

ISO 18091: 2014 Guía para la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en gobiernos locales

Roger Forbes Álvarez y Milena Saborío Villalobos
CEGESTI

Recientemente, ha sido publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) la guía ISO 18091:2014 "Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en gobiernos locales", cuyo objetivo es proporcionar a los gobiernos locales directrices para la obtención de resultados fiables mediante la aplicación de la norma citada de manera integral. La guía toma como base una iniciativa mexicana desarrollada por Carlos Gadsen Carras, ex director del Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED); que fue aprobada con 98% de votos a favor del comité técnico de ISO como norma internacional, luego de 10 años de trabajo.

Como guía, las directrices contenidas en la norma ISO 18091: 2014 son genéricas y aplicables a todos los gobiernos locales, sin importar su tipo, tamaño, producto o servicio prestado. Por tanto pueden ser aplicadas parcial o totalmente por los municipios, según sea necesario, para facilitar las acciones en pro del desarrollo de los gobiernos locales.

Las directrices contenidas en la guía no añaden, cambian o modifican los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, solo los aclaran en el entorno municipal. De esta forma continúa vigente el aumentar la eficiencia, evitar errores y mejorar el servicio al cliente, lo cual en gobiernos locales es alcanzable mediante la certificación ISO 9001, utilizada actualmente por más de 1,5 millones de organizaciones en 191 países del mundo.

Sin embargo, reconociendo la particularidad de los gobiernos locales, y su necesidad de gestionar con eficacia los recursos y procesos disponibles de forma sistemática, es que la ISO ha decidido establecer la guía ISO 18091 para orientar las acciones en materia de gestión de calidad en las municipalidades.

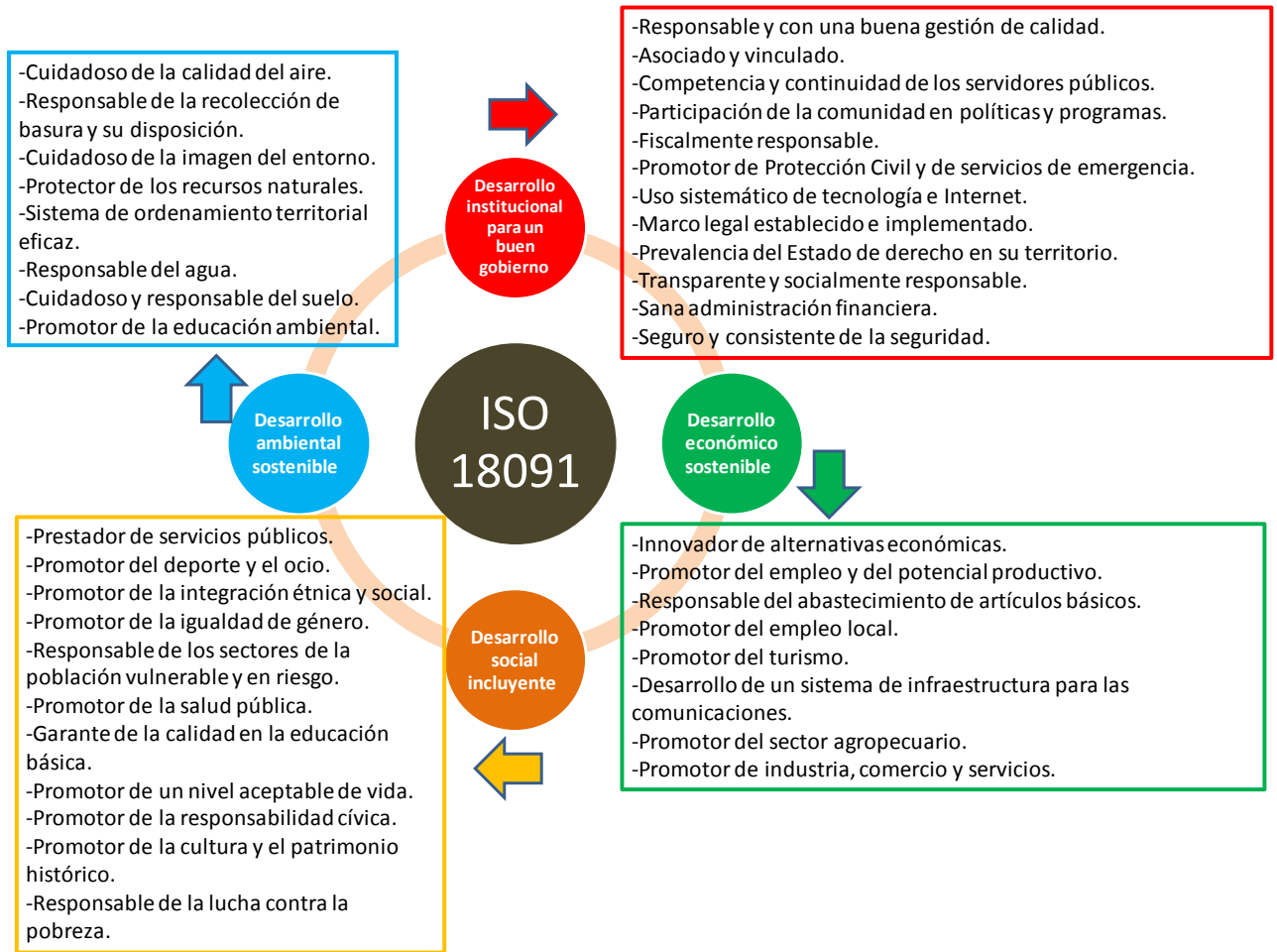
ISO 18091 constituye una excelente herramienta de sistemas de gestión para que los gobiernos locales aseguren a sus ciudadanos cuáles necesidades y expectativas se han comprendido y se cumplen de forma coherente y oportuna.

Las actividades de los gobiernos locales pueden incluir el transporte, la educación, el suministro de agua, la recolección de basura, los servicios de alcantarillado y drenaje, el alumbrado público y la protección civil. Si estas actividades no son confiables o carecen de la calidad o del impacto en las poblaciones atendidas pueden ir en detrimento de la visión de desarrollo local, lo cual es bien comprendido por ISO 18091, que brinda un mapa de carreteras a los gobiernos locales para que se organicen ellos mismos desde la óptica de mejora continua. Por medio del instrumento, los gobiernos locales pueden diagnosticar su nivel de madurez y determinar acciones en aquellas áreas clave de mejora.

El diagnóstico puede realizarse de acuerdo con un esquema de cuatro ejes incluidos en la norma: desarrollo institucional para un buen gobierno, desarrollo económico sostenible, desarrollo social incluyente y desarrollo ambiental sostenible. Por medio de estos ejes es posible medir el desempeño de la administración pública local mediante categorías como monitoreo, evaluación, transparencia y rendición de cuentas.

Los cuatro grandes apartados de la guía se dividen en 39 elementos que señalan buenas prácticas genéricas para mejorar el desarrollo y la calidad de los gobiernos locales (ver figura 1).

Figura 1. Capítulos y elementos de ISO 18091 para diagnóstico de gobiernos locales



Fuente: CEGESTI

Para la ISO, el que un gobierno local sea considerado confiable, requiere que este asegure las condiciones mínimas de fiabilidad de los procesos que son necesarios para proveer los servicios requeridos por los ciudadanos de manera consistente y segura. Con el fin de que todas las áreas y los procesos tengan un desempeño confiable, es necesario que se integren como parte de un sistema de calidad. La guía ISO 18091 favorece esta dinámica.

Dentro de los beneficios que ISO 18091 espera aportar a los gobiernos municipales se encuentran:

- El empoderamiento conjunto de los ciudadanos y los gobiernos.
- El desarrollo del trabajo con eficacia, fortaleciendo simultáneamente la legitimidad.
- El proveer de un lenguaje y un entendimiento común entre los políticos y los técnicos, y a la vez permitir la comparación entre los países y entre los gobiernos locales.
- El servir a la población local para lograr llevar a cabo acciones que son técnicamente indispensables.
- El convertirse en una herramienta útil para apoyar el cumplimiento de los objetivos del milenio de las Naciones Unidas, la sostenibilidad y el fortalecimiento de ciudades inteligentes.
- El establecer la confianza como elemento clave de convivencia social.

Referencias

Organización Internacional de Normalización. (2014). ISO 9001 and the public sector: Two new documents, one big benefit and millions of happy citizens. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1825>

Montero, S. (20 de noviembre de 2014). Municipalidades mejorarían calidad de servicios con norma internacional. *La República. Net.* Recuperado de https://www.larepublica.net/app/cms/www/index.php?pk_articulo=533323209

Asociación Nacional de Alcaldes. (2014). Lanzamiento norma ISO 18091:2014 en gobiernos locales. Recuperado de <http://www.alcaldes.org.mx/es/articulos/categoria/noticias/lanzamiento-norma-iso-180912014-en-gobiernos-locales/index402.html>

Instituto de Administración Pública del Estado de México. (2014) ¿En qué consiste la norma ISO 18091? Recuperado de <http://iapemblog.org/2014/03/28/en-que-consiste-la-norma-iso-18091/>

Ruiz-Healy, E. (2014). Un estándar internacional para mejorar los gobiernos locales, *Huffpost Voces.* Recuperado de http://voces.huffingtonpost.com/eduardo-ruizhealy/estandar-internacional-mejorar-gobiernos_b_4957254.html

Gestión Municipal

Es una publicación propiedad de CEGESTI.
Para leer los artículos publicados anteriormente visite:
<http://www.municipal.cegesti.org/>