrementa la reputación profesional.
- k) Permite trabajar en campos restringidos exclusivamente a los Contadores Públicos Certificados (C.P.C.).
- l) Permite participar en los órganos directivos de organismos profesionales.
- m) Es imprescindible para trabajar en Canadá y en Estados Unidos.
- n) Contribuye al ascenso profesional.
- o) Demuestra el nivel profesional.
- p) Da seguridad a los clientes.

Procedimiento de la certificación de los contadores públicos en México.

El procedimiento de la certificación de los contadores públicos está señalado en el Reglamento para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos, el cual en su artículo 3 señala:

Artículo 3. Todos los contadores públicos independientemente de su campo de actuación profesional que aspiren a obtener la Certificación Profesional y que se encuentren afiliados a un organismo profesional o no, podrán solicitarlo así ante el Consejo. Para obtener tal Certificación, el aspirante deberá sustentar el EUC para demostrar su capacidad profesional, sujetándose al cumplimiento de los requisitos que se establecen en el presente Reglamento.¹¹⁵

Los contadores públicos que aspiren a la certificación profesional deberán sustentar el Examen Uniforme de Certificación (EUC), para lo cual deberán presentar una solicitud ante el Consejo de Certificación de la Contaduría Pública. Asimismo, el artículo 4 señala que para tener derecho a sustentar el examen a que se refiere el artículo anterior, el aspirante deberá presentar una solicitud ante la Administración del IMCP, acompañada de la siguiente documentación:

¹¹⁵ Ver artículo 3o., del Reglamento para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos.

- Cédula Profesional expedida por la DGP.
- Constancia de práctica profesional por un período de cuando menos tres años, en actividades relacionadas con la Contaduría Pública.
- Título profesional, el cual deberá comprobar que el aspirante tiene, por lo menos, dos años de haberse titulado.
- Constancia de haber trabajado cuando menos durante tres años bajo la dirección o tutela de un Contador Público Certificado.¹¹⁶

Además de lo anterior, el formato de “Solicitud de Presentación del Examen Uniforme de Certificación (EUC)” señala que el aspirante deberá pagar 5,200.00 (cinco mil doscientos pesos 00/100 M.N) para socio del IMCP o \$6,900.00 (seis mil novecientos pesos 00/100 M.N) para no socio. Asimismo, estar de acuerdo de que, si es socio del IMCP y aprueba el EUC, pagará además \$ 2,020.00 (dos mil veinte pesos 00/100 M. N.) por trámites de Certificación. Y si es no socio y apruebo el EUC, pagará demás \$ 3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M. N.) IVA incluido, por trámites de Certificación.¹¹⁷

Una vez que se presente el Examen Uniforme de Certificación (EUC) pueden darse dos situaciones: que el aspirante no apruebe el EUC o que el aspirante sí apruebe el EUC. Si el aspirante no alcanza la puntuación mínima que determine el Consejo de Certificación de la Contaduría Pública para aprobar el EUC, podrá presentar nuevamente el EUC el siguiente año. Si el aspirante aprueba el EUC, el

¹¹⁶ Ver artículo 4o., del Reglamento para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos.

¹¹⁷ https://www.ccpm.org.mx/membrecia/archivos/solicitud_EUC_1_Vez_2018.pdf (consultado el 02 de abril de 2020).

Consejo de Certificación de la Contaduría Pública entregará al contador público un “Certificado” que le otorga reconocimiento a su capacidad profesional.¹¹⁸

Una vez que el contador público haya aprobado el Examen Uniforme de Certificación (EUC), estará en condiciones de solicitar su inscripción ante la Autoridad Fiscal (SAT) para dictaminar sobre los estados financieros de los contribuyentes, dictámenes de operaciones de enajenación de acciones o cualquier otro dictamen que tenga repercusión fiscal.¹¹⁹

La certificación de los contadores públicos no limita el ejercicio profesional ni transgrede el derecho a la libertad de trabajo.

Naielli Citlalli Parral Galindo señala que el proceso de certificación y refrendo o recertificación tiene las siguientes características:

Voluntariedad. Es un proceso que no limita al contador público a ejercer la profesión, sino que es para aquellos que desean ser libremente certificados.

Uniformidad. El contenido temático y estructura del examen único de conocimientos permite que lo sustenten todos los contadores independientemente de su especialidad profesional.

Medición de experiencia y juicio profesional. El examen único de conocimientos evalúa la capacidad ética y técnica de los profesionales de la contaduría, haciendo énfasis en su experiencia y juicio profesional necesarios para proporcionar un mejor servicio.¹²⁰

¹¹⁸ Ver artículos 10 y 11 del Reglamento para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos.

¹¹⁹ Ver artículo 52 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

¹²⁰ Citada por Salgado Mendoza, Jaqueline, *op.cit.*, p. 95.

Respecto a la primera característica a que hace referencia Naielli Citlalli Parral Galindo, es decir, respecto a que el proceso de certificación y refrendo o recertificación es voluntario y no limita el ejercicio profesional de los contadores públicos, en otras palabras, no transgrede el derecho a la libertad de trabajo o libre ejercicio de la profesión contenida en el artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es respaldado por la siguiente tesis aislada, pronunciada por la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

[...] Ahora bien, en virtud de que dichos dictámenes tienen trascendencia y repercusiones fiscales, el legislador dispuso que los aludidos profesionistas se registren ante las autoridades hacendarias, precisando como requisitos para obtener el registro respectivo, además del título de contador público, que sean miembros de un colegio profesional reconocido por la Secretaría de Educación Pública y obtengan una certificación expedida por los colegios o asociaciones de contadores públicos autorizados por ésta. En ese sentido, el artículo 52, fracción I, inciso a), del Código Fiscal de la Federación (vigente en 2004) no viola la garantía de trabajo o libre ejercicio de la profesión contenida en el artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, porque no impide ni prohíbe que el contador público ejerza su profesión en los campos de trabajo donde sean requeridos sus conocimientos, sino que en atención a la importancia de la actividad recaudatoria del Estado, establece requisitos cuya satisfacción respalde y otorgue confiabilidad a los dictámenes contables con efectos fiscales, en razón de la presunción de certeza que el legislador les ha otorgado.¹²¹

¹²¹ Tesis aislada (constitucional, administrativa), de efecto orientador, 1a. CLX/2005, registro: 176315, emitida en la 9ª época por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (en adelante SCJN), bajo la ponencia del ministro Juan N. Silva Meza, de rubro “DICTÁMENES DE ESTADOS FINANCIEROS POR CONTADOR PÚBLICO. EL ARTÍCULO 52, FRACCIÓN I, INCISO A), DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS PARA EMITIR AQUÉLLOS CON REPERCUSIONES FISCALES, NO VIOLA EL ARTÍCULO 5o. DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL (LEGISLACIÓN VIGENTE EN 2004)”.

Esto cobra especial importancia para nuestra investigación que lleva por nombre “propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización”. Como se puede observar, nuestra propuesta también contempla la certificación. Aunque nuestro enfoque es la certificación del sistema de gestión de la calidad implantado en un despacho de abogados, dicho sistema también contempla la capacitación, actualización y certificación de los abogados.

Una de las primeras inquietudes que surgen ante una propuesta como la nuestra que también tiene que ver con la certificación, es saber si dicha certificación no viola la garantía de libertad de trabajo o libre ejercicio de la profesión contenida en el artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. A nuestra consideración, nuestra propuesta de certificación tampoco viola la garantía de libertad de trabajo o libre ejercicio de la profesión, porque tampoco impide ni prohíbe que el abogado ejerza su profesión en los campos de trabajo donde sean requeridos sus conocimientos. Anteriormente vimos que el derecho de acceso a la justicia y el derecho de defensa, son derechos humanos, así como derechos fundamentales y garantías constitucionales, por lo tanto, consideramos que, en atención a la importancia del ejercicio de dichos derechos, el Estado debería establecer requisitos cuya satisfacción otorgue confiabilidad a los servicios prestados por las y los defensores y asesores jurídicos particulares, en los despachos de abogados en México.

Otra tesis aislada, también pronunciada por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que respalda lo anterior es la siguiente:

De la interpretación armónica, histórica y conceptual de la garantía de libertad de trabajo prevista en el artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se arriba a la conclusión de que el derecho público subjetivo que consagra no es absoluto, irrestricto e ilimitado, sino que requiere que la actividad que emprenda el gobernado sea lícita, es decir, que esté permitida por la ley. Así,

su ejercicio sólo puede limitarse en dos supuestos, por determinación judicial, cuando se lesionen derechos de terceros, o bien, por resolución gubernativa en los casos específicos que determine la normatividad aplicable; en congruencia con ello, el segundo párrafo de dicho numeral, dispone que la Ley determinará en cada Estado, cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban cumplirse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo. La adición a este párrafo obedeció a la imposibilidad de prever en el texto constitucional, el sinnúmero de circunstancias que deben valorarse en cada caso y en cada época para el ejercicio de las profesiones. Ahora bien, debido a que la obtención del título no era suficiente para regular la ética y responsabilidad del ejercicio en el desempeño profesional, se expidió la Ley Reglamentaria del artículo en cuestión, la que previó la creación de colegios de profesionistas con la finalidad de estimular el orden moral entre sus integrantes y para servir al Estado, ello explica que para la constitución de dichas agrupaciones se exija la satisfacción de requisitos homogéneos, objetivos y eficaces, establecidos por la Dirección General de Profesiones, dependiente de la Secretaría de Educación Pública quien tiene a su cargo la obligación de vigilar el ejercicio profesional y participar en la instrumentación de medidas que tiendan a elevar la calidad de los servicios profesionales. Por ello, si bien los colegios no actúan como órganos de gobierno, ejercen la atribución que les confiere el artículo 52, fracción I, inciso a), último párrafo del Código Fiscal de la Federación, conforme a los lineamientos que para ese efecto establece la Secretaría mencionada. Consecuentemente, si los colegios de profesionistas, al constituirse y registrarse como tales, adquieren ciertas funciones de interés público, resulta evidente que tratándose de la elaboración de dictámenes financieros que gozan de la presunción de certeza de los hechos asentados en ellos respecto de la situación fiscal de los contribuyentes, los contadores públicos actúan como auxiliares de la administración pública y por ello se requiere que éstos acrediten el nivel y grado de especialización necesarios para ello, pues el objetivo del legislador es obtener certeza en la información bajo el principio de igualdad de oportunidades atendiendo a los conocimientos, idoneidad, probidad y competencia, lo que pone de manifiesto que no se transgrede la garantía de libertad de trabajo porque se deje en manos de una entidad privada como lo es el colegio o asociación de contadores públicos, la obtención del requisito de la certificación, en virtud de que independientemente de que éstos se encuentran regulados en ley, no se crea un estado de inseguridad e

incertidumbre respecto de la posibilidad de realizar una actividad determinada, sino que se trata de condiciones normadas que no dan margen a la discrecionalidad de un particular.¹²²

Esta tesis aislada, de efecto orientador, nos ayuda a comprender la importancia de los colegios de profesionistas, quienes tienen la finalidad de estimular el orden moral entre sus integrantes y para servir al Estado. Anteriormente vimos que entre los propósitos de los colegios de profesionistas está el auxiliar a la Dirección General de Profesiones, dependiente de la Secretaría de Educación Pública, en el cumplimiento de su función de vigilar el ejercicio profesional y participar en la instrumentación de medidas que tiendan a elevar la calidad de los servicios profesionales. Desafortunadamente, encontramos que los colegios de abogados no están llevando a cabo correctamente la vigilancia del ejercicio profesional. Además, dichos colegios muy poco han participado en la instrumentación de medidas que tiendan a elevar la calidad de los servicios profesionales de los abogados. Al final alguien debe tener la iniciativa y tal parece que nos tocará a nosotros.

Conclusión al tema de la certificación de los Contadores Públicos.

Podemos concluir reiterando que el requisito de la certificación de los contadores públicos no viola la garantía de libertad de trabajo o libre ejercicio de la profesión contenida en el artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados

¹²² Tesis aislada, de efecto orientador, P./J.132/2007, registro: 170707, emitida en la 9ª época por el Pleno de la SCJN, bajo la ponencia del ministro José Fernando Franco González Salas, de rubro “LIBERTAD DE TRABAJO. NO LA TRANSGREDE EL ARTÍCULO 52, FRACCIÓN I, INCISO A), ÚLTIMO PÁRRAFO, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, AL ESTABLECER COMO REQUISITO PARA LA ELABORACIÓN DE DICTÁMENES FINANCIEROS QUE LOS CONTADORES PÚBLICOS OBTENGAN LA CERTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE POR PARTE DE ASOCIACIONES O COLEGIOS DE PROFESIONISTAS”.

Unidos Mexicanos. La certificación es voluntaria porque no impide ni prohíbe que el contador público ejerza su profesión en los campos de trabajo donde sean requeridos sus conocimientos, queda a libre decisión de los contadores certificarse o no. La certificación solo es obligatoria para aquellos contadores públicos que deseen emitir dictámenes contables o financieros, pues el objetivo es obtener certeza en la información asentada en ellos respecto de la situación fiscal de los contribuyentes, los contadores públicos actúan como auxiliares de la administración pública y por ello se requiere que éstos acrediten el nivel y grado de especialización necesarios para ello, a través de la certificación. La certificación es solo para aquellos contadores que libremente deseen ser certificados.

Ahora bien, regresando a nuestra materia, anteriormente mencionamos que el derecho de acceso a la justicia y el derecho a la defensa son derechos humanos reconocidos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la cual en su artículo 1o., señala que: “los Estados partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción [...]”, luego entonces, el derecho de acceso a la justicia y el derecho de defensa deben estar garantizados por el Estado; Por lo que, considerando la importancia del ejercicio profesional de los abogados, quienes tienen en sus manos el patrimonio, la libertad, y en ocasiones hasta la salud o la vida de sus clientes, es evidente que a los abogados también se les debería requerir la constancia de que cuentan con los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para el ejercicio de su profesión, en otras palabras, la certificación. Dicho procedimiento de certificación debería estar a cargo de los colegios profesionales de abogados, o de una federación de colegios de abogados, similar a los contadores.

Los contadores públicos llevan recorrido un largo camino en el tema de la certificación, vale la pena voltear a verlos.

3.3.2. La certificación de los médicos especialistas en México.

También hay que voltear a ver la profesión de Médico. Pero vamos de lo general a lo particular. La profesión de Médico, al igual que la profesión de Contador y de Licenciado en Derecho, también se rige por el artículo 5o. de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y su ley reglamentaria, ya sea de la Ciudad de México, o de la entidad federativa de que se trate. Para el ejercer la profesión de Médico, también se necesita tener título y cédula profesional con efectos de patente que otorga la Dirección General de Profesiones, dependiente de la Secretaría de Educación Pública.

Además del título y la cédula profesional, los médicos especialistas deberán contar con certificación y recertificación para la realización de procedimientos médico quirúrgicos de especialidad. Esto encuentra sustento en el Decreto por el que se reforman los artículos 81, 83, 271 y se adiciona el artículo 272 Bis, 272 Bis 1, 272 Bis 2 y 272 Bis 3 de la Ley General de Salud, publicado en el DOF el 01 de septiembre de 2011.¹²³ A continuación analizaremos dichas reformas y adiciones que tienen que ver con la certificación:

El artículo 81 de la Ley General de Salud, en su párrafo segundo, requiere al especialista haber sido entrenado en instituciones de salud oficialmente reconocidas ante las autoridades correspondientes, para la realización de los procedimientos médico quirúrgicos de especialidad; el mismo artículo, en su párrafo tercero, señala:

El Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas tendrá la naturaleza de organismo auxiliar de la Administración Pública Federal a efecto de supervisar el entrenamiento, habilidades, destrezas y calificación de la pericia que se requiere para la certificación y recertificación de la misma en las diferentes

¹²³

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5207454&fecha=01/09/2011
(consultado el 02 de abril de 2020).

especialidades de la medicina reconocidas por el Comité y en las instituciones de salud oficialmente reconocidas ante las autoridades correspondientes.¹²⁴

El Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas, A.C., (en adelante CONACEM) fue creado el 15 de febrero de 1995, y es una organización integrada por la Academia Nacional de Medicina de México, A.C., la Academia Mexicana de Cirugía, A.C., y por los Consejos de Especialidades Médicas constituidos en asociaciones civiles cuyo objeto social comprende la evaluación para la certificación y recertificación de los médicos especialistas.¹²⁵

El artículo 83 de la Ley General de Salud, requiere que: “quienes ejerzan [...] especialidades médicas, deberán poner a la vista del público un anuncio que indique la institución que les expidió el Título, Diploma, número de su correspondiente cédula profesional y [...] el Certificado de Especialidad vigente [...]”¹²⁶

El artículo 272 Bis de la Ley General de Salud, señala que para la realización de cualquier procedimiento médico quirúrgico de especialidad, los profesionales que lo ejerzan requieren de dos cosas:

- I. Cédula de especialista legalmente expedida por las autoridades educativas competentes.
- II. Certificado vigente de especialista que acredite capacidad y experiencia en la práctica de los procedimientos y técnicas correspondientes en la materia, de acuerdo a la Lex Artis Ad Hoc de cada especialidad, expedido por el Consejo de la especialidad según corresponda [...].

¹²⁴ Ver artículo 81, párrafo tercero, de la Ley General de Salud.

¹²⁵ <https://conacem.org.mx/index.php/acerca-de/bosquejo-historico-documento> (consultado el 02 de abril de 2019).

¹²⁶ Ver artículo 83 de la Ley General de Salud.

Es decir, a quienes ejerzan especialidades médicas, además del título y la cédula de especialista, se les requiere para ejercer, el certificado vigente de especialista, expedido por el Consejo de Especialidad Médica que corresponda. Esto con independencia de que “los médicos especialistas podrán pertenecer a [...], colegios o federaciones de profesionales de su especialidad; agrupaciones que se encargarán de garantizar el profesionalismo y ética de los expertos en esta práctica de la medicina”.¹²⁷

Finalmente, el artículo 272 Bis 3 señala que dichas agrupaciones “pondrán a disposición de la Secretaría de Salud, un directorio electrónico, con acceso al público que contenga los nombres, datos de los profesionistas que lleven a cabo procedimientos médico- quirúrgicos y certificado de especialización vigente [...]”.¹²⁸

Procedimiento de la certificación de los médicos especialistas en México.

El Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas, A.C., (CONACEM), para su funcionamiento interno, se rige por los Estatutos y las regulaciones que emita el propio CONACEM. En los Estatutos se señalan aspectos relacionados con la certificación y recertificación de los médicos especialistas. Analicemos que dicen los Estatutos respecto de la certificación:

Artículo 2. El CONACEM tiene la naturaleza de organismo auxiliar de la Administración Pública Federal a efecto de supervisar los conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y calificación de la pericia que se requiere para la certificación y renovación de la vigencia de la misma o recertificación, en las diferentes especialidades de la medicina que, para los efectos de su objeto, reconozca el CONACEM.

¹²⁷ Ver artículo 272 Bis de la Ley General de Salud.

¹²⁸ Ver artículo 272 Bis 3 de la Ley General de Salud.

La supervisión a que se refiere el párrafo anterior se efectuará respecto de las tareas de certificación que corresponda a los CONSEJOS [...].

Para el cumplimiento de lo señalado el CONACEM regulará y vigilará que los CONSEJOS evalúen la capacidad del ejercicio profesional para la certificación y recertificación de los médicos especialistas que una vez llenados los requisitos lo soliciten y acrediten su capacidad en la especialidad de que se trate.¹²⁹

Como se puede observar, el primer párrafo del artículo 2 de los Estatutos del CONACEM, coincide con el tercer párrafo del artículo 81 de la Ley General de Salud, que ya analizamos en líneas anteriores. Además, señala que la tarea de certificación corresponde a los Consejos de Especialidades Médicas. Por lo que el CONACEM lleva a cabo su función de supervisión a través de dichos Consejos, quienes evaluarán la capacidad del ejercicio profesional para la certificación y recertificación de los médicos especialistas que lo soliciten.

El mismo artículo 2 de los Estatutos en comento, enlista las acciones que el CONACEM deberá llevar a cabo, entre las que se encuentran: evaluar el desempeño de los Consejos de Especialidades Médicas; y expedir en conjunto con el Consejo de Especialidades Médicas respectivo, las certificaciones y recertificaciones a los especialistas, con base en los resultados de las evaluaciones aplicadas.

Los Consejos de Especialidades Médicas deben obtener un reconocimiento de idoneidad por parte del CONACEM, mediante la cual se “considera a la asociación civil de que se trate, como una instancia colegiada compuesta por pares de la especialidad, que cumple con las formalidades y características requeridas para el óptimo desempeño de su objeto social.” Dicho reconocimiento de idoneidad “tiene una vigencia de cinco años, la cual será renovable por idéntico periodo si

¹²⁹ Ver artículo 2o., de los Estatutos del CONACEM.

dicho Consejo de Especialidades Médicas cumplió con las obligaciones que le corresponden¹³⁰. La idoneidad puede ser revocada por cualquiera de las causales previstas en los Estatutos o en las disposiciones reglamentarias relativas.

El objeto social de los Consejos de Especialidades Médicas debe ser: “la evaluación de la capacidad profesional para el ejercicio de la especialidad médica de que se trate, de acuerdo con la ética, el desarrollo científico, técnico o tecnológico en la materia; dictaminar la certificación y [recertificación] de los médicos en su especialidad, capítulo o subespecialidad [...]”¹³¹

Entre las obligaciones de los Consejos de Especialidades Médicas se encuentran las de ofrecer igualdad de oportunidades para la evaluación a todos los candidatos que lo soliciten; certificar a los médicos especialistas que previamente hayan cumplido con los requisitos establecidos y que resulten aprobados en sus evaluaciones; elaborar las guías de estudio de los exámenes a aplicar; avisar con 6 meses de anticipación a sus asociados sobre el término de vigencia de su certificación; otorgar a los sustentantes aprobados, conjuntamente con el CONACEM, los correspondientes diplomas de certificación y de recertificación; observar la regla de abstenerse de formar parte de asociaciones, federaciones, confederaciones, colegios y análogas; entre otros.¹³²

El CONACEM deberá sancionar a los Consejos de Especialidades Médicas que no observen lo previsto en los Estatutos; y cancelar la idoneidad de los Consejos de Especialidades Médicas que no observen lo previsto en la cláusula de adhesión señalada en los Estatutos; el Reglamento de Idoneidad es el ordenamiento que tiene por objeto la regulación de los Consejos de Especialidades Médicas, respecto del reconocimiento de idoneidad, su renovación y en su caso, su

¹³⁰ Ver artículos 7o., 8o., y 9o., de los Estatutos del CONACEM.

¹³¹ Ver artículo 10, fracción 2, de los Estatutos del CONACEM.

¹³² Ver artículo 15 de los Estatutos del CONACEM.

revocación. El artículo 13 de dicho Reglamento señala, entre otras cosas, que serán causales inmediatas de revocación de idoneidad que se haya otorgado a un consejo, cuando éste:

I. No garantice a los médicos que pretendan certificarse u obtener la vigencia de su certificación, la atención de dichos profesionales de manera: eficiente, regular, continua, con igualdad de trato, con la actualización científica y técnica en la materia requerida para los exámenes correspondientes, así como con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para garantizar el proceso de certificación;

II. Interrumpa sus actividades por más de diez días hábiles, y

III. En su desempeño como asociación civil se adviertan intereses contrarios a su objeto social.¹³³

En Julio de 2015 fue aprobado el Manual de Procedimientos del CONACEM, el cual fue elaborado a partir del “Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos a que se sujetarán el Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas, A.C. y los Consejos de Especialidades Médicas a los que se refiere el artículo 81 de la Ley General de Salud, para la aplicación de lo dispuesto por el artículo 272 Bis y el Título Cuarto de Dicha Ley”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de marzo del 2015. Dicho manual tiene como finalidad proporcionar una guía para las solicitudes que sea necesario presentar al CONACEM; describe y desglosa los procedimientos a seguir para obtener la declaración de Idoneidad y del reconocimiento de Consejos de Especialidades Médicas para la certificación y recertificación de especialidades médicas; de la supervisión para que los Consejos de Especialidades Médicas cumplan con la normatividad establecida para la expedición de certificados de especialidad y de la recertificación; de la atención de inconformidades presentadas por los Consejos de

¹³³ Ver artículo 13 del Reglamento de Idoneidad del CONACEM.

Especialidades Médicas y los médicos especialistas; de la opinión para la expedición de cédulas de especialistas médicos por parte de la Dirección General de Profesiones de la SEP; y de la transparencia y rendición de cuentas¹³⁴.

El CONACEM no certifica grados académicos de maestría y doctorado. No se debe confundir la función académica con la función certificadora.

La certificación de los médicos especialistas no limita el ejercicio profesional ni transgrede el derecho a la libertad de trabajo.

Los artículos 81 y 272 Bis de la Ley General de Salud no transgreden el derecho a la libertad del trabajo, esto encuentra sustento en la siguiente tesis jurisprudencial:

Los preceptos citados establecen como requisitos para llevar a cabo procedimientos médicos quirúrgicos de especialidad, que los médicos cuenten con cédula de especialista legalmente expedida por las autoridades educativas competentes y con un certificado vigente de especialista, el cual deberá emitir el consejo de la especialidad que corresponda. Ahora, el hecho de que los requisitos precisados constituyan una restricción para realizar procedimientos quirúrgicos de especialidad, no se traduce en una violación al derecho a la libertad de trabajo tutelado por el artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, pues es criterio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que los derechos humanos no son absolutos, ya que su ejercicio puede limitarse bajo las condiciones que la propia Constitución Federal señala y en términos de las leyes que se emitan por razones de interés general, a fin de evitar medidas o restricciones arbitrarias. En ese sentido, los artículos 81 y 272 Bis de la Ley General de Salud constituyen una restricción con un objetivo constitucionalmente válido expresamente previsto en la Norma Suprema, consistente en proteger el derecho a la salud de las personas; restricción que es adecuada e idónea para cumplir con ese objetivo, pues permite a las autoridades

¹³⁴ <https://conacem.org.mx/index.php/marco-juridico/manual-de-procedimientos> (consultado el 02 de abril de 2020).

administrativas tener mayor certeza sobre la profesionalización de los médicos que llevan a cabo los procedimientos quirúrgicos de especialidad y sobre su capacidad y pericia; además, esa restricción no es una prohibición absoluta a la libertad de trabajo, porque únicamente se fijan los requisitos que deben cumplir los médicos para realizarlos, lo cual es acorde con el fin de las disposiciones normativas mencionadas, ya que el beneficio obtenido mediante dicha restricción es mayor al garantizar que los médicos cuenten con las habilidades, capacidades, conocimientos y pericia requeridos para realizar esos procedimientos.¹³⁵

De acuerdo con este criterio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación el derecho humano a la libertad de trabajo no es un derecho absoluto, su ejercicio puede limitarse o restringirse por razones de interés general, en este caso, proteger el derecho a la salud de las personas. Esta restricción no es una prohibición absoluta a la libertad de trabajo, porque únicamente se fijan los requisitos que deben cumplir los médicos para realizar procedimientos quirúrgicos de especialidad, el beneficio obtenido mediante dicha restricción es mayor al garantizar que los médicos cuenten con las habilidades, capacidades, conocimientos y pericia requeridos para realizar esos procedimientos quirúrgicos de especialidad.

Conclusión al tema de la certificación de los médicos especialistas.

El propósito de la certificación de los médicos especialistas es garantizar a la población de que cuentan con los conocimientos, las destrezas y aptitudes necesarias para su ejercicio, al mismo tiempo, reconocerle al médico especialista sus capacidades profesionales. La certificación y recertificación solo es obligatoria para los médicos que llevan a cabo procedimientos quirúrgicos de especialidad. No

¹³⁵ Tesis jurisprudencial 2a./J. 4/2017 (10a.), de efecto vinculante, registro: 2013495, emitida en la 10ª época por la Segunda Sala de la SCJN, en sesión privada del once de enero de dos mil diecisiete, de rubro “SALUD. LOS ARTÍCULOS 81 Y 272 BIS DE LA LEY GENERAL RELATIVA NO TRANSGREDEN EL DERECHO A LA LIBERTAD DE TRABAJO.”

es obligatoria para el resto de los médicos. La certificación y recertificación de los médicos especialistas es un gran acierto para la medicina, dado que el bien jurídico tutelado es la salud y la vida de las personas. Los médicos tratan con algo invaluable e insustituible, razón por la cual la exigencia de la certificación es acertada.

Vienen en nuestra mente las siguientes interrogantes: ¿dónde queda la función de los abogados? ¿por qué a los contadores que emiten dictámenes financieros con efectos fiscales y a los médicos especialistas sí se les requiere la certificación, y a los abogados especialistas no? ¿a caso el derecho al patrimonio, el derecho a la libertad, el derecho a la dignidad, el derecho a la seguridad jurídica, el derecho de defensa adecuada y de calidad, etcétera, no son de interés general? A nuestro parecer la certificación también debería de ser requerida para el ejercicio profesional de los abogados especialistas.

El Estado debe asegurar a la población los mejores servicios, especialmente si se trata de servicios de salud, pero también si se trata de servicios jurídicos, donde está en juego el patrimonio, la libertad, y la dignidad de las personas, todo lo cual está relacionado con el derecho de acceso a la justicia y el derecho de defensa, que el Estado está obligado a garantizar. Sólo con la actualización permanente y la certificación de las y los defensores y asesores jurídicos particulares será posible garantizar el derecho de acceso a la justicia, así como el derecho a una defensa adecuada y de calidad.

3.3.3. La certificación y colegiación obligatoria de los abogados, iniciativas.

Toca ahora analizar las iniciativas de ley que han propuesto la certificación de los abogados. En el pasado se han presentado varias iniciativas que buscan establecer la colegiación obligatoria en México¹³⁶. Una en el Senado de la República

¹³⁶ <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6026/5.pdf> (consultado el 02 de abril de 2020).

en 2010; otra en la Cámara de Diputados en 2011; y otra en el Senado de la República en 2014; estas son el antecedente de la iniciativa que se presentó en septiembre de 2015, la cual analizaremos a continuación.

En septiembre de 2015, en el Senado de la República Mexicana, se llevó a cabo el análisis de la Iniciativa de Reforma Constitucional y Legal que propone establecer la Colegiación y Certificación Obligatoria de los Abogados y de otras profesiones que prestan servicios que tienen que ver con los valores fundamentales de la vida, la salud, la libertad, la seguridad y el patrimonio de las personas. En otras palabras, dicha iniciativa no estaba enfocada únicamente en los abogados, sino que también incluía otras profesiones, como los médicos.

En ese entonces, algunos todavía consideraban que requerir la certificación obligatoria de los profesionistas, limitaba el ejercicio profesional o transgredía el derecho a la libertad de trabajo. Debemos recordar que fue hasta apenas en el año 2017 cuando la Suprema Corte de Justicia de la Nación emitió su criterio (a través de la tesis jurisprudencial anteriormente citada) respecto a que la certificación de los médicos especialistas no limita el ejercicio profesional ni transgrede el derecho a la libertad de trabajo.

La iniciativa de septiembre de 2015 proponía una Reforma Constitucional de los artículos 5º, 28 y 73, y la iniciativa de una Ley General del Ejercicio Profesional sujeto a Colegiación y Certificación Obligatoria. Esta iniciativa trata de normar el ejercicio de actividades profesionales, y particularmente de quienes ejercen el Derecho.

Los días 8, 9 y 10 de septiembre se llevaron a cabo en el Salón de la Comisión Permanente del Senado de la República, “Las Audiencias Públicas sobre

el Fomento a la Calidad de los Servicios de los Profesionales del Derecho”.¹³⁷ Esto suena muy similar al objetivo de nuestra investigación, que consiste en mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. El propósito de dichas audiencias era conocer la opinión de los expertos. Veremos a continuación lo que manifestaron algunos de ellos:¹³⁸

El senador Juan Carlos Romero Hicks señaló que se necesita una colegiación seria y amplia en el país, ya que actualmente no existe. Esto ya lo observamos en el primer capítulo de la presente investigación. Asimismo, el senador Romero Hicks señaló que la certificación es una de las soluciones contempladas para mejorar la calidad de los servicios profesionales del derecho. Su opinión sirve de sustento a nuestra propuesta de certificación, que tiene el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. El Senador Romero Hicks señaló que en el proyecto de ley no sólo se debe contemplar el órgano que se encargará de realizar la certificación, sino también quien calificará al certificador. Esto lo tomaremos en cuenta a la hora de hacer nuestras propuestas a la presente investigación.

Jaime Valls Esponda, secretario ejecutivo de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), señaló entre otras cosas que la iniciativa presentada no consideraba los impactos en las distintas leyes en materia de profesiones, ni resolvía la situación, respecto de si éstas se mantendrán vigentes simultáneamente a la ley que se propone. Esto también

¹³⁷ <https://forojuridico.mx/analiza-el-senado-reformas-sobre-colegiacion-y-certificacion-obligatoria-de-los-abogados/> (consultado el 11 de junio de 2018).

¹³⁸ Cfr. <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/22783-2015-09-09-19-37-55.html> (consultado el 11 de junio de 2018).

debemos considerarlo a la hora de hacer nuestras propuestas a la presente investigación.

Óscar Cruz Barney, investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (IIJ UNAM), dijo que la certificación sin colegiación es un sinsentido, porque el ejercicio profesional de la abogacía es un problema ético, por lo que la certificación *per se* no es la solución, es decir, debe haber un control ético profesional y una actualización de conocimientos certificado que vayan de la mano. De ahí que nuestra propuesta también deberá sugerir que las y los defensores y asesores jurídicos particulares pertenezcan a algún colegio de abogados. Por su parte, Jesús Orozco Henríquez, también investigador del IIJ UNAM, dijo que la regulación del ejercicio profesional constituye una herramienta para garantizar el acceso a la justicia.

Sergio López Ayllón, director del Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), dijo que no existen soluciones perfectas, sino mejoras graduales que tienen que ser evaluadas y modificadas periódicamente; en este caso para mejorar la mala calidad de los servicios jurídicos profesionales. Coincidimos bastante con dicho experto quien habla de mejoras graduales. Nosotros ya hablamos del concepto de mejora continua, el cual es un concepto asociado al concepto de calidad. Al respecto, dijimos que la mejora continua hace de la calidad un expediente abierto, en constante proceso de renovación y crecimiento, cuyo objetivo es superarse a sí misma.

César Astudillo Reyes, abogado general de la UNAM, comentó que la iniciativa está a favor de generar una homologación de la calidad, para que todos los ciudadanos, sin distingo geográfico alguno, accedan a un nivel de servicios jurídicos igualitario en todo el territorio nacional. Nuestra “propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización”, también tiene como objetivo homologar la calidad de los servicios

que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, para que todos los ciudadanos, y aun los extranjeros, accedan a un nivel de servicios jurídicos de calidad.

Del 2015 a la fecha han pasado casi seis años, y desde entonces no se ha vuelto a presentar una iniciativa similar, que proponga la colegiación y certificación obligatoria de los abogados, por lo que ya es hora de retomar el tema, pero antes analicemos otro tipo de certificación, la llevada a cabo por el CONOCER.

3.3.4. La certificación de competencias laborales del CONOCER.

El 11 de diciembre de 2017, el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (en adelante CONOCER) entregó al Instituto Nacional de Ciencias Penales (en adelante INACIPE) la Cédula de Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias, que la faculta para capacitar, evaluar y certificar las competencias laborales de las personas, en los siguientes Estándares de Competencia:

Código	Título
EC0076	Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia
EC1093	Colaboración en la aplicación del Procedimiento Abreviado como forma de terminación anticipada del proceso penal
EC1096	Gestión de la participación voluntaria de los intervinientes en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal
EC1103	Investigación de delitos cometidos contra la libertad de expresión bajo el enfoque diferencial y especializado
EC1104	Promoción de la aplicación de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos “Reglas Nelson Mandela” en el sistema penitenciario.

EC1105	Promoción de la atención de las víctimas de tortura de acuerdo con el Protocolo de Estambul
EC1106	Promoción de los principios y derechos del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes
EC1235	Atención de primer contacto para la búsqueda de personas desaparecidas y no localizadas

¿Para qué certificarse?

La página de internet del INACIPE señala que “la certificación te permite demostrar por medio de evidencias, que cuentas con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir la función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un Estándar de Competencias, sin importar como los hayas adquirido”.¹³⁹ Esto último hace eco en nuestra mente, ya que la regla general es que los conocimientos deben ser adquiridos en las instituciones educativas oficialmente reconocidas, sin embargo, los conocimientos a los que se refiere este tipo de certificación son los adquiridos a lo largo de la vida en el trabajo, es decir, lo que se certifica son las competencias laborales adquiridas empíricamente.

Beneficios de la certificación.

De acuerdo con la página de internet del INACIPE los beneficios de la certificación del CONOCER son los siguientes:

- Integración exitosa al mercado laboral
- Movilidad laboral a nivel nacional.
- Reconocimiento público por el trabajo realizado, incremento de la superación personal, motivación y desempeño en el trabajo.
- Posibilidad de obtener incrementos salariales y promociones.
- Documento reconocido que respalda tus competencias a nivel nacional.
- Aumentar la seguridad en tu empleo.

¹³⁹ <https://inacipe.gob.mx/ofertaCapacitacion.php> (consultado 6 de octubre de 2020).

¿Podemos imaginar los beneficios de contar con una certificación de competencia laboral en la “gestión de la participación voluntaria de los intervinientes en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal”, o una certificación de competencia laboral en la “promoción de los principios y derechos del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes”? A parte de los beneficios para el operador jurídico, como el reconocimiento por el trabajo realizado, están los beneficios para los demás usuarios del sistema penal, por ejemplo, las víctimas u ofendidos, el ofensor, la comunidad, y hasta el Estado.

El proceso de certificación.

La página de internet del INACIPE señala como proceso de certificación el siguiente:

1. Acudir a la Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias. En el caso específico, se debe acudir al INACIPE a solicitar el registro.
2. Realizar un examen diagnóstico. Sin costo.
Consiste en una evaluación escrita, que permite valorar los conocimientos con los que cuenta el candidato a evaluarse en un Estándar de Competencia Laboral. Se presenta de manera obligatoria y gratuita previo al proceso de capacitación y/o evaluación.
3. Decidir evaluación o capacitación.
Capacitación. Costo: depende de cada curso de acuerdo con el número de horas clase. El curso más corto es de 20 horas y cuesta \$2,427.00; el curso más largo es de 40 horas y cuesta \$4,853.00.
La capacitación consiste en tomar el curso en el que se pretende evaluar para obtener la certificación. Los cursos están inscritos en el Registro Nacional de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (RENAC). Los programas de capacitación no son condicionantes para acceder a la evaluación ni garantía para obtener la certificación de los Estándares de Competencia Laboral. El participante tendrá derecho a la constancia correspondiente siempre y cuando cumpla con el requisito de 80% de asistencia y calificación mínima de 7 (siete).

4. Acordar el plan de evaluación
5. Evaluación. Costo: \$11,000.00

La evaluación es el proceso mediante el cual se recopilan y analizan las evidencias de las habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos de una persona en condiciones reales o simuladas conforme a lo establecido en un Estándar de Competencia Laboral, para determinar si es competente o todavía no competente en el desarrollo de una función determinada. Esta se lleva a cabo de manera posterior a la aplicación del examen diagnóstico, y en su caso, posterior al curso de capacitación.

6. Obtención de los resultados
7. Certificación. Costo: \$500.00

Es el reconocimiento con validez oficial en toda la República Mexicana de la Competencia Laboral demostrada por una persona, independiente de la forma en que la haya adquirido, en un proceso de evaluación con base en un Estándar de Competencia Laboral inscrito en el Registro Nacional de Competencia (RENEC). El certificado digital se otorga siempre y cuando el Grupo de Dictamen determine la Procedencia del juicio obtenido en el proceso de evaluación.

Como podemos ver, el proceso de certificación de competencias laborales es sencillo, y además no es tan costoso. Se lleva a cabo por medio de la convocatoria correspondiente, la cual es publicada semestralmente en la página de internet del INACIPE.

El tema de la certificación de competencias laborales para algunos puede sonar novedoso, sin embargo, debemos señalar que no lo es, tiene ya más de 25 años llevándose a cabo. A continuación, nos adentraremos un poco en la historia del CONOCER, quien otorgó al INACIPE la Cédula de Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias.

Antecedentes del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

En 1992, con la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, entre México, Estados Unidos y Canadá, se generó una zona de libre comercio y la promoción de mejores oportunidades de trabajo. México se enfrentó a un gran reto: la capacitación, preparación o formación de su fuerza laboral.

El 13 de julio de 1993, como uno de los primeros esfuerzos, se publicó en el DOF, la Ley General de Educación, la cual en su artículo 45 estableció lo siguiente¹⁴⁰:

Artículo 45 [...].

La [SEP], conjuntamente con las demás autoridades federales competentes, establecerá un régimen de certificación, aplicable en toda la República, referido a la formación para el trabajo, conforme al cual sea posible ir acreditando conocimientos, habilidades o destrezas [...] independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos.

[Que dichas autoridades] determinarán los lineamientos generales aplicables en toda la República para la definición de aquellos conocimientos, habilidades o destrezas susceptibles de certificación, así como de los procedimientos de evaluación correspondientes, sin perjuicio de las demás disposiciones que emitan las autoridades locales en atención a requerimientos particulares [...].

En la determinación de los lineamientos generales antes citados [...], las autoridades competentes establecerán procedimientos que permitan considerar las necesidades, propuestas y opiniones de los diversos sectores productivos [...].¹⁴¹

¹⁴⁰ Ver artículo 45 de la Ley General de Educación. Legislación abrogada. https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf (consultado 6 de octubre de 2020).

¹⁴¹ La Nueva Ley General de Educación, publicada en el DOF el 30 de septiembre de 2019, abrogó la Ley General de Educación, publicada en el DOF el 13 de julio de 1993, y derogó todas las disposiciones contenidas en las leyes secundarias,

El artículo anterior sirvió como fundamento legal para establecer un régimen de certificación, para acreditar conocimientos, habilidades y destrezas, sin importar la forma en que fueron adquiridos, considerando las necesidades, propuestas y opiniones de los diversos sectores productivos. Señalaba que, para establecer el régimen de certificación, aplicable en toda la República, las SEP en conjunto con las demás autoridades federales competentes, deberían determinar los Lineamientos Generales para la definición de las Normas Técnicas de Competencia Laboral que comprendan conocimientos, habilidades y destrezas susceptibles de certificación, así como de los procedimientos de evaluación correspondientes.

El 2 de agosto de 1995, fue publicado en el DOF el Acuerdo mediante el cual se establecen los Lineamientos Generales para la definición de Normas Técnicas de Competencia Laboral que comprendan conocimientos, habilidades y destrezas susceptibles de certificación. Este Acuerdo también es conocido como Acuerdo Intersecretarial porque en su emisión participaron la Secretaría de Educación Pública, así como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. A continuación, analizaremos lo que señalan los Lineamientos Generales de dicho Acuerdo:¹⁴²

El lineamiento segundo establece los propósitos que deben tener las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL). Las NTCL son patrones de referencia

quedando sin efectos los reglamentos, acuerdos y disposiciones de carácter general contrarias al Decreto. La esencia del contenido del artículo 45 de la Ley General de Educación del 13 de julio de 1993 se conservó, pasando a formar parte del artículo 83 de la Nueva Ley General de Educación.

¹⁴² Acuerdo mediante el cual se establecen los Lineamientos Generales para la definición de Normas Técnicas de Competencia Laboral que comprendan conocimientos, habilidades y destrezas susceptibles de certificación. https://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=209252&pagina=83&seccion=0 (consultado el 7 de noviembre de 2020)

objetivos que permiten, de una manera flexible y susceptible de ser actualizada, identificar las capacidades de las personas, y los procedimientos de su evaluación y certificación, a fin de propiciar una mejor planeación de las actividades de capacitación en las empresas y de los servicios de formación para el trabajo; las NTCL son de carácter nacional elaboradas por Comités de Normalización representativos de cada sector, rama, área o subárea de competencia laboral, mismos que aprobados y autorizados por los secretarios de la SEP y de la STPS, al ser publicados en el DOF, su aplicación y coordinación queda a cargo del CONOCER. Actualmente, a las NTCL se les conoce como Estándares de Competencia, como los que tiene autorizados el INACIPE;

El lineamiento tercero señala que a efecto de lograr el objeto del Acuerdo se pondrá en operación un Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL) y un Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL), en los cuales tendrán participación los diversos sectores que intervienen en los procesos productivos;

El lineamiento cuarto se refiere al Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL). El SNCL clasifica los conocimientos habilidades y destrezas que se requieren para cada una de las funciones laborales que se realizan en las distintas ramas de la actividad económica. Las NTCL se integran en al SNCL facilitando así la movilidad del trabajador entre industrias y regiones;

El lineamiento quinto se refiere al Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL). El SCCL, se establece para reconocer en el ámbito nacional y de conformidad con las NTCL, los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen las personas en relación con la formación para el trabajo requerida, cuyo reconocimiento permite la transferibilidad entre sectores productivos, en el territorio nacional y mejorar las oportunidades al interior de las empresas, así como facilitar la formación permanente, a lo largo de su carrera productiva. Este sistema tiene como base las NTCL definidas en el SNCL, que permite dar a los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en la práctica laboral un reconocimiento análogo

al escolar, con lo cual se facilita la alternativa de estudio y trabajo a lo largo de la vida y se propicia la progresión hacia grados más complejos de competencia laboral dentro del SNCL.

El lineamiento sexto dice que la certificación de conocimientos habilidades o destrezas será optativa y no deberá ser requisito para acceder a un puesto de trabajo. El lineamiento séptimo señala que los certificados, constancias o diplomas serán expedidos por las instituciones públicas y privadas autorizadas para ello.

El lineamiento octavo señala que para proyectar, organizar y promover el SNCL y el SCCL, el Gobierno Federal deberá constituir un fideicomiso, nombrando a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) como fideicomitente único de la Administración Pública Federal, a través del cual se financien y apoyen los trabajos, diagnósticos y estudios que se requieran para la integración de dichos sistemas.

El Acuerdo anteriormente analizado dio origen al Fideicomiso del SNCL y del SCCL, el cual es conocido como CONOCER. Así, el 29 de abril de 2005, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en su carácter de fideicomitente único de la Administración Pública Federal Centralizada y Nacional Financiera, S.N.C., como fiduciaria, con la comparecencia de la Secretaría de Educación Pública, suscribieron el contrato constitutivo del fideicomiso del SNCL y del SCCL (CONOCER).

El Acuerdo mediante el cual se establecen los Lineamientos Generales para la definición de Normas Técnicas de Competencia Laboral que comprendan conocimientos, habilidades y destrezas susceptibles de certificación, ya fue superado, sin embargo, es el antecedente histórico de los que le siguieron. Así tenemos que, con fecha el 11 de enero de 2007 se publicaron en el DOF las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, las cuales estuvieron vigentes por casi tres años.

Las nuevas Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias.

El 27 de noviembre de 2009, se publicaron en el DOF las nuevas Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias (en adelante las nuevas Reglas Generales)¹⁴³. El artículo 1 de las nuevas Reglas Generales nos ayuda a comprender los conceptos que engloba el tema de la certificación por parte del CONOCER. Para ponernos al día en los conceptos, analizaremos algunos de ellos a continuación:

¿Qué es la Acreditación?

El artículo 1, fracción I, de las nuevas Reglas Generales, señala:

I. ACREDITACIÓN INICIAL O DE PRIMERA VEZ: es la autorización que otorga el CONOCER, previo cumplimiento de los requisitos y características establecidos para ello, a Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias u Organismos Certificadores para que puedan operar con tal carácter.

Como señalamos al inicio del presente apartado, el 11 de diciembre de 2017, el INACIPE recibió por parte del CONOCER la cédula de Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias. De acuerdo con el artículo 1, fracción I, de las nuevas Reglas Generales, para obtener la Acreditación, el INACIPE tuvo que cumplir con los requisitos y características establecidos para ello.

¹⁴³ Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias. Publicadas en el DOF el 27 de noviembre de 2009. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5121843&fecha=27/11/2009 (consultado el 7 de noviembre de 2020)

Los requisitos y características que se deben cumplir para recibir la Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias, se encuentran en el artículo 59, en relación con el artículo 40 de las nuevas Reglas Generales, entre los que se encuentran los siguientes: se debe garantizar el cumplimiento de los criterios rectores de libre acceso, excelencia en el servicio, transparencia, imparcialidad y objetividad; además se debe contar con la capacidad técnica y personal competente; se debe tener infraestructura administrativa y física suficiente. En el caso de que la acreditación del Organismo Certificador proceda, ésta deberá quedar formalizada por medio de contrato de acreditación con el CONOCER, antes de iniciar sus operaciones. El CONOCER emitirá para tal fin, la cédula de Acreditación correspondiente. Así fue como el INACIPE obtuvo su cédula de Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias.

¿Qué es el CONOCER?

El artículo 1, fracción X, de las nuevas Reglas Generales, señala:

X. CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, denominación que recibe el Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, en términos de su contrato constitutivo.

El Acuerdo Intersecretarial, anterior a las nuevas Reglas Generales, no mencionaba el nombre que debía recibir el Fideicomiso del SNCL y del SCCL, solo señalaba en su lineamiento octavo la constitución de un fideicomiso para proyectar, organizar y promover dichos sistemas. Las nuevas Reglas Generales nos aclaran que el nombre de dicho fideicomiso es CONOCER.

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) es una entidad paraestatal sectorizada en la Secretaría de Educación Pública, con un órgano de gobierno tripartita con representantes de los trabajadores, los empresarios y el gobierno. Es una entidad del gobierno federal que

reconoce los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las personas, adquiridas en el trabajo o a lo largo de su vida, con certificaciones nacionales y oficiales.

¿Qué es una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias?

El artículo 1, la fracción XI, de las nuevas Reglas Generales señala qué se debe de entender por Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias.

XI. ENTIDADES DE CERTIFICACION Y EVALUACION DE COMPETENCIAS: Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia en un periodo determinado.

De acuerdo con la fracción anterior, pueden ser entidades de certificación las personas morales, como los colegios profesionales de abogados constituidos en asociaciones civiles; pero también pueden ser entidades de certificación las organizaciones o instituciones públicas o privadas, por ejemplo, las facultades de derecho de las universidades públicas o privadas; y aún hay más, también pueden ser entidades de certificación las unidades administrativas de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, por ejemplo, la dirección general jurídica de alguna Entidad, o la dirección de asuntos jurídicos de algún Municipio. Con base en lo anterior, no se pueden limitar las funciones de certificación y evaluación de competencias laborales a los colegios profesionales de abogados.

El INACIPE es un organismo descentralizado de la administración pública federal quien, como ya vimos, el 11 de diciembre de 2017 recibió por parte del

CONOCER la Cédula de Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias, que la faculta para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Competencias.

El artículo 1, fracción XI, también señala que las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, a su vez podrán acreditar, con previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes. Esto significa que el INACIPE puede acreditar como Centros de Evaluación a otras instituciones educativas, que si tuvieran más de un plantel puede acreditar como Centros de Evaluación a sus diferentes planteles. Asimismo, el INACIPE puede proponer a personas físicas al CONOCER para que las autorice como Evaluadores Independientes, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en los Estándares de Competencia que tiene inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

¿Qué se entiende por Estándar de Competencia?

El artículo 1, fracción XII, de las nuevas Reglas Generales, señala:

XII. ESTÁNDAR DE COMPETENCIA: Norma Técnica de Competencia Laboral, que es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, y que describirá en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley general de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.

Como podemos observar las NTCL ahora se llaman Estándares de Competencia. Por esto el INACIPE capacita, evalúa y certifica en Estándares de Competencia. Debemos señalar que esta fracción hace referencia al artículo 45 de la Ley General de Educación, publicada en el DOF el 13 de julio de 1993, la cual ya fue abrogada, dando lugar a una nueva Ley General de Educación, publicada en el

DOF el 30 de septiembre de 2019. La esencia del contenido del artículo 45 de la anterior Ley General de Educación ahora se encuentra en el artículo 83 de la nueva Ley General de Educación. Consideramos que pronto se tendrán que emitir otras nuevas Reglas Generales para corregir esa situación.

Registro Nacional de Estándares de Competencia.

El artículo 1, fracción XXV, de las nuevas Reglas Generales, señala:

XXV. REGISTRO NACIONAL DE ESTÁNDARES DE COMPETENCIA: Catálogo que contendrá los Estándares de Competencia, inscritos y aprobados por el CONOCER, y que tendrá como objetivo facilitar su administración y uso, y cuya consulta será pública y gratuita.

Los Estándares de Competencia pueden ser consultados gratuitamente a través de internet, para ello existe el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC)¹⁴⁴. Actualmente hay 1090 Estándares de Competencia registrados. Al hacer una consulta de Estándares de Competencia por sector productivo, encontramos varios sectores, entre los que se encuentran el sector de Administración Pública, así como el sector de Seguridad Pública. Al hacer *click* en dichos sectores se despliega la lista de Estándares de Competencia, entre los que encontramos los que el INACIPE está facultado para capacitar, evaluar y certificar, los cuales ya fueron mencionados en líneas anteriores.

Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas

El artículo 1, fracción XXVI, de las nuevas Reglas Generales, señala:

XXVI. REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS CON COMPETENCIAS CERTIFICADAS: Base de datos con información de las personas que han obtenido uno o varios certificados de competencia, con base en Estándares de Competencia

¹⁴⁴ <https://conocer.gob.mx/renece-registro-nacional-de-estandares-de-competencia-por-sector-productivo/> (consultado el 21 de noviembre de 2020)

inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, cuya consulta será pública y gratuita.

El CONOCER también cuenta con un Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas (RENAP)¹⁴⁵, el cual puede ser consultado por el público en general de manera gratuita. En el RENAP se encuentran todas aquellas personas que han obtenido uno o más Certificados de Competencia emitidos por el CONOCER y respaldado por los propios empresarios y trabajadores de los distintos sectores del país. Solo se requiere tener el CURP de la persona o el número de folio CONOCER. Invitamos al lector a hacer una consulta de dicha página ingresando el siguiente CURP: BEUC820402HGRNRS08. El que suscribe cuenta con una certificación en el Estándar de Competencia, código EC0509, Aplicación del censo biométrico para la obtención de las características individuales. La vigencia de dicho certificado es de 5 años, que se cumplen el 17 de diciembre de 2020.

¿Qué es el Sistema Nacional de Competencias?

El artículo 1, fracción XXVIII, de las nuevas Reglas Generales, señala:

XXVIII. SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS: Sistema Normalizado de Competencia Laboral y Sistema de Certificación de Competencia Laboral.

Debemos recordar que el Acuerdo Intersecretarial, anterior a las nuevas Reglas Generales, creó el SNCL y el SCCL, los cuales ahora se identificarán simplemente como Sistema Nacional de Competencias. Dicho sistema fue quien entregó al INACIPE la Cédula de Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias.

¿A qué se pueden referir los Estándares de Competencia?

El artículo 3 de las nuevas Reglas Generales señala:

¹⁴⁵ <https://conocer.gob.mx/registro-nacional-personas-competencias-certificadas/>
(consultado el 7 de noviembre de 2020)

Artículo 3. Los Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia del CONOCER, se referirán únicamente a funciones individuales cuya realización no requiera por disposición legal, la posesión de un título profesional, y deberán referirse a los conocimientos, habilidades y destrezas a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación.

Este artículo señala que los Estándares de Competencia del CONOCER se referirán únicamente a los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos empíricamente, y no podrán referirse a funciones cuya realización requiera por disposición legal, la posesión de un título profesional. Luego entonces, el CONOCER no certifica grados académicos, es decir, el CONOCER no podría certificar a coyotes o defensores empíricos, por más experiencia en litigio que estos tengan, pues como ya vimos, para ejercer la profesión de Licenciado en Derecho se requiere tener título y cédula profesional con efectos de patente, emitida por la Dirección General de Profesiones, perteneciente a la SEP.

Conclusión al tema de la certificación de competencias laborales del CONOCER.

Hasta aquí hemos visto que el tema de la certificación de las competencias laborales no es un tema nuevo, ya tiene 25 años llevándose a cabo. El INACIPE está certificando en diversos Estándares de Competencia laboral que tienen que ver con la materia de derecho penal, así como en otras ramas del Derecho. Pareciera que lo que sigue es acreditar más Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (que podrían ser las escuelas de derecho o los colegios profesionales de abogados), así como ampliar el catálogo de Estándares de Competencia, y finalmente incrementar el número de abogados que cuenten con certificación de competencias.

Consideramos que se debe ampliar el catálogo de Estándares de Competencia, a fin de abarcar otras áreas o ramas del derecho en las que participan

los abogados, por ejemplo, en materia de derecho penal, laboral, civil, familiar, etcétera. Por cierto, debemos mencionar otros Estándares de Competencias que actualmente ya existen:

En materia penal (además de los que ya mencionamos que el INACIPE está facultado para capacitar, evaluar y certificar) encontramos:

- EC1271 –Atención inicial al usuario para la recepción de la denuncia conforme al modelo de atención diferenciada de la demanda;
- EC1272 –Revisión de las carpetas de investigación para analizar la procedencia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal.

En la materia laboral encontramos:

- EC0182 –Representación de afiliados en su relación con el patrón;
- EC0617 –Prestación de servicios de representación y apoyo del sindicalismo responsable a los trabajadores;
- EC1215 –Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral.

En materia civil y familiar encontramos:

- EC0778 –Inscripción de actos y hechos jurídicos relativos al estado civil de las personas;
- EC0028 –Prestación del servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivo.

En el sector de servicios profesionales y técnicos:

- EC0516 –Gestión para el otorgamiento de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales.
- EC0396 –Representación del agente aduanal en los actos y formalidades del despacho aduanero.

Reiteramos, el CONOCER no puede certificar funciones cuya realización requiera por disposición legal, la posesión de un título profesional. Definitivamente no podría certificar grados académicos como el de licenciado en derecho, o el de alguna especialidad.

Política de calidad del CONOCER.

Finalmente debemos señalar que el CONOCER tiene una Política de calidad, la cual podemos encontrar en su página oficial de internet y que señala lo siguiente:

El CONOCER se compromete a incrementar la eficiencia y eficacia del proceso operativo interno; así como, la función certificadora de los Prestadores de Servicios y los Comités de Gestión por Competencias para satisfacer los requisitos y necesidades concernientes a la normalización y certificación de competencias laborales; conforme a las leyes mexicanas, la normatividad aplicable y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.¹⁴⁶

En su política de calidad el CONOCER se compromete a incrementar la eficiencia y eficacia de su proceso operativo interno, conforme a la mejora continua de su sistema de gestión de calidad. Lo anterior quiere decir, en primer lugar, que el CONOCER tiene un sistema de gestión de la calidad; en segundo lugar, que dicho sistema se puede mejorar continuamente; y, en tercer lugar, que con la mejora de su sistema de gestión de la calidad se puede incrementar la eficiencia y eficacia de su proceso operativo interno, el cual consiste en la certificación de competencias laborales.

Esto nos regresa al tema de nuestra investigación que lleva por nombre: “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogado en México, encaminado a la certificación, en el contexto de

¹⁴⁶ https://conocer.gob.mx/acciones_programas/conocer-mision-vision-politica-objetivos-calidad/ (consultado el 7 de noviembre de 2020).

la globalización”. Debemos recordar que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Nuestra hipótesis es que, implementando un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, se estará logrando nuestro objetivo de mejorar la calidad de los servicios jurídicos. En el siguiente capítulo analizaremos en qué consiste el sistema de gestión de la calidad, el cual es certificable; observaremos que uno de los requisitos del sistema de gestión de la calidad es que el personal de la organización (el despacho de abogados) sea competente, por lo que, cuando sea necesario, el despacho de abogados debe tomar acciones para que sus integrantes adquieran la competencia necesaria, por ejemplo, a través de capacitaciones, evaluaciones, certificaciones, etcétera.

3.4. La colegiación y certificación de los abogados especialistas, nuestra propuesta.

Con base en lo que hemos visto hasta aquí, es decir, tomando en consideración cómo es la certificación de los contadores públicos, la certificación de los médicos especialistas, así como las iniciativas constitucionales y legales que ha habido respecto de la colegiación y certificación obligatoria de los abogados, y la certificación de competencias laborales llevada a cabo por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), podemos elaborar nuestra propia propuesta.

Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en juicio oral y proceso penal acusatorio.

Proponemos que la certificación y recertificación sea obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en juicio oral y proceso penal acusatorio, para lo cual se deberá reformar y adicionar el artículo 17 del Código Nacional de Procedimientos Penales, para quedar de la manera siguiente:

Artículo 17. Derecho a una defensa y asesoría jurídica adecuada e inmediata

[...] El defensor deberá ser especialista titulado en juicio oral y proceso penal acusatorio, con cédula profesional. (Reforma al primer párrafo).

[...]

Las y los defensores y asesores jurídicos que intervengan en un juicio oral y proceso penal acusatorio deberán obtener previamente su inscripción o registro ante el Órgano Jurisdiccional para estos efectos. Este registro lo podrán obtener: (Adición quinto párrafo).

Las personas que tengan título y cédula profesional de especialidad en juicio oral y proceso penal acusatorio, debidamente registrado ante la Secretaría de Educación Pública y que sean miembros de un colegio profesional de abogados reconocido por la misma Secretaría, cuando menos un año previo a la presentación de la solicitud de registro correspondiente. (Adición sexto párrafo).

Las personas a que se refiere el párrafo anterior adicionalmente deberán contar con certificación y recertificación expedida por los colegios profesionales de abogados, registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública y solo serán validas las certificaciones y recertificaciones que le sean expedidas por los organismos certificadores que obtengan el Reconocimiento de Idoneidad que otorgue la Secretaría de Educación Pública. (Adición séptimo párrafo).

El concepto de defensa ha ido evolucionando a través del tiempo. Debemos recordar que anteriormente se tenía “derecho a una defensa adecuada por sí, por abogado o persona de su confianza”, sin embargo, la persona de confianza no garantizaba el derecho a la defensa adecuada, por lo que actualmente se requiere que el defensor sea licenciado en derecho o abogado titulado, con cédula profesional. A esto se le conoce como una defensa técnica. Respecto a la defensa técnica J. Guillermo Escobar Mejía, señala:

Debemos resaltar que la defensa técnica solamente podrá proporcionarla el abogado debidamente preparado. La impericia y la carencia de conocimientos

suficientes por parte del abogado no pueden ni deben suplirse con la intervención del juzgador como conocedor del derecho en su aplicación al caso concreto. En este sentido, constituye un imperativo ético el que el abogado mantenga sus conocimientos jurídicos actualizados, por lo que debe sujetarse a los reglamentos de actualización y de certificación, en su caso, que el colegio de abogados al que pertenezca mantenga en vigor, a fin de cumplir con los puntajes mínimos necesarios o con los parámetros existentes para su certificación. La ignorancia del abogado puede derivar en graves perjuicios para el imputado, o bien para la víctima.¹⁴⁷

Nos encontramos transitando hacia una defensa de calidad, así lo observamos en el artículo 17, párrafo octavo, de nuestra Constitución Federal, en el que se habla de una defensoría pública de calidad. Por lo anterior proponemos la certificación y recertificación obligatoria de las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en un juicio oral y proceso penal acusatorio. De esta forma el Estado estaría garantizando el derecho a una defensa adecuada, técnica y además de calidad. Recordemos que, a través de la certificación de los abogados, el Estado garantiza a la población la calidad o capacidad profesional de los mismos, es decir, que los abogados cuentan con los conocimientos, las destrezas y aptitudes necesarias para ejercer la profesión.

Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

Asimismo, proponemos la certificación y recertificación obligatoria de las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

¹⁴⁷ Escobar Mejía, J. Guillermo, “El derecho de defensa: responsabilidad constitucional del apoderado”, *Crítica de la razón jurídica*, Medellín (Colombia), vol. 1, núm. 4, abril de 1986. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/reforma-judicial/article/view/8856/10907> (consultado el 11 de junio de 2018).

En el apartado del CONOCER vimos que existe el Estándar de Competencia EC1106 –Promoción de los principios y derechos del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes. Asimismo, vimos que el CONOCER facultó al INACIPE para capacitar, evaluar y certificar las competencias laborales de las personas, en dicho Estándar de Competencia. Debemos aclarar que el contar con el Certificado de Competencia en dicho Estándar de Competencia, únicamente reconoce la competencia laboral en la promoción de los principios y derechos del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, los cuales se encuentran en los artículos 12 al 57 de la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, mas no reconoce la competencia laboral para intervenir como defensor o asesor jurídico en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

En el apartado del CONOCER vimos que los Estándares de Competencia no pueden referirse a funciones cuya realización requiera por disposición legal, la posesión de un título profesional. La Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, en su artículo 41, señala lo siguiente:

Artículo 41. Defensa técnica especializada

Todo adolescente tiene derecho a ser asistido por un licenciado en derecho, con cédula profesional y especializado en el Sistema, en todas las etapas del procedimiento, desde su detención hasta el fin de la ejecución de la medida impuesta.

Luego entonces, no puede existir un Estándar de Competencia que reconozca la competencia laboral para intervenir como defensor o asesor jurídico en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, ya que para intervenir en dicho Sistema se requiere la posesión de un título profesional de licenciado en derecho, además de contar con cédula profesional y estar especializado en el Sistema, a esto se le conoce como una defensa técnica especializada.

Como podemos observar, el legislador se ha preocupado por proteger en el sentido más amplio los derechos de los adolescentes, asegurándose de que cuenten con una defensa técnica especializada. En ese mismo sentido proponemos que a las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, también se les requiera la certificación y recertificación obligatoria. De esta manera proponemos una adición al artículo 41 de la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, para que quede de la siguiente manera:

Artículo 41. Defensa técnica especializada

[...]

Las y los defensores y asesores jurídicos intervinientes en el Sistema deberán obtener previamente su inscripción o registro ante el Órgano Jurisdiccional para estos efectos. Este registro lo podrán obtener: (Adición cuarto párrafo).

Las personas que tengan título y cédula profesional de especialidad en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, debidamente registrado ante la Secretaría de Educación Pública y que sean miembros de un colegio profesional de abogados reconocido por la misma Secretaría, cuando menos un año previo a la presentación de la solicitud de registro correspondiente. (Adición quinto párrafo).

Las personas a que se refiere el párrafo anterior adicionalmente deberán contar con certificación y recertificación expedida por los colegios profesionales de abogados, registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública y solo serán validas las certificaciones y recertificaciones que le sean expedidas por los organismos certificadores que obtengan el Reconocimiento de Idoneidad que otorgue la Secretaría de Educación Pública. (Adición sexto párrafo).

Este tipo de certificación y recertificación es distinta a la llevada a cabo por el CONOCER, toda vez que se refiere a funciones cuya realización requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. A nuestra consideración, al establecer la certificación y recertificación obligatoria de las y los defensores y asesores jurídicos intervinientes en el Sistema Integral de Justicia Penal para

Adolescentes, el Estado Mexicano estaría cumpliendo con las disposiciones a las que se obligó al firmar y ratificar la Convención Sobre los Derechos del Niño, de adoptar las medidas cautelares y de sanción, así como de suspensión condicional del proceso, administrativas, legislativas y de cualquier otra índole, necesarias para dar efectividad a los derechos reconocidos en dicha Convención.¹⁴⁸ Asimismo, se estarían respetando otros derechos humanos como el derecho de acceso a la justicia, el derecho al debido proceso, el derecho a una defensa adecuada, entre otros.

Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en materia fiscal.

También proponemos la certificación y recertificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en representación del contribuyente. Así como a los contadores públicos que emiten dictámenes contables o financieros con efectos fiscales, se les requiere estar certificados, pues actúan como auxiliares de la administración pública; a las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en materia fiscal también se les debería requerir que estos acrediten el nivel y grado de conocimientos necesarios para ello, a través de la certificación; esto toda vez que las y los defensores y asesores jurídicos también son, en cierta forma, auxiliares del Estado para garantizar el derecho de acceso a la justicia, al debido proceso y la defensa adecuada.

Hasta ahora nuestra propuesta es que la certificación y recertificación sea obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en un juicio oral y proceso penal acusatorio; para las y los defensores y asesores

¹⁴⁸ Ver artículos 3, 4, 5, y 37 de la Convención Sobre los Derechos del Niño, signada por México el 26 de enero de 1990 y ratificada el 21 de septiembre de mismo año. <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf> (consultado el 11 de junio de 2018).

jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes; así como para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en materia fiscal. Pareciera que nos estamos refiriendo a las ramas del derecho público, de esta manera le seguirían los abogados dedicados al derecho constitucional, derecho administrativo, derecho internacional público, derecho laboral, derecho municipal, etcétera. La certificación sería obligatoria para aquellos abogados especialistas que deseen libremente dedicarse a estas materias, para el resto de los abogados la certificación puede ser voluntaria.

Poco a poco se pueden ir anexando otras materias al catálogo de las que sí requieren la certificación. Obviamente, no es anexar por anexar, sin justificar o motivar, tiene que haber razones para requerir la certificación obligatoria, como el deber del Estado de garantizar el ejercicio de los derechos humanos, como lo son, el derecho de acceso a la justicia, al debido proceso y la defensa adecuada, etcétera.

Certificación voluntaria para las y los abogados en otras materias.

Proponemos que la certificación y recertificación sea voluntaria para las y los abogados que ejercen la profesión en las otras áreas o ramas del derecho. Los abogados dedicados al derecho privado, por ejemplo, derecho mercantil, derecho civil, derecho patrimonial, derecho familiar, derecho sucesorio. Los abogados dedicados al derecho social, por ejemplo, derecho a la seguridad social, derecho migratorio, derecho agrario. Los abogados dedicados al derecho ambiental, etcétera. Dejando que la competencia sea el motor impulsor de la búsqueda de la certificación.

Estamos casi seguros de que no faltará quien proponga la certificación y recertificación obligatoria de las y los abogados especializados en el derecho familiar, especialmente para los casos relacionados con menores de edad. Esto también estaría fundamentado en la Convención Sobre los Derechos del Niño, en

la que el Estado Mexicano se obligó a adoptar todas las medidas necesarias para dar efectividad a los derechos reconocidos en dicha Convención.

Los colegios de abogados deben ser los organismos encargados de llevar a cabo la certificación y recertificación de los abogados.

Anteriormente vimos que las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias pueden ser las personas morales, las organizaciones o instituciones públicas o privadas, las unidades administrativas de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditadas por el CONOCER, para capacitar, evaluar y certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia; sin embargo, también vimos que la certificación en dichos Estándares de Competencia, se refiere únicamente a los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos empíricamente, y no pueden referirse a funciones cuya realización requiera por disposición legal, la posesión de un título profesional.

El tipo de certificación y recertificación de los abogados a la que nos referirémos en las líneas siguientes es distinta a la llevada a cabo por el CONOCER, toda vez que se refiere a funciones cuya realización requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional.

Los organismos certificadores de los abogados deberán ser los colegios profesionales de abogados registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública. Solo serán válidas las certificaciones y recertificaciones que sean expedidas por los organismos certificadores que obtengan Reconocimiento de Idoneidad que otorgue dicha Secretaría. La SEP debe estar siempre a la cabeza, con la finalidad de poner un orden al tema de la certificación de los abogados, por lo que deberá emitir un Reglamento de Idoneidad, el cual deberá ser publicado en el Diario Oficial de la Federación, y tendrá por objeto la regulación de los organismos

certificadores, o colegios profesionales de abogados, respecto del Reconocimiento de Idoneidad, su renovación, y en su caso su revocación.

Procedimiento para obtener el Reconocimiento de Idoneidad como organismo certificador de los abogados.

El Reglamento de Idoneidad que emita la SEP deberá señalar que para obtener el Reconocimiento de Idoneidad como organismo certificador, los colegios profesionales de abogados deberán señalar en sus respectivos reglamentos, el procedimiento para la certificación y recertificación profesional de sus agremiados. Posteriormente, deberán solicitar a la SEP el Reconocimiento de Idoneidad de su procedimiento para la certificación y recertificación. Entonces, recibirán las visitas de inspección de un grupo de especialistas (consideramos que dicho grupo de especialistas debe ser la Comisión Técnica que señale la Dirección General de Profesiones)¹⁴⁹ que revisará y evaluará la idoneidad de su procedimiento de certificación y recertificación. Una vez aprobada dicha revisión y evaluación, la SEP otorgará al colegio profesional de abogados de que se trate, el Reconocimiento de Idoneidad como organismo certificador.

Contemplamos la posibilidad de reunir o agrupar a los colegios profesionales de abogados de toda la República Mexicana en una Federación de Colegios Profesionales de Abogados. Dicha Federación de Colegios podría señalar en sus estatutos el procedimiento para la certificación y recertificación profesional de los abogados, o bien, podría emitir aparte un Reglamento para la Certificación Profesional de los Abogados. Posteriormente, la Federación de Colegios deberá seguir los pasos señalados en el párrafo anterior para obtener su Reconocimiento de Idoneidad como organismo certificador. Luego de que la Federación de Colegios haya obtenido el Reconocimiento de Idoneidad de su procedimiento de certificación

¹⁴⁹ Ver apartado 1.4.7., *supra*.

y recertificación, tendríamos un procedimiento homologado que aplicaría para todos los abogados que integran la Federación de Colegios.

Posteriormente, la Federación de Colegios, con la finalidad de apoyar a otros colegios profesionales de abogados carentes de los recursos necesarios para crear una infraestructura de certificación o que estuvieran interesados en conservar su autonomía, podría ofrecer a las autoridades (federales o estatales) poner al alcance de dichos colegios, su procedimiento de certificación y recertificación.

Si los colegios profesionales de abogados actualmente existentes (o los que se constituyan en el futuro) deciden no unirse o agruparse en una Federación de Colegios, pero aún así quieren registrarse como organismos certificadores, podrán hacerlo, para lo cual deberán seguir los pasos anteriormente señalados para la obtención del Reconocimiento de Idoneidad de su procedimiento de certificación, el cual únicamente tendrá un alcance para sus agremiados.

El objeto social de los organismos certificadores, o colegios profesionales de abogados, debe ser la evaluación de la capacidad para el ejercicio profesional de las especialidades jurídicas, de acuerdo con la ética y el desarrollo científico de la materia; dictaminar la certificación y recertificación de los abogados especialistas.

El Reconocimiento de Idoneidad tendrá una vigencia de cinco años, la cual será renovable si el organismo certificador, o colegio profesional de abogados, cumple con las obligaciones que le corresponden. Entre las obligaciones de los organismos certificadores, o colegios profesionales de abogados, se encuentran las de ofrecer igualdad de oportunidades para la evaluación a todos los candidatos que lo soliciten; certificar a los abogados especialistas que previamente hayan cumplido los requisitos establecidos y que resulten aprobados en sus evaluaciones; elaborar las guías de estudio de los exámenes a aplicar; avisar con 6 meses de anticipación a sus asociados sobre el término de vigencia de su certificación; otorgar a los

sustentantes aprobados los correspondientes diplomas de certificación y de recertificación; entre otros.

El Reconocimiento de Idoneidad puede ser revocado. La SEP, a través de la Comisión Técnica correspondiente de la Dirección General de Profesiones, deberá cancelar el Reconocimiento de Idoneidad a los organismos certificadores (ya sea la Federación de Colegios, o los Colegios Profesionales de Abogados) que no observen lo previsto en el Reglamento de Idoneidad.

El Reglamento de Idoneidad deberá señalar, entre otras cosas, las causales inmediatas de revocación de idoneidad que se haya otorgado a un organismo certificador, o colegio profesional de abogados, entre las que se pueden encontrar las siguientes: que el organismo certificador no garantice a los abogados que pretendan certificarse u obtener la vigencia de su certificación o recertificación, la atención de manera: eficiente, regular, continua, con igualdad de trato, con la actualización debida en la materia requerida para los exámenes correspondientes, así como con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para garantizar el proceso de certificación; la interrupción de sus actividades por más de un número determinado de días hábiles; o que en su desempeño como asociación civil se adviertan intereses contrarios a su objeto social.

Los organismos certificadores (la Federación de Colegios, o los Colegios Profesionales de Abogados) no certificarán grados académicos. No se debe confundir la función académica con la función certificadora. Para poder ejercer la profesión de abogado se requiere tener título de Licenciado en Derecho, otorgado por alguna institución académica debidamente autorizada por la SEP, además de contar con la cédula profesional con efectos de patente, otorgada por la Dirección General de Profesiones. Nuestra propuesta es que, adicionalmente a lo anterior, las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en juicio oral y proceso penal acusatorio; las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes; así como las y los

defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en materia fiscal; deberán estar especializados en esos sistemas, y además contar con la certificación y recertificación expedida por los colegios profesionales de abogados que les corresponda. Esto toda vez que el contar con título y cédula, aun cuando fuera de especialista, no garantiza que el profesionista cuente con la experiencia suficiente para brindar servicios jurídicos de calidad.

Procedimiento de la certificación profesional de los abogados.

Anteriormente señalamos que, para obtener el Reconocimiento de Idoneidad, la Federación de Colegios o los Colegios Profesionales de Abogados, deberán señalar en sus respectivos reglamentos, el procedimiento para la certificación y recertificación profesional de sus agremiados. Dicho procedimiento deberá consistir en la presentación de un Examen Uniforme de Certificación. Entendemos que existen diversas ramas del derecho y por lo tanto diversas especialidades jurídicas, por lo que el Examen Uniforme de Certificación deberá ser acorde a cada especialidad.

En el supuesto de que se creara la Federación de Colegios, su Reglamento para la Certificación Profesional de los Abogados, deberá señalar lo siguiente:

Todos los abogados independiente de su campo de actuación profesional que aspiren a obtener la Certificación Profesional y que se encuentren afiliados a un colegio profesional de abogados, podrán solicitarlo así ante la Federación de Colegios Profesionales de Abogados. Para obtener la certificación y recertificación, el arpirante deberá sustentar el Examen Uniforme de Certificación correspondiente a su especialidad para demostrar su capacidad profesional, sujetandose al cumplimiento de los requisitos que se establecen en el presente Reglamento.

Los abogados que aspiren a la certificación y recertificación profesional deberán sustentar el Examen Uniforme de Certificación correspondiente a su especialidad, para lo cual deberán presentar una solicitud ante la Federación de Colegios.

Al momento de presentar la Solicitud de Examen Uniforme de Certificación, el aspirante deberá pagar el derecho a dicho examen, si es socio de la Federación de Colegios pagará una cuota preferencial, sino es socio pagará un poco más. Asimismo, el aspirante debe estar de acuerdo en que, si aprueba dicho examen pagará una cantidad extra para los trámites de expedición del Certificado. La captación de estos recursos servirá para que la Federación de Colegios subsista, o recupere al menos sus erogaciones. Enrique Pérez Granados, catedrático de la Facultad de Derecho de la UAEM, nos enseñó que todo tiene que ver con la economía, para que cualquier propuesta legislativa o de investigación (cualquier propuesta en general) prospere, tiene que ser viable económicamente. Consideramos que esta propuesta es viable porque es autosustentable, genera sus propios recursos.

Si el aspirante no alcanza la puntuación mínima para aprobar el Examen Uniforme de Certificación, podrá presentar nuevamente su solicitud y los pagos el siguiente año. Si el aspirante aprueba el examen, la Federación de Colegios Profesionales de Abogados, expedirá al abogado especialista la certificación o recertificación que le otorga reconocimiento a su capacidad profesional.

En el caso de las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en juicio oral y proceso penal acusatorio, así como de las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, una vez que dichos abogados especialistas hayan aprobado el Examen Uniforme de Certificación de acuerdo a esas especialidades, estarán en condiciones de solicitar su inscripción ante las autoridades jurisdiccionales, para poder intervenir en dichos sistemas de justicia.

Finalmente, no está de más aclarar que la certificación y recertificación de los abogados especialistas no viola la garantía de libertad de trabajo o libre ejercicio de la profesión, contenida en el artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, porque no impide ni prohíbe que los abogados ejerzan su profesión en los campos de trabajo donde sean requeridos sus conocimientos. En atención a la importancia del ejercicio de los derechos de acceso a la justicia y el debido proceso, así como el derecho de defensa adecuada, los cuales son derechos humanos, el Estado debe establecer requisitos cuya satisfacción otorgue confiabilidad a los servicios prestados por las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en juicio oral y proceso penal acusatorio; por las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, así como de todos lo abogados que prestan sus servicios en los despachos de abogados en México.

3.5. Conclusión.

En el presente capítulo analizamos la definición del concepto de certificación, así como los conceptos asociados que son relevantes, llevando a cabo una revisión bibliográfica de los mismos. Analizamos la certificación de otras profesiones en México; la certificación de los contadores públicos; la certificación de los médicos especialistas; las iniciativas que ha habido sobre la colegiación y certificación obligatoria de los abogados; la certificación llevada a cabo por el CONOCER; y finalmente presentamos nuestra propuesta de colegiación y certificación de los abogados especialistas, quedando de la manera siguiente:

- Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en juicio oral y proceso penal acusatorio.
- Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

- Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en materia fiscal.
- Certificación voluntaria para las y los abogados en otras materias.

Establecimos quiénes deben ser los organismos encargadas de llevar a cabo la certificación y recertificación de los abogados especialistas; asimismo, establecimos el procedimiento para obtener el Reconocimiento de Idoneidad como organismo certificador de los abogados. También establecimos el procedimiento para la certificación profesional de los abogados. Podemos concluir diciendo que la certificación definitivamente puede servir para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

**CAPÍTULO CUARTO:
EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Y SU CERTIFICACIÓN.**

4.1. Introducción.

En el presente capítulo continuaremos analizando el concepto de certificación, solo que en esta ocasión lo estudiaremos desde otra perspectiva, como lo entienden las materias de Administración e Ingeniería. Hablaremos de la certificación de las organizaciones, mejor dicho, de la certificación del sistema de gestión de la calidad (en adelante SGC) implementado en las organizaciones, desde donde prestan sus servicios las y los defensores y asesores jurídicos particulares, es decir, de los despachos.

Iniciaremos analizando como entienden el concepto de certificación las materias de Administración e Ingeniería; analizaremos qué es el SGC; qué relación existe entre el SGC y los despachos de abogados en México; las ventajas y razones de implementar un SGC en los despachos de abogados en México. A lo largo del presente capítulo observaremos que los SGC se encuentran contemplados en Normas Internacionales emitidas por la Organización Internacional de Normalización (en adelante ISO); por lo que analizaremos qué es ISO; cuál es la historia de ISO; qué es de ISO en la actualidad; observaremos que cuenta con un comité que se ocupa de la gestión y aseguramiento de la calidad; asimismo, observaremos que las Normas Internacionales emitidas por ISO se ajustan al acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio emitidos por la Organización Mundial del Comercio.

Analizaremos la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad –Fundamentos y vocabulario; la cual describe los principios en los que se basa el SGC; y proporciona orientación sobre como desarrollar un SGC formal. Asimismo, analizaremos la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de

gestión de la calidad– Requisitos; la cual señala precisamente cuales son los requisitos para implementar un SGC en las organizaciones; observaremos como se lleva a cabo la implementación de un SGC en los despachos de abogados; veremos en qué consiste la certificación del SGC en los despachos de abogados; y finalmente comentaremos el SGC de “Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes” como un caso de éxito.

4.2. La certificación para las materias de Administración e Ingeniería.

Las materias de Administración e Ingeniería también han recorrido un gran camino en cuanto al tema de la certificación, y por lo tanto tienen una gran bibliografía al respecto. Dichas materias se ocupan de la administración o gestión de cualquier proceso dentro de las organizaciones, con el objetivo de tener una organización económicamente rentable y que cumpla con sus fines sociales. Para lograrlo implementan sistemas de administración (gestión) de la calidad dentro de las organizaciones, los cuales son certificables.

Considerando que los despachos de abogados pueden ser vistos como organizaciones, identificamos que existe una relación directa entre nuestro objetivo de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, y la implementación de Sistemas de administración (gestión) de la calidad en las organizaciones, llevada a cabo por las materias de Administración e Ingeniería. No podemos excluir el objetivo de nuestra investigación de su contexto, que es la certificación de los SGC dentro de las organizaciones, impulsado por la globalización.

Cabe señalar que una de las características del presente trabajo de investigación es que se vale del pensamiento complejo, del cual habla el filósofo francés Edgar Morín de la siguiente manera:

Nunca pude, a lo largo de toda mi vida, resignarme al saber parcelado, nunca pude aislar a un objeto de estudio de su contexto, de sus antecedentes, de su devenir. He aspirado siempre a un pensamiento multidimensional. Nunca he podido eliminar la contradicción anterior. Siempre he sentido que las verdades profundas, antagonistas las unas de las otras, eran para mí complementarias, sin dejar de ser antagónicas. Nunca he querido reducir a la fuerza la incertidumbre y la ambigüedad.¹⁵⁰

José Luis Eduardo Uribe Sánchez parafrasea el prologo de “Introducción al pensamiento complejo” de Edgar Morín de la siguiente manera:

El pensamiento complejo reúne en sí, orden, desorden y organización, lo uno y lo diverso. Nociones que trabajan las unas con las otras dentro de una interacción complementaria y antagonista, así el pensamiento complejo vive la relación entre lo racional, lo lógico y lo empírico, y está animado por la aspiración a un saber no parcelado, no dividido, no reduccionista, y por el reconocimiento de lo inacabado e incompleto de todo conocimiento, donde las verdades más profundas, sin dejar de ser antagonistas las unas de las otras, son complementarias. La ambición del pensamiento complejo es dar cuenta de las articulaciones entre los dominios disciplinarios infringidos por el pensamiento simplificante y disgregador que aísla lo que separa, y que oculta todo lo que interactúa, lo que religa, lo que interfiere.¹⁵¹

En otras palabras, el pensamiento complejo se refiere a la capacidad de interconectar distintas dimensiones de lo real. Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación nos valemos de un pensamiento multidimensional, no parcelado, no aislado, no simplista. Nos apoyamos en las nociones que tenemos de otras materias como las de Administración e Ingeniería. Consideramos que dichas materias a pesar de parecer antagonistas vienen a ser complementarias a nuestro tema de investigación. Una vez hecha esta aclaración continuemos con el análisis

¹⁵⁰ Morin, Edgar, *Introducción al pensamiento complejo*, Barcelona, Gedisa, 2001, p. 11.

¹⁵¹ <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67612145012> (consultado el 02 de abril de 2019).

del concepto de certificación de acuerdo con las materias de Administración e Ingeniería.

Así encontramos que Humberto Cantú Delgado manifiesta lo siguiente respecto del concepto de certificación:

[...] La certificación puede considerarse como el reconocimiento formal por otros del sistema de administración de la calidad. En algunos países, los sistemas certificados de administración de la calidad se consideran registrados y el vocablo registro se utiliza en vez de certificación.

Registro significa que los auditores salvaguardan (registran) en sus archivos la certificación del cliente. Para propósitos prácticos y en el contexto de las normas ISO 9000 e ISO 14000, la diferencia entre estos dos términos no es significativa y se aceptan como de uso general.

Certificación es un término mucho más utilizado en la mayoría de los países, aunque la palabra registro (como sinónimo de certificación) se prefiere en los Estados Unidos y Canadá, y como se mencionó, ambos se usan de manera indistinta. En cambio, la acreditación se refiere al reconocimiento formal por una entidad especializada (el organismo acreditador) de que los organismos certificadores son competentes en el conocimiento y aplicación de las normas ISO 9000 e ISO 14000 para sectores específicos de negocios.¹⁵²

De las consideraciones hechas por Humberto Cantú Delgado podemos concluir varias cosas. En primer lugar, que lo que se certifica es el “sistema de administración de la calidad” de las organizaciones. En segundo lugar, que algunos países utilizan la palabra registro en vez de certificación; la palabra certificación es un término mucho más utilizado en la mayoría de los países; la palabra registro (como sinónimo de certificación) se prefiere en los Estados Unidos y Canadá; ambas palabras pueden usarse de manera indistinta. Y, en tercer lugar, que la

¹⁵² Delgado Cantú, Humberto, *op. cit.*, p. 216.

certificación y la acreditación son dos conceptos distintos que no deben confundirse ni mucho menos usarse como sinónimos.

La acreditación se refiere al reconocimiento formal hecho por una entidad acreditadora de que los organismos certificadores son competentes en el conocimiento y aplicación de las Normas Internacionales de calidad para sectores específicos de negocios.

Anteriormente¹⁵³ observamos que la certificación consiste en: asegurar la verdad de un hecho; hacer constar por escrito una realidad de un hecho; garantizar que son ciertos determinados hechos que interesan al derecho; dar certeza jurídica de la existencia de un hecho, acto o calidad personal de alguien. Surge la interrogante, ¿cuál es el hecho que se pretende asegurar, hacer constar por escrito (registrar), garantizar, dar certeza, en relación con los despachos de abogados en México? De acuerdo con lo dicho por Humberto Cantú Delgado, el hecho que se pretende certificar es que la organización (el despacho de abogados) cuenta con un sistema de administración de la calidad.

4.3. ¿Qué es el sistema de gestión de la calidad (SGC)?

Para llegar a conocer el concepto de sistema de administración de la calidad, desmembraremos dicho concepto en cada una de las partes que lo integran, primero veremos qué es un sistema, luego qué es administración, y finalmente recordaremos brevemente qué se entiende por calidad. Acto seguido, sintetizaremos, es decir, volveremos a unir cada una de las partes para estudiarlas de manera holística e integral, y así comprender qué es un sistema de administración (o gestión) de la calidad, y observaremos como aplica a un despacho de abogados.

¹⁵³ Ver apartado 2.3., *supra*.

¿Qué es un sistema?

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española¹⁵⁴ nos dice que la palabra sistema proviene del latín tardío *systema*, y este del griego *σύστημα* *sýstēma* que significa conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto. Por ejemplo, sabemos que en el humano existen los siguientes sistemas: el sistema inmunitario, el sistema óseo, el sistema nervioso, el sistema muscular, el sistema tegumentario, el sistema reproductor, entre otros, los cuales contribuyen a la vida. También hemos escuchado que existen el sistema internacional de unidades que se fundamenta en siete unidades de base correspondientes a las magnitudes de longitud, masa, tiempo, corriente eléctrica, temperatura, cantidad de materia, e intensidad luminosa, las cuales contribuyen a garantizar la uniformidad y equivalencia en las mediciones y facilitar las actividades tecnológicas industriales y comerciales. Asimismo, en informática existe el sistema operativo, el cual es un programa o conjunto de programas que realizan funciones básicas y contribuyen al desarrollo de otros programas. Ahora, regresando a nuestra materia tenemos que la tendencia en el derecho procesal es migrar de un sistema inquisitivo a un sistema acusatorio lo cual contribuye a una mejor impartición de justicia; por otro lado, sabemos que existen varios sistemas jurídicos como son: el *civil law* o sistema romano- germánico, el *common law* o sistema de derecho anglosajón, el *jewish law* o *Halakhah* que es el sistema legal hebreo, el *muslim law* o sistema de derecho musulmán, etcétera, los cuales desde el punto de vista funcional contribuyen al control social.

De acuerdo con el epistemólogo argentino Mario Bunge¹⁵⁵, todos los objetos son sistemas o componentes de otro sistema. Por ejemplo, el núcleo de un átomo es un sistema material físico compuesto por un conjunto de protones y neutrones relacionados por una interacción nuclear fuerte; una molécula es un sistema material químico compuesto por un conjunto de átomos, relacionados por enlaces

¹⁵⁴ <http://dle.rae.es/?id=Y2AFX5s> (consultado el 01 de enero de 2018).

¹⁵⁵ Bunge, Mario, *Diccionario de filosofía*, México, Siglo XXI, 1999, p. 200.

químicos; una célula es un sistema material biológico compuesto por un conjunto de orgánulos relacionados por enlaces químicos y rutas metabólicas; la corteza cerebral es un sistema material biológico compuesto por un conjunto de células nerviosas (neuronas) relacionadas por impulsos eléctricos y biomoléculas o neurotransmisores; en ese orden de ideas, un despacho es un sistema material social y parcialmente artificial compuesto por un conjunto de personas e instrumentos de trabajo relacionados por el director general del despacho, los insumos, las necesidades de los clientes, la comunicación y finalmente la prestación de los servicios jurídicos.

Humberto Cantú Delgado¹⁵⁶ manifiesta que “un sistema es un conjunto de elementos que interactúan y se retroalimentan a fin de lograr un objetivo común. Todas las organizaciones son entidades complejas en las que los procesos, gente e infraestructura interactúan mediante el intercambio de información, materiales, gente y dinero”.

José Luis Palacios Blanco¹⁵⁷ dice que “existen muchas definiciones de sistema en la bibliografía especializada; no existen grandes diferencias entre ellas y casi todas ponen de relieve lo esencial, que se trata de un conjunto de elementos [...] interdependientes en interacción, que forman una unidad identificable con propiedades como un todo”.

Peter D. Mauch¹⁵⁸ por su parte señala que “un sistema es caracterizado por la manera en que responde a las señales de entrada. En general, un sistema tiene una o más señales de entrada, y una o más señales de salida”.

¹⁵⁶ Delgado Cantú, Humberto, *op. cit.*, p. 210.

¹⁵⁷ Palacios Blanco, José Luis, *op. cit.*, p. 14.

¹⁵⁸ Mauch, Peter D., *op cit.*, p.141.

De acuerdo con lo anterior los despachos prestadores de servicios jurídicos en México pueden ser vistos como un sistema. El conjunto organizado de elementos interactuantes que integran dichos despachos son los siguientes: las entradas son las expectativas y necesidades de los clientes del despacho; en el interior nos encontramos a los impulsores del sistema, que son el liderazgo y la planificación por parte de la dirección del despacho; el proceso o la fuerza de creación de valor serían los procesos legales y el personal del despacho; y finalmente, las salidas son el valor creado por el despacho para los clientes y su efecto en la sociedad. De hecho, José Luis Palacios Blanco habla sobre los sistemas sociales, los cuales define como “conjunto de gente interrelacionada que está consciente de ello y que se reconoce como miembro del grupo; en ellos se desarrollan roles y su comportamiento muestra propiedades emergentes no completamente deducibles a partir del conocimiento aislado de sus miembros individuales”. Lo dicho por este autor nos sirve para concluir que los despachos prestadores de servicios jurídicos en México son un sistema social.

¿Qué es administración?

Humberto Cantú Delgado¹⁵⁹ manifiesta que “la palabra administración proviene del latín *ad*, a y *ministrare*, servir, por lo que significa “cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona”.

José Luis Palacios Blanco¹⁶⁰ define administración de los recursos como “conjunto de prácticas utilizadas para identificar, desarrollar y aplicar de manera integral y sistemática los recursos o insumos de una organización, incluye su tecnología, políticas, procedimientos, base de datos y documentos”.

¹⁵⁹ Delgado Cantú, Humberto, *op. cit.*, p. 133.

¹⁶⁰ Palacios Blanco, José Luis, *op. cit.*, p. 183.

Peter D. Mauch¹⁶¹ por su parte define a la administración como “un proceso o forma de trabajo que involucra la guía o dirección de un grupo de gente hacia objetivos, metas o requerimientos organizacionales”.

Lourdes Münch Galindo¹⁶² dice que “la administración es una disciplina cuya finalidad es obtener la máxima eficiencia, eficacia y productividad en la coordinación de los recursos para lograr los objetivos de un grupo social, con calidad y competitividad. El fin último de la administración es lograr la excelencia y la calidad”.

La administración en un despacho de abogados en México está a cargo de quien ostenta la dirección del mismo; quien ejerce su liderazgo y planifica actividades; quien supervisa, guía o dirige al personal (abogados) que están bajo su mando en la ejecución de los procesos, hacia los objetivos, metas o requerimientos del despacho y de los clientes; el fin de la administración es lograr la excelencia y la calidad en el servicio que se presta a los clientes del despacho.

¿Qué se entiende por calidad?

Anteriormente¹⁶³ analizamos las definiciones que dan varios autores sobre el concepto de calidad, las cuales se tienen aquí por reproducidas en obvio de repeticiones. Concluimos que, en la mayoría de esas definiciones, la mayor relevancia la tiene el cliente, quien en última instancia da vigencia al concepto de calidad, pues es quien la califica al recibir los servicios jurídicos. Para que se considere que se están prestando servicios jurídicos de calidad, estos deben de cumplir con las necesidades de los clientes, que por lo general se traduce en ganar su asunto, sin embargo, es más acertado decir que lo que necesitan los clientes es

¹⁶¹ Mauch, Peter D., *op cit.*, p. 17.

¹⁶² Münch Galindo, Lourdes, *Más allá de la excelencia y la calidad*, 3a ed., México, Trillas, 2014, p. 13.

¹⁶³ Ver apartado 2.2., *supra*.

que el abogado ponga toda su experiencia, profesionalismo y dedicación al asunto encomendado.

¿Qué es el sistema de administración (gestión) de la calidad?

Hasta aquí hemos analizado, desmembrado el todo en cada una de sus partes, primero vimos el concepto de sistema, luego el concepto de administración, y finalmente el concepto de calidad; ahora veremos que se entiende por sistema de gestión de la calidad de manera holística e integral, y analizaremos como aplica a un despacho de abogados.

Peter D. Mauch¹⁶⁴ señala que:

Un sistema de administración de la calidad (SAC) es un sistema de reporte de desempeño, y se define como un sistema formal de acumular y reportar datos útiles, para el logro de objetivos administrativos. Ya sea que estemos relacionados con una institución sin fines de lucro o cualquier otra organización, existen características generales que debe poseer el sistema de reporte de desempeño”.

Este autor señala que el sistema de administración de la calidad es un sistema formal de reporte de desempeño, en el cual se acumulan y reportan datos útiles, para el logro de objetivos administrativos de cualquier organización, que en nuestro caso son los despachos. Esto es trascendente para nuestra investigación toda vez que, desde el primer párrafo del capítulo primero, identificamos que para mejorar algo primero hay que medirlo; es decir, para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, lo primero que se tiene que hacer es reportar el desempeño, acumular y reportar datos útiles (medir el desempeño de los abogados en particular y de la organización en general), para el logro de los objetivos administrativos del despacho. En cuanto a que el sistema de administración de la calidad es un sistema formal de reporte de desempeño que

¹⁶⁴ Mauch, Peter D., *op cit.*, p.16.

debe poseer ciertas características generales, surgen las siguientes interrogantes: ¿cuál es ese sistema formal? y ¿cuáles son esas características generales que posee ese sistema formal? Lo veremos más adelante.

Por su parte, Juan C. Saladín Bonilla y Romero Tejada, señalan que:

Un sistema de gestión de calidad (SGC) abarca un conjunto de actividades que sirven para identificar los objetivos de la firma y con esto determinar los procesos y recursos necesarios para alcanzar los resultados planificados. El SGC gestiona los procesos y recursos de la empresa con el objetivo de satisfacer los requerimientos de las partes interesadas. También proporciona los medios para identificar las oportunidades de mejora y así tomar acciones preventivas para entregar un servicio de calidad.¹⁶⁵

Como podemos observar, algunos autores hacen referencia al sistema de administración de la calidad (SAC) y otros al sistema de gestión de la calidad (SGC). Debemos aclarar que son lo mismo. Lo que pasa es que son traducciones de *quality management system (QMS)*. La palabra *management* puede ser traducida como administración, pero también como gestión o manejo. Consideramos que la traducción más adecuada es la de sistema de gestión de la calidad, de tal suerte que solicitamos al lector su autorización para referirnos al sistema de administración de la calidad como sistema de gestión de la calidad (en adelante SGC).

De acuerdo con los autores citados, el SGC es un sistema formal, con características generales, que indica las actividades a través de las cuales las organizaciones definen sus objetivos y determinan los procesos y recursos necesarios para lograr los resultados deseados respecto de la calidad, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de las partes interesadas, es decir, de los

¹⁶⁵ <https://www.linkedin.com/pulse/los-sistemas-de-gestión-la-calidad-en-las-firmas-salad%C3%ADn-bonilla/?originalSubdomain=es> (consultado el 20 diciembre de 2020)

clientes, tanto externos como internos. Asimismo, proporciona las herramientas para identificar las oportunidades de mejora y así tomar las acciones preventivas y correctivas para entregar un servicio de calidad.

Juan C. Saladín Bonilla y Romero Tejada, escriben acerca de los sistemas de gestión de la calidad en las firmas de abogados. De acuerdo con lo anterior, la primera actividad que hay que hacer al implementar un SGC en una firma de abogados es definir los objetivos respecto de la calidad, por ejemplo, brindar servicios jurídicos de calidad, o mejorar la calidad de los servicios jurídicos, etcétera. Recordemos que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Una vez definidos los objetivos de la firma de abogados, la siguiente actividad será definir los procesos y recursos necesarios que nos llevarán a alcanzar los resultados planificados respecto de la calidad. Todo esto con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes. Mas adelante profundizaremos en los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

4.3.1. El SGC y las “empresas de servicios jurídicos”.

Juan C. Saladín Bonilla y Romero Tejada, resumen que “las firmas de abogados son empresas de servicio y, como tales, han de gestionarse con los mismos sistemas de gestión de calidad que las demás empresas de ese tipo, a fin de aumentar los niveles de eficiencia y productividad, así como para optimizar el uso de sus recursos. Con ello lograr aumentar la satisfacción de sus clientes[...]”¹⁶⁶. Como podemos observar, estos autores se refieren a las firmas de abogados como empresas de servicio, por lo que consideramos conveniente revisar bibliografía que nos ayude a comprender qué es una empresa de servicios jurídicos.

¹⁶⁶ *Idem.*

Vayamos de lo general a lo particular, primero veamos qué se entiende por empresa, para posteriormente ver qué se entiende por empresa de servicios jurídicos. Víctor Manuel Castrillón y Luna, quien explica qué se debe de entender por empresa, al respecto señala lo siguiente:

No debemos confundir el concepto sociedad con el de empresa, ya que por el primero, según hemos visto estamos en presencia de un ente jurídico, que con el carácter de comerciante opera con vida propia, personalidad jurídica independiente de sus miembros y autonomía patrimonial mientras que la empresa, no es otra cosa que la organización de los factores de producción, que se realiza por una unidad económica claramente diferenciada de aquella, no obstante, manteniendo un aspecto que les identifica, como es el hecho de que la sociedad, en su calidad de comerciante, opera de hecho una empresa, porque organiza factores de producción y ofrece bienes o servicios.¹⁶⁷

Victor Manuel Castrillón y Luna alcaza dos cosas. Primero, que una empresa no es otra cosa que la organización de los factores de producción, que se realiza por una unidad económica, y que ofrece bienes o servicios. Luego entonces, cualquier despacho (unidad económica) puede ser considerado como una empresa, porque organiza los factores de producción –capital y trabajo–, y ofrece servicios jurídicos. Segundo, que una sociedad es un ente jurídico, constituido como persona moral, con vida propia, personalidad jurídica independiente de sus miembros y autonomía patrimonial. Lo que quiere decir que no todos los despachos pueden ser considerados como una sociedad, a menos que estén constituidos como tal. Si todos los despachos de abogados estuviesen constituidos como una sociedad, el título de nuestro trabajo de investigación pudo haber sido: “propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en las sociedades prestadoras de servicios jurídicos en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización”, pero este no es el caso.

¹⁶⁷ Castrillón y Luna, Victor Manuel, *Tratado de derecho mercantil*, 3a. ed., México, Editorial Porrúa, 2017, p. 95.

Víctor Manuel Castrillón y Luna señala que la empresa, también conocida como negociación mercantil, no da lugar a la creación de un ente jurídico, es decir, no tiene personalidad jurídica y patrimonio propios. La empresa no es otra cosa que la organización de los factores de producción (capital y trabajo), que se realiza por una unidad económica claramente diferenciada de la sociedad. La empresa no está formada por la ley, aunque sí está reconocida por la misma, no puede ser considerada como una universalidad de derecho, sino que constituye una universalidad de hecho cuya titularidad se deposita en el empresario.

En cambio, la sociedad sí es un ente jurídico, es decir, tiene personalidad jurídica y patrimonio propios, y además se encuentra regulada en la ley¹⁶⁸. Dentro del sistema jurídico mexicano no existe una figura jurídica denominada empresa, tampoco una figura jurídica denominada despacho, lo que sí existe es la figura jurídica denominada sociedad, y más específicamente constituida como persona moral, por lo tanto, sería aún mejor hablar de sociedades prestadoras de servicios jurídicos o de personas morales prestadoras de servicios jurídicos, en lugar de empresas de servicios jurídicos.

Si bien es cierto que dentro del sistema jurídico mexicano no existe una figura jurídica denominada empresa o despacho, cierto es también que el sector de los operadores jurídicos, así como de algunos otros de la sociedad, ubican a las sociedades o personas morales dedicadas a la prestación de servicios jurídicos como despachos, de tal suerte que preferimos este concepto para el título de nuestra investigación, que lleva por nombre: “propuesta de implementación de un

¹⁶⁸ La Ley General de Sociedades Mercantiles, en su artículo 1o.- reconoce las siguientes especies de sociedades mercantiles: I.- sociedad de nombre colectivo; II.- sociedad de comandita simple; III.- sociedad de responsabilidad limitada; IV.- sociedad anónima; V.- sociedad de comandita por acciones; VI.- sociedad cooperativa, y VII.- sociedad por acciones simplificada.

sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización”. Sin embargo, Juan C. Saladín Bonilla y Romero Tejada, prefieren el concepto de firma o empresa de servicios jurídicos, por lo que abundaremos en el tema de lo que es una empresa.

Xavier Ginebra Serrabou también escribe sobre la empresa, al respecto señala:

Su importancia es hoy tan grande que las demás instituciones de la sociedad tienen a organizarse y funcionar con sistemas y mecanismos empresariales. Es más, al haber convertido el mercado en terreno de juego de las relaciones institucionales, la dimensión económica de ellas se torna básica y fundamental, obligándolas a adoptar modos de trabajo de tipo empresarial, con el fin de hacerse competitivos y eficaces, estar al día, etc. Las universidades e instituciones educativas, el Estado mismo, las instituciones culturales, los medios de comunicación, etc., tienden a evolucionar hacia este tipo de diseños internos y externos. La empresa es hoy la institución social por excelencia.¹⁶⁹

La descripción anterior nos dice que actualmente la empresa es una institución económica extraordinariamente importante, por lo que las demás instituciones de la sociedad, entre las que se incluyen los despachos de abogados, tienden a organizarse y funcionar con sistemas y mecanismos empresariales. Uno de esos sistemas es el sistema de gestión de la calidad, el cual establece los requisitos que debe cumplir una organización para mejorar la calidad de sus productos y/o servicios, y de esta forma hacerse más competitiva, además dicho sistema de gestión de la calidad es certificable.

Xavier Ginebra Serrabou también menciona los componentes de una empresa:

¹⁶⁹ Ginebra Serrabou, Xavier, *Teoría general del derecho de la competencia. Aspectos económicos, jurídicos y humanísticos*, México, Porrúa, 2012, p. 15.

La adopción de sistemas organizativos de tipo empresarial no solo busca una maximización del rendimiento económico de cualquier actividad, sino también, y sobre todo, un sistema de trabajo basado en la responsabilidad, la eficacia y la iniciativa, lo cual exige la utilización de la mejor tecnología, un alto nivel de preparación en los profesionales de la institución, una organización interna que permita obtener el mejor rendimiento del trabajo de cada uno, un sistema de comunicación que logre una coordinación eficaz, y un constante esfuerzo de mantenimiento de las variables anteriores al mejor nivel posible. Todo ello se resume en la unión de profesionalidad, autoridad política y rentabilidad en las propias actividades.

La profesionalidad, entonces, se convierte en una virtud muy importante en la empresa y toda la sociedad, puesto que el juego del mercado exige la competencia profesional, que no puede ahorrarse el trabajo esforzado. La cultura de libre mercado solo funciona bien cuando se trabaja seriamente.¹⁷⁰

La sola lectura de lo anterior hace querer adoptar un sistema organizativo de tipo empresarial en los despachos de abogados en México, lo cual daría como resultado la mejora en la calidad de los servicios. Desde luego, adoptar y mantener en los despachos de abogados un sistema de trabajo basado en la responsabilidad, la eficacia y la iniciativa, exigiendo un alto nivel de preparación en los profesionales que lo integran (todo lo cual se resume en profesionalidad), requiere de un gran esfuerzo, sin embargo, en una economía de libre mercado existen razones para llevarlo a cabo y una de ellas es la competencia.

Hasta aquí hemos analizado el concepto de empresa, a secas. Ahora toca analizar el concepto compuesto de empresa de servicios jurídicos. Así encontramos que Miguel Ángel Pérez de la Manga Falcón, profesor de la Universidad de Navarra, España, hace una distinción entre lo que es un Despacho profesional de abogados y una empresa de servicios jurídicos.

¹⁷⁰ *Ibidem*, p. 16.

Despacho profesional de abogados.

Miguel Ángel Pérez de la Manga Falcón, señala que el despacho profesional de abogados es:

[...] la estructura basada en la figura del abogado que únicamente tiene como ayuda a personal de secretaría y abogados con poca experiencia. No suelen trabajar en equipo, tienen cierta tendencia a ser generalistas y no se preocupan por aspectos como el posicionamiento, el marketing o los sistemas de información.¹⁷¹

De repente a los Mexicanos nos podría parecer que este autor está denostando a los despachos profesionales de abogados, sin embargo, debemos aclarar que el se ha de referir a la situación que impera en España. En cambio, en nuestro país podemos llegar a encontrar despachos profesionales de abogados que tienen como ayuda abogados muy experimentados, que saben trabajar en equipo y con tendencia a la especialización. Además, en México también existen algunos despachos profesionales de abogados que sí se preocupan por aspectos tales como el posicionamiento, el marketing, los sistemas de información, y en algunos casos hasta de los sistemas de gestión de la calidad. En México existen despachos profesionales de abogados que en verdad le hacen honor al adjetivo de profesional.

Empresa de servicios jurídicos.

Miguel Ángel Pérez de la Manga Falcón, señala que una empresa de servicios jurídicos es:

[...] el despacho que define su presencia en el mercado adaptando los conocimientos de sus abogados, mediante una correcta estrategia y posicionamiento, a las necesidades de sus clientes utilizando técnicas de marketing,

¹⁷¹ Pérez de la Manga Falcón, Miguel Ángel, *Eficiencia y rentabilidad de un despacho de abogados*, España, Thomson Reuters Aranzadi, 2011, p. 30.

controlando la rentabilidad de sus proyectos y utilizando la tecnología para ganar eficiencia y trasladársela al cliente.¹⁷²

De acuerdo con el mismo autor, un despacho es considerado como una empresa de servicios jurídicos siempre y cuando desarrolle una presencia en el mercado, usando las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente del internet, para desarrollar una estrategia básica de captación de clientes que le permita medir y rectificar los fallos cometidos a lo largo del tiempo.

Por su parte, Luis Armando García Segura, también abogado y profesor de España, señala:

Dependiendo del país del cual usted proviene, a la figura de Despacho de abogados se le puede llamar Bufete, Firma o incluso con el nombre anglosajón *Law Firm*. Todas ellas hacen referencia a la agrupación de uno o más abogados que comparten alguno o todos de los siguientes elementos: espacio de oficina, clientes, gastos y ganancias (Downey, 2011). De forma similar, el *Black's Law Dictionary* (Ganer, 2009), define al Despacho de abogados como una asociación de abogados que ejercen el Derecho de forma conjunta, compartiendo clientes y ganancias, mediante un modelo empresarial tradicionalmente basado en la asociación, pero que en la actualidad puede ser una corporación profesional o una sociedad de responsabilidad limitada.¹⁷³

Este otro autor indica que el uso del concepto de despacho, bufete o firma depende del país del cual se proviene. Asimismo, cita dos fuentes: a *Downey*, quien señala que independientemente del sustantivo que se use, ya sea despacho, bufete, firma o incluso *Law firm*, todos ellos hacen referencia a la agrupación de uno o más abogados (despacho individual- despacho colectivo) y a *Ganer*, quien ve al

¹⁷² *Ibidem*, p. 31.

¹⁷³ García Segura, Luis Armando, *Diseño, creación y administración de un despacho de abogados*, España, Thomson Reuters Aranzadi, 2016, p. 19.

despacho de abogados desde una perspectiva empresarial, con quien Luis Armando García Segura concuerda, pues manifiesta:

Al analizar a los despachos de abogados desde una perspectiva puramente comercial y empresarial descubrimos que los mismos pertenecen a un grupo especial de empresas conocidas como *Professional service Frims* o *PSF*, cuya traducción literal sería firma de servicios profesionales pero que también son conocidas como despachos profesionales.¹⁷⁴

Este autor descubre que los despachos de abogados pertenecen a un grupo especial de empresas conocidas como *professional service firms*, cuya traducción literal para dicho autor sería firma de servicios profesionales, sin embargo, para nosotros, la traducción correcta sería empresa de servicios profesionales, que es de lo que estamos hablando en este apartado.

Rafael Alejo González¹⁷⁵, otro autor español, señala que el concepto de firma es un anglicismo económico, relacionado con el comercio, que proviene de la palabra inglesa “*firm*”, y que significa “empresa, casa comercial”. En los países de habla inglesa, al despacho donde se prestan servicios jurídicos se le conoce como “*law firm*”, que puede ser traducido al español como empresa de servicios jurídicos.

Finalmente veamos a un autor mexicano, así encontramos a Alberto Arellano Ríos, profesor investigador en El Colegio de Jalisco, quien escribe lo siguiente:

¹⁷⁴ *Ibidem*, p. 23.

¹⁷⁵ Alejo González, Rafael, *Influencia del vocabulario económico inglés sobre textos de economía españoles posteriores a la II guerra mundial*, Madrid, Departamento de filología inglesa, Univesidad Complutense de Madrid, 1993, p. 114. <https://biblioteca.ucm.es/tesis/19911996/H/3/AH3020001.pdf> (consultado el 09 de febrero de 2018).

Se debe precisar que un despacho, un bufete y una firma de abogados son los lugares donde los abogados captan clientes y de aquí parte el desempeño en los juzgados y tribunales. Aunque algunas veces en el texto se les pudiera tratar de manera indistinta y hasta como sinónimos o semejantes, se debe aclarar que los términos bufete y despacho, y con base en lo que señala la Real Academia de la Lengua Española, son sinónimos y hacen alusión al lugar y las clientelas que tiene un profesionista del derecho. De ahí que el despacho tenga las acepciones de ser un espacio destinado a la gestión profesional, la organización de la actividad y, en último caso, pueda referirse a un local y su mobiliario. En tanto, el término "firma" se refiere a una razón social o una empresa de carácter comercial en la que la representación o la dirección de ciertos asuntos o negocios es lo distintivo de ella.¹⁷⁶

Alberto Arellano Ríos no se conforma con la definición aportada por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, sino que va más allá, hace un análisis sociológico de la abogacía mexicana, como profesión y fenómeno social. A partir de la evidencia empírica, da cuenta de la forma lógica en como se ordena el campo profesional y gremial de la abogacía no solo de Jalisco, sino de México y otras regiones de América Latina. Analiza a la abogacía desde una perspectiva organizacional de la manera siguiente:

Para empezar, las oficinas donde laboran los abogados pueden variar en tamaño. Se puede decir como indicio que en México existen los grandes bufetes con las características de las grandes firmas de abogados a la usanza estadounidense donde se tratan asuntos como propiedad intelectual, *antidumping*, patentes, entre otros. Frente a éstos, se encuentran, por un lado, pocos y prestigiados despachos de abogados que tratan temas tradicionales en el derecho civil, penal, familiar y mercantil, así como cientos o miles de modestos despachos en los barrios y colonias de las ciudades y pueblos del país. Se recalca, por tanto, que las distinciones o jerarquías en el conjunto de despachos, la mayoría ocupa una posición subordinada

¹⁷⁶ Arellano Rios, Alberto, *Despachos, bufetes y firmas de abogados en Jalisco*, 2013. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652013000100005 (consultado el 05 de febrero de 2018).

e incluso marginal. Los grandes despachos, y vistos como firmas, son un modelo organizativo que responde a un mercado globalizado o a la concentración de un capital simbólico explicado por la trayectoria profesional y otras estrategias; mientras que la mayoría de los despachos mexicanos responde a procesos mercantiles y gremiales premodernos.¹⁷⁷

Alberto Arellano Ríos señala que una primera diferenciación entre quienes se ostentan como despacho, bufete y firma, radica en el tamaño de sus oficinas; hace notar que la mayoría de los despachos y bufetes mexicanos se incrustan aún en las materias tradicionales como: civil, mercantil, familiar, penal, laboral, etcétera; equipara a los grandes despachos o grandes bufetes de México con las grandes firmas de abogados a la usanza estadounidense, quienes se han insertado al fenómeno de la globalización económica en temas o materias que tienen que ver con el mercado, por ejemplo: derecho en propiedad intelectual, *antidumping*, patentes, entre otros.

En nuestra opinión, en México los conceptos de despacho, bufete o firma son usados de manera indistinta por los abogados que deciden iniciar o crear un ente prestador de servicios jurídicos. Esto da como resultado que encontremos en dichos entes una diversidad en la forma en que son llamados, independientemente de que presten servicios en el ámbito tradicional o en actividades que tienen que ver con el mercado. Así encontramos, por un lado, firmas de abogados que solo tienen una única oficina, que ni es tan grande, y que atienden asuntos en las materias tradicionales como familiar, penal, administrativo, y uno que otro asunto en representación o defensa de extranjeros; por otro lado, también encontramos bufetes o despachos de abogados, que aunque pequeños en cuanto al tamaño de sus oficinas, cuentan con abogados muy experimentados, que saben trabajar en equipo y con tendencia a la especialización, que se preocupan por aspectos tales como el posicionamiento, el marketing, los sistemas de información, y en algunos casos hasta de los sistemas de gestión de la calidad, que atienden asuntos que

¹⁷⁷ *Ídem.*

tienen que ver con el mercado, como propiedad intelectual, patentes, etcétera, pero que no se ostentan como firmas o empresas de servicios jurídicos.

Conclusión del tema “empresa de servicios jurídicos”.

En México el concepto de empresa de servicios jurídicos no es tan utilizado, en todo caso se utiliza el concepto de firma. En nuestro país el sustantivo más común para nombrar a un ente prestador de servicios jurídicos es el de despacho o bufete, y solo en muy pocos casos el de firma. Esta es la razón por la cual hemos elegido el sustantivo despacho para integrar el título de nuestra investigación, a saber: “propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización”, sin embargo, debemos aclarar que nuestra propuesta incluye tanto a los despachos, como a los bufetes, y a las firmas o empresas de servicios jurídicos en México.

Los bufetes o despachos de abogados, así como las firmas de abogados o empresas de servicios jurídicos, también pueden organizarse y funcionar con sistemas y mecanismos empresariales, es decir, se puede implementar en ellos un sistema de trabajo basado en la responsabilidad, la eficiencia, eficacia, iniciativa, competencia profesional, etcétera, todo lo cual está contemplado en un sistema de gestión de la calidad. Ahora veamos cuales son algunas de sus ventajas de implementar un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados.

4.3.2. El SGC, ventajas y razones de implementarlo en los despachos de abogados en México.

Juan C. Saladín Bonilla y Romero Tejada señalan que los despachos de abogados que implementan un sistema de gestión de la calidad tienen las siguientes ventajas frente a la competencia que se maneja sin ningún sistema:

- Aumenta la rentabilidad de cada servicio porque disminuye los costos operativos y el tiempo de ejecución.
- Mejora la eficiencia y productividad de la firma. Los procesos están definidos y todos saben lo que deben hacer.
- Aumenta la satisfacción del cliente y su nivel de lealtad. Un cliente satisfecho siempre regresa por más servicios o refiere a sus amigos y relacionados al bufete.
- Aumenta la satisfacción de los abogados y el personal de apoyo.
- Mejora la comunicación en todos los niveles del despacho, tanto interna como externa.
- Mejora de manera continua los procesos legales y de apoyo (administración, contabilidad, auditorías, entre otros).
- Optimiza el uso de los recursos.¹⁷⁸

Al mejorar la optimización de los recursos del despacho se aumenta la rentabilidad de los servicios jurídicos; al mejorar la comunicación en todos los niveles del despacho aumenta la satisfacción de los abogados y del personal de apoyo; al mejorar de manera continua los procesos legales y de apoyo se aumenta la eficiencia y productividad del despacho porque los procesos están bien definidos y todos saben lo que deben de hacer; al mejorar todo lo anterior aumenta la satisfacción del cliente de los servicios jurídicos, quien regresará por más servicios o dará buenas referencias del despacho de abogados.

Se puede decir que, con la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, mejorará el indicador "sobre la respetabilidad de la profesión de abogado en México",¹⁷⁹ la cual en el año de 2017 obtuvo un promedio de 6.3. En otras palabras, servirá para cumplir el objetivo de

¹⁷⁸ <https://www.linkedin.com/pulse/los-sistemas-de-gestión-la-calidad-en-las-firmas-salad%C3%ADn-bonilla/?originalSubdomain=es> (consultado el 20 diciembre de 2020)

¹⁷⁹ Ver apartado 1.5.3. *Supra*.

nuestra investigación que es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Juan C. Saladín Bonilla y Romero Tejada también señalan que existen muchas razones por las cuales se debe implementar un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México; consideran que las más importantes son las siguientes:

- a. **Los clientes demandan calidad.** Un cliente nuevo siempre espera que el abogado le brinde un servicio con altos niveles de calidad, en el tiempo acordado y por un precio competitivo. Las firmas no se pueden dar el lujo de brindar un servicio con bajos estándares de calidad porque los clientes tienen en sus manos varias herramientas que les sirven para aumentar o disminuir la reputación del despacho en un abrir y cerrar de ojos, por ejemplo, las redes sociales, los foros jurídicos, etc.
- b. **La calidad ya no solo se busca en los productos, sino también en los servicios.** Los clientes son más sofisticados y están más informados sobre cómo se debe llevar a cabo un servicio legal (todo está en internet). Esto hace, por ejemplo, que el cliente exija comunicación constante sobre el estado de su caso. Además, ya existen otros profesionales fuera del mercado legal que ofrecen soluciones integrales donde incluyen servicios legales, como son la constitución de compañías, registro de nombres comerciales, entre otros. La firma que desee mantener un nicho cautivo debe ofrecer calidad y más calidad.
- c. **La calidad es un factor de diferenciación de la competencia.** Esta razón se explica sola.¹⁸⁰

¹⁸⁰ <https://www.linkedin.com/pulse/los-sistemas-de-gestión-la-calidad-en-las-firmas-salad%C3%ADn-bonilla/?originalSubdomain=es> (consultado el 20 diciembre de 2020)

Los autores en comento señalan que una de las razones por las cuales se debe implementar un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México es que los clientes demandan calidad. ¿Pero qué es calidad para los clientes de un despacho de abogados? Generalmente se traduce en ganar su asunto, sin embargo, consideramos que es más acertado decir que lo que los clientes requieren es que el abogado ponga toda su experiencia, profesionalismo y dedicación al asunto encomendado¹⁸¹. La implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México sirve, entre otras cosas, para brindar servicios jurídicos de una manera más eficiente, optimizando los recursos del despacho, dando como resultado precios competitivos; así como de una manera más eficaz, entregando resultados en el tiempo acordado, justo a tiempo, sin que se pasen los términos; todo lo cual es traducido por el cliente como servicios jurídicos con calidad.

Brindar servicios jurídicos de baja calidad puede traer consecuencias catastróficas para el despacho de abogados. Los clientes que no quedan satisfechos pueden llegar a hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación para desacreditar al despacho, por ejemplo, a través de internet existe BuhoLegal, o a través de las redes sociales. Actualmente casi todos los despachos de abogados tienen página de internet y cuenta de *Facebook*, en esta última se puede calificar el negocio y dejar una opinión o reseña, hasta se puede adjuntar una foto de evidencia. Existen otras plataformas como *Twitter*, *WhatsApp* y las que están por salir, que pueden llegar a ser utilizadas por los clientes para manifestar su descontento con los servicios jurídicos. Los despachos de abogados que deseen permanecer en el mercado deben hacerse cada día más competitivos y ofrecer servicios jurídicos cada vez de mejor calidad. Esto se puede lograr a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

¹⁸¹ Ver conclusión al capítulo segundo. *Supra*.

Hasta aquí hemos analizado qué es el sistema de gestión de la calidad, también analizamos algunas ventajas y razones de implementarlo en un despacho de abogados. Señalamos que el sistema de gestión de la calidad es un sistema formal, que posee ciertas características generales, que indican un conjunto de actividades que sirven para identificar los objetivos de una organización y con esto determinar los procesos y recursos necesarios para alcanzar los resultados planificados. A continuación analizaremos de dónde surge ese sistema formal denominado sistema de gestión de la calidad.

4.3.3. El SGC está contemplado en las Normas Internacionales emitidas por ISO.

Se dice que el sistema de gestión de la calidad es un sistema formal porque está contemplado en una Norma Internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (en adelante ISO). A continuación analizaremos qué es ISO y cuáles son los antecedentes o historia de la ISO.

Antes de continuar, debemos recordar que en el capítulo segundo del presente trabajo de investigación analizamos la Ley de Infraestructura de la Calidad, la cual hace referencia a las Normas Internacionales. Observamos que el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad se sustenta en varios principios generales, entre los que se encuentra el principio de coherencia, el cual consiste en que las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares deberán ser armónicos con las Normas Internacionales para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio, así como para no restringir el intercambio comercial ni la competencia interna. De ahí la importancia de llegar a conocer qué son las Normas Internacionales y quién las emite.

4.3.3.1. ¿Qué es ISO?

De acuerdo con su página oficial de internet, la Organización Internacional de Normalización (ISO) es a nivel mundial el mayor desarrollador de Normas

Internacionales voluntarios. Estas Normas Internacionales brindan especificaciones de vanguardia (*state of the art*) para bienes y servicios, así como buenas prácticas, lo que ayuda a que la industria sea más eficiente y efectiva.

ISO es una organización internacional no gubernamental e independiente, es una red global de organismos nacionales de normalización. El objetivo de ISO consiste en facilitar la coordinación internacional y la unificación de las Normas Internacionales, así como en asegurar la calidad, seguridad y eficiencia en los productos, servicios y sistemas. Debemos resaltar que dichas Normas Internacionales no son de aplicación obligatoria, sin embargo, al ser desarrolladas a través del consenso mundial, ayudan a derribar los obstáculos o barreras al comercio internacional, de las cuales hablaremos más adelante.

4.3.3.2. Historia de la ISO.

El antecedente de la organización que hoy se conoce como ISO es la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (*International Federation of the National Standardizing Associations, ISA*) establecida en Nueva York en 1926 y administrada desde Suiza. Esta organización se centró principalmente en la ingeniería mecánica, basándose en el sistema métrico, para Europa continental. ISA suspendió sus actividades en 1942 debido a la Segunda Guerra Mundial.¹⁸²

Aunque la guerra puso fin a las actividades de una organización internacional de normalización, dio lugar al surgimiento de una nueva. Así en 1944 se creó el Comité Coordinador de Estándares de las Naciones Unidas (*United Nations Standards Coordinating Committee, UNSCC*) administrado desde las oficinas de la Comisión Electrotécnica Internacional (*International Electrotechnical Commission,*

¹⁸² *A Brief History of ISO. University of Pittsburgh.*

<http://www.sis.pitt.edu/mbsclass/standards/martincic/isohistr.htm> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

IEC) en Londres. IEC fue fundada desde 1906, su secretario al momento de la Segunda Guerra Mundial era el ingeniero británico Charles Le Maistre, conocido como el padre de la estandarización internacional. El UNSCC fue establecido por Estados Unidos de América, Gran Bretaña y Canadá para traer los beneficios de la estandarización a los esfuerzos de la guerra y para la posterior reconstrucción.¹⁸³

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial se llevó a cabo en Londres, del 14 al 26 de octubre de 1946, la Conferencia de organismos nacionales de normalización, en la que se reunieron 25 países representados por 65 delegados de ISA y de UNSCC, así como de la Asociación Suiza de Normalización (*Schweizerische Normen-Vereinigung*, SNV), entre otros, en la cual decidieron unir fuerzas para crear la nueva Organización Internacional de Normalización (ISO). La estructura organizativa de ISA sirvió como modelo para ISO. Muchos de los estatutos y reglas de procedimiento de ISA fueron adoptados por ISO. La nueva organización comenzó a operar oficialmente el 23 de febrero de 1947.¹⁸⁴

Una de las primeras cuestiones que se tuvieron que resolver en Londres fue la del nombre de la nueva organización. Hubo diferentes propuestas. Los ingleses y los estadounidenses, es decir, los delegados de UNSCC querían llamarla Asociación Coordinadora de Estándares Internacionales (*International Standards Coordinating Association*), pero los delegados de otros organismos nacionales de normalización lucharon contra la palabra “*coordinating*”, debido a que consideraban que era demasiado limitada. Debido a que la nueva Organización Internacional de Normalización tendría diferentes siglas en diferentes idiomas (“IOS” en inglés por

¹⁸³ *ISO History (brief) and basic facts. Purdue University.* (Consultado el 24 de diciembre de 2020)

¹⁸⁴ *Friendship among equals- Recollections from ISO's first fifty years. International Organization for Standardization, 1977, pp.15-18, ISBN 92-67-10260-5. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/docs/en/Friendship_among_equals.pdf* (consultado el 24 de diciembre de 2020)

International Organization for Standardization, “OIN” en francés por *Organisation Internationale de Normalisation*), al final los fundadores de la nueva organización decidieron darle la forma abreviada “ISO”.

ISO se deriva de la palabra griega *isos* (“ἴσος”), que significa igual, sin embargo, de acuerdo con Willy Kuert, delegado Suizo a la Conferencia de 1946, esto no se mencionó en la conferencia de Londres. La relación de la palabra ISO con las normas es que si dos productos o servicios cumplen con la misma norma, entonces esos productos o servicios deben ser de igual calidad.¹⁸⁵

Ginebra fue elegido por mayoría de un voto como la sede de ISO en la conferencia de Londres de 1946.

4.3.3.3. ISO en la actualidad.

Desde que ISO comenzó a operar oficialmente, de 1947 a la fecha, ha desarrollado más de 23,634 Normas Internacionales que cubren casi todos los aspectos de la vida, desde la tecnología y fabricación, hasta la seguridad alimentaria, la agricultura, la salud y los servicios.

Actualmente cuenta con 165 miembros que representan a ISO en su país. Solo hay un miembro por país. Sus miembros son los organismos nacionales de normalización más importantes de sus países. En México el organismo nacional de normalización es la Dirección General de Normas (en adelante DGN) de la Secretaría de Economía. ISO se financia a través de la suscripción de los cuerpos miembros y por la venta de Normas Internacionales.

ISO está formada por 793 comités y subcomités técnicos que se encargan de desarrollar las Normas Internacionales para los diferentes sectores económicos.

¹⁸⁵ <https://www.iso.org/about-us.html#0> (Consultado el 24 de diciembre de 2020).

En 1947 se creó el primer comité técnico ISO/TC 1, el cual se ocupa de la estandarización de las roscas de tornillo. A continuación mencionaremos algunos comités de más reciente creación que han desarrollado Normas Internacionales muy sonadas últimamente.¹⁸⁶

- El comité técnico ISO/IEC JTC 1, el cual se ocupa de la estandarización en el campo de la tecnología de la información; recientemente desarrolló la Norma Internacial ISO 27000:2018 Sistemas de gestión de seguridad de la información– Descripción general y vocabulario; así como la Norma Internacional ISO 27001:2013 Sistemas de gestión de seguridad de la información– Requisitos;
- El comité técnico ISO/TC 176, el cual se ocupa de la gestión y aseguramiento de la calidad, está integrado por tres subcomités; el primer subcomité ISO/TC 176/SC 1 Conceptos y terminología, ha desarrollado la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario; el segundo subcomité ISO/TC 176/SC 2 Sistemas de calidad, ha desarrollado seis normas, entre las cuales se encuentra la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos; y el tercer subcomité ISO/TC 176/SC 3 Tecnologías de apoyo, ha desarrollado 13 normas que tienen que ver con la satisfacción del cliente y sirven como directrices y orientación para la gestión de la calidad en las organizaciones.
- El comité técnico ISO/TC 207, el cual se ocupa de la estandarización en el campo de la gestión ambiental, en apoyo del desarrollo sostenible; recientemente desarrolló la Norma Internacional ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental– Requisitos con orientación para su uso;

¹⁸⁶ <https://www.iso.org/technical-committees.html> (Consultado el 24 de diciembre de 2020).

- El comité técnico ISO/TC 262, el cual se ocupa de la estandarización en el campo de la gestión de riesgos; recientemente desarrolló la Norma Internacional ISO 31022:2020 Gestión de riesgos– Directrices para la gestión de riesgos legales.
- El comité técnico ISO/TC 283, el cual se ocupa de la estandarización en el campo de la gestión de seguridad y salud ocupacional; recientemente desarrolló la Norma Internacional ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo– Requisitos con orientación para su uso.
- El comité técnico ISO/TC 309, el cual se ocupa de la gobernanza de las organizaciones; recientemente desarrolló la Norma Internacional ISO 37001:2016 Sistemas de gestión anti soborno– Requisitos con orientación para su uso; así como la más reciente Norma Internacional ISO 37301:2021 *Compliance management systems — Requirements with guidance for use*; cuyo antecedente es la Norma Internacional ISO 19600:2014 Sistemas de gestión del cumplimiento– Directrices.

4.3.3.4. ISO cuenta con un comité técnico que se ocupa de la gestión y aseguramiento de la calidad.

Teniendo en cuenta que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, cobra relevancia la existencia del comité técnico ISO/TC 176 que se ocupa de la gestión y aseguramiento de la calidad en las organizaciones.

En el apartado anterior pudimos observar que existen varios comités técnicos que se ocupan de los sistemas de gestión para el sector de los servicios. Solo uno de ellos, el comité técnico (ISO/TC 176) se ocupa de la gestión y aseguramiento de la calidad. A través de sus subcomités ha desarrollado las siguientes Normas Internacionales: ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y

vocabulario; ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos; también desarrolló la ISO/TS 9002:2016 Sistemas de gestión de la calidad– Directrices para la aplicación de ISO 9001:2015; así como la ISO 9004:2018 Gestión de la calidad– Calidad de una organización– Orientación para lograr el éxito sostenido; entre otras. Este grupo de Normas Internacionales son conocidas como la familia ISO 9000, y son las más reconocidas internacionalmente.

Consideramos importante mencionar que recientemente la Secretaría del comité técnico ISO/TC 176 denominado Gestión y aseguramiento de la calidad, tuvo bajo su responsabilidad directa el proyecto de dos Normas Internacionales. La primera es la Norma Internacional ISO 18091:2019 titulada Sistemas de gestión de la calidad– directrices para la aplicación de ISO 9001 en el gobierno local; y la segunda es la Norma Internacinal ISO/TS 54001:2019 titulada Sistemas de gestión de la calidad– requisitos particulares para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 para organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno. Estas Normas Internacionales ya han sido publicadas por ISO. Dejaremos el análisis de estas dos Normas Internacionales para otra investigación como la presente.

Tanto la Norma Internacional ISO 9000, así como la Norma ISO 9001, han pasado por varias ediciones. La Norma ISO 9000 ha pasado por cuatro ediciones: la 1ª edición es de 1987; la 2ª edición es del 2000; la 3ª edición es del año 2005; y la 4ª edición es del año 2015. La Norma ISO 9001 ha pasado por cinco ediciones: la 1ª edición es de 1987; la 2ª edición es de 1994; la 3ª edición es del año 2000; y la 4ª edición es del 2008; la 5ª edición es del año 2015. Las ediciones más recientes anulan y sustituyen a las ediciones anteriores. Para efectos de nuestra investigación nos basaremos en las versiones más recientes de ambas Normas Internacionales, es decir, en la Norma Internacional ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015.

Como lo señalamos anteriormente, ISO se financia a través de la venta de las Normas Internacionales que desarrolla. Para llevar a cabo nuestra investigación tuvimos que comprar la “Colección en línea: ISO 9000 gestión de la calidad”, que

incluye la Norma Internacional “ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario”, por un costo de 1,779.00 (mil setecientos setenta y nueve pesos), y la Norma Internacional “ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, por un costo de 1,368.00 (mil trecientos sesenta y ocho pesos). Dichas normas están disponibles en la tienda en línea de la DGN de la Secretaría de Economía.¹⁸⁷ Debido a que dichas Normas Internacionales están protegidas por *copyright* (derechos de autor), tendremos mucho cuidado al llevar a cabo su análisis.

4.3.3.5. Las Normas Internacionales ISO se ajustan al Acuerdo sobre OTC emitidos por la OMC.

Anteriormente señalamos que las Normas Internacionales emitidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) no son vinculantes, es decir, no se promulgan y publican para que se observen y cumplan de manera obligatoria, o al menos no en un principio, dejando en manos de los organismos nacionales de normalización la opción de establecer leyes en consonancia con las mismas, y de las empresas u organizaciones la libre decisión de adoptarlas. A pesar de lo anterior, existen varias razones para adoptarlas, una de ellas es que, al ser desarrolladas a través del consenso mundial, ayudan a derribar los obstáculos o barreras al comercio internacional. Veamos a continuación por qué.

En el prólogo de todas las Normas Internacionales ISO se incluye un enlace o vínculo (*link*) a un texto que contiene información complementaria¹⁸⁸. Dicho texto señala que la Organización Mundial del Comercio (en adelante OMC), emitió el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (en adelante OTC). Dicho Acuerdo obliga a los miembros de la OMC a garantizar que las normas voluntarias no creen

¹⁸⁷ https://dgn.isolutions.iso.org/es_MX/sites/dgn-nws/home.html (consultado el 24 de diciembre de 2020).

¹⁸⁸ <https://www.iso.org/foreword-supplementary-information.html> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

obstáculos innecesarios al comercio. Asimismo, señala que con el fin de mejorar la calidad de las Normas Internacionales y asegurar la aplicación efectiva del Acuerdo sobre OTC, el Comité OTC de la OMC ha desarrollado 6 principios que aclaran y refuerzan el concepto de Normas Internacionales en el marco del Acuerdo sobre OTC y contribuyen al avance de sus objetivos. Estos principios se refieren a:

- Transparencia;
- Franqueza;
- Imparcialidad y consenso;
- Relevancia y efectividad;
- Coherencia;
- Dimensión de desarrollo.

Todas las Normas Internacionales ISO se rigen por estos 6 principios. El Acuerdo sobre OTC, en su artículo 2o., numeral 2.2, señala que los Miembros de la OMC se deben asegurar de no crear obstáculos innecesarios al comercio internacional; además reconoce el derecho de los miembros de la OMC a implementar medidas para lograr objetivos legítimos, como la prevención de prácticas engañosas; la protección de la salud o seguridad humana; entre otros. Asimismo, en su numeral 2.4, alienta firmemente a los miembros de la OMC a basar sus medidas en Normas Internacionales como un medio para facilitar el comercio. A través de sus disposiciones de transparencia, también tiene como objetivo crear un entorno comercial predecible.

El Consejo de la Organización Internacional de Normalización ha observado que las Normas Internacionales ISO cumplen con los principios de la OMC y ha publicado y promovido los principios a todos los miembros de ISO. México es miembro tanto de ISO como de la OMC.

La página oficial de internet de la OMC señala lo siguiente:¹⁸⁹

La Organización Mundial del Comercio (OMC) es la única organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países. Los pilares sobre los que descansa son los Acuerdos de la OMC, que han sido negociados y firmados por la mayoría de los países que participan en el comercio mundial y ratificados por sus respectivos Parlamentos. El objetivo es garantizar que los intercambios comerciales se realicen de la forma más fluida, previsible y libre posible.

También señala que la OMC cuenta con más de 160 miembros, que representan el 98% del comercio mundial; asimismo, señala que para poder adherirse a la OMC, un gobierno tiene que poner sus políticas económicas y comerciales en consonancia con las Normas Internacionales de la Organización y negociar sus condiciones de entrada con los miembros de la OMC. México forma parte de la OMC desde el 1 de enero de 1995.

El Acuerdo sobre OTC de la OMC contiene en su Anexo 3, un Código de Buenas Prácticas para la elaboración, adopción y aplicación de normas “Código de Buenas Prácticas”, el cual en su inciso B señala:

B. Este Código está abierto a la aceptación de cualquier organismo de normalización dentro del territorio de un Miembro de la OMC, ya sea un organismo del gobierno central, un organismo del gobierno local o un organismo no gubernamental; a cualquier organismo de normalización regional gubernamental, uno o más miembros de los cuales sean Miembros de la OMC; y a cualquier organismo de normalización regional no gubernamental, uno o más miembros de los cuales estén situados en el territorio de un Miembro de la OMC (denominados en este Código colectivamente

¹⁸⁹ https://www.wto.org/english/thewto_e/thewto_e.htm (consultado el 24 de diciembre de 2020).

"organismos de normalización" e individualmente como "el organismo de normalización").¹⁹⁰

De conformidad con el Acuerdo sobre OTC, los Miembros de la OMC se asegurarán de que los organismos de normalización del gobierno central acepten y cumplan con el "Código de Buenas Prácticas" para la elaboración, adopción y aplicación de Normas Internacionales. Asimismo, adoptarán las medidas razonables que estén a su alcance para garantizar que los organismos de normalización, acepten y cumplan con dicho "Código de Buenas Prácticas".

En conclusión, podemos afirmar que las Normas Internacionales ISO se ajustan al Acuerdo sobre OTC emitidos por la OMC. Por lo que también podemos afirmar que implementando las Normas Internacionales ISO, referentes a los sistemas de gestión de la calidad, en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización, nuestro país como Miembro de la OMC estaría cumpliendo objetivos legítimos, como los señalados en el Acuerdo sobre OTC, de prevenir prácticas engañosas y la protección de la seguridad humana. Asimismo, facilita la apertura de los despachos de abogados al ámbito internacional, es decir, a la globalización.

La importancia de conocer el contenido de las Normas Internacionales.

Al principio de este apartado señalamos que las Normas Internacionales emitidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) no son vinculantes, es decir, no se promulgan y publican para que se observen y cumplan de manera obligatoria, o al menos no en un principio, dejando en manos de los organismos nacionales de normalización la opción de establecer leyes en consonancia con las mismas, y de las empresas u organizaciones la libre decisión

¹⁹⁰ https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/17-tbt_e.htm (consultado el 24 de diciembre de 2020).

de adoptarlas. Ahora bien, en el capítulo segundo del presente trabajo de investigación señalamos que recientemente fue publicada en el D.O.F. la Ley de Infraestructura de la Calidad, la cual señala que el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad se sustenta en varios principios generales entre los que se encuentra el principio de coherencia, el cual consiste en que las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares deberán ser armónicos con las Normas Internacionales para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio, así como para no restringir el intercambio comercial ni la competencia interna. Es decir, nuestro país ha creado la Ley de Infraestructura de la Calidad en consonancia con las Normas Internacionales, tanto de la Organización Mundial del Comercio (OMC), así como de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Por lo tanto, ahora las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares deben ser por ley armónicas con las Normas Internacionales, para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio. Ahora es necesario conocer el contenido de las Normas Internacionales, para respetarlas y aplicarlas.

A continuación, entraremos de lleno al análisis de las Normas Internacionales ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015, las cuales se refieren a los sistemas de gestión de la calidad y que por lo tanto tienen relación directa con nuestro objetivo de investigación, el cual consiste en mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

4.3.4. El SGC se basa en 7 principios.

La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”, señala que se basa en los siete principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma Internacional “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario”. Esta última Norma Internacional proporciona una “declaración” que describe cada principio, una “base racional” que especifica por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los

“beneficios clave” asociados con el principio, y ejemplos de “acciones posibles” que puede llevar a cabo una organización para mejorar su desempeño al aplicar el principio.¹⁹¹ A continuación señalaremos cuales son los principios de la gestión de la calidad y como se aplican en el ámbito de los despachos de abogados.

1. **Enfoque al cliente.** La gestión de la calidad debe estar enfocada principalmente en cumplir con los requisitos del cliente del despacho de abogados, tratando de superar sus expectativas.
2. **Liderazgo.** Los líderes del despacho de abogados, en todos los niveles, ya sean socios, directores, subdirectores, gerentes, único dueño, etcétera, deben definir la unidad de propósito y el rumbo del despacho, así como gestionar los recursos humanos, creando las condiciones necesarias para que todos los integrantes se involucren en el logro los objetivos de la calidad.
3. **Compromiso de las personas.** Es necesario que todos los integrantes del despacho de abogados sean competentes, empoderados y comprometidos en el logro de los objetivos de la calidad. Cabe señalar que la mejora de la competencia se puede lograr a través de la capacitación, actualización, y certificación de los abogados. Lo anterior aumenta la capacidad del despacho de abogados, además de generar y proporcionar valor a los servicios jurídicos.
4. **Enfoque a proceso.** Las actividades del despacho de abogados se deben de entender y gestionar como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. De esta manera, se logran resultados

¹⁹¹ Ver introducción a la Norma Internacional “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos.” <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

congruentes y predecibles de manera eficaz y eficiente. Se deben definir los objetivos del sistema y los procesos necesarios para lograrlos.

5. **Mejora.** Para que el despacho de abogados sea exitoso debe tener un enfoque continuo hacia la mejora en todos los aspectos. No olvidemos que el objetivo de nuestra investigación es mejorar los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados.
6. **Toma de decisiones basadas en la evidencia.** Todas las decisiones que se tomen en el despacho de abogados deben basarse en el análisis y la evaluación de los hechos, las evidencias, y los datos e información, equilibrando la experiencia y la intuición, lo cual conduce a una mayor probabilidad de conseguir los resultados deseados.
7. **Gestión de las relaciones.** El despacho de abogados debe gestionar sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los socios, inversionistas, la red de proveedores, empleados, clientes y la sociedad en general. Lo anterior con el fin de lograr el éxito sostenido del despacho de abogados.

Estos siete principios rigen el sistema de gestión de la calidad, el cual puede ser implementado en cualquier organización, sin importar su tamaño o actividad económica, incluyendo a los despachos de abogados. Todos estos principios están interconectados y deben considerarse como un conjunto y no aislados unos de otros. Ninguno es más importante que el otro. Se debe encontrar un equilibrio en su aplicación. Por ejemplo, un despacho de abogados no debería enfocarse únicamente en la satisfacción del cliente, descuidando la gestión de las relaciones con sus empleados, o sin gestionar la competencia, empoderamiento, participación activa y compromiso de todos los integrantes del despacho de abogados.

4.3.5. La Norma ISO 9000:2015 proporciona orientación sobre cómo desarrollar un SGC formal.

Las Norma Internacional ISO 9000:2015 establecen un modelo de sistema de gestión de la calidad (SGC) que reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades son iguales –así podemos encontrar despachos de abogados de distintos tamaños y que se dedican a distintas materias– por lo que es flexible y adaptable al contexto de cada organización. Cada despacho de abogados es único y por lo tanto su SGC también lo será.

Cada despacho de abogados lleva a cabo actividades de gestión de la calidad, aunque no estén planificadas formalmente. La Norma Internacional ISO 9000:2015 proporciona una guía sobre cómo llevar a cabo un sistema formal de gestión de la calidad. Un SGC formal provee un punto de partida para planear, hacer, verificar y actuar para mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad. Lo anterior permite a los despachos de abogados una mejora continua de la calidad en los servicios jurídicos que presta, optimizando la productividad, aumentando la rentabilidad, en pocas palabras, una mejora integral de la competitividad.

El desarrollo de un SGC en los despachos de abogados no tiene por qué ser complicado; sencillamente se deben plasmar de manera puntual las necesidades del despacho de abogados, de manera que haya un equilibrio entre sus intereses económicos o financieros y las necesidades de las partes interesadas, tales como los clientes, usuarios, propietarios, inversionistas, accionistas, todas las personas integrantes del despacho, proveedores, socios, grupos de interés y comunidades, etcétera; esto le permitirá al despacho de abogados alcanzar el éxito sostenido.

El primer paso, antes de implementar un SGC en un despacho de abogados, es planear. La planeación no es un acontecimiento singular, es mas bien un proceso continuo. A medida que las contexto del despacho de abogado cambia la planeación debe evolucionar. El plan debe de tomar en cuenta todas la actividades de gestión

de la calidad del despacho de abogados, asimismo debe considerar la orientación o guía proporcionada por la Norma Internacional “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario”, y cumplir con todos los requisitos de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”. El plan debe ser aprobado antes de implementarse. El segundo paso es hacer, es decir, llevar a cabo la implementación del plan del SGC en el despacho de abogados. El tercer paso es verificar, o sea, realizar actividades de seguimiento y evaluar el desempeño del SGC de manera periódica. Para evaluar la eficacia del SGC implementado en el despacho de abogados, así como para identificar riesgos y determinar el cumplimiento de los requisitos, se llevan a cabo auditorías en las que se recompilan evidencias tangibles e intangibles para su análisis. Finalmente, el cuarto paso es actuar, en otras palabras, realizar acciones para la corrección y mejora con base en el análisis de las evidencias recopiladas.

En esto consiste el desarrollo de un SGC formal en los despachos de abogados, de acuerdo con la orientación que proporciona la Norma Internacional “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario”, el cual a su vez se basan en el ciclo de mejoramiento de Walter A. Shewhart (también conocido como ciclo de Deming), que consiste en: planear, hacer, verificar, y actuar¹⁹². Un procedimiento desarrollado por las materias de administración e ingeniería, aplicado a los despachos de abogados en México.

4.3.6. La Norma ISO 9001:2015 nos dice los requisitos de un SGC.

Ahora toca analizar la estructura general de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”. Como su nombre lo indica, esta Norma Internacional establece con precisión cuáles son los requisitos que debe cumplir cualquier empresa u organización, sin importar el sector, tamaño o tipo, que desee implementar un sistema de gestión de la calidad, asegurando con

¹⁹² Delgado Cantú, Humberto, *op. cit.*, p. 166.

ello que sus productos y servicios satisfacen las necesidades de los clientes. En otras palabras, puede ser implementada en los despachos de abogados en México, garantizando con ello la calidad de los servicios jurídicos; además es certificable.

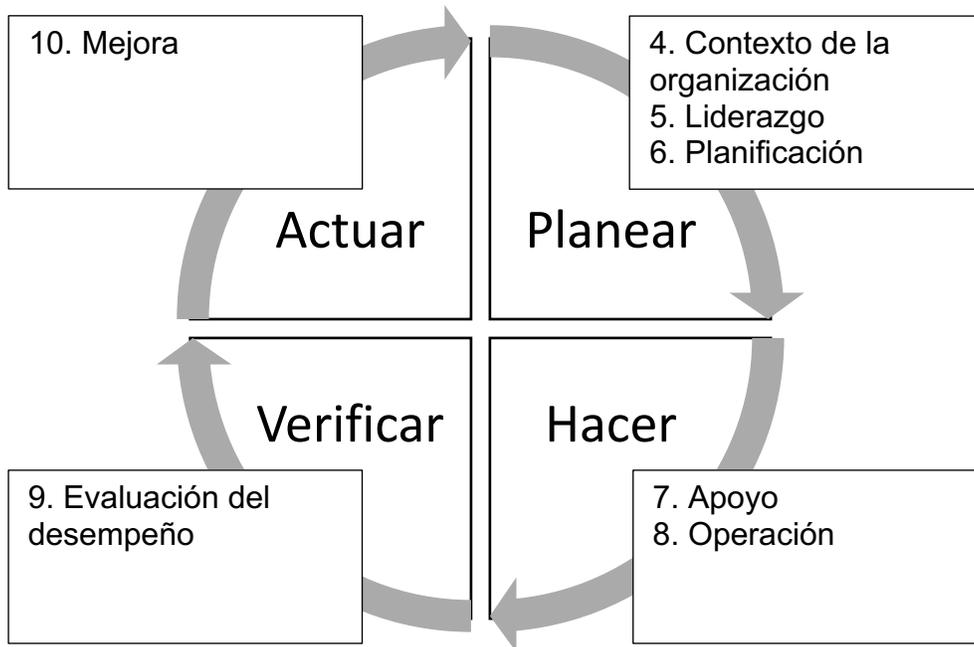
La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos” consta de 10 capítulos. Los primeros tres capítulos se refieren a generalidades. El capítulo 1 habla del “objeto y campo de aplicación” de la Norma Internacional ISO 9001:2015, donde señala que todos los requisitos son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, lo cual incluye a los despachos de abogados; el capítulo 2 habla de las “referencias normativas” que son de consulta indispensable para su aplicación, señala específicamente la Norma Internacional “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario”; y el capítulo 3 habla de los “términos y definiciones”, señalando que los mismos pueden ser consultados en la misma Norma Internacional citada anteriormente; del capítulo 4 hasta el 10 señala los elementos que debe implementar un SGC.

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Estructura de la norma Internacional ISO 9001:2015 SGC– Requisitos

La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, tiene un enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planea- Hacer- Verificar- Actuar (PHVA), también conocido como ciclo de mejoramiento de Walter A. Shewhart (o ciclo de Deming); de hecho si observamos detenidamente los capítulos 4 al 10 encontramos lo siguiente:



La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, parte desde la comprensión del (4) contexto de la organización y la identificación de las necesidades y expectativas de los interesados; fortaleciendo el (5) liderazgo y el compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad; (6) planificando acciones para direccionar los riesgos y oportunidades al logro de los objetivos; asignando recursos como (7) apoyo de los procesos que permitan transformar los requisitos a través de (8) operaciones (entradas - operaciones- salidas) y controles (partes interesadas satisfechas) en bienes y servicios de calidad; (9) evaluando así el desempeño del SGC que permita un aprendizaje y el (10) mejoramiento continuo de la organización.

Además del enfoque basado a procesos, que incorpora el ciclo ilustrado anteriormente, la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, también incorpora el pensamiento basado en el riesgo, ya que el enfoque de su búsqueda es mejorar la confianza y satisfacción del cliente y demás partes interesadas; establecer una cultura proactiva de prevención, mejora y protección ambiental; asegurar la consistencia de la calidad de productos y servicios; de esta manera las organizaciones adoptan intuitivamente un enfoque basado en el riesgo.

4.3.7. El SGC, cómo llevar a cabo su implementación en los despachos de abogados.

A continuación profundizaremos en la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, e iremos aterrizando dichos requisitos en los despachos de abogados en México.

Los despachos de abogados deben partir de la comprensión de la organización y de su contexto para llevar a cabo la implementación del SGC.

El capítulo 4 de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos” se titula: “Contexto de la organización”. En este capítulo se entiende que para llevar a cabo la implementación de un SGC en los despachos de abogados se debe partir de la 4.1 “comprensión de la organización y de su contexto”, para lo cual se puede llevar a cabo un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA), también se puede responder a las preguntas ¿en dónde estamos? ¿con qué recursos contamos? ¿hacia donde vamos?; asimismo, se debe partir de la 4.2 “comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”, tales como los clientes, usuarios, propietarios, inversionistas, accionistas, todas las personas integrantes del despacho, proveedores, socios, grupos de interés y comunidades, etcétera. El despacho de abogados debe considerar lo anterior para proceder a la 4.3 “determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad”, el cual debe

constar por escrito, y además debe establecer los servicios jurídicos cubiertos. Una vez hecho esto, el despacho de abogados puede comenzar a estructurar (planear, hacer, verificar y actuar para mejorar continuamente) un 4.4 “sistema de gestión de la calidad y sus procesos”.

El despacho de abogados debe definir todos los procesos que sean necesarios para el SGC y su aplicación.

De acuerdo con el apartado 4.4.1, el despacho de abogados debe definir todos los procesos que sean necesarios para el SGC y su aplicación a través del despacho, por ejemplo, el proceso para la recepción de asuntos, el proceso para contestar una demanda, el proceso para la consulta de un expediente, etcétera. El despacho de abogados debe precisar: las entradas y salidas de dichos procesos; la serie de pasos e interacción de los mismos; los criterios y los métodos para garantizar su control y operación eficaz; los recursos necesarios para llevarlos a cabo y garantizar su disponibilidad; además el despacho de abogados debe asignar responsabilidades y autoridad para cada uno de estos procesos; también debe considerar los factores de riesgo que podría causar que sus procesos se desvíen de los resultados planificados; debe evaluar los procesos e implementar los cambios que sean necesarios para lograr los objetivos de la calidad; así como mejorar continuamente los multicitados procesos y el SGC. En la medida que sea necesario, el despacho de abogados debe: mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; y conservar la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

La alta dirección del despacho de abogados debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC.

El capítulo 5 de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, se titula: “Liderazgo”. De este capítulo se desprende que la alta dirección del despacho de abogados debe demostrar 5.1 “liderazgo y

compromiso” con respecto al 5.1.1 sistema de gestión de la calidad, así como con respecto al 5.1.2 enfoque al cliente. Se especifican los requisitos que la alta dirección del despacho de abogados debe cumplir para asegurarse de que está comprometida con el sistema de gestión de la calidad, así como con el enfoque al cliente. Del apartado 5.2 “política”, se desprende que la alta dirección del despacho de abogados debe llevar a cabo el 5.2.1 establecimiento de una política de la calidad, la cual debe estar alineada con el propósito y contexto del despacho de abogados, y servirá de parámetro para definir los objetivos la calidad; debe incluir el compromiso de mejorar continuamente el SGC. Además señala que la alta dirección del despacho de abogados debe llevar a cabo la 5.2.2 comunicación de la política de la calidad, la cual deberá constar por escrito y estar siempre disponible para todas las partes interesadas. Para asegurar una adecuada gestión de la calidad, la alta dirección del despacho de abogados debe asignar apropiadamente los 5.3 “roles, responsabilidades y autoridades en la organización”. La Norma Internacional señala que se debe delegar responsabilidad y autoridad para varios aspectos, por ejemplo, para asegurarse de que los procesos están generando las salidas deseadas; así como para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en todo el despacho de abogados; etcétera. Todos los integrantes del despacho de abogados deben tener claro qué es lo que pueden decidir y qué es lo que deben de lograr.

El despacho de abogados debe planificar el sistema de gestión de la calidad, empleando un pensamiento basado en riesgos.

El capítulo 6 de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, se titula: “Planificación”. En este capítulo se establecen los criterios para llevar a cabo la planificación del sistema de gestión de la calidad, empleando un pensamiento basado en riesgos. El despacho de abogados debe planificar 6.1 “acciones para abordar riesgos y oportunidades” con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados y lograr mejorar la calidad de los servicios jurídicos, entre otras razones. Del apartado 6.2 se desprende que el despacho de abogados

debe establecer los “objetivos de la calidad y planificar como lograrlos”. Se señalan los criterios que deben cumplir los objetivos de la calidad, por ejemplo, deben ser coherentes con la política de la calidad, medibles, pertinentes, objeto de seguimiento, entre otros, además dichos objetivos deben comunicarse y actualizarse cada que se requiera; el despacho de abogados debe mantener los objetivos de la calidad como información documentada, es decir, debe constar por escrito. La planificación para lograr los objetivos de la calidad debe responder a las preguntas ¿qué se quiere lograr? ¿qué recursos se requerirán? ¿quién participará en su logro? ¿cómo se va a lograr? ¿cuándo se va a lograr? Algunos ejemplos de objetivos de la calidad de un despacho de abogados podrían ser: de especialización de sus integrantes, de fortalecimiento de su liderazgo, o simplemente de maximizar su rentabilidad.¹⁹³ Finalmente encontramos el apartado 6.3 “planificación de los cambios”, donde se busca identificar el efecto de los cambios que pueda hacer el despacho de abogados y establecer acciones para lograr el resultado deseado o prevenir los resultados no deseados.

Los despachos de abogados deben contar con el siguiente soporte para la implementación de un SGC.

El capítulo 7 de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, se titula: “Apoyo”. Este capítulo consta de cinco apartados: 7.1 recursos; 7.2 competencia; 7.3 toma de conciencia; 7.4 comunicación; y 7.5 información documentada. Todo lo anterior sirve de soporte para la implementación de un SGC en los despachos de abogados.

¹⁹³ Ruillon, Francisco, *Modelo de gestión para firmas de abogados. Indicadores que generan valor a las firmas legales y cómo medirlos*, México, lemontech, p. 6. Ebook descargado de: <https://blog.lmontech.com/como-disenar-objetivos-de-un-despacho-juridico-pasos/> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

Del apartado 7.1 “recursos” se desprende que el despacho de abogados debe determinar y proporcionar los recursos necesarios (personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, y conocimientos de la organización) para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

Personas.

Respecto a las personas, son todos los integrantes del despacho, incluyendo a los abogados, quienes llevarán a cabo la operación y control de los procesos, por ejemplo, el proceso para contestar una demanda.

Infraestructura.

Respecto a la infraestructura, consideramos importante aclarar que la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, no impone determinado tipo de infraestructura (instalaciones de determinadas características o condiciones). Existen algunas ideas erróneas respecto a la certificación de las organizaciones, específicamente de los despachos de abogados. Algunos piensan que la certificación únicamente consiste en contar con unas oficinas bonitas, que cuente con aire acondicionado, que te sirvan un cafecito mientras esperas a ser atendido, y que tengan un estacionamiento amplio. Si bien es cierto, el despacho de abogados puede llegar a determinar que todo esto es importante y de índole necesario para brindar servicios jurídicos de mejor calidad respecto a la competencia, no se deben dejar de lado todos los demás aspectos, como los que tienen que ver con las personas (abogados y demás integrantes del despacho), así como los que tienen que ver con los conocimientos necesarios para la operación de los procesos (como el proceso para contestar una demanda), etcétera. Reiteramos, de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2015, es el mismo despacho de abogados quien debe determinar la infraestructura necesaria

para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios jurídicos.

Ambiente para la operación de los procesos.

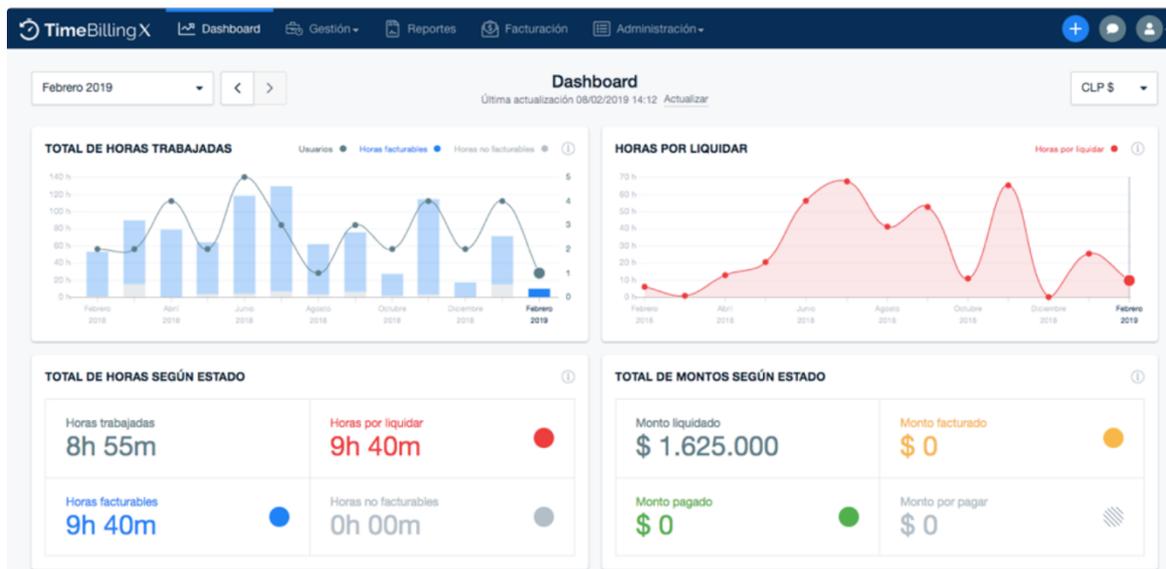
Respecto al ambiente para la operación de los procesos, se sigue el mismo criterio, es decir, es el despacho de abogados quien debe determinar el ambiente necesario para la operación de sus procesos. La norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos” señala que un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores sociales, psicológicos y físicos. Por ejemplo, un despacho de abogados podría determinar que es necesario contar un con ambiente tranquilo, prevenir el síndrome de agotamiento, y una higiene adecuada en las oficinas.

Recursos de seguimiento y medición.

Respecto a los recursos de seguimiento y medición, también sigue el mismo criterio, es decir, el despacho de abogados debe determinar y proporcionar los recursos de medición necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento y medición para verificar la conformidad de los servicios jurídicos con los requisitos. Por lo que surge la pregunta ¿cuáles son los recursos de seguimiento y medición apropiados o idóneos para los servicios jurídicos? la respuesta a esta pregunta debe ser determinada por cada despacho en particular, sin embargo, en el siguiente párrafo analizaremos algunos recursos de seguimiento y medición que están siendo utilizados por algunas firmas de abogados.

Hoy en día, algunas firmas de abogados comienzan a utilizar indicadores clave de desempeño (*Key Performance Indicators* o *KPI*). Los *KPI* miden el nivel de eficacia y productividad de un proceso con el fin de simplificar la toma de decisiones. Estos indicadores son clave a una firma de abogados a la hora de obtener ventajas

competitivas, y permiten conocer si la firma de abogados está logrando sus objetivos. Algunos *KPI* podrían ser: nuevos clientes/casos por semana; satisfacción del cliente, velocidad a la que se cierran los casos, clientes que siguen confiando en la firma, probabilidad de que el cliente recomiende los servicios de la firma; seguimiento de la cantidad de tiempo y actividades que se dedica a cada caso, dejando constancia de cada uno de ellos a medida que se completa la tarea. Otros *KPI* podrían ser: determinación de costes de personal; ingresos facturados por caso; ingresos recaudados por caso; felicidad y compromiso de los integrantes del despacho; presencia en internet; etcétera. Una vez recopilados los datos, el siguiente paso es compilarlos para su análisis.¹⁹⁴



Indicador clave de desempeño o *KPI*

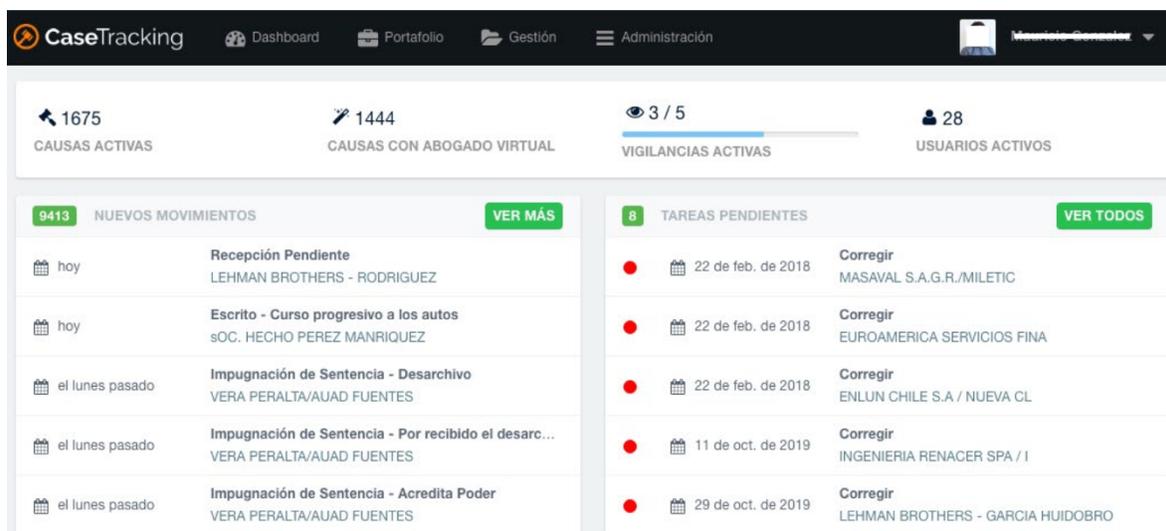
de medición de la cantidad de tiempo que se dedica a cada caso.

Para solucionar el problema del análisis de productividad y rentabilidad jurídica *Legaltech* ha desarrollado soluciones como *TimeBillingX* by *Lemontech*¹⁹⁵.

¹⁹⁴ <https://blog.lemontech.com/indicadores-de-desempeno-y-satisfaccion-del-cliente/> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

¹⁹⁵ <https://www.timebillingapp.com/es/home> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

Dicho programa de software puede ser considerado un recurso de medición para verificar la conformidad de los servicios jurídicos con los requisitos. Las nuevas tecnologías han facilitado mucho la monitorización de resultados mediante estos indicadores. La automatización agiliza el análisis de los Indicadores clave de desempeño o KPI.



Indicador clave de desempeño o *KPI* de seguimiento de casos.

*CaseTracking by Lemontech*¹⁹⁶, es un *software* para el ahorro de tiempo en la gestión de los procesos judiciales. Especializado en la automatización y mejora de la gestión de asuntos jurídicos, entregando reportes con información inmediata y confiable. Tiene conexión a sitios oficiales del Poder Judicial; flujos de trabajo para procesos más eficientes; agenda audiencias, tareas y eventos con recordatorios. Estos son solo algunos ejemplos de recursos de seguimiento y medición, la Norma Internacional no impone su utilización a los despachos de abogados.

¹⁹⁶ <https://www.thecasetracking.com> (consultado el 24 de diciembre de 2020).

Debemos recordar que anteriormente¹⁹⁷ vimos que la Ley de Infraestructura de la Calidad señala que los instrumentos para medir, tanto de fabricación nacional o de importación, que cuenten con programas informáticos o software legalmente relevante y que se utilicen en las actividades de medición, deberán estar sujetos a control metrológico legal, por lo tanto, requieren la aprobación de modelo por parte del Centro Nacional de Metrología o de los Institutos Designados de Metrología que correspondan, previo a su comercialización. La aprobación de modelo de los instrumentos para medir sujetos a control metrológico legal se sujetará a lo previsto en el Reglamento de esta Ley, el cual aún está próximo a salir.

Reiteramos que es el despacho de abogados quien debe determinar y proporcionar los recursos de medición necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento y medición para verificar la conformidad de los servicios jurídicos con los requisitos. El despacho de abogados debe asegurarse de que los recursos de seguimiento o medición proporcionados sean apropiados para su propósito, asimismo, se debe conservar la información documentada apropiada como evidencia que lo acredite.

Conocimientos de la organización.

Respecto a los conocimientos de la organización, de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2015 que estamos analizando, estos son los conocimientos específicos que el despacho de abogados adquiere generalmente con la experiencia, los cuales deben capturarse y compartirse en la medida en que sea necesario para lograr los objetivos de la calidad. Estos conocimientos pueden provenir de fuentes internas (lecciones aprendidas de los fracasos o casos de éxito) o externas (leyes, reglamentos, jurisprudencia, cursos, conferencias, etcétera).

¹⁹⁷ Ver apartado 2.2.5, Metrología Legal, *supra*.

El despacho de abogados debe asegurarse de que sus integrantes sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. ¿La certificación de los abogados?

Pasamos al apartado 7.2 “Competencia”. Otro de los apartados de la Norma Internacional ISO 9001:2015 que consideramos de particular importancia, puesto que tiene que ver con el capítulo en el que hablamos de la certificación de los abogados, mejor dicho, de la certificación de su competencia como abogados. Aclaramos que la Norma Internacional en comento no impone la certificación de los abogados, de ella únicamente se desprende que el despacho de abogados es quien debe determinar la competencia necesaria de sus integrantes, puesto que de su trabajo depende que se brinden servicios jurídicos de calidad. De acuerdo con la misma Norma Internacional el despacho de abogados debe asegurarse de que sus integrantes sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; y cuando sea aplicable, tomar acciones para que los integrantes del despacho adquieran la competencia necesaria, por ejemplo, a través de capacitaciones, evaluaciones, certificaciones, etcétera. Es decir, nuestra propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización, no está peleada con la certificación de los abogados, por el contrario, la promueve. Así lo señala la Norma Internacional ISO 9000:2015 en su apartado 2.2.5.3. Competencia: “Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesaria para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.”

El despacho de abogados debe asegurarse de que sus integrantes tomen conciencia de la política de calidad.

Del apartado 7.3 “Toma de conciencia”, se desprende que el despacho de abogados debe asegurarse de que sus integrantes tomen conciencia de la política de calidad, los objetivos de la calidad y de su contribución a la eficacia del SGC, en otras palabras, los abogados que integran el despacho deben estar conscientes de que su trabajo influye positiva o negativamente en la calidad de los servicios jurídicos.

El despacho de abogados debe determinar sus procesos de comunicación.

Del apartado 7.4 “Comunicación”, se desprende que el despacho de abogados debe determinar sus procesos de comunicación en términos de ¿qué comunicar? ¿quién comunica? ¿a quién comunicarlo? ¿cómo comunicarlo? y ¿cuándo comunicarlo?

El despacho de abogados y la información documentada.

Llegamos al apartado 7.5 “Información documentada”, el cual establece la información documentada que debe incluir el SGC de un despacho de abogados: a) la exigida por la Norma Internacional ISO 9001:2015; y b) la que el despacho de abogados determine como necesaria para brindar servicios jurídicos de calidad, por ejemplo, el registro de todo lo actuado en el expediente. Este apartado también establece los requisitos de creación y actualización de la información documentada. El despacho de abogados debe asegurarse de que, al crear y actualizar un expediente, se identifique y describa apropiadamente con el número de expediente, actor, demandado, juzgado en el que se encuentra radicado expediente, etcétera. El medio de soporte puede ser en papel y/o electrónico. El despacho de abogados debe controlar la información documentada; debe asegurarse de la protección de la información, contra la pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad. Para el control de la información documentada el despacho de abogados debe considerar la distribución, acceso, recuperación, uso,

almacenamiento, preservación, control de cambios de la información, conservación y disposición de la información.

Para la prestación de los servicios jurídicos el despacho de abogados debe llevar a cabo el siguiente proceso para su operación:

El capítulo 8 de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, se titula: “Operación”. Para la prestación de los servicios jurídicos el despacho de abogados debe llevar a cabo el siguiente proceso para su operación: 8.1 planificación y control operacional; determinación de los 8.2 requisitos para los servicios; 8.3 diseño y desarrollo de los servicios; 8.4 controlar de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; 8.5 provisión de los servicios; 8.6 liberación de los servicios; y 8.7 control de las salidas no conformes.

Del apartado planificación y control operacional, se desprende que el despacho de abogados debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación de los servicios jurídicos, e implementar acciones para abordar riesgos y oportunidades. Los resultados de la planificación deben ser adecuados para las operaciones del despacho de abogados.

Para la determinación de los requisitos para los servicios jurídicos debe existir comunicación con el cliente. La comunicación con los clientes debe incluir: proporcionar la información relativa a los servicios jurídicos; tratar sus consultas, los convenios o las peticiones, incluyendo los cambios; obtener retroalimentación de los clientes relativa a los servicios jurídicos, incluyendo las quejas de los clientes; etcétera. El despacho de abogados debe asegurarse de que cuenta con la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios jurídicos que va a ofrecer a los clientes. El despacho de abogados debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar servicios jurídicos a un cliente. La revisión debe incluir:

los requisitos especificados por el cliente; los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido; los requisitos especificados por el despacho de abogados; los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios jurídicos; etcétera. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, el despacho de abogados debe confirmar los requisitos al cliente antes de la aceptación. Cuando haya cambios en los requisitos para los servicios jurídicos, el despacho de abogados debe asegurarse de que, las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

En resumen, el despacho de abogados debe planear el desarrollo de la operación (plan de operación); controlar la producción o prestación del servicio (realización de la operación); así como llevar a cabo actividades de entrega y posteriores a la entrega de los servicios jurídicos.

El despacho de abogados debe realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del SGC.

El capítulo 9 de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, se titula: “Evaluación del desempeño”. En este capítulo encontramos los elementos de 9.1 “seguimiento, medición, análisis y evaluación” del desempeño del sistema de gestión de la calidad implementado en el despacho de abogados. De la Norma Internacional que estamos analizando se desprende que el despacho de abogados debe realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente, y medir el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas. El mismo despacho de abogados debe determinar los métodos para realizar el seguimiento y revisión de esta información. Algunos ejemplos para llevar a cabo el seguimiento de la satisfacción del cliente son: encuestas al cliente, retroalimentación del cliente sobre los servicios jurídicos prestados, reuniones con los clientes del despacho, felicitaciones, entre otros. Asimismo, el despacho de abogados debe llevar a cabo el análisis y evaluación de los datos y la información obtenidos por el seguimiento y

la medición. Para analizar los datos se pueden utilizar técnicas estadísticas. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: la conformidad de los servicios jurídicos; el grado de satisfacción del cliente; si lo planeado se ha implementado de manera eficaz; la necesidad de mejorar el SGC; etcétera. El despacho de abogados debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Desde el primer párrafo del capítulo primero de la presente investigación identificamos que para mejorar algo primero hay que medirlo. Asimismo, casi al inicio del presente capítulo identificamos que para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, lo primero que se debe hacer es reportar el desempeño, acumular y reportar datos útiles (medir el desempeño de los abogados en particular y de la organización en general), para el logro de los objetivos administrativos del despacho. Este capítulo 9 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 resuelve el problema.

El despacho de abogados debe llevar a cabo auditorias internas a intervalos planificados para obtener información acerca del SGC.

Del análisis de la Norma Internacional ISO 9001:2015 también se desprende que el despacho de abogados debe llevar a cabo 9.2 auditorias internas a intervalos planificados, para obtener información acerca de si el SGC se implementa y mantiene eficazmente; y si es conforme con los requisitos propios del despacho, así como con los requisitos de la Norma Internacional. En este apartado se establecen los requisitos para planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorias previas. El despacho debe conservar información documentada como evidencia de la implementación y resultados del programa de auditoría.

La alta dirección del despacho de abogados deberá realizar la revisión del SGC a intervalos planificados.

Del apartado 9.3 revisión por la dirección, se desprende que la alta dirección del despacho de abogados deberá realizar la revisión del SGC a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica. En este apartado también se establecen las entradas de la revisión por la dirección (el estado de las revisiones previas; los cambios en el contexto que influyan en el SGC; la información obtenida del seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y eficacia del SGC, así como de las auditorías internas; la adecuación de los recursos; la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades; las oportunidades de mejora), así como las salidas de la revisión por la dirección (oportunidades de mejora; cualquier necesidad de cambio en el SGC; y las necesidades de recursos). El despacho de abogados también debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

El despacho de abogados debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora.

Llegamos al último capítulo de la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, el capítulo 10, el cual se titula: “Mejora”. De acuerdo con el apartado 10.1 el despacho de abogados debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. Estas acciones deben incluir mejorar los servicios jurídicos, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, y mejorar el desempeño y la eficacia del SGC. Cuando se presenten 10.2 no conformidades, incluyendo las originadas por quejas, el despacho de abogados debe emprender acciones (acción correctiva) para eliminar las causas de la no conformidad. Se debe conservar información documentada como evidencia de las no conformidades, así como de las acciones

correctivas. El despacho de abogados debe 10.3 mejorar continuamente la eficacia, conveniencia y adecuación del SGC, considerando los resultados del análisis y la evaluación, así como de las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades para la mejora continua.

Conclusiones al desarrollo o implementación de un SGC en los despachos de abogados.

La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, como su nombre lo indica, establece los requisitos que deben cumplir los despachos de abogados, que deseen implementar un SGC, con el objetivo de garantizar la calidad de sus servicios jurídicos prestados. La Norma Internacional tiene un enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planear- Hacer- Verificar- Actuar (PHVA); asimismo, incorpora el pensamiento basado en el riesgo, el cual busca mejorar la confianza y satisfacción del cliente y demás partes interesadas; establecer una cultura proactiva de prevención, mejora y protección ambiental; y asegurar la consistencia de la calidad de los servicios. La Norma Internacional tiene clara la interacción de cada uno de sus procesos y fortalece el tema del liderazgo en la implementación del SGC. Asimismo, tiene en cuenta no solo al cliente sino a todas las partes interesadas dentro de la organización.

4.4. La certificación del Sistema de gestión de la calidad (SGC).

Después de implementar un sistema de gestión de la calidad en un despacho de abogados, este puede obtener una certificación que avala ese hecho, lo cual puede abrir nuevos mercados, especialmente en el ámbito internacional. A continuación analizaremos algunos aspectos relacionados con la certificación.

Beneficios de contar con un certificado ISO 9001:2015.

Contar con un certificado “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, aporta dos grandes beneficios: por un lado, permite al despacho de abogados demostrar su compromiso con las Normas Internacionales y; por otro lado, permite al despacho de abogados llegar a conocer su propia realidad con mayor precisión, posibilitando mejorar sus procesos de supervisión y gestión de sus operaciones. Esto además de las ventajas y razones de implementar un SGC en los despachos de abogados en México, las cuales ya mencionados en el apartado 3.3.2. del presente capítulo¹⁹⁸. Podríamos añadir que la certificación ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes cada vez más exigentes; es uno de los recursos más eficaces para obtener una ventaja competitiva; y provee elementos para que un despacho pueda alcanzar y mantener mejores niveles de calidad en el servicio.

¿Quién es el organismo certificador de los despachos de abogados?

Actualmente existe una enorme cantidad de organismos de certificación. Es de suma importancia saber elegir cuál de ellos nos va a certificar, ya que estará acompañándonos durante las diferentes etapas del proceso de certificación. Si el despacho cuenta con clientes de otro país, sería recomendable analizar que organismo certificador es reconocido en ese país y por el cliente. Se debe analizar qué organismo de certificación es el más representativo en el sector de los despachos de abogados, qué despachos de abogados han certificado, y con quién está certificada la competencia.

Durante nuestra investigación pudimos encontrar que en México solo existe un despacho de abogados certificado bajo la Norma Internacional “ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, la cual fue otorgada por el organismo de certificación *Global Standards*. A la hora de buscar la certificación, es importante seleccionar un organismo de certificación que cuente con el bagaje

¹⁹⁸ Ver apartado 3.3.2., *supra*, p. 162.

cultural adecuado para el sector de los despachos de abogados. Debemos señalar que durante nuestra investigación no encontramos ningún organismo de certificación especializado en el sector específico de los despachos de abogados.

Sería altamente recomendable la creación de un organismo de certificación especializado en los despachos de abogados. Mientras tanto, lo único que procede es preguntar a los organismos de certificación existentes acerca del tipo de servicio que ofrecen (debemos recordar que existen certificaciones en distintos sistemas de gestión, por ejemplo, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, de la calidad, etcétera); asimismo, procede preguntarles la posibilidad de personalización y el nivel de flexibilidad para certificar un despacho de abogados.

Al hacer una consulta vía correo electrónico a “COMPECER organismo de certificación”, nos contestó enviándonos varios archivos en formato PDF, uno de ellos se titula: “¿Cómo elegir una casa certificadora? y no morir en el intento”, el cual señala lo siguiente:

Encontrará una amplia gama de proveedores que ofrecen sus servicios, desde pequeñas empresas centradas en el cliente hasta grandes organizaciones con muchos miembros del equipo. Algunos pueden ser locales, mientras que otros funcionarán en línea desde una ubicación remota. Es posible que prefiera un enfoque personal con soporte continuo y un compromiso con el servicio al cliente. Elija un socio comprometido a proporcionar una ruta rentable para la certificación. Los procesos de un organismo respetable agregarán valor en cada etapa, entregando la mejor relación costo-beneficio posible.¹⁹⁹

Dicho archivo también señala otros aspectos que se deben de considerar a la hora de elegir organismo de certificación, como son: el reconocimiento y prestigio del organismo de certificación, esto toda vez que en el futuro el nombre del

¹⁹⁹ <https://compecer.com/certificacion/iso-90012015-sistema-de-gestion-de-calidad> (consultado el 25 de abril de 2020).

despacho de abogados estará relacionado con el prestigio del organismo de certificación; la metodología de trabajo del organismo de certificación, es decir, se deben definir los tipos de auditoría, los requisitos legales que se deben cumplir, el cronograma o plan de actividades, la clasificación de sus hallazgos o no conformidades, etcétera, de tal manera que todo quede claro desde un principio; los plazos y términos para el cumplimiento de las actividades contratadas por el organismo de certificación, por ejemplo: la entrega del programa de auditoría, entrega de propuesta de fecha de certificación, acuerdo formal de los detalles para la certificación, planeación y ejecución de certificación inicial, entrega de certificado definitivo, planificación de auditorías de seguimiento y recertificación, etcétera.

A la hora de elegir un organismo de certificación también se debe de considerar la preparación de los auditores, esto es trascendental toda vez que como ya lo mencionamos, es preferible contar con auditores que conozcan el sector de los despachos de abogados, sus dificultades, su funcionamiento, para que estén en condiciones de añadir conocimiento a las auditorías, y otorgar la retroalimentación precisa para mejorar el sistema de gestión de la calidad del despacho de abogados. Reiteramos que durante nuestra investigación no localizamos ningún organismo de certificación que cuente con auditores especializados en el sector específico de los despachos de abogados, en otras palabras, que tengan el perfil de licenciados en derecho y que además cuenten con experiencia.

El organismo certificador debe estar debidamente Acreditado.

Además de lo anterior, el despacho de abogados debe verificar que el organismo de certificación se encuentre debidamente acreditado, lo cual significa que ha sido calificado como un organismo competente por una organización independiente con reconocimiento a nivel nacional y/o internacional. A nivel nacional, la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) es la encargada de acreditar a los organismos de certificación en México; y a nivel internacional existe la *National*

Accreditation Board (ANAB)²⁰⁰, la cual es subsidiaria del American National Standards Institute (ANSI). Verificando que el organismo de certificación está debidamente acreditado, se puede comprobar que sigue los protocolos indispensables para una correcta práctica de certificación, garantizando que proporcionará servicios de certificación apropiados e imparciales. En México los organismos de certificación son auditados cada año por la EMA para confirmar que pueden mantener su acreditación para seguir certificando empresas.

Costos de la certificación.

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
demuestra la **calidad** de tu empresa

Número de empleados	Inversión
1 - 10 empleados	\$37,000.00
11 - 25 empleados	\$45,000.00
26 - 45 empleados	\$57,000.00
46 - 65 empleados	\$70,000.00
66 - 85 empleados	\$83,000.00

Pregunta por nuestros precios de 86 empleados en adelante

*Precios válidos hasta el 31 de marzo

COMPECER

Con el objetivo de saber los costos actuales para obtener la certificación de un despacho de abogados en México, solicitamos cotizaciones a los siguientes organismos de certificación: “DSO Centro de inteligencia”, respondió que “el costo de la auditoría con fines de certificación para un despacho de abogados de entre uno a quince colaboradores es de \$37,000.00 (treinta y siete mil pesos 00/100 M.N.)

²⁰⁰ <https://anab.ansi.org/management-systems> (consultado el 25 de abril de 2020).

más IVA”; el organismo de certificación “*Global Quality Corp*”, respondió que “sino se tiene implementado ningún sistema, podemos ayudarlos a certificar su despacho en un mes por un monto de inversión de \$98,000.00 (noventa y ocho mil pesos 00/100 M.N.) más IVA”. Como podemos observar, el proceso de certificación dura de uno a tres meses y los costos varían dependiendo de la empresa certificadora. En promedio 37,000.00 (treinta y siete mil pesos 00/100 M.N.) más IVA cuando se cuenta con un sistema de gestión de calidad ya implementado.

Relación costo- beneficio de la certificación.

Finalmente, el análisis costo- beneficio está dado por Philip Crosby, uno de los gurús de la calidad, quien ha expresado que “la calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad —todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez.”²⁰¹ A primera vista pareciera que la implementación de un sistema de gestión de la calidad en un despacho de abogados, así como su posterior certificación, suena algo costoso, sin embargo, tarde o temprano, la alta dirección del despacho de abogados se dará cuenta que resulta más costoso brindar servicios jurídicos de baja calidad.

Debemos de recordar que lo que se certifica es que se cuenta con un sistema de gestión de la calidad. Luego entonces, el primer paso es generar una cultura de la calidad. Para ello podemos apoyarnos en la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, así como en lo señalado en presente capítulo. Los abogados somos los especialistas de las normas, sabemos la diferencia entre un “debe”, un “debería” y un “puede”. Sabemos de la aplicación y

²⁰¹ Crosby, Phillip B., *La calidad no cuesta, El arte de cerciorarse de la calidad*, trad. de Octavio Díaz García de León, México, Compañía Editorial Continental, S. A. de C.V., 1998, p. 10. <http://www.infoservi.com/index.php/estrategias/119-la-calidad-no-cuesta-philip-b-crosby> (consultado el 26 de diciembre 2020).

correlación de normas. Podemos aplicar los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en nuestros despachos de abogados, esto no nos costaría tanto trabajo. Posteriormente en lo que no podamos o entendamos podríamos solicitar la ayuda de un especialista de la calidad, que por lo regular son ingenieros.

Recibir ingenieros en nuestro despacho de abogados para que vengan a hablarnos de la aplicación de normas suena casi un insulto, pero debemos ser humildes, ellos conocen de la calidad, de mejora continua, de procesos, de la administración o gestión de las organizaciones, y ese aprendizaje no es un regalo. La implementación de un sistema de gestión de la calidad en un organización pequeña (de 1-10 personas) ronda entre los sesenta a noventa mil pesos.

Como buenos abogados, podríamos aprender rápido cómo aplicar la Norma Internacional ISO 9001:2015, es decir, cómo implementar sistemas de gestión de la calidad en los despachos de abogados, especializarnos en ello, para posteriormente crear una empresa consultora especializada en la implementación de sistemas de gestión de la calidad en los despachos de abogados, y finalmente, podríamos recibir la acreditación como organismo de certificación especializado en despachos de abogados. De esta manera podríamos economizar los precios. Hay un nicho aquí. ¿Qué cuesta más?

4.5. El SGC de “Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes”. Un caso de éxito.

Para comprobar nuestra hipótesis que consiste en que la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, puede ayudarnos a mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en dichos despachos, nos dimos a la tarea de hacer una investigación de campo; es decir, buscamos en todo México a los despachos de abogados que hayan implementado un sistema de gestión de la calidad y que se hayan certificado, encontrando un solo despacho de abogados

certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 siendo la firma legal “Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes”, con sede en Guadalajara y con oficinas en la Ciudad de México. Procedimos a llamar a las oficinas de la Ciudad de México, donde nos contestó amablemente la Licenciada Diana Favela, quien dijo ser abogada de la firma legal; gracias a ella pudimos concertar una cita para entrevistar al Lic. César Alejandro Rincón Mayorga, a quien preguntamos acerca de cómo fue el procedimiento de implementación de un sistema de gestión de la calidad en su despacho de abogados, así como su certificación, respondiendo lo siguiente:

R. En 1989 mi padre inicia el despacho en Guadalajara. Hace 10 años [aproximadamente en el año 2010] mi papá comienza con la idea de buscar certificaciones para darle un valor agregado al cliente. La cuestión aquí es dar seguimiento y cuidado a los asuntos encomendados por el cliente, ver a los servicios jurídicos como un producto, que también puede tener calidad. Se iniciaron las gestiones para buscar la certificación ISO 9001 por lo que respecta a procesos.

P. ¿Qué es lo que se certifica?

R. Se certifica que el despacho de abogados cuenta con procesos bien definidos y que los abogados siguen esos procesos.

P. ¿En qué consiste la implementación de un sistema de gestión de la calidad en un despacho de abogados, para su certificación?

R. Consiste en definir los procesos del despacho, es decir, tomar lo que ya se hace y escribirlo en un manual del sistema de gestión de la calidad.

P. ¿A qué procesos se refiere el SGC en un despacho de abogados?

R. Algunos ejemplos serían: el proceso para la recepción de asuntos nuevos; el proceso para consultar leyes; el proceso para ir a la revisión de los asuntos. Se describe la serie de pasos o etapas a seguir para cada proceso.

P. ¿Cuánto tiempo duró su proceso de implementación del SGC?

R. Todo esto fue un proceso de varios años, originalmente cada abogado hacía las cosas de diferente forma.

P. ¿Cuánto costó su proceso de implementación del SGC?

R. Aproximadamente 30,000.00 (treinta mil pesos 00/100 M.N.) mensuales, las reuniones con los ingenieros eran una vez al mes.

P. ¿Quién los apoyó en su proceso de implementación del SGC?

R. Se contrató a un despacho de ingenieros industriales quien nos apoyó durante todo el proceso de implementación del SGC.

P. ¿Qué es la auditoría de certificación?

R. Es un requisito para obtener la certificación. Los auditores acuden al despacho de abogados que desea obtener la certificación. Examinan que todos los abogados que laboran en el despacho conocen los procedimientos. Por ejemplo, preguntan cuál es el proceso para la recepción de asuntos nuevos; cuál es el proceso para consultar leyes; cuál es el proceso para ir a la revisión de los asuntos.

P. ¿La empresa que les apoyó en el proceso de implementación del SGC es la misma que los auditó para obtener la certificación?

R. No. La empresa que nos auditó y certificó fue Global Standards.

P. ¿La certificación que obtuvieron cubre a sus dos oficinas?

R. La certificación es por oficina. Sin embargo, siempre es más fácil la certificación de la segunda oficina porque ya se cuenta con la estructura del sistema de gestión de la calidad de la primera oficina o sede.

Además de la entrevista anterior, en la aplicación de *YouTube*²⁰² podemos encontrar otra entrevista efectuada por *Global Standars* al Lic. Virgilio Rincón Salas, socio fundador y director general de la firma legal “Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes”. Algunas preguntas de dicha entrevista nos parecen importantes por lo que nos permitimos transcribirlas a continuación:

¿Cómo ha impactado en su empresa el contar con un sistema de gestión de la calidad?

R. Ha impactado de manera muy positiva. Hoy tenemos un control de calidad interno que nos permite garantizarle a todos los usuarios de nuestros servicios que todos los procesos que llevamos de manera interna, en esta oficina, están siendo vigilados y monitoreados bajo reglas muy estrictas de control de calidad, [...]. Hoy en día todo lleva un proceso, etapas que se deben de cumplir y se deben de verificar. Esto necesariamente trae como resultado el que los casos sean más estudiados, que la calidad del servicio sea mayor no solamente por la atención que le damos al cliente, sino por el nivel de [cuidado] que imprimimos en cada uno de los asuntos. Hoy damos servicios de mejor calidad, nuestros usuarios tienen la certeza de que todos nuestros [procesos] están siendo auditados, vigilados, supervisados, y que no queda a la voluntad de un ser humano el decidir como hacer las cosas, sino que, siguiendo [los procesos], están opinando varios seres humanos sobre su caso y es un producto mejor.

¿Cuáles fueron los resultados alcanzados con su certificación?

R. Los resultados que hemos obtenido van y alcanzan nuestra expectativa y un poco más. El filósofo y gran humanista argentino Mario Bunge, en su libro “La filosofía de la ciencia”, dice que cuando llegas al final de una investigación

²⁰² https://youtu.be/efzri_40w68 (consultado el 24 de abril de 2020).

y alcanzas el conocimiento, estás en cero otra vez, vuelves a comenzar; nosotros lo obtuvimos [el conocimiento, la certificación] y dijimos ahora lo que sigue es mejorar todavía [los procesos], ver cuáles son [los pasos o etapas] que podemos acortar para que mejore todavía más nuestra condición de prestadores de servicios; yo contestaría que ha sido una expectativa muy alta la que hemos alcanzado, lo hemos visto, trabajamos de manera muy disciplinada ya, eso nos da mucha tranquilidad, nuestros clientes que vienen aquí y toman nuestros servicios, ellos se dan cuenta que somos una firma legal disciplinada, con un sentido muy claro de a donde debemos de llevar nuestro caso, cuál es la política que nuestro cliente quiere que sigamos, y trabajamos verdaderamente muy en armonía, y sabedores de que cada quien debe hacer lo que tiene que hacer, en su momento; entonces, ha sido una gran expectativa que hemos alcanzado.

¿Qué recomendación daría a las organizaciones que deseen certificar su sistema de gestión de la calidad?

R. Que lo hagan. Que lo hagan, que en primer lugar no teman al ser revisados. El gran problema que tenemos los seres humanos es el escuchar una sugerencia o el darnos cuenta de que estamos realizando algo no adecuadamente. Cuando abres tu mente y decides escuchar, y decides aceptar las observaciones que te hacen, vas a avanzar. Entonces, yo les sugiero a todos aquellos que quieren tener mejores condiciones de productividad, que quieren tener mejores servicios, que se quieren distinguir respecto de su competencia, que se certifiquen. Es una gran, gran experiencia, es un enorme proceso de aprendizaje, y de veras creo que, en esta medida, en la medida en que ofrezcamos mejores servicios de calidad, mejores productos con una mayor calidad, estamos contribuyendo a que el país esté mejor, a que la sociedad esté mejor, a ser un país de calidad, y que pueda competir con las grandes naciones.

“Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes” fue la primera firma legal en toda América Latina en recibir la certificación de su sistema de gestión de la calidad en el año 2014, bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 (carta edición de la Norma Internacional ISO 9001), que en ese entonces estaba vigente. Sin embargo, en el año 2015 fue publicada la Norma Internacional ISO 9001:2015 (quinta edición de la Norma Internacional ISO 9001). En el prólogo de esta última Norma Internacional dice: “Esta quinta edición anula y sustituye a la cuarta edición [...]”. Se ofrecieron 3 años de plazo, desde la publicación de la nueva edición de la Norma Internacional, para que las empresas que ya contaran con la certificación bajo la edición anterior de la Norma Internacional alinearan su SGC y recibieran nuevas certificaciones. La firma legal “Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes” disponía hasta septiembre del año 2018 para actualizar su certificación bajo la versión más reciente de la Norma Internacional, es decir, ISO 9001:2015.

Cambios en la versión más reciente de la Norma Internacional ISO 9001.

En los apartados anteriores analizamos el contenido de la Norma Internacional ISO 9001:2015, es decir, la versión más reciente o actualizada de dicha Norma Internacional. Veamos a continuación qué cambios hubo respecto de su versión anterior. La actualización de la Norma Internacional ISO 9001, surgió en respuesta a los grandes cambios producidos por los avances tecnológicos, cambios en los modelos de negocios, así como el comercio internacional, prometiendo ser el SGC más sólido, de fácil implementación y sobresaliente. La Norma Internacional ISO 9001 en su versión 2015 reconoce la importancia cada vez mayor del sector de servicios (la versión anterior de la Norma Internacional ISO 9001 veía a los servicios jurídicos como un producto), también reconoce las necesidades de todas las partes interesadas y el aumento de las expectativas del cliente. En resumen, se ajusta a un entorno empresarial global, dinámico, complejo e interconectado.²⁰³

²⁰³ <https://www.globalstd.com/blog/la-norma-iso-9001-se-actualizo/> (consultado el 24 de abril de 2020).

La Norma Internacional ISO 9001 en su versión 2015 es más fácil de usar, especialmente en combinación con otras Normas Internacionales de sistemas de gestión. ISO 9001:2015 adopta una estructura de alto nivel (*High Level Structure HLS*), establecida en el Anexo SL. Dicha estructura consiste en los diez capítulos descritos anteriormente, los cuales son los siguientes:

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Esta es la estructura de alto nivel que adoptada la Norma Internacional ISO 9001:2015, y es la misma estructura que adoptan otras Normas Internacionales de sistemas de gestión, tales como la Norma Internacional “ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos”; la Norma Internacional “ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos”; así como la Norma Internacional ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de cumplimiento – Requisitos con orientación para su uso; entre otras. Es decir, la Norma Internacional ISO 9001:2015 se alinea con otros sistemas de gestión, de tal manera que ahora pueden existir los sistemas integrados de gestión (SIG). Esto ayuda a las organizaciones a reducir el tiempo de gestión y esfuerzo para cumplir con los requisitos de varias Normas Internacionales en un solo sistema de gestión.

La Norma Internacional ISO 9001 en su versión 2015 es menos prescriptiva, en lugar de prescribir una “receta” para la forma de diseñar el sistema de gestión de la calidad, cada organización debe analizar su propio contexto y sus propias circunstancias particulares. La versión anterior de la Norma Internacional ISO 9001 prescribía que todos los procesos debían estar documentados y debía existir un “manual del sistema de gestión de la calidad”; ahora las organizaciones tienen una mayor flexibilidad en la cantidad y la naturaleza de la documentación que se requiera.

La Norma Internacional ISO 9001 en su versión 2015 ha simplificado el lenguaje. En la versión anterior se usaba el concepto de “acción preventiva”, en la nueva versión se cambió por el concepto de “pensamiento basado en riesgos”, el cual pretende evitar productos o servicios insatisfactorios; el concepto de “compras” se sustituyó por “suministros y servicios externos”; los conceptos de “documento” y “registro” son reemplazados por “información documentada”; se excluye como parte de la competencia del personal el concepto de “habilidades”, quedando únicamente los conceptos de “educación, formación y experiencia”. En conclusión, la Norma Internacional ISO 9001 en su versión 2015, cuenta con una mejor redacción, siendo más general y entendible a las empresas de servicios, lo cual incluye a los despachos de abogados.

4.6. Conclusión.

A lo largo del presente capítulo analizamos el concepto de certificación desde otra perspectiva, como lo ven las materias de administración e ingeniería. Estas materias se ocupan de la administración o gestión de cualquier proceso dentro de las organizaciones, con el objetivo de tener una organización económicamente rentable y que cumpla con sus fines sociales. Para lograrlo implementan sistemas de gestión de la calidad (en adelante SGC) dentro de las organizaciones, el cual es certificable. Debido a que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares

en los despachos de abogados en México; y considerando que los despachos de abogados pueden ser vistos como organizaciones, identificamos una relación de nuestro objetivo con la certificación llevada a cabo por las materias de Administración e Ingeniería, por lo que procedimos a investigar qué es un SGC y en qué consiste su certificación.

Analizamos a varios autores para llegar a comprender qué es un SGC y en qué consiste la certificación para las materias de Administración e Ingeniería. Para estas materias lo que se certifica es que la organización (el despacho de abogados en nuestro caso) cuenta con un SGC, por lo que procedimos a investigar que es un SGC. Varios autores coinciden en que el SGC es un sistema formal, con características generales, que indica las actividades a través de las cuales las organizaciones (los despachos de abogados) definen sus objetivos y determinan los procesos y recursos necesarios para lograr los resultados deseados, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de las partes interesadas, es decir, de los clientes, tanto externos como internos. Asimismo, proporciona las herramientas para identificar las oportunidades de mejora y así tomar las acciones preventivas y correctivas para entregar un servicio de calidad.

Vimos algunas ventajas de implementar un SGC en los despachos de abogados, entre las que se encuentran la mejora en varios aspectos, por ejemplo: mejora de la optimización de los recursos del despacho, lo que aumenta la rentabilidad de los servicios jurídicos; mejora de la comunicación en todos los niveles del despacho, lo que aumenta la satisfacción de los abogados y del personal de apoyo; mejora de manera continua de los procesos legales y de apoyo, lo que aumenta la eficiencia y productividad del despacho; la mejora de todo lo anterior aumenta la satisfacción del cliente de los servicios jurídicos, quien regresará por más servicios o dará buenas referencias del despacho de abogados. Se puede decir que, implementando SGC en los despachos de abogados en México, mejorará el

indicador "sobre la respetabilidad de la profesión de abogado en México", ²⁰⁴ el cual en el año de 2017 obtuvo un promedio de 6.3. En otras palabras, servirá para cumplir el objetivo de nuestra investigación que es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

Debido a que señalamos que el SGC es un sistema formal, que posee ciertas características generales, que indican un conjunto de actividades que sirven para identificar los objetivos de una organización y con esto determinar los procesos y recursos necesarios para alcanzar los resultados planificados respecto a la calidad, procedimos a investigar por qué se dice que es un sistema formal y de dónde surge dicho sistema. Encontrando que el SGC es un sistema formal porque está contemplado en una Norma Internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización, también conocida como ISO. Por lo que procedimos a investigar qué es la ISO; cuáles son sus antecedentes; qué es de ISO en la actualidad; encontrando que ISO cuenta con un comité técnico que se ocupa de la gestión y aseguramiento de la calidad, el cual a través de sus subcomités ha desarrollado las Normas Internacionales: ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario; e ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos; entre otras. Este grupo de Normas Internacionales son conocidas como la familia ISO 9000, son las más reconocidas internacionalmente y contienen ese sistema formal del que estamos hablando.

Entramos al análisis de las Normas Internacionales ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario; e ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos. La primera de ellas establece los principios de la gestión de la calidad, asimismo, establecen un modelo de SGC que reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades son iguales –así podemos encontrar despachos de abogados de distintos tamaños y que se dedican a distintas materias–

²⁰⁴ Ver apartado 1.5.3. *Supra*.

por lo que es flexible y adaptable al contexto de cada organización. Cada despacho de abogados es único y por lo tanto su SGC también lo será. Por su parte, la segunda Norma Internacional establece con precisión cuáles son los requisitos que debe cumplir cualquier empresa u organización, sin importar el sector, tamaño o tipo, que desee implementar un SGC, asegurando con ello que sus productos y servicios satisfacen las necesidades de los clientes. En otras palabras, puede ser implementada en los despachos de abogados en México, garantizando con ello la calidad de los servicios jurídicos.

La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos” consta de 10 capítulos. Procedimos a analizar cada uno de ellos y fuimos aterrizando los requisitos señalados a los despachos de abogados. Dichos requisitos son los siguientes: el despacho de abogados debe partir de la comprensión de la organización y de su contexto para llevar a cabo la implementación del SGC; debe definir todos los procesos que sean necesarios para el SGC y su aplicación; la alta dirección del despacho de abogados debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC; debe planificar el SGC, empleando un pensamiento basado en riesgos; debe contar con el apoyo o soporte para la implementación de un SGC, como son: recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación, e información documentada; los recursos son las personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, así como los conocimientos de la organización;

Además, el despacho de abogados debe asegurarse de que sus integrantes sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; asimismo, debe asegurarse de que sus integrantes tomen conciencia de la política de calidad; debe determinar sus procesos de comunicación; debe conservar cierta información documentada; debe planear el desarrollo de la operación (plan de operación), controlar la prestación del servicio (realización de la operación), así como llevar a cabo actividades de entrega y posteriores a la entrega de los servicios jurídicos; debe realizar el seguimiento, medición, análisis y

evaluación del desempeño del SGC (esto podría ser a través de encuestas de satisfacción del cliente); debe llevar a cabo auditorias internas a intervalos planificados para obtener información acerca del SGC; la alta dirección del despacho de abogados debe realizar la revisión del SGC también a intervalos planificados; y finalmente, determinar y seleccionar las oportunidades de mejora.

Después de implementar un SGC en un despacho de abogados, este puede obtener una certificación que avala ese hecho. Los beneficios de contar con un SGC certificado son los siguientes: por un lado, permite al despacho de abogados demostrar su compromiso con las Normas Internacionales y; por otro lado, permite al despacho de abogados llegar a conocer su propia realidad con mayor precisión, posibilitando mejorar sus procesos de supervisión y gestión de sus operaciones. La certificación ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes cada vez más exigentes; es uno de los recursos más eficaces para obtener una ventaja competitiva; y provee elementos para que un despacho pueda alcanzar y mantener mejores niveles de calidad en el servicio.

La firma legal “Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes” es un caso de éxito, fue la primera firma legal en toda América Latina en recibir la certificación de su SGC bajo la Norma Internacional ISO 9001. De la entrevista al Lic. Virgilio Rincón Salas, socio fundador y director general de dicha firma legal, comprobamos que contar con un SGC certificado impacta de manera muy positiva, pues permite garantizar a todos los usuarios de los servicios jurídicos que el despacho cuenta con reglas muy estrictas de control de calidad, que el despacho trabaja de manera disciplinada, con un sentido muy claro de a donde debe llegar el asunto, con base en los requisitos del cliente; se trabaja en armonía, cada quien sabe lo que debe de hacer, brinda mejores condiciones de productividad, permite distinguirse respecto de la competencia, todo lo cual trae como resultado que la calidad del servicio sea mayor. En otras palabras, contar con un SGC certificado, definitivamente ayuda a mejor calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

CONCLUSIONES.

Una vez que definimos que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, nos dimos a la tarea de investigar la estadística de la abogacía en México. Esto con el fin de llegar a conocer el dato duro, que nos sirviera de base para sustentar la pertinencia nuestra investigación.

Encontramos el “Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados”, el cual señala que en México falta un mecanismo de supervisión independiente que pueda velar por la calidad en el ejercicio de la profesión de abogado. Además señala que parece no existir un aparato estructural para el ejercicio de la abogacía, es decir, un aparato que vele por la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos, el cual se vincula a aspectos como la aplicación de estándares estrictos en el ejercicio profesional. La Relatora Especial recomienda, al Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, la adopción de una reglamentación de la profesión jurídica que garantice una representación profesional calificada. Sugiriendo, como medidas para mejorar la situación, además de una educación de calidad, el registro, la certificación y la colegiación obligatorias.

Considerando la contestación a nuestra Solicitud de Acceso a la Información Pública por parte de la DGP, dependiente de la SEP, concluimos que no existe suficiente vigilancia del ejercicio profesional, tanto por parte de los Colegios de abogados, como por parte de la Comisión Técnica correspondiente de la DGP. La vigilancia del ejercicio profesional llevada a cabo por la DGP no incluye temas de calidad. Asimismo, con base en la contestación a nuestra Solicitud de Acceso a la Información Pública por parte del INEGI, en la información proporcionada en el boletín “Estadísticas a propósito del día del abogado (12 de julio)”, así como en la

página oficial de internet del INEGI, no localizamos medidores o indicadores de la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Únicamente localizamos un indicador sobre la respetabilidad de la profesión de abogado, con una calificación promedio de 6.3, la cual del año 2013 al 2017 fue en descenso, por lo que podemos afirmar que es necesario mejorar la calidad de los servicios que se prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México. Por lo que, en concordancia con el Informe de la Relatora Especial de las Naciones Unidas, nuestra propuesta de solución al problema de mejorar la calidad de los servicios jurídicos es a través de la colegiación, el registro y la certificación.

Considerando que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos en los despachos de abogados en México, nos dimos a la tarea investigar qué es calidad. Vimos como dicho concepto ha evolucionado a través del tiempo. Analizamos como se relaciona el concepto de calidad con los servicios jurídicos. Observamos que en la mayoría de las definiciones del concepto de calidad, la mayor relevancia la tiene el cliente, quien en última instancia da vigencia al concepto de calidad, pues es quien la califica al recibir los productos o servicios jurídicos. Concluimos que para que se considere que se están prestando servicios jurídicos de calidad, estos deben de cumplir con los requerimientos de los clientes, que por lo general se traduce en ganar su asunto, sin embargo, es más acertado decir que lo que requieren los clientes es que el abogado ponga toda su experiencia, profesionalismo y dedicación al asunto encomendado.

Analizamos el marco jurídico de la calidad, desde la Constitución Federal, hasta las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública, donde pudimos observar que la Federación se ha ocupado en garantizar una defensoría pública de calidad; también analizamos la Ley Federal de Protección al Consumidor, donde encontramos que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene la facultad de comprobación de la calidad de los servicios

[jurídicos], esto tiene sustento en la tesis aislada de efecto orientador, con número de registro 177200, emitida por la segunda Sala de la SCJN. Asimismo, analizamos la nueva Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 2020, que abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Del análisis de dicha Ley concluimos que lo que tenemos que hacer para lograr nuestro objetivo de mejorar la calidad de los servicios jurídicos que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México es, en primer lugar, aplicar la Normas Internacionales ya existentes referentes a la mejora de la calidad de los productos y/o servicios; y en segundo lugar, ya podríamos hablar de crear Normas Oficiales Mexicanas o Estándares específicos para mejorar aún más la calidad de los servicios jurídicos, los cuales deberán ser armónicos con las Normas Internacionales para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio, así como para no restringir el intercambio comercial ni la competencia interna.

Considerando que una de nuestras propuestas de solución al problema de mejorar la calidad de los servicios jurídicos es a través de la certificación, nos dimos a la tarea de analizar dicho concepto. Analizamos la certificación de otras profesiones en México. La certificación de los contadores públicos en México; el origen de la certificación de los contadores públicos en México; el procedimiento de la certificación de los contadores públicos en México; y concluimos que la certificación de los contadores públicos no limita el ejercicio profesional ni trasgrede el derecho a la libertad de trabajo. Asimismo, analizamos la certificación de los médicos especialistas en México; el procedimiento de la certificación de los médicos especialistas en México; y concluimos que la certificación de los médicos especialistas no limita el ejercicio profesional ni trasngrede el derecho a la libertad de trabajo. También analizamos las iniciativas que ha habido respecto a la colegiación y certificación obligatoria de los abogados. Así como la certificación de competencias laborales llevada a cabo por el CONOCER. Tomando en consideración todo lo anterior, estuvimos en condiciones de presentar nuestra propia propuesta, quedando de la manera siguiente:

COLEGIACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS ABOGADOS ESPECIALISTAS:

- Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en juicio oral y proceso penal acusatorio.
- Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.
- Certificación obligatoria para las y los defensores y asesores jurídicos que deseen intervenir en materia fiscal.
- Certificación voluntaria para las y los abogados en otras materias.

Para conocer las reformas que proponemos para aterrizar o materializar nuestras ideas, remitimos a nuestro lector al apartado 3.4 del presente trabajo de investigación. Proponemos reformas al Código Nacional de Procedimientos Penales, así como a la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

En ese mismo apartado encontrará que proponemos que los Colegios de Abogados (que obtengan el Reconocimiento de Idoneidad como Organismos de Certificación por parte de la SEP) deben ser los organismos encargados de llevar a cabo la certificación y recertificación de los abogados. Asimismo, encontrará nuestra propuesta del procedimiento para obtener el Reconocimiento de Idoneidad como Organismo Certificador de los abogados. También encontrará nuestra propuesta del procedimiento para la certificación profesional de los abogados. Finalmente concluimos que la certificación de los abogados definitivamente puede servir para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México.

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN.

Teniendo en mente que el objetivo de nuestra investigación es mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, pensamos que quizá podríamos aterrizar nuestra investigación en la propuesta de una Ley que promoviera la calidad de los servicios jurídicos.

Es el caso que el 01 de julio de 2020 fue publicada en el D.O.F la Ley de Infraestructura de la Calidad (en adelante la LIC) la cual aboga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. La LIC señala que sus disposiciones son de observancia general y obligatoria en todo el territorio nacional, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que los Estados Unidos Mexicanos sean parte. Luego entonces, la LIC está subordinada a los tratados internacionales, entre los que se encuentra el reciente Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC). La LIC surgió en respuesta a los nuevos retos del comercio internacional en el que México se ha involucrado, en otras palabras, estamos hablando de la globalización.

La LIC señala que el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad se sustenta en varios principios generales, entre los que se encuentra el principio de Calidad, el cual consiste en coadyuvar en la mejora continua en la producción de bienes y prestación de servicios. En la presente investigación señalamos que la mejora continua hace de la calidad un expediente abierto, en constante proceso de renovación y crecimiento, cuyo objetivo es superarse a sí misma. Con el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad se puede lograr la mejora continua en la prestación de los servicios jurídicos, aumentando la competitividad de la economía del país y su capacidad de participar en el comercio internacional.

Otro principio en los que se sustenta el Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad es el de Coherencia el cual señala que las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares serán armónicos con las Normas Internacionales para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio, así como para no restringir el intercambio comercial ni la competencia interna. Ahora quizá nuestra propuesta para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México podría aterrizar en una Norma Oficial Mexicana o en algún Estándar, sin embargo, de acuerdo con el principio de Coherencia estos deberán ser armónicos con las Normas Internacionales. Por lo que nos dimos a la tarea de investigar cuáles son esas Normas Internacionales.

Encontramos las Normas Internacionales emitidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estas Normas Internacionales no son vinculantes, es decir, no se promulgan y publican para que se observen y cumplan de manera obligatoria, o al menos no en un principio, dejando en manos de los organismos nacionales de normalización la opción de establecer leyes en consonancia con las mismas, y de las empresas u organizaciones la libre decisión de adoptarlas. A pesar de lo anterior, existen varias razones para adoptarlas, una de ellas es que, al ser desarrolladas a través del consenso mundial, ayudan a derribar los obstáculos o barreras al comercio internacional.

El prólogo a todas las Normas Internacionales ISO incluye un enlace o vínculo a un texto que señala que la Organización Mundial del Comercio (OMC), emitió el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (Acuerdo). Dicho Acuerdo obliga a los miembros de la OMC a garantizar que las normas voluntarias no creen obstáculos innecesarios al comercio. El Acuerdo también señala que con el fin de mejorar la calidad de las Normas Internacionales y asegurar la aplicación efectiva del Acuerdo, el Comité sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la OMC ha desarrollado 6 principios que aclaran y refuerzan el concepto de Normas Internacionales en el marco del Acuerdo y contribuyen al avance de sus objetivos.

Estos principios se refieren a: transparencia, franqueza, imparcialidad y consenso, relevancia y efectividad, coherencia, dimensión de desarrollo. Todas las Normas Internacionales ISO se rigen por estos 6 principios. El Consejo de la ISO ha observado que las Normas Internacionales ISO cumplen con los principios de la OMC y ha publicado y promovido los principios a todos los miembros de ISO. México es miembro tanto de ISO como de la OMC.

Nuestro país ha creado la Ley de Infraestructura de la Calidad en consonancia con las Normas Internacionales, tanto de la Organización Mundial del Comercio (OMC), así como de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Por lo tanto, ahora las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares deben ser por ley armónicas con las Normas Internacionales, para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio. Por lo que antes de proponer la creación de una Norma Oficial Mexicana o Estándar para mejorar la calidad de los servicios jurídicos es necesario conocer primeramente el contenido de las Normas Internacionales que tengan que ver con la calidad.

Así encontramos la Normas Internacionales “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Fundamentos y vocabulario”; e “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad– Requisitos”. Analizamos cada una de estas normas en el desarrollo de la presente investigación. Como podemos observar, estas Normas Internacionales se refieren a los Sistemas de gestión de la calidad (SGC).

En el transcurso de nuestra investigación encontramos que los SGC son un tema desarrollado por las materias de Administración e Ingeniería. Dichas materias se ocupan de la administración o gestión de cualquier proceso dentro de las organizaciones, con el objetivo de tener una organización económicamente rentable y que cumpla con sus fines sociales. Para lograrlo implementan SGC dentro de las organizaciones, los cuales son certificables.

Considerando que los despachos de abogados pueden ser vistos como organizaciones, identificamos que existe una relación directa entre nuestro objetivo de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México, y la implementación de SGC en las organizaciones, llevada a cabo por las materias de Administración e Ingeniería. No podemos excluir el objetivo de nuestra investigación de su contexto, que es la certificación de los SGC dentro de las organizaciones, impulsado por la globalización.

Cabe señalar que una de las características del presente trabajo de investigación es que se vale del pensamiento complejo del cual habla el filósofo francés Edgar Morín, es decir, de un pensamiento multidimensional, no parcelado, no aislado, no simplista, el cual se refiere a la capacidad de interconectar distintas dimensiones de lo real. Nos apoyamos en las nociones que tenemos de otras materias como las de Administración e Ingeniería. Dichas materias a pesar de parecer antagonistas vienen a ser complementarias a nuestro tema de investigación.

Para las materias de Administración e Ingeniería lo que se certifica es el SGC de las organizaciones, que en nuestro caso son los despachos de abogados. En algunos países, como en Estados Unidos y Canadá, se utiliza la palabra registro en vez de certificación. Sin embargo, la palabra certificación es el concepto más utilizado por la mayoría de los países. Recordemos que nuestra propuesta de solución al problema de mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados en México es a través de la colegiación (ya concluida), el registro y la certificación.

De acuerdo con los autores citados en el transcurso de nuestra investigación, el SGC es un sistema formal, con características generales, que indica las actividades a través de las cuales las organizaciones (los despachos de abogados) definen sus objetivos y determinan los procesos y recursos necesarios para lograr

los resultados deseados, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de las partes interesadas, es decir, de los clientes, tanto externos como internos. Asimismo, proporciona las herramientas para identificar las oportunidades de mejora y así tomar las acciones preventivas y correctivas para entregar un servicio de calidad. Se dice que el SGC es un sistema formal porque está contemplado en una Norma Internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Es decir, en la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad– Requisitos”. Lo que nos regresa al hilo de nuestra conclusión.

La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad– Requisitos”, como su nombre lo indica, establece con precisión cuáles son los requisitos que debe cumplir cualquier empresa u organización, sin importar el sector, tamaño o tipo, que desee implementar un SGC, asegurando con ello que sus productos y/o servicios satisfacen las necesidades de los clientes. En otras palabras, puede ser implementada en los despachos de abogados en México, garantizando con ello la calidad de los servicios jurídicos.

La Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos” consta de 10 capítulos. Procedimos a analizar cada uno de ellos y fuimos aterrizando los requisitos ahí señalados en los despachos de abogados. Dicho análisis se tiene aquí por reproducido literalmente en obvio de repeticiones como si a la letra se insertara. Sin embargo, queremos hacer énfasis en algunos aspectos, como son los siguientes:

Queremos resaltar que la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos”, en su capítulo 7, punto 2, se refiere a la Competencia. De dicho punto se desprende como requisito que el despacho debe determinar la competencia necesaria de los abogados que realizan una actividad que podría afectar el desempeño y eficacia del SGC; asimismo, debe asegurarse de que estos abogados sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; cuando sea aplicable, el despacho debe tomar acciones

para que los abogados adquieran esa competencia necesaria; así como conservar los documentos apropiados como evidencia de la competencia. La Norma Internacional en comento no obliga al despacho de abogados a tomar tal o cual acción, es el mismo despacho quien debe determinar las acciones para que los abogados adquieran la competencia necesaria. Las acciones aplicables podrían incluir, por ejemplo, la capacitación, la actualización, y la certificación de los abogados.

Si bien es cierto la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos” no prescribe la certificación de los abogados, si contempla que el despacho debe asegurarse que los abogados sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas; y cuando sea aplicable, por ejemplo, en los caso de los abogados que intervengan en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, el despacho debe tomar acciones para que los abogados adquieran esa competencia necesaria, lo cual puede incluir la certificación. Por lo tanto, podemos concluir diciendo que la solución que brinda la Norma Internacional “ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad– Requisitos” para mejorar la calidad de los servicios que prestan las y los defensores y asesores jurídicos particulares en los despachos de abogados, es una solución más completa, integral, todo incluido.

Despues de implementar un SGC en un despacho de abogados, este puede obtener una certificación que avala ese hecho. Los beneficios de contar con un SGC certificado son los siguientes: por un lado, permite al despacho de abogados llegar a conocer su propia realidad con mayor precisión, posibilitando mejorar sus procesos de supervisión y gestión de sus operaciones; por un lado, permite al despacho de abogados demostrar su compromiso con las Normas Internacionales. La certificación ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes cada vez más exigentes; es uno de los recursos más eficaces para obtener una ventaja competitiva; y provee elementos para que un despacho pueda alcanzar y mantener mejores niveles de calidad en el servicio.

Proponemos la creación de un organismo de certificación especializado en el sector específico de los despachos de abogados.

Durante nuestra investigación no encontramos ningún organismo de certificación especializado en el sector específico de los despachos de abogados.²⁰⁵ Sería altamente recomendable la creación de uno, integrado por auditores que tengan el perfil de licenciados en derecho y que además cuenten con experiencia en litigio y/o administración de despachos. Es preferible contar con auditores que conozcan el sector de los despachos de abogados, sus dificultades, su funcionamiento, para que estén en condiciones de añadir conocimiento a las auditorías, y otorgar la retroalimentación precisa para mejorar el sistema de gestión de la calidad del despacho de abogados.

Proponemos la creación de un organismo de certificación especializado en el sector específico de los despachos de abogados. Para ello se debe acudir a la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA). Como ya lo señalamos, a nivel nacional, la EMA es la encargada de acreditar a los organismos de certificación en México. Para ello se debe cumplir con las reglamentaciones de cualquier empresa en México, además se debe contar con la certificación en la Norma Internacional “ISO 17021:2015 Evaluación de la conformidad– Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión”, misma que es realizada por la EMA. Una vez obtenida la Acreditación como organismo de certificación, cada año la EMA lleva a cabo auditorías a los organismos de certificación para revisar que se está trabajando conforme a lo estipulado en la Norma Internacional ISO.

²⁰⁵ Si usted gusta ver la lista de organismos de certificación avalados por EMA vaya aquí: <http://consultaema.mx:75/NuevoOC/Principal.aspx>.

Podemos concluir diciendo que, es sumamente importante conocer las Normas Internacionales, aún cuando sean emitidas por organismos no gubernamentales, como la Organización Internacional de Normalización (ISO). Aunque en un principio dichas Normas Internacionales parecieran no ser vinculantes, posteriormente, debido al Acuerdo sobre los Obstáculos Técnicos al Comercio emitido por la Organización Mundial del Comercio (OMC), o a los tratados internacionales en los cuales México sea parte, como el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC), dichas Normas Internacionales cobran trascendencia jurídica en nuestro país. Tan es así que recientemente fue publicada la Ley de Infraestructura de la Calidad, en consonancia con las Normas Internacionales, tanto de la OMC, así como de la ISO. Ahora las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares deberán ser, por ley, armónicas con las Normas Internacionales, para no generar barreras técnicas innecesarias al comercio.

Proponemos como sujetos facultados para estandarizar a los colegios de abogados.

La Ley de Infraestructura de la Calidad, como su nombre lo indica, viene a establecer toda una infraestructura de la calidad para nuestro país. Dicha Ley incorpora el concepto de sujeto facultado para estandarizar, que como ya vimos, es la persona moral constituida legalmente que tiene un interés en la elaboración, modificación y cancelación de estándares. Es decir, cualquier persona moral constituida legalmente puede solicitar ser autorizado como sujeto facultado para estandarizar.

Proponemos que los sujetos facultados para estandarizar en nuestra materia sean los colegios de abogados. Que ellos sean quienes emitan los estándares necesarios para mejorar aún más la calidad de los servicios jurídicos, por ejemplo, el estándar para la certificación de los abogados especialistas.

Debemos recordar que actualmente ya existen Estándares de Competencia Laboral emitidos por el CONOCER, los cuales se refieren únicamente a los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos empíricamente, y no podrán referirse a funciones cuya realización requiera por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por ejemplo, ya existen el Estándar de Competencia Laboral EC1106 Promoción de los principios y derechos del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes. Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló: Sistema Penal y Derechos Humanos, cuyo presidente es el Mtro. Rafael Ruiz Mena, en ese entonces Encargado del Despacho de la Dirección General del Instituto Nacional de Ciencias Penales (INACIPE). La pregunta que dejamos en el aire es: ¿qué han hecho los colegios de abogados?

Es hora de que los colegios de abogados se pongan en acción. Es hora de que los colegios de abogados cumplan su función. Es hora de que los colegios de abogados ejerzan su liderazgo. Es hora de que se registren como personas facultadas para estandarizar. Es hora de que creen estándares para mejorar la calidad de los servicios jurídicos en México. Para lo cual primero deberán conocer y aplicar el contenido de las Normas Internacionales que tienen que ver con la calidad.

Hasta antes del 01 de julio del 2020, fecha en que fue publicada la Ley de Infraestructura de la Calidad, nuestro trabajo pudo haber aterrizado en dicha Ley. Por ahora no es necesario crear más leyes. Lo que se requiere es actualizarnos, capacitarnos, y motivarnos para ejercer el liderazgo en la aplicación de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

Fuentes consultadas.

Bibliografía.

- Alejo González, Rafael, *Influencia del vocabulario económico inglés sobre textos de economía españoles posteriores a la II guerra mundial*, Madrid, Departamento de filología inglesa, Univesidad Complutense de Madrid, 1993.
- Arellano Rios, Alberto, *Despachos, bufetes y firmas de abogados en Jalisco*, 2013.
- Bunge, Mario, *Diccionario de filosofía*, México, Siglo XXI, 1999.
- Carrasco Daza, Constancio y García Ortiz, Yairsinio D, *Certificación de abogados: condición para el ejercicio de la adecuada defensa penal*, México, Consejo de la Judicatura Federal, Instituto de la Judicatura Federal, 2005.
- Castrillón y Luna, Victor Manuel, *Tratado de derecho mercantil*, 3a. ed., México, Editorial Porrúa, 2017.
- Cibrián Barredo, Inés, *Marketing digital : mide, analiza y mejora*, Madrid, ESIC Editorial, 2018.
- Deming, William Edwards, *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*, España, Díaz de Santos, 2017.
- Crosby, Philip B., *Calidad sin lágrimas*, México, Cecsa, 2017.
- Crosby, Phillip B., *La calidad no cuesta, El arte de cerciorarse de la calidad*, trad. de Octavio Díaz García de León, México, Compañía Editorial Continental, S. A. de C.V., 1998.
- Dehesa Davila, Gerardo, *Etimología jurídica*, 5a. ed., México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, Poder Judicial de la Federación, 2008.
- Delgado Cantú, Humberto, *Desarrollo de una Cultura de Calidad*, 4a. ed., México, Mc Graw Hill, 2011.
- De pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael, *Diccionario de derecho*, Ed. Porrúa, 37a. ed., México, 2015.

- Escobar Mejía, J. Guillermo, “El derecho de defensa: responsabilidad constitucional del apoderado”, *Crítica de la razón jurídica*, Medellín (Colombia), vol. 1, núm. 4, abril de 1986.
- García Segura, Luis Armando, *Diseño, creación y administración de un despacho de abogados*, España, Thomson Reuters Aranzadi, 2016.
- Ginebra Serrabou, Xavier, *Teoría general del derecho de la competencia. Aspectos económicos, jurídicos y humanísticos*, México, Porrúa, 2012.
- Juran, J. M., *Juran y el liderazgo para la calidad, manual para directivos*, Juran Institute, Inc, México, Díaz de Santos, 1990
- Kaizen, *La clave de la ventaja competitiva japonesa*, México, Compañía Editorial Continental, 2001.
- Mauch, Peter D., *Administración de la calidad: teoría y aplicaciones*, México, Trillas, 2014.
- Montaña Larios, José Jesús, *ISO 9001: 2000 : Guía práctica de normas para implantarlas en la empresa*, México, Trillas, 2014.
- Morin, Edgar, *Introducción al pensamiento complejo*, Barcelona, Gedisa, 2001.
- Münch Galindo, Lourdes, *Más allá de la excelencia y la calidad*, 3a ed., México, Trillas, 2014.
- Palacios Blanco, José Luis, *Administración de la Calidad*, 2a ed., México, Trillas, 2012.
- Pérez de la Manga Falcón, Miguel Ángel, *Eficiencia y rentabilidad de un despacho de abogados*, España, Thomson Reuters Aranzadi, 2011.
- Rodríguez Campos, Ismael, *La abogacía como profesión jurídica*, 5a. ed., México, Trillas, 2013.
- Roura Pech, Willebaldo, “Certificación de la contaduría pública en México”, *Revista Contaduría Pública*, México, 2 de diciembre de 2011.
- Salgado Mendoza, Jaqueline, *Certificación para los abogados litigantes en México, tesis para obtener el grado de Maestría en Derecho*, Cuernavaca, Morelos, 2013.

- Tapia Vega, Ricardo, et al. *Temas selector 5 Hacia el ámbito del derecho empresarial*, México, Ediciones Eternos Malabares, Universidad Centro Americana, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, 2017.

Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.
- Ley Federal de Defensoría Pública.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley de la Infraestructura de la Calidad.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Educación
- Ley General de Sociedades Mercantiles
- Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Bases Generales de Organización y funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública.
- Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias.

Tesis

- Tesis aislada (Contitucional), de efecto orientador, registro: 2020111, emitida en la 10a. época por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del cuarto Circuito.

- Tesis aislada (Constitucional, Administrativa), de efecto orientador, registro: 177200, emitida en la Novena Época por la Segunda Sala de la SCJN, bajo la ponencia del ministro Guillermo I. Ortiz Mayagoitia.
- Tesis aislada (civil), de efecto orientador, 1a. LI/2008, registro 169497, emitida en la 9ª época por la Primera Sala de la SCJN, bajo la ponencia de la ministra Olga Sánchez Cordero de García Villegas.
- Tesis aislada (constitucional, administrativa), de efecto orientador, 1a. CLX/2005, registro: 176315, emitida en la 9ª época por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (en adelante SCJN), bajo la ponencia del ministro Juan N. Silva Meza.
- Tesis aislada, de efecto orientador, P./J.132/2007, registro: 170707, emitida en la 9ª época por el Pleno de la SCJN, bajo la ponencia del ministro José Fernando Franco González Salas.
- Tesis jurisprudencial 2a./J. 4/2017 (10a.), de efecto vinculante, registro: 2013495, emitida en la 10ª época por la Segunda Sala de la SCJN, en sesión privada del once de enero de dos mil diecisiete.

Convenciones

- Convención Americana sobre Derechos Humanos –Pacto San José de Costra Rica o CADH–, suscrita el 22 de noviembre de 1969 en la ciudad de San José en Costa Rica tras la Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos.
- Convención Sobre los Derechos del Niño, firmada por México el 26 de enero de 1990 y ratificada el 21 de septiembre de mismo año.
- Convenio Europeo de Derechos Humanos, revisado en conformidad con el Protocolo número 11 que entró en vigor el 1o. de noviembre de 1998.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidad en su Resolución 217 (III) A, el 10 de diciembre de 1948.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado en Nueva York el 16 de diciembre de 1966, al cual México se adhirió el 24 de marzo de 1981, cuyo decreto de promulgación fue publicado en el DOF el 20 de mayo de 1981, y fe de erratas en el DOF el 22 de junio de 1981.

Internet

- <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Judiciary/Pages/Visits.aspx>
- <https://www.forojuridico.org.mx/analiza-el-senado-reformas-sobre-colegiacion-y-certificacion-obligatoria-de-los-abogados/>
- <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/default.html>
- http://www.diputados.gob.mx/sedia/biblio/usieg/comunicados/25ene19/economia/24_diadelabogado_230118-24.pdf
- <https://www.inegi.org.mx/app/buscador/default.html?q=Sobre+la+respetabilidad+de+profesiones+en+México#tabMCcollapse-Indicadores>
- https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enpecyt/2017/doc/enpecyt2017_cuest.pdf
- <https://nubbius.com/software-abogados/microsoft-office-365>
- http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_206_26feb13.pdf
- <https://news.un.org/es/story/2018/12/1447511>
- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332016000200149
- <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/texto-refundido/texto-refundido.htm>
- <https://dpej.rae.es/lema/seguridad>
- <https://www.un.org/humansecurity/es/what-is-human-security/>
- <https://www.gob.mx/gobierno#dependencias>
- https://www.sitios.scjn.gob.mx/centrodedocumentacion/sites/default/files/tesauro_juridico_scjn/pdfs/01.%20TJSCJN%20-%20DerAdmin.pdf

- https://www.sitios.scjn.gob.mx/centrodedocumentacion/sites/default/files/tesauro_juridico_scjn/segundo.html
- <https://imcp.org.mx/historia/>
- https://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2019/08/Reglamentopara_CertificacionProfesionaldelosContadoresPublicos_2019.pdf
- <https://www.ccpm.org.mx/membrecia/preguntas-frecuentes-certificacion.php>
- https://www.ccpm.org.mx/membrecia/archivos/solicitud_EUC_1_Vez_2018.pdf
- <https://conacem.org.mx/index.php/marco-juridico/manual-de-procedimientos>
- <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6026/5.pdf>
- <https://forojuridico.mx/analiza-el-senado-reformas-sobre-colegiacion-y-certificacion-obligatoria-de-los-abogados/>
- <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/22783-2015-09-09-19-37-55.html>
- <https://inacipe.gob.mx/ofertaCapacitacion.php>
- <https://conocer.gob.mx/re nec-registro-nacional-de-estandares-de-competencia-por-sector-productivo/>
- <https://conocer.gob.mx/registro-nacional-personas-competencias-certificadas/>
- https://conocer.gob.mx/acciones_programas/conocer-mision-vision-politica-objetivos-calidad/
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67612145012>
- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652013000100005
- <https://www.linkedin.com/pulse/los-sistemas-de-gesti3n-la-calidad-en-las-firmas-salad%C3%ADn-bonilla/?originalSubdomain=es>
- <http://www.sis.pitt.edu/mbsclass/standards/martincic/isohistr.htm>
- https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/docs/en/Friendship_among_equals.pdf
- <https://www.iso.org/about-us.html#0>

- <https://www.iso.org/technical-committees.html>
- https://dgn.isolutions.iso.org/es_MX/sites/dgn-nws/home.html
- <https://www.iso.org/foreword-supplementary-information.html>
- https://www.wto.org/english/thewto_e/thewto_e.htm
- https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/17-tbt_e.htm
- <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- <https://blog.lemontech.com/como-disenar-objetivos-de-un-despacho-juridico-pasos/>
- <https://blog.lemontech.com/indicadores-de-desempeno-y-satisfaccion-del-cliente/>
- <https://www.timebillingapp.com/es/home>
- <https://www.thecasetracking.com>
- <https://compecer.com/certificacion/iso-90012015-sistema-de-gestion-de-calidad>
- <https://anab.ansi.org/management-systems>
- https://youtu.be/efzri_40w68
- <https://www.globalstd.com/blog/la-norma-iso-9001-se-actualizo/>
- <http://consultaema.mx:75/NuevoOC/Principal.aspx>.

Anexos



Secretaría de Educación Pública

Unidad de Transparencia

Ciudad de México, a 23 de mayo de 2017.

ESTIMADO CIUDADANO
P R E S E N T E.-

En atención a la solicitud recibida con número de folio **0001100322718**, dirigida a la **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA**, con fundamento en los artículos 45, 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 61, 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Unidad de Transparencia turnó a las unidades administrativas competentes, a saber **a la Dirección General de Profesiones (DGP) ,Dirección General de Planeación, Programación y Estadística Educativa (DGPPyEE)** y a la **Unidad de Asuntos Jurídicos (UAJ)** las cuales manifiestan lo siguiente:

Unidad de Asuntos Jurídicos (UAJ):

“Sobre el particular y en términos de lo dispuesto por el artículo 68, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, me permito hacer de su conocimiento que después de haber realizado una búsqueda minuciosa en los archivos de la Dirección de Procesos Jurisdiccionales de esta Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia, no se tienen antecedentes de la información en los términos solicitados.” (SIC)

Dirección General de Planeación, Programación y Estadística Educativa (DGPPyEE):

“Se le comunica que de los 15 puntos que comprende la solicitud de información esta Dirección de General, sólo puede dar respuesta al punto 11, por lo que se le remite un archivo en formato Excel, que contiene la base de datos de educación superior licenciatura, que ofertan la carrera de abogado, licenciado en derecho y carreras afines a ella, donde además de los datos de la clave y nombre de la institución y escuela, clave y nombre de la carrera, domicilio, municipio, localidad, entidad federativa, turno, nivel, control educativo, dependencia normativa, servicio educativo, tipo de subsistema, nombre del subsistema, sostenimiento administrativo público y privado, se incluyen los datos estadísticos del total de alumnos inscritos, hombres y mujeres, por grado escolar, total de alumnos egresados y titulados, de inicio de cursos 2016-2017. Se remite, además el diccionario de la base de datos mencionada.

No se remite la base de datos de inicio de cursos 2017-2018, debido a que se encuentra en proceso de integración en los estados.

La Estadística Básica del Sistema Educativo Nacional, se integra a partir del formato 911 y es proporcionada por las autoridades educativas de los estados.

Se encuentra a disposición del público en general la publicación "Principales cifras" en versiones de bolsillo, amplia e interactiva. Las dos primeras se encuentran en la página <http://planeacion.sep.gob.mx/estadisticaeindicadores.aspx> y la tercera en la página <http://www.planeacion.sep.gob.mx/principalescifras/>. Las cuales contienen información de alumnos, docentes y escuelas por entidad federativa, nivel, sostenimiento y sexo. Las versiones de bolsillo y amplia contienen además datos de diferentes indicadores educativos." (SIC)

Dirección General de Profesiones (DGP):

"Al respecto, esta unidad administrativa informa con fundamento en los artículos 132 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el 135 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de acuerdo a las atribuciones que le corresponden establecidos en el artículo 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, que se atiende cada punto solicitado de la siguiente manera:

"1.- ¿A cuántos profesionistas en Derecho (Licenciados, Especialistas, Maestros o Doctores) se les ha impuesto alguna sanción en el desempeño de algún cargo o que haya implicado la suspensión del ejercicio profesional?" (Sic).

Al respecto, se contesta que después de realizar la búsqueda de la información solicitada, se localizaron cero registros de profesionistas en Derecho con sanciones o suspensión del ejercicio profesional, es decir no se tienen registros de profesionistas en Derecho con sanciones o suspensión del ejercicio profesional.

"2.- ¿cuántos profesionistas en Derecho han declarado no ejercer la profesión?" (Sic).

Al respecto, se contesta que esta Dirección General de Profesiones se encuentra impedida para pronunciarse sobre lo que indica, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública

Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública. Para este caso, cabe citar el criterio 13/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Incompetencia. La incompetencia implica la ausencia de atribuciones del sujeto obligado para poseer la información solicitada; es decir, se trata de una cuestión de derecho, en tanto que no existan facultades para contar con lo requerido; por lo que la incompetencia es una cualidad atribuida al sujeto obligado que la declara.

Resoluciones:

- RRA 4437/16. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. 25 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Ximena Puente de la Mora.
- RRA 4401/16. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 01 de febrero de 2017. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- RRA 0539/17. Secretaría de Economía. 01 de marzo de 2017. Por unanimidad. Comisionado Ponente Joel Salas Suárez.” (Sic).

De lo previo, se detalla que en aquellos casos en que no se advierta la competencia de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normatividad aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, ya que no hay atribuciones y/o facultades, de conformidad con el artículo 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, para contar con la información solicitada, por tanto esta Unidad Administrativa es incompetente para pronunciarse respecto a lo solicitado.

Así mismo, robustece lo anterior, el Criterio 7/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información. La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los

sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- RRA 2959/16. Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- RRA 3186/16. Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- RRA 4216/16. Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

Lo anterior aplicado al caso que nos ocupa, se traduce en que, de conformidad con la normatividad citada, a la Dirección General de Profesiones **no cuenta con la obligación normativa de contar con datos de profesionistas en Derecho que hayan declarado no ejercer la profesión, por lo cual no se tienen la obligación normativa de declarar formalmente la inexistencia de la información requerida.**

“3.- ¿Cuántas cancelaciones de registro de los títulos de los profesionistas en Derecho condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio ha habido?” (Sic).

Al respecto, se contesta que después de realizar la búsqueda de la información solicitada, se localizaron cero registros cancelaciones de registros de títulos de profesionistas en Derecho condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio, es decir no se tienen registros de profesionistas en Derecho condenados judicialmente a inhabilitación en el ejercicio de su profesión.

“4.- ¿Cuántos Colegios de profesionistas en Derecho se encuentran actualmente registrados en México?” (Sic).

Después de realizar la búsqueda de la información solicitada, se localizaron trece (13) registros de Colegios de Profesionistas en México de la rama de Derecho.

“5.- ¿Cuáles son los Colegios de profesionistas en Derecho que actualmente se encuentran registrados en México?”

Al respecto, se proporciona la siguiente información:

LICENCIADOS EN DERECHO

	DENOMINACIÓN	FECHA DE REGISTRO	COLEGIOS CON DOMICILIO EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS REGISTRADOS POR LA DGP
1	BARRA MEXICANA, COLEGIO DE ABOGADOS, A.C.	12-NOV-1946	CIUDAD DE MÉXICO
2	ILUSTRE Y NACIONAL COLEGIO DE ABOGADOS DE MÉXICO, A.C.	17-ENE-1947	CIUDAD DE MÉXICO
3	ASOCIACION NACIONAL DE ABOGADOS, COLEGIO DE ABOGADOS DE MÉXICO, A.C.	23-AGO-1948	CIUDAD DE MÉXICO
4	COLEGIO MEXICANO DE ABOGADOS, A.C.	19-JUN-1950	CIUDAD DE MÉXICO
5	COLEGIO NACIONAL DE ABOGADOS "FORO DE MÉXICO", A.C.	07-OCT-1959	CIUDAD DE MÉXICO
6	ASOCIACIÓN NACIONAL DE ABOGADOS DE EMPRESA, COLEGIO DE ABOGADOS, A.C.	15-JUL-2008	CIUDAD DE MÉXICO
7	COLEGIO DE ABOGADOS DEL DERECHO PÚBLICO Y PRIVADO DE MÉXICO, A.C.	06-SEP-2012	CIUDAD DE MÉXICO
8	COLEGIO DE ABOGADOS DE YUCATÁN, A.C.	05-ENE-1996	MÉRIDA
9	COLEGIO DE CIENCIAS JURÍDICAS DE ESTUDIOS SUPERIORES EN EL EDO. DE MÉXICO, A. C.	06-JUN-1996	EDO. MÉXICO
10	COLEGIO DE ABOGADOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, A.C.	07-NOV-1997	AGUASCALIENTES

11	ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS EN EL EDO. DE PUEBLA, A.C.	15-DIC-2004	PUEBLA
12	COLEGIO REPUBLICANO DE JURISTAS, A. C.	30-SEP-2016	PUEBLA
13	COLEGIO DE ABOGADOS REPUBLICANO, A. C	01-DIC-2016	PUEBLA

“6.- ¿Cuántos Colegios de profesionistas en Derecho han aplicado sanciones contra los profesionistas que hayan faltado al cumplimiento de sus deberes profesionales?” (Sic).

Se informa que de la búsqueda exhaustiva y razonable en el archivo de Colegios de Profesionistas de esta Unidad Administrativa, no se encontró información relativa a sanciones aplicadas por los colegios de profesionistas registrados en la rama de derecho, toda vez que de la normatividad aplicable no se desprende competencia, por lo cual no se cuenta con la información solicitada.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública. Robustece lo anterior el criterio 07/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información. La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el

Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- **RRA 2959/16.** Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- **RRA 3186/16.** Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- **RRA 4216/16.** Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

“7.- ¿Que se ha hecho para mejorar la calidad en el ejercicio de las profesiones en general y de la profesión en Derecho en específico?” (Sic).

Se contesta que, de conformidad con el marco jurídico que regula el ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México, se contempla en el artículo 22 de la Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México, la conformación de comisiones técnicas relativas a cada una de las profesiones; asimismo, el artículo 58 del Reglamento de dicha Ley Reglamentaria establece textualmente:

“Artículo 58. Las comisiones técnicas serán órganos de consulta de la Dirección General de Profesiones y tendrán por objeto estudiar y dictaminar los siguientes asuntos:

- a) Los reglamentos de ejercicio y delimitación de cada profesión y de las ramas en que se subdivide.
- b) Nuevas profesiones respecto de las cuales convenga que la ley exija título para su ejercicio.
- c) Reconocimiento de validez oficial de estudios a escuelas preparatorias y profesionales, nacionales y extranjeras.
- d) Registro de Títulos procedentes del extranjero.
- e) Aranceles.
- f) Distribución de los profesionistas conforme a las necesidades y exigencias de cada localidad.
- g) Anotaciones en la hoja de servicios de cada profesionista.

- h) Sanciones a los colegios de profesionistas y a los profesionistas.
- i) Los demás asuntos que les encomienden las leyes y los que juzgue conveniente someterles el Director de Profesiones”

En este sentido, no se encontró información relativa a su petición, toda vez que de la normatividad aplicable no se desprende competencia, por lo cual no se cuenta con la información solicitada, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia. Robustece lo anterior el criterio 07/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información. La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- **RRA 2959/16.** Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- **RRA 3186/16.** Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- **RRA 4216/16.** Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

“8.- ¿Existen algún medidores de la calidad en el ejercicio de la profesión en general y de la profesión en Derecho en específico?” (Sic)

Al respecto, se informa que, después de realizar la búsqueda exhaustiva y razonable de la información, no se localizó información respecto a medidores de calidad en el ejercicio de la profesión en general y de la profesión en Derecho, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia. Robustece lo anterior el criterio 07/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información.

La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- **RRA 2959/16.** Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- **RRA 3186/16.** Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- **RRA 4216/16.** Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

“9.- ¿Cuántos abogados se encuentran certificados para ejercer la profesión?” (Sic).

Al respecto, se informa que, toda vez que la certificación profesional no es obligatoria, por lo cual esta Unidad Administrativa no cuenta con dicha información.

De lo vertido anteriormente, no se declara formalmente la inexistencia, ya que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia. Robustece lo anterior el criterio 07/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información. La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- **RRA 2959/16.** Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- **RRA 3186/16.** Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- **RRA 4216/16.** Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

“10.- ¿Cuántos profesionistas en derecho trabajan en despachos certificados bajo la norma ISO 9001?” (Sic).

Al respecto, se informa que, después de realizar la búsqueda de la información de los profesionistas en derecho que trabajan en despachos certificados bajo la norma ISO 9001, no se localizó información, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia. Robustece lo anterior el criterio 07/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información. La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- **RRA 2959/16.** Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- **RRA 3186/16.** Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- **RRA 4216/16.** Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

“11.- Estadísticas de la profesión de abogado en México.”

Sobre el particular, se anexa al presente archivo en formato Excel, el cual contiene las estadísticas que se cuentan en esta unidad administrativa. Cabe señalar que en dicho archivo se ubican 2 pestañas, la primera corresponde a esta respuesta (Ver anexo).

“12.- ¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?” (Sic).

Al respecto, se informa que, después de realizar la búsqueda de la información de grado de satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados, no se localizó información, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia. Robustece lo anterior el criterio 07/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información. La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- **RRA 2959/16.** Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- **RRA 3186/16.** Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- **RRA 4216/16.** Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

“13.- ¿Existen medidores de la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?” (Sic).

Al respecto, se informa que, después de realizar la búsqueda de la información de los medidores de la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados, no se localizó información, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.

Para este caso, no se declara formalmente la inexistencia. Robustece lo anterior el criterio 07/17 emitido por el Pleno del INAI, el cual establece:

“Casos en los que no es necesario que el Comité de Transparencia confirme formalmente la inexistencia de la información.

La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen el procedimiento que deben seguir los sujetos obligados cuando la información solicitada no se encuentre en sus archivos; el cual implica, entre otras cosas, que el Comité de Transparencia confirme la inexistencia manifestada por las áreas competentes que hubiesen realizado la búsqueda de la información. No obstante lo anterior, en aquellos casos en que no se advierta obligación alguna de los sujetos obligados para contar con la información, derivado del análisis a la normativa aplicable a la materia de la solicitud; y además no se tengan elementos de convicción que permitan suponer que ésta debe obrar en sus archivos, no será necesario que el Comité de Transparencia emita una resolución que confirme la inexistencia de la información.

Resoluciones:

- **RRA 2959/16.** Secretaría de Gobernación. 23 de noviembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Rosendoevgueni Monterrey Chepov.
- **RRA 3186/16.** Petróleos Mexicanos. 13 de diciembre de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente Francisco Javier Acuña Llamas.
- **RRA 4216/16.** Cámara de Diputados. 05 de enero de 2017. Por unanimidad. Comisionada Ponente Areli Cano Guadiana.”

“14.- ¿Existen en México profesionistas o especialistas en la medición de la Calidad?” (Sic)
Sobre el particular, se anexa al presente archivo en formato Excel, el cual contiene una lista con el

nombre de los profesionistas o especialistas en la medición de la calidad, registradas en la Dirección General de Profesiones. Cabe señalar que en dicho archivo se ubican 2 pestañas, la segunda corresponde a esta respuesta (Ver anexo).

“15.- ¿Quién es el organismo encargado de medir la calidad de los servicios profesionales?” (Sic).

Al respecto, se contesta que esta Dirección General de Profesiones se encuentra impedida para pronunciarse sobre el organismo encargado de medir la calidad de los servicios profesionales, toda vez que es asunto ajeno a la competencia de esta Dirección, en términos de los artículos 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación, 21, 22 y 23 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, así como el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesiones expedido con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 5, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.” (SIC)

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

UNIDAD DE TRANSPARENCIA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



401000030918

Solicitud

“¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?”

¿Existen medidores de la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?

¿Quién es el organismo encargado de medir la calidad de los servicios?

¿Existen en México especialistas en la medición de la Calidad?

¿Existe el Índice Mexicano de Satisfacción al Cliente IMSC?

¿Cuántos despachos profesionales de abogados se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001?

Estadísticas de la profesión de abogado en México.

Otros datos para facilitar su localización

Entidad Mexicana de Acreditación EMA, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, IMNC. ” (Sic).

Respuesta

I. Clasificación

Información Estadística y Geográfica¹.

II. Mensaje

Se hace referencia a la Solicitud de Acceso a la Información Número 401000030918, promovido por usted el 20 de abril del 2018, mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, en los términos anteriormente planteados.

Sobre el particular, y de acuerdo a lo informado por la Dirección General de Vinculación y Servicio Público de Información, **hacemos de su conocimiento que** habiendo analizado **el contenido de su requerimiento de Información**, y en atención a lo que establece el último párrafo del artículo 100 y la fracción VII, del artículo 102 de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, se concluye que el mismo **corresponde al marco de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (Ley del Sistema)** por lo que fue atendido en fecha 18 de mayo de 2018, a través del Servicio Público de Información, el cual, es prestado en forma exclusiva por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en términos de lo dispuesto por los artículos 98 a 102 de la Ley del Sistema.

¹ De acuerdo con lo establecido por las fracciones III y IV del artículo 2 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, la **Información Estadística** es el conjunto de resultados cuantitativos o datos que se obtienen de las Actividades Estadísticas y Geográficas en materia estadística, tomando como base los datos primarios obtenidos de los Informantes del Sistema sobre hechos que son relevantes para el conocimiento de los fenómenos económicos, demográficos y sociales, así como sus relaciones con el medio ambiente y el espacio territorial; y la **Información Geográfica** es el conjunto organizado de datos espaciales georreferenciados, que mediante símbolos y códigos genera el conocimiento acerca de las condiciones físico-ambientales, de los recursos naturales y de las obras de naturaleza antrópica del territorio nacional.



En este entendido, toda vez que su requerimiento refiere a Información Estadística, el mismo no queda sujeto a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ni a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley del Sistema, ya que únicamente resulta aplicable por lo que respecta a la Información correspondiente a la Gestión Administrativa del Instituto que es la relacionada con la gestión de recursos, humanos, materiales, financieros, tecnológicos y legales que le son asignados para el ejercicio de sus funciones. Por lo que la Información Estadística y Geográfica se da a conocer y se conservará en los términos previsto por la Ley del Sistema, por ello le informamos que **su requerimiento fue atendido por la Ventanilla de Atención a Usuarios del Servicio Público de Información**, a través del correo:

“

Folio 30918

C.

*En atención a que **su requerimiento corresponde a Información Estadística**, hacemos de su conocimiento que la generación, captación y difusión de la misma se regula por lo dispuesto en el Apartado B del artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como por la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (Ley del Sistema), y la misma es dada a conocer a través del Servicio Público de Información Estadística y Geográfica, el cual, es prestado de manera exclusiva por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en cumplimiento a lo establecido por los artículos 47, 98, 99, 100, 101 y 102 de la Ley del Sistema.*

En este orden de ideas, a continuación, se emite respuesta a su requerimiento de Información Estadística, en los siguientes términos:

Requerimiento:

“¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?

¿Existen medidores de la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?

¿Quién es el organismo encargado de medir la calidad de los servicios?

¿Existen en México especialistas en la medición de la Calidad?

¿Existe el Índice Mexicano de Satisfacción al Cliente IMSC?

¿Cuántos despachos profesionales de abogados se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001?

Estadísticas de la profesión de abogado en México.

Otros datos para facilitar su localización

Entidad Mexicana de Acreditación EMA, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, IMNC.” (Sic).

Sobre el particular, toda vez que su requerimiento deriva de la descripción, visualización y resumen de datos originados a partir de un fenómeno sociodemográfico y socioeconómico, refiere a Información Estadística, generada en el marco del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, por lo que el mismo, no queda sujeta a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública,



ni a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ello de conformidad con el artículo 47 de la Ley del Sistema, **ya que únicamente queda sujeta la Información correspondiente a la Gestión Administrativa del Instituto como lo es la relacionada con la gestión de recursos, humanos, materiales, financieros, tecnológicos y legales que le son asignados para el ejercicio de sus funciones.** En ese orden de ideas hacemos de su conocimiento lo siguiente:

El INEGI, de acuerdo con las atribuciones conferidas por los artículos 20 y 21 de la Ley del Sistema cuenta con un Subsistema Nacional de Información Demográfica y Social, el cual cuenta con un marco geoestadístico y un inventario nacional de viviendas, y genera un conjunto de indicadores clave, relacionados como mínimo con los temas de población y dinámica demográfica, entre otros, para lo cual, el mismo produce, integra y difunde Información Estadística que puede estar relacionada con el contenido de su requerimiento.

En ese sentido, el INEGI cuenta con Información Estadística y Geográfica disponible que podría resultar de su interés, ello atendiendo al contenido de su requerimiento, misma que se encuentra pública para consulta del público en general derivada del proyecto estadístico denominado: **“Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)”**, la cual es Información de Interés Nacional^[2], de conformidad con lo dispuesto por el **“ACUERDO por el que se determina Información de Interés Nacional la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo”**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de noviembre de 2011, en dicho proyecto se proporciona estimaciones sobre algunos indicadores de la ocupación y el empleo **y con relación a su consulta se puede ofrecer una estimación de las personas que en el momento de la entrevista, manifestaron desempeñarse como abogado**, cuyas estimaciones están disponibles en el Sitio del INEGI en Internet con datos trimestrales en forma agregada, esto es que no se detallan las estadísticas a nivel de profesión de abogados. Sin embargo, en el año 2016 se realizó un análisis para elaborar el boletín **“Estadísticas a propósito del día del abogado (12 de julio)”**, el cual se ofrece para su conocimiento, de igual forma, se proporcionan enlaces a las publicaciones sobre los profesionistas, realizados en Censos de Población y Vivienda.

También se comunica que no se dispone de información respecto a:

“¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la Calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?”

¿Existen medidores de la calidad de los servicios que se brindan en los despachos profesionales de abogados?

¿Quién es el organismo encargado de medir la calidad de los servicios?

¿Existen en México especialistas en la medición de la Calidad?

¿Existe el Índice Mexicano de Satisfacción al Cliente IMSC?

¿Cuántos despachos profesionales de abogados se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001?

Otros datos: Entidad Mexicana de Acreditación EMA, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, IMNC.” (Sic).

^[2] La **Información de Interés Nacional**, en término de lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley del Sistema, es información Estadística y Geográfica oficial y de uso obligatorio para la Federación, los estados, la Ciudad de México y los Municipios.



Los resultados de la ENOE, al tratarse de una muestra, las estimaciones sólo se presentan en valores relativos, no es posible en valores absolutos, esto con la finalidad de que no se vean afectadas por las fluctuaciones naturales de una encuesta.

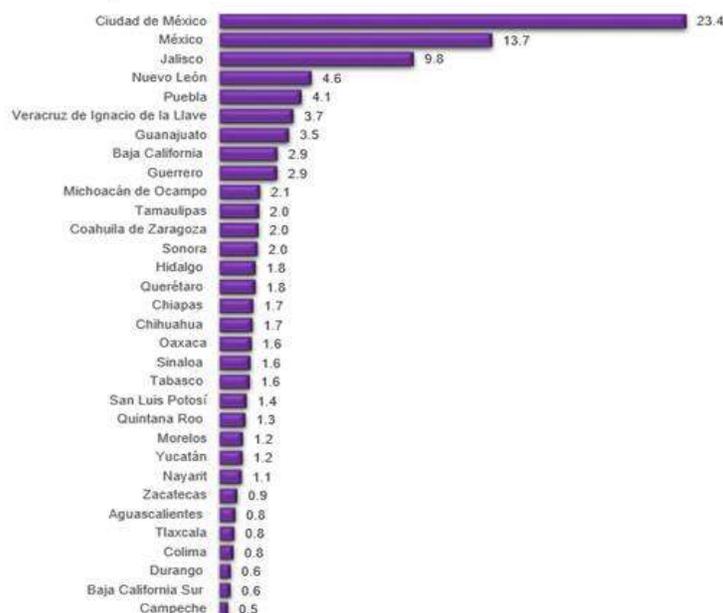
Ahora bien, los datos se publicaron en el boletín “Estadísticas a propósito del día del abogado (12 de julio)”, disponible en:

http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/abogado2016_0.pdf

Le enviamos a manera de ejemplo, el siguiente gráfico de información en donde se presentan datos que se generan en el Instituto y que se presentan en este documento digital en gráficas:

Distribución porcentual de la población ocupada como abogado, por entidad federativa, 2016

Gráfica 1



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, primer trimestre de 2016.

A continuación, se presentan los enlaces a las publicaciones sobre los profesionistas, realizados en Censos de Población y Vivienda de años anteriores, cabe señalar que la la Información Estadística derivada de los Censos de Población y Vivienda es considerada de Interés Nacional por ministerio de Ley en términos de lo dispuesto por los artículos 59 y 78 primer párrafo de la Ley del Sistema:



Los profesionistas en Hidalgo 2010

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825044626>

Los profesionistas de Coahuila de Zaragoza. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497941>

Los profesionistas de Guanajuato. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825498078>

Los profesionistas de Jalisco. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825498009>

Los profesionistas de Michoacán de Ocampo. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825498054>

Los profesionistas de Sinaloa. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497880>

Los profesionistas en Tamaulipas. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497958>

Los profesionistas de Baja California. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497798>

Los profesionistas de Chihuahua. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497705>

Los profesionistas de Nuevo León. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497767>

Los profesionistas del Distrito Federal. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497736>

Los profesionistas del Estado de México. 2000

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825497699>



Atlas de los profesionistas en México. 1990

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825460310>

Los profesionistas en México. XI Censo General de Población y Vivienda, 1990

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825415655>

También, se ofrece elaborar para usted un **Servicio de Procesamiento** de la Información Estadística y Geográfica, el cual en términos de lo establecido en el artículo 102 fracción II, de la Ley del Sistema, el cual incluye un costo. A partir de esta recomendación, describa a detalla el tabulado con las variables que requiere. Posteriormente envíe su solicitud a la cuenta de correo electrónico atencion.usuarios@inegi.org.mx. Este tabulado será evaluado para su factibilidad considerando que los resultados obtenidos de este procesamiento no afecten los principios de confidencialidad y reserva de la Información Estadística y Geográfica, establecida por los artículos 37 y 38 de la Ley del Sistema. Por lo que, de ser de su interés, le agradecemos lo haga del conocimiento del Instituto a través de la Ventanilla de Atención a Usuarios del Servicio Público de Información.

Se le informa, que en caso de **no estar conforme con la respuesta proporcionada a su requerimiento de información estadística y geográfica, podrá interponer el recurso de revisión previsto por el artículo 113 de la Ley del Sistema, ante la Ventanilla de Atención a Usuarios del Servicio Público de Información** a cargo del C. José de Jesús Esquivel de la Rosa, Subdirector de Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, **en un plazo no mayor de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación**, esto de conformidad con lo dispuesto por los artículos 114 y 115 de la citada Ley o bien, intentar la vía jurisdiccional que corresponda.

Cabe señalar que el artículo 102 fracción VII de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, **establece que en aquellos casos en que se reciba una solicitud de información Estadística y Geográfica, la Unidad de Transparencia y el Comité se abstendrá de conocer de la misma por no encontrarse sujeta a la Ley y a los citados Lineamientos y que sin perjuicio de lo anterior y de ser posible, se orientará al solicitante sobre las instancias ante las cuales podría plantear su requerimiento en el marco del Sistema Nacional de Información Estadística Geográfica, proporcionándole información difundida por el Instituto para consulta por cualquier interesado en cumplimiento a la Ley del Sistema, sin que tal circunstancia constituya una obligación exigible por el solicitante en términos de la Ley General, Ley Federal y los Lineamientos.**

Así mismo, le informamos que si desea más asesoría respecto a la información estadística y geográfica que el INEGI genera, integra y difunde, puede contactarnos por cualquiera de nuestros [canales de atención](#), en donde le atenderán asesores especializados en dicha información:

- Número telefónico gratuito 01 800 111 46 34
- Correo electrónico: atencion.usuarios@inegi.org.mx
- Chat: <http://chat.inegi.org.mx/code/webchatLogin.php>
- Facebook: <https://www.facebook.com/INEGIMexico/>
- Twitter: https://twitter.com/inegi_informa
- Instagram: https://www.instagram.com/inegi_informa/



- Centros de Información INEGI, cuyos domicilios están disponibles para su consulta en: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/centrosinformacion/>

Sin perjuicio de lo anterior y con el objeto de complementar la información de su requerimiento, se considera que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 2 fracción I, 10, 11, 14, 26 y 38 fracción XV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 4, 7, 21 y 23 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México; se estima que la información que usted requiere puede corresponder a la Secretaría de Educación Pública (SEP) en su carácter de Dependencia de la Administración Pública Federal, la por conducto de la Dirección General de Profesiones a quien entre otras funciones, le corresponde: Registrar los títulos de profesionistas; Llevar la hoja de servicios de cada profesionista, cuyo título registre; Expedir al interesado la cédula personal correspondiente, con efectos de patente para el ejercicio profesional y para su identidad en todas sus actividades profesionales; Publicar, en el mes de enero de cada año, la lista de los profesionistas titulados en los planteles de preparación profesional durante el año anterior.

*Asimismo, se considera que de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1, 2 fracción I, 26 y 40 fracciones V, VI, y XV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; se estima que la información que usted requiere puede corresponder a las atribuciones que tiene la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en su carácter de Dependencia de la Administración Pública Federal, la cual es la facultada para promover el incremento de la productividad del trabajo; promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de capacitación que para incrementar la productividad en el trabajo requieran los sectores productivos del país, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública; **Llevar las estadísticas generales correspondientes a la materia del trabajo, de acuerdo con las disposiciones que establezca la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en otras.***

En ese mismo contexto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como con lo dispuesto por los artículos 1, 68, y 81 fracción XXXV, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, corresponde al Consejo de la Judicatura Federal la administración, vigilancia y disciplina del Poder Judicial de la Federación; así como fijar las bases de la política informática y de información estadística que permitan conocer y planear el desarrollo del Poder Judicial de la Federación, en las que se incluye la administración de justicia en materia penal. En el mismo sentido, y en su respectivo ámbito de competencia, a los Tribunales Superiores de Justicia de las entidades federativas a través de sus Consejos de la Judicatura.

Por lo anterior, en caso de que sea su intención formular su petición directamente a la Secretaría de Educación Pública y a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como al Consejo de la Judicatura Federal y/o a los Consejos de la Judicatura de las entidades federativas, puede utilizar la Plataforma Nacional de Transparencia, ello toda vez que son sujetos obligados al cumplimiento de lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de lo dispuesto por el artículo 1 de ambas Leyes, pudiendo acceder dando clic en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.plataformadetransparencia.org.mx>

Conociendo México

“Conociendo México”



Centro de Atención de Llamadas INEGI

Nacional sin costo: 01 800 111 46 34

Internacional: (código internacional)+ (52)+(449) 910 53 00 Ext. 5301

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx

Síguenos en



”

III. Fundamento legal

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

Artículo 47.- Los datos que proporcionen los Informantes del Sistema, serán confidenciales en términos de esta Ley y de las reglas generales que conforme a ella dicte el Instituto.

La Información no queda sujeta a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, sino que se dará a conocer y se conservará en los términos previstos en la presente Ley.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, el Instituto, respecto de la información correspondiente a su gestión administrativa, quedará sujeto a lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Artículo 98.- El Servicio Público de Información Estadística y Geográfica consiste en poner a disposición de los usuarios, sujeto a las normas que al efecto dicte la Junta de Gobierno, la totalidad de la Información de Interés Nacional.

Artículo 99.- El Servicio Público de Información Estadística y Geográfica será prestado en forma exclusiva por el Instituto. Lo anterior, sin perjuicio de que las propias Unidades den a conocer la Información que generen identificándola como parte del Sistema.

El Instituto podrá autorizar que otras instancias de gobierno o particulares, presten el Servicio Público de Información Estadística y Geográfica, conforme a las reglas que al efecto expida la Junta de Gobierno.

El Instituto pondrá la Información de Interés Nacional a disposición de los usuarios a través de Internet, así como en los centros de consulta que al efecto establezca el propio Instituto en el territorio nacional.

Las consultas que realicen los usuarios a través de los medios previstos en el párrafo inmediato anterior, serán ofrecidas por el Instituto en forma gratuita.

El Instituto pondrá a disposición de los usuarios información de la red geodésica nacional, con el objeto de que sus estudios geográficos estén vinculados con la red mencionada.

Artículo 100.- El Instituto, siguiendo las mejores prácticas internacionales, pondrá a disposición de quien lo solicite, los microdatos de las encuestas nacionales y muestras representativas de los operativos censales que realice con la mayor desagregación posible, sin violar la confidencialidad y



reserva de la información básica establecidas en la presente Ley. La Junta de Gobierno deberá establecer los procedimientos y condiciones para facilitar el acceso a dicha información de manera expedita.

Artículo 101.- Cuando a petición de algún usuario se requiera al Instituto copia, copia certificada o cualquier clase de impresión o respaldo de la Información de Interés Nacional, ésta se entregará al usuario en los términos que fijen las disposiciones correspondientes y previa recepción del pago de los derechos que para estos casos establezca la Ley Federal de Derechos.

Artículo 102.- El Instituto no estará obligado a proporcionar aquella información que:

- I. Tenga en virtud de cualquier disposición legal el carácter de confidencial, clasificada, reservada o de cualquier otra forma se encuentre restringida su difusión, o
- II. El usuario la requiera procesada en cualquier forma distinta a como se encuentra disponible, sin perjuicio de que el Instituto la pueda procesar y poner a disposición de los usuarios en forma onerosa, sujetándose en todo caso a los principios de confidencialidad, accesibilidad y transparencia.

Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Artículo 100.-

...

Si la competencia o parcial competencia del Instituto radicara en información estadística y/o geográfica generada al amparo de la Ley del Sistema, la respuesta a la misma será dada a conocer al solicitante por la Ventanilla de Atención a Usuarios por el medio que ésta considere conveniente, en términos de lo dispuesto por los artículos 47, 98, 99, 100, 101 y 102 de la Ley del Sistema.

Artículo 102.- El procedimiento interno para dar trámite a las solicitudes de acceso a la Información pública del Instituto a que hace referencia el artículo 134 de la Ley General y 137 de la Ley Federal, deberá desahogarse en un plazo máximo de veinte días hábiles, en los términos que establece el primer párrafo del artículo 132 de la Ley General, así como el primer párrafo del artículo 135 de la Ley Federal. Dentro de dicho plazo se entenderá comprendida la notificación al solicitante a través de la Unidad de Transparencia, o los Enlaces Estatales, según corresponda.

El procedimiento para el desahogo de las solicitudes de Acceso a la Información en el Instituto, será el siguiente:

...

- VII. En aquellos casos en que se reciba una solicitud de Información Estadística y Geográfica, la Unidad de Transparencia y el Comité se abstendrán de conocer de la misma por no encontrarse sujeta a la Ley y a los Lineamientos, en cumplimiento a lo que establece el artículo 47 de la Ley del Sistema. La notificación que la Unidad de Transparencia realice al solicitante informándole de dicha circunstancia, bastará para tener la solicitud como atendida.



Sin perjuicio de lo anterior, y de ser posible, se orientará al solicitante sobre las instancias ante las cuales podría plantear su requerimiento en el marco del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, proporcionándole información difundida por el Instituto para su consulta por cualquier interesado, en cumplimiento a la Ley del Sistema, sin que tal circunstancia constituya una obligación exigible por el solicitante en términos de la Ley General, la Ley Federal y los Lineamientos.

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales



Otorga

a: **CESAR BENITEZ URIBE**

con Clave Única de Registro de Población: BEUC820402HGRNRS08

Certificado de Competencia Laboral
en el Estándar de Competencia

**Aplicación del censo biométrico para la obtención de las
características individuales**

Inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con clave: EC0509

Publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha: 2 de diciembre de 2014

Vigencia del Certificado hasta el 17 de diciembre de 2020

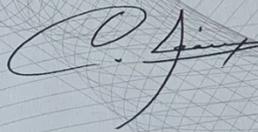


**POLICÍA
FEDERAL**

Entidad de Certificación y Evaluación

Coordinación del Sistema de Desarrollo Policial

El presente se expide en México, D.F., a 17 de diciembre de 2015



Dr. Carlos León Hinojosa
Director General del CONOCER

Folio CONOCER: S04672215

NO. 346705

POLICÍA  FEDERAL

ESTE CERTIFICADO ES VÁLIDO EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, NO REQUIERE TRÁMITES ADICIONALES DE LEGALIZACIÓN

Cuernavaca, Morelos a 28 de julio de 2021.

MTRO. PEDRO HURTADO OBISPO

Coordinador del Programa Educativo de Maestría en Derecho
División de Estudios Superiores de
la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UAEM

P R E S E N T E.

Hago referencia al trabajo de investigación que, para obtener el grado de maestro en derecho, desarrolló el Lic. **CÉSAR BENÍTEZ URIBE intitulado; “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN”.**

Sobre el particular, me permito comunicarle que, conozco a profundidad dicha tesis, por haber sido director del trabajo de investigación elaborado por el alumno, y sobre el particular me permito externar a usted lo siguiente:

La tesis se encuentra contenida en cuatro capítulos del modo siguiente:

1. El primer capítulo se refiere a la estadística de la abogacía en México, es decir, el dato duro que justifica la pertinencia de la investigación. Analiza el Informe de la Relatora Especial de las Naciones Unidas. Realiza consultas de acceso a la información pública a la Secretaría de Educación Pública; a la Dirección General de Profesiones; así como al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Analiza el documento “Estadística a propósito del día del abogado del 12 de julio de 2016”. Y finalmente, señala un indicador del INEGI sobre la respetabilidad de la profesión de abogado en México, la cual para el año 2017 obtuvo una calificación promedio de 6.3.
2. El segundo capítulo se ocupa del marco conceptual y jurídico de la calidad. Analiza el concepto de calidad desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, pasando por las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de la Defensoría Pública, la Ley Federal de Protección al Consumidor, hasta la Nueva Ley de Infraestructura de la Calidad.
3. El tercer capítulo trata lo relativo a la certificación y su relación con otras profesiones en México. Habla de la certificación de los contadores públicos, la certificación de los médicos especialistas, las iniciativas que ha habido respecto a la certificación y colegiación obligatoria de los abogados; la certificación de competencias laborales del CONOCER. Finalmente, expone su propuesta de colegiación y certificación de los abogados especialistas en México.

4. El cuarto capítulo desarrolla el concepto de certificación desde otra perspectiva, como la ven las materias de administración e ingeniería; explica qué es un sistema de gestión de la calidad (SGC) y su relación con los servicios jurídicos; señala las ventajas y razones de implementar SGC en los despachos de abogados en México; explica que el SGC se encuentra contemplado en las Normas Internacionales emitidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Desarrolla como llevar a cabo la implementación de un SGC en los despachos de abogados y su certificación. Finalmente, señala un caso de éxito.

El interesado propone la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en los despachos de abogados en México, encaminado a la certificación, en el contexto de la globalización.

La investigación se encuentra sustentada en fuentes de investigación amplias y modernas; la técnica de investigación, así como la metodología utilizadas son las adecuadas.

En virtud de todo lo anterior me permito extender mi **VOTO APROBATORIO** al trabajo mencionado.

ATENTAMENTE

DR. VÍCTOR MANUEL CASTRILLÓN Y LUNA
Profesor Investigador de Tiempo Completo del Posgrado de
La Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UAEM



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

VICTOR MANUEL CASTRILLON Y LUNA | Fecha:2021-07-29 07:21:59 | Firmante

his8Q4gB0tHxE+Z8/HP8obK5yAINJK0BYjQrvKDKN94rNPXbUXMy6HPqKHo5p7MAhghXnQHKv+iGJgggtlEfOT6TK1oIRfO+dMhEAWC+BfoQ0smnbEzhodUoYJAUulKdAifZB6uzU0dPEoesktgJTwLrukL5realC6VckZpVqHi8UEvb8+/PfYr5fu3sV5rv+SQ1YW4zIYwqiNV6qitNE/7MYAB4cXHfJnGDx1xyg/NTCtGzB26t/O07f4fXBODEBTPZ0j8+Z+s9T67/HluZK2KToKNyj1Zvqa6k49kw3wWRO2HL5hbFUW+g7iSFvSDP0jOxTPm+a01Ihu4DwCfEKQ==

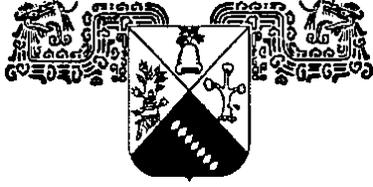
Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[OCdH6v](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/3RCevKvcBTF3kup0bPgajw8nmGtUkFJB>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Cuernavaca, Morelos a 3 de agosto de 2021.

**MTRO. PEDRO HURTADO OBISPO
COORDINADOR DEL PROGRAMA EDUCATIVO
DE MAESTRIA DE LA FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES
P R E S E N T E.**

Por medio de la presente me dirijo a usted para manifestarle que habiendo sido designado por usted como miembro de la comisión revisora en el desarrollo del trabajo de tesis tendente a la obtención del grado académico de Maestro en Derecho, dentro del programa de Maestría en Derecho, elaborado por el Licenciado en Derecho **CÉSAR BENÍTEZ URIBE**, y que se intitula **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN”**, dicha investigación a mi parecer se ha concluido satisfactoriamente, por lo que otorgo mi **VOTO APROBATORIO**, ya que se trata de un trabajo de investigación original, en el cual el sustentante demuestra la hipótesis que plantea y en la que sigue métodos de investigación científica, y un sustento en el derecho interno, contrastado y analizado en relación al derecho internacional y en relación al derecho comparado, con una amplia y especializada fuente de consultas que refuerzan su aparato crítico, y que incluye también las conclusiones y la propuesta.

Por todo lo anterior, manifiesto a usted que, en mi carácter de revisor de la citada investigación, la apruebo plenamente a efecto de que el interesado pueda continuar con los trámites pertinentes para la celebración de su examen recepcional.

ATENTAMENTE

DR. RICARDO TAPIA VEGA
Profesor de Tiempo Completo “C” de
la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UAEM e
Integrante del Núcleo Académico Básico del Posgrado de dicha Facultad



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

RICARDO TAPIA VEGA | Fecha:2021-08-03 13:07:34 | Firmante

fG02cKg5auox5wfhYHj2evG2N6+FCuQIEVrZ47JjmxkGy/ka0tqbFjxNd8Ls6nd1GeFnAfRISl2g4iG7D+Ozy+SE8BEV+YOZ29re5zshGm1odrQtUGSBRqeNxUh0TyMQP0hyyVf1QB4y2vAjclDmj1F174/WrQdp8cYPSrZ8nAS+cHN8avHY1wr1NuDR+unPtsKyz0lyxpDC/JEX5mVnutdh1Q+CeGIRnXTe+V2YJl0AqowYrw6r9ETfWKAghw8HgBfmYRhytr/ljuiWtFygGl/d9JhkJ6UwCXGWTKPpjGrVFuapEJ6pXPKCOwxOJbD6Plxt5UwGujiqGtd6glCUCJw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[GFXozv](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/IYRIORF7z0xrlGpKg18VGRw19ROEAN4M>



**DR. VÍCTOR MANUEL CASTRILLÓN Y LUNA
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS.**

P R E S E N T E.

Por este conducto en mi calidad de Revisor de la Tesis del alumno **CÉSAR BENÍTEZ URIBE**, me permito hacer referencia al trabajo de investigación que ha venido desarrollando el citado alumno y que se titula: **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN”**, investigación que presenta para acceder al grado de Maestro en Derecho en el Programa Educativo de Maestría en Derecho, acreditado como programa de calidad ante el PNPC de CONACYT, y sobre el cual manifiesto lo siguiente:

Respecto a dicha investigación, mediante el presente me resulta grato informarle que después de haberse llevado la revisión del trabajo de tesis del referido alumno, y dado que se llevó a cabo una exhaustiva investigación, la cual se hace con relación a su tema de tesis, **me complace OTORGARLE MI VOTO APROBATORIO** al C. Licenciado **CÉSAR BENÍTEZ URIBE**, a su respectivo trabajo de tesis por haberlo terminado completamente.

EL VOTO APROBATORIO que otorgo al Licenciado **CÉSAR BENÍTEZ URIBE**, para optar por el grado de Maestro en Derecho, se extiende en virtud de las siguientes consideraciones:

PRIMERO.- El Licenciado **CÉSAR BENÍTEZ URIBE**, ha realizado un trabajo de tipo descriptivo, analítico y propositivo, mediante el cual construye un marco referencial debidamente sustentado y con una suficiente argumentación a fin de proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en los despachos de abogados en México.

SEGUNDO.- Sobre las características y particularidades de la investigación jurídica, debe destacarse que se trata de un trabajo bien desarrollado en el que se expone de manera clara, ordenada y precisa un estudio propositivo sobre el tema investigado y con ello la propuesta planteada en la tesis.

La tesis se construye en cuatro capítulos, el primero destinado al reporte cuantitativo y estadístico sobre la abogacía en México; en el capítulo segundo se presenta un estudio conceptual y jurídico del tema de la calidad; el capítulo tercero se ocupa de la revisión y estudio relacionado con el tema de la certificación y su relación con otras profesiones, delimitando dicha revisión a México; por último, el capítulo cuarto desarrolla el estudio específico sobre el sistema de gestión de la calidad y su certificación. Todo el marco referencial construido es empleado por el sustentante para elaborar la propuesta de la investigación.

El trabajo muestra una metodología adecuada, la hipótesis planteada se acredita en el desarrollo de la investigación, la propuesta es coherente con la sistemática jurídica y las

conclusiones reúnen los puntos más destacados del trabajo de tesis. Cabe destacar que el sustentante recurrió a fuentes importantes de investigación actuales y de reconocido prestigio.

Como consecuencia de las buenas impresiones que me ha causado el trabajo de tesis, con agrado, **otorgo mi VOTO APROBATORIO** y felicito al C. Licenciado **CÉSAR BENÍTEZ URIBE**, por el logro alcanzado en la culminación de su trabajo de tesis y la elaboración de un trabajo de calidad, el cual considero lo sustentará y defenderá al momento de presentar su examen de grado.

Sin otro particular, le reitero mi afecto y le envío un cordial saludo.

Cuernavaca, Morelos, 10 de agosto de 2021.

DR. EDUARDO OLIVA GÓMEZ.
PROFESOR INVESTIGADOR DE TIEMPO COMPLETO.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

EDUARDO OLIVA GOMEZ | Fecha:2021-08-12 20:32:24 | Firmante

McQdke6JS/Sqow2PA3QppH1nIMv7ha+gXafwpALyZiE0/KwpXA2xpI/BemPtYV6Oskg2NhCz6KedsWSKyQfzHpazPytS0NY2qo21FBqICy8eZa2dzs3dfQoT5+m1q+RL+APz
BHc7aoXw3NitmBTowT9J+WLiN02d22OUsijm0Uyp1Wiy3Juw8Ofj/ZaSSNjxSUIyzuzrZ3Wi0zinEBVXVQ1H54jzFbOs9WVqSr8qesrRJIqB/ZvIRBfUuedhuw6mq/wGr1FfZVb
yOV56VSDZ0j5H7UPfwyVeovUVKvNWWMD/33AW3gQ2n9b62fjmj3A5fALinK+IV6Q8P2+cnnrw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[ec9QHi](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/sRL6auQpEo6Ht53RrWw3iwBouNccDq47>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS



CUERNAVACA MORELOS A 23 DE AGOSTO DE 2021

DR. VICTOR MANUEL CASTRILLON Y LUNA
JEFE DE LA DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UAEM.
P R E S E N T E.

Por medio de la presente me dirijo a usted para manifestar que una vez que fui designado como integrante del comité revisor con oficio 111/06/21/DESF. del trabajo de investigación intitulado **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN”**, elaborado por la Licenciado en Derecho **CESAR BENITEZ URIBE**, mismo que se desarrolló para la obtención del grado académico de Maestría en Derecho, y una vez que he revisado dicha investigación, expreso que la misma se ha concluido satisfactoriamente, por lo que otorgo **VOTO APROBATORIO**, con base en los siguientes razonamientos:

Se trata de un trabajo original, desarrollado en cuatro capítulos, en el cual se sigue una investigación científica ordenada, apreciándose la utilización de métodos de investigación y se observa el uso de la técnica de investigación documental.

Se aprecia un sustento teórico basado en el estudio de los distintos instrumentos reguladores del Derecho, se observa, asimismo, un aparato crítico

suficientemente especializado, apoyado en referencias bibliográficas, normativas y electrónicas. El problema de investigación tiene que ver con la propuesta de gestión de la calidad en los despachos de abogados en México, encaminados a la certificación en el contexto de la globalización.

Al final se presentan conclusiones generales que contiene una hipótesis sólida de solución al problema de investigación. Considero que esta hipótesis cuenta con sustento lógico y coherente en relación con los contenidos de la investigación acordes a lo dispuesto por la normatividad universitaria al respecto.

Por todo lo anterior manifiesto que, en mi carácter de miembro del comité revisor de la citada investigación, la apruebo plenamente a efecto de que la interesada pueda continuar con los trámites pertinentes para la celebración de su examen recepcional.

ATENTAMENTE

PITC. Dr. FRANCISCO XAVIER GARCÍA JIMÉNEZ



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

FRANCISCO XAVIER GARCIA JIMENEZ | Fecha:2021-08-23 22:27:05 | Firmante

BbNzRIKTHoxfoBw0Js8pgB6OtX+hC6cy0HUdvmhfPcE15ztBdbJdbO6xWswNatGx89sMdeCzFn1y4gQv0sZ/sdQlklEntvqn6tWqXbs9HvKmCgq6cNiBO+nE+Ic3cCFDpug1gkSL9TTz+9MYbq+YkJS/VnLL2T02uAEFFbpP1cx3lwSAYDdU0wTt8mwkmzNBh3uS526m7yW/KETGGrH8ZgQePBgoiqeH6wXbGHC1U0sHMppA9Chhvt2N1LVapC0kUQ41L/nl6s6rpaR5DrPw6sZMA8EJfjA4y27gqIW12l2QvAu5RvYxvdV8RNwBonoIMJdbOuQ5LpZG6VjXTEUrQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



u2v4ji

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/4UHqImvzISC7KiEQBPJCv0v56OkygiF>



**MTRO. PEDRO HURTADO OBISPO.
COORDINACIÓN DE LA DIVISIÓN DE
ESTUDIOS SUPERIORES DE POSGRADO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS.
PRESENTE.**

En relación a la tesis titulada **"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN"** que sustenta el licenciado César Benítez Uribe con el objeto de obtener el grado académico de Maestro en Derecho que otorga esa prestigiada Universidad Autónoma del Estado de Morelos, me es grato emitir el presente **VOTO APROBATORIO** a dicha investigación académica y una amplia felicitación a Benítez Uribe por la calidad de su tesis. **VOTO APROBATORIO** que se fundamenta en los siguientes:

E L E M E N T O S .

PRIMERO.- ELEMENTOS METODOLÓGICOS.

De la lectura a la tesis de maestría en mención, se desprende que su autor, César Benítez Uribe estructuró una metodología utilizando los métodos analítico, deductivo, inductivo, hipotético-deductivo y sistemático.

En efecto, Benítez Uribe acude al método analítico que permite una distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. En este sentido, cobra relevancia el pensamiento de Mario Bunge, quien enseña que

la investigación científica es analítica porque aborda problemas circunscriptos uno a uno, con el objeto de plantear una situación total en términos de sus componentes.

El método deductivo porque Benítez Uribe parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Pone el énfasis en la teoría, doctrinas, modelos teóricos, la explicación y abstracción antes de recoger datos empíricos. En este orden de ideas, la globalización económica caracterizada por una intensa competencia en el libre mercado y un constante y vertiginoso desarrollo tecnológico, requiere de una amplia preparación de los abogados, defensores, jueces, magistrados y ministros con el objetivo de obtener una certificación profesional.

Método inductivo porque el tesista también analiza casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría.

Método hipotético-deductivo, en razón de que César Benítez Uribe a través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema.

Método sistemático porque Benítez Uribe se ajusta a un sistema.

Las técnicas de investigación que utiliza Benítez Uribe son documentales, pero es de destacarse que son fuentes directas, en razón de que utiliza la Plataforma Nacional de Transparencia para indagar y escudriñar la información sobre las sanciones administrativas y penales que se han instrumentado a los abogados por su deficiente ejercicio profesional. Por ello, y con fundamento en lo dispuesto en la Ley

Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública solicita a través de la citada Plataforma Nacional de Transparencia la respectiva información a la Secretaría de Educación Pública, al Instituto Nacional de Estadística y Geografía y a la Secretaría de Economía.

Los citados elementos metodológicos se encuentran fortalecidos con una amplia bibliografía integrada por las obras escritas por juristas de la calidad académica del asesor de la tesis, el doctor Víctor Castrillón y Luna y otros tratadistas.

La amplia legislación, la jurisprudencia y las diversas ejecutorias sustentadas por la Suprema Corte de Justicia de la Nación y por los Tribunales Colegiados de Circuito vienen a enriquecer esta parte metodológica y sirven de fundamento a todas y cada una de las afirmaciones de Benítez Uribe. En efecto la **"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN"** se encuentra debidamente sustentada en criterios del Poder Judicial de la Federación, en la legislación, en la doctrina jurídica y en las fuentes de información directa.

Además, es una tesis de maestría de carácter propositivo, de una aportación al Derecho consistente en implementar la certificación profesional de los abogados mexicanos en el contexto de la globalización que -se reitera- se caracteriza por una intensa competencia comercial, económica, tecnológica y profesional, por lo que **es una investigación valiosa que debe de servir de fundamento para que a César Benítez Uribe se le confiera una distinción académica que otorga la**

Universidad Autónoma del Estado de Morelos a sus estudiantes más brillantes, César Benítez Uribe lo es.

SEGUNDO.- ELEMENTOS ESTRUCTURALES O DE FONDO.

César Benítez Uribe construye su investigación académica con base en cuatro ejes o capítulos, que se encuentran vinculados entre sí, lo que permite un análisis integral de la certificación a la calidad de los servicios jurídicos. Cuatro capítulos que se precisan a continuación:

Capítulo Primero.- Estadística de la abogacía en México;

Capítulo Segundo.- Marco conceptual y jurídico de la calidad;

Capítulo Tercero.- La certificación y su relación con otras profesiones en México, y

Capítulo Cuarto.- El Sistema de Gestión de la Calidad y su certificación.

ANÁLISIS DE LOS CAPITULOS.

En el primer capítulo "Estadística de la abogacía en México", el sustentante César Benítez Uribe utiliza como una fuente de investigación el "Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados", el cual nos plantea un panorama general y actual de la abogacía en México. Así, relata sobre el sistema judicial tanto a nivel federal como a nivel local. A nivel federal sobre la actuación de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, los Tribunales Colegiados de Circuito, los Juzgados de Distrito, el Consejo de la Judicatura Federal y el Ministerio Público de la Federación. Con base en esta fuente de información, César Benítez Uribe escribe:

*"A nivel estatal, relata sobre la concentración de la actividad judicial y el presupuesto; asimismo, relata sobre las reformas y desarrollos recientes que afectan al sistema judicial; es decir, la reforma constitucional en materia de justicia penal, la reforma de la jurisdicción militar, la reforma constitucional en materia de derechos humanos, la reforma de la justicia para adolescentes, la reforma al amparo; también relata los desafíos al sistema judicial como son **la creciente violencia e inseguridad debida al crimen organizado, la impunidad,** y la figura jurídica del arraigo; finalmente relata sobre la abogacía y la defensa pública".*

Paralelamente a la reflexión antes transcrita, César Benítez Uribe afirma que *"la relatora especial ha podido constatar que faltan criterios uniformes de calificación para el ejercicio de la profesión, así como un mecanismo de supervisión independiente que pueda velar por la calidad, integridad, ética y honorabilidad de la profesión. La gran mayoría de las abogadas y los abogados con quienes la Relatora Especial se reunió aludieron a la desconfianza y descalificación hacia la profesión y a la urgente necesidad de transformarla".*

En ese contexto es que *"la gran mayoría de las abogadas y los abogados, incluyendo a funcionarias y funcionarios del Poder Judicial, no parecen recurrir en su ejercicio profesional al derecho internacional de los derechos humanos. Esta situación depende claramente de una resistencia de tipo cultural y sólo puede modificarse a través de una educación jurídica de calidad que tenga un enfoque internacional de derechos humanos".*

No escapa al talento de César Benítez Uribe el acceso a la justicia por parte de las mujeres y pueblos indígenas que requieren de una buena defensa a sus derechos. Por ello, el sustentante afirma que:

"La adopción de una reglamentación de los profesionales del Derecho que garantice una representación profesional calificada parece urgente. Medidas para mejorar esta situación podrían incluir el registro, la colegiación y la certificación obligatorias, así como la exigencia de un periodo de práctica para los licenciados en derecho que quieran optar al título profesional de abogado. Al término del periodo de práctica podría optarse al examen de grado".

Por otra parte, el sustentante Benítez Uribe señala la existencia de colegios de abogados en varias entidades federativas, entre éstas se encuentra el Estado de Morelos. En Morelos existen colegios de abogados constituidos como asociaciones civiles que carecen de registro ante la Dirección General de Profesiones y que en muchas ocasiones tratan asuntos políticos en sus asambleas. Así, los colegios de abogados también tienen fines políticos.

En este primer capítulo, César Benítez formula una pregunta: ¿Existen medidores de la calidad en el ejercicio de la profesión en general y de la profesión en Derecho en específico?.

A partir de este cuestionamiento, Benítez Uribe analiza diversas normas jurídicas con el objetivo de encontrar una regulación a la calidad de los servicios jurídicos. Así,

invoca el artículo 6° de la Constitución Federal que consagra el derecho a la libertad de expresión, el derecho de réplica, el derecho de acceso a la información, el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones que obligan al Estado a garantizar que sean prestados en condiciones de calidad.

A mayor abundamiento, cita el artículo 17 constitucional para señalar el derecho humano a una defensa jurídica de calidad por parte de los defensores públicos. En efecto, el tesista afirma que el artículo 17 establece:

"La Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público".

Así las cosas, es claro que el artículo 17 constitucional, en su párrafo octavo, ordena que la defensa llevada a cabo por los abogados contratados por la Federación o las entidades federativas, debe ser de calidad; y el artículo 20 constitucional, en su apartado B, fracción VIII establece que los defensores particulares y la defensa llevada a cabo por los abogados nombrados por el imputado, debe ser adecuada. Luego entonces, se está en presencia de un derecho humano a contar con una defensa jurídica de calidad.

Uno de los cuestionamientos más relevantes en este primer capítulo consiste en la reforma educativa, por lo que el sustentante Benítez Uribe afirma que la 9ª reforma al artículo 3º de la Constitución General de la República establecía un principio fundamental que significaba un paso adelante en la concepción de la calidad educativa, por lo que estamos hablando del principio de mejora continua. En este contexto, Benítez Uribe escribe en forma abundante que:

"La adición de las palabras "mejoramiento constante" puede parecer trivial, sin embargo, esta característica hace de la calidad un expediente abierto, en constante proceso de renovación y crecimiento, cuyo objetivo es superarse a sí misma. La Constitución Federal establecía que, para que la educación pudiera ser considerada de calidad, ésta debía mejorar constantemente. El principio de mejora continua era el fundamento rector de la calidad de la educación en México.

Ese mejoramiento constante en la educación pública a través de una evaluación obligatoria para el ingreso, la promoción y la permanencia en el magisterio nacional, causó mucha inconformidad o resistencia por parte del magisterio, ya que la novena reforma al artículo tercero de la Constitución Federal establecía lo siguiente:

... la ley reglamentaria fijará los criterios, los términos y condiciones de la evaluación obligatoria para el ingreso, la promoción, el reconocimiento y la permanencia en el servicio profesional con pleno respeto a los derechos constitucionales de

los trabajadores de la educación. Serán nulos todos los ingresos y promociones que no sean otorgados conforme a la ley...

Con la 9ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal, los docentes debían someterse a evaluaciones obligatorias para la permanencia en el servicio profesional, así como para el ingreso. Razón por la que lucharon incansablemente por echar abajo la "Reforma Educativa".

Desafortunadamente, el 15 de mayo de 2019 se publicó en el DOF la 11ª reforma al artículo 3o. de la Constitución Federal. Para acabar pronto, se derogó el párrafo tercero que decía: "El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria [...]"; asimismo, se derogó el inciso d) de la fracción II que decía: "Será de calidad, con base en el mejoramiento constante [...]"; y finalmente se derogó la fracción III, que como ya mencionamos causó mucho malestar o resistencia por parte del magisterio, debido a que dicha fracción hablaba de: "[...] evaluación obligatoria para [...] la permanencia en el servicio profesional [...]".

Así vemos como la actual administración del Gobierno Federal acabó con la piedra angular sobre la cual se levantaba la reforma educativa en nuestro país, esa piedra angular era la calidad. Vemos como por cuestiones políticas, es decir, por ganar los votos del magisterio, se acabó con todo un proyecto de nación que tenía como

objetivo mejorar la calidad de la educación en México, y que terminaría por impulsar la mejora de todos los ciudadanos.”

Otro de los méritos que tiene la tesis de maestría en comento, lo constituye el análisis actualizado de varias normas jurídicas. Esa actualización permite informarnos de leyes recientemente abrogadas. Por ejemplo, con fecha 1º de julio de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Shirley de

En ese orden de ideas, el tesista Benítez Uribe analiza el contenido de esa Ley de Infraestructura de la Calidad, misma que se refiere a la elaboración y observancia de las normas oficiales mexicanas y los estándares de calidad. Así, el sustentante escribe que la Ley de Infraestructura de la Calidad tiene por objeto fijar y desarrollar las bases de la política industrial en el ámbito del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, a través de las actividades de normalización, estandarización, acreditación, evaluación de la conformidad y metrología, promoviendo el desarrollo económico y la calidad en la producción de bienes y servicios, a fin de ampliar la capacidad productiva y el mejoramiento continuo en las cadenas de valor, fomentar el comercio internacional y proteger los objetivos legítimos de interés público.

Como se observa con claridad, existe toda una argumentación jurídica sobre la calidad que deben tener los servicios jurídicos, tanto de abogados postulantes, defensores públicos, jueces, magistrados y ministros. Y toda esa argumentación jurídica sirve para sustentar la certificación de dichos servicios.

La certificación profesional es el tema central en el capítulo segundo denominado "Marco conceptual y jurídico de la calidad". En la introducción de este capítulo, César Benítez Uribe señala la certificación de otras profesiones en México, como son la contaduría y la medicina. En ese contexto, César Benítez Uribe investiga el origen de la certificación de los contadores públicos en México, el procedimiento de la certificación de los contadores públicos en México y expone las razones jurídicas de que esa certificación de los contadores públicos no limita su ejercicio profesional ni trasgrede el derecho a la libertad de trabajo. Razones jurídicas que se encuentran debidamente fundamentadas en el artículo 52, fracción I, inciso a) del Código Fiscal de la Federación, cuyo texto a la letra dice:

"Se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario, los hechos afirmados: en los dictámenes formulados por contadores públicos sobre los estados financieros de los contribuyentes o las operaciones de enajenación de acciones que realice; en cualquier otro dictamen que tenga repercusión fiscal formulado por contador público o relación con el cumplimiento de las disposiciones fiscales; o bien en las aclaraciones que dichos contadores formulen respecto de sus dictámenes, siempre que se reúnan los siguientes requisitos:

I. Que el contador público que dictamine obtenga su inscripción ante las autoridades fiscales para estos efectos. Este registro lo podrán obtener únicamente:

a) Las personas de nacionalidad mexicana que tengan título de contador público registrado ante la Secretaría de Educación

Pública y que sean miembros de un colegio profesional reconocido por la misma Secretaría, cuando menos en los tres años previos a la presentación de la solicitud de registro correspondiente.

Las personas a que se refiere el párrafo anterior, adicionalmente deberán contar con certificación expedida por los colegios profesionales o asociaciones de contadores públicos, registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública y contar con experiencia mínima de tres años participando en la elaboración de dictámenes fiscales”.

A mayor abundamiento, César Benítez Uribe invoca el Reglamento para la Certificación Profesional de los Contadores Públicos del Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Así, la exposición de motivos del referido Reglamento señala que “era indispensable que la profesión de la Contaduría Pública contara con un proceso de calidad para sustentar la validez y actualización de los conocimientos técnicos y teóricos de la profesión, así como la experiencia para el desarrollo de las actividades profesionales”.

Paralelamente a la certificación de los contadores, Benítez Uribe analiza la certificación de los médicos especialistas en México, así como el procedimiento de la certificación de los médicos especialistas en México con el objeto de reiterar que esa certificación no limita su ejercicio profesional ni transgrede el derecho a la libertad de trabajo. En efecto, César Benítez Uribe analiza la certificación de los médicos

especialistas, en los términos de lo dispuesto por los artículos 81, 83, 271, 272 Bis, 272 Bis 1, 272 Bis 2 y 272 Bis 3 de la Ley General de Salud.

El artículo 81 de la Ley General de Salud ordena que el especialista haya sido capacitado en instituciones de salud oficialmente reconocidas ante las autoridades correspondientes, para la realización de los procedimientos médico quirúrgicos de la especialidad. El mismo artículo, en su párrafo tercero, señala:

"El Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas tendrá la naturaleza de organismo auxiliar de la Administración Pública Federal a efecto de supervisar el entrenamiento, habilidades, destrezas y calificación de la pericia que se requiere para la certificación y recertificación de la misma en las diferentes especialidades de la medicina reconocidas por el Comité y en las instituciones de salud oficialmente reconocidas ante las autoridades correspondientes".

Por su parte, el artículo 83 de la Ley General de Salud establece que quienes ejerzan especialidades médicas, deberán poner a la vista del público un anuncio que indique *"la institución que les expidió el título, diploma, número de su correspondiente cédula profesional y el certificado de especialidad vigente.*

A su vez, el artículo 272 Bis de la Ley General de Salud señala que para la realización de cualquier procedimiento médico quirúrgico de especialidad, los profesionales que lo ejerzan requieren de dos cosas:

"I. Cédula de especialista legalmente expedida por las autoridades educativas competentes.

II. Certificado vigente de especialista que acredite capacidad y experiencia en la práctica de los procedimientos y técnicas correspondientes en la materia, de acuerdo a la Lex Artis Ad Hoc de cada especialidad, expedido por el Consejo de la especialidad según corresponda."

 Con base en la certificación de las profesiones antes referidas, César Benítez Uribe analiza las iniciativas formuladas sobre la colegiación y certificación obligatorias de los abogados. Como estudioso del Derecho y de otras ciencias sociales, el tesista acude a la consulta de obras escritas por connotados tratadistas. Así, Jaqueline Salgado Mendoza señala que la certificación de los abogados en México es un tema que durante mucho tiempo ha estado latente en el medio jurídico. También señala que la figura de la certificación ya se utiliza en otras profesiones, consistiendo en una educación profesional que culmina con el proceso de certificación y refrendo o recertificación en la profesión de que se trate, y continúa señalando:

"Desde hace tiempo los notarios públicos se actualizan periódicamente; los contadores públicos constantemente se están certificando y re- certificando; los médicos hacen lo propio en el campo de la medicina especializada; de este modo es indispensable ... analizar que han hecho otros profesionistas mexicanos en cuanto a la calidad profesional, y por qué ha sido factible instaurar la certificación en las profesiones anteriormente

citadas, para, en su caso, homologar el procedimiento al desempeño de la abogacía.”

Por lo que respecta al ámbito jurídico, el tesista Benítez Uribe afirma que el 11 de diciembre de 2017, el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales entregó al Instituto Nacional de Ciencias Penales, la Cédula de Acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional de Competencias, que lo faculta para capacitar, evaluar y certificar las competencias laborales de las personas. En efecto, en la página de Internet del INACIPE señala que *“la certificación te permite demostrar por medio de evidencias, que cuentas con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir la función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un Estándar de Competencias, sin importar como los hayas adquirido”*.

“Esto último hace eco en nuestra mente, -señala Benítez Uribe- ya que la regla general es que los conocimientos deben ser adquiridos en las instituciones educativas oficialmente reconocidas, sin embargo, los conocimientos a los que se refiere este tipo de certificación son los adquiridos a lo largo de la vida en el trabajo”, es decir, lo que se certifica son las competencias laborales adquiridas empíricamente.

Paralelamente a las reflexiones antes expuestas, el sustentante César Benítez Uribe resalta los beneficios de la certificación y para ello, acude a la página de internet del INACIPE. Los beneficios de la certificación son los siguientes:

- Integración exitosa al mercado laboral;
- Movilidad laboral a nivel nacional;

- Reconocimiento público por el trabajo realizado, incremento de la superación personal, motivación y desempeño en el trabajo;
- Posibilidad de obtener incrementos salariales y promociones;
- Documento reconocido que respalda tus competencias a nivel nacional;
- Aumentar la seguridad en tu empleo.

Bajo ese hilo conductor, el abogado Benítez Uribe analiza la certificación de competencias laborales llevada a cabo por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales y por ello, en este tercer capítulo, César Benítez Uribe plantea que se deberá contar con un Reglamento para la Certificación Profesional de los Abogados.

Chinbana de

En ese orden de ideas, el mencionado tesista propone que todos los abogados, independientemente de su campo de actuación profesional, que aspiren a obtener la certificación profesional y que se encuentren afiliados a un colegio profesional de abogados, podrán solicitarlo así ante la Federación de Colegios Profesionales de Abogados. Para obtener la certificación y recertificación, el aspirante deberá sustentar el Examen Uniforme de Certificación correspondiente a su especialidad para demostrar su capacidad profesional, sujetándose al cumplimiento de los requisitos que se establecen en el Reglamento que propone César Benítez Uribe. Esta es una de las propuestas y aportaciones del tesista que enriquecen su investigación académica.

En el capítulo cuarto titulado "El sistema de gestión de la calidad y su certificación", el sustentante César Benítez Uribe aborda el sistema de gestión de la calidad y su impacto en las empresas de servicios jurídicos, así como también analiza las normas internacionales emitidas por ISO. En este contexto, se estudia la norma

ISO 9000:2015 que proporciona orientación sobre como desarrollar un sistema de gestión de calidad y los requisitos que debe reunir dicho sistema. Además, estudia la Norma Internacional "ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- requisitos" y a este respecto, el tesista Benítez Uribe señala que:

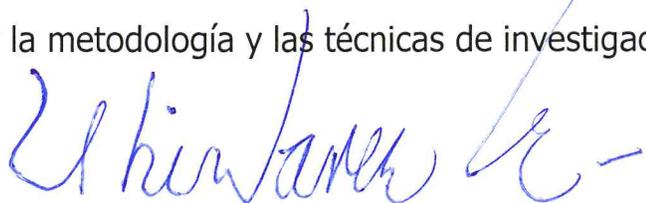
"...consideramos importante aclarar que la Norma Internacional "ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- requisitos", no impone determinado tipo de infraestructura (instalaciones de determinadas características o condiciones). Existen algunas ideas erróneas respecto a la certificación de las organizaciones, específicamente de los despachos de abogados. Algunos piensan que la certificación únicamente consiste en contar con unas oficinas bonitas, que cuente con aire acondicionado, que te sirvan un cafecito mientras esperas a ser atendido, y que tengan un estacionamiento amplio. Si bien es cierto, el despacho de abogados puede llegar a determinar que todo esto es importante y de índole necesario para brindar servicios jurídicos de mejor calidad respecto a la competencia, no se deben dejar de lado todos los demás aspectos, como los que tienen que ver con las personas (abogados y demás integrantes del despacho), así como los que tienen que ver con los conocimientos necesarios para la operación de los procesos (como el proceso para contestar una demanda), etcétera. Reiteramos, de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2015, es el mismo despacho de abogados quien debe determinar la infraestructura necesaria

Benítez Uribe

para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios jurídicos.”

Ahora bien, y con el objeto de proporcionar toda la información relativa a la certificación de los despachos de abogados, el sustentante César Benítez Uribe señala que actualmente existe una enorme cantidad de organismos de certificación. *"Es de suma importancia saber elegir cuál de ellos nos va a certificar, ya que estará acompañándonos durante las diferentes etapas del proceso de certificación. Si el despacho cuenta con clientes de otro país, sería recomendable analizar que organismo certificador es reconocido en ese país y por el cliente."* En efecto, se debe analizar qué organismo de certificación es el más representativo en el sector de los despachos de abogados, qué despachos de abogados han certificado, y con quién está certificada la competencia.

Con el objeto de ilustrar la certificación en los abogados, César Benítez Uribe se da a la tarea de localizar a los despachos de abogados que hayan implementado un sistema de gestión de la calidad y que se hayan certificado, encontrando un solo despacho de abogados certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, siendo la firma legal "Rincón Mayorga Román, Abogados Litigantes". Así, entrevista al licenciado Rincón Mayorga acerca del procedimiento de implementación de un sistema de gestión de la calidad en su despacho, quien señala que los servicios jurídicos deben verse como un producto, que también puede tener calidad. Esta entrevista constituye un elemento que viene a enriquecer la metodología y las técnicas de investigación de la tesis que presenta Benítez Uribe.



Además, la mencionada tesis de maestría se encuentra sustentada en los diversos criterios jurisprudenciales de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y de los Tribunales Colegiados de Circuito, lo que permite fundamentar jurídicamente todos y cada uno de los argumentos y afirmaciones de Benítez Uribe.

Las conclusiones -tarea ineludible de todo hombre de letras, César Benítez Uribe lo es- se exponen al final de la investigación y se encuentran vinculadas con todos y cada uno de los capítulos que integran la tesis. Conclusiones que también demuestran las afirmaciones y planteamientos formulados por el sustentante.

Por lo antes expuesto, se emite el presente **voto aprobatorio a favor de la investigación "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DESPACHOS DE ABOGADOS EN MÉXICO, ENCAMINADO A LA CERTIFICACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN"**. Pero también se emite una sugerencia para que **la Universidad Autónoma del Estado de Morelos otorgue a favor de César Benítez Uribe una distinción académica por la calidad de su tesis, por su talento, su brillantez y como alumno distinguido de esta Universidad.**

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi mas atenta y distinguida consideración.

Ciudad de México, a 6 de agosto de 2021.



DR. LUIS MANUEL OLIVARES ESTRADA.

