

## LA NORMA ISO 18091 LLEVA EL DESARROLLO SOSTENIBLE AL GOBIERNO LOCAL



IBNORCA

por Elizabeth Gasiorowski

Con el mandato de gestionar todo, desde el transporte hasta el alcantarillado, pasando por el alumbrado público y la protección civil, no es de extrañar que los ciudadanos esperen mucho de sus gobiernos locales. Las directrices recientemente revisadas les ayudan a mejorar sus actividades y alinearlas con las necesidades y expectativas locales, para unas comunidades más sanas y felices.

El sector público es el mayor proveedor de servicios en cualquier país, ofreciendo una amplia gama de servicios que afectan directamente la vida de los residentes. Los desafíos son muchos, entre ellos equilibrar las expectativas de los ciudadanos con las limitaciones presupuestarias, los impactos ambientales y los cambios demográficos. En estos tiempos económicos difíciles, los gobiernos locales necesitan gestionar eficazmente los recursos y procesos disponibles y trabajar juntos como un sistema.

Aquí es donde ISO 18091, Sistemas de gestión de calidad - Directrices para la aplicación de ISO 9001 en el gobierno local, hace una diferencia real. El estándar recientemente actualizado tiene como objetivo ayudar a las autoridades locales a mantener un alto nivel de servicio al tiempo que mejora la sostenibilidad. Proporciona modelos de diagnóstico y herramientas para implementar un sistema integral de gestión de la calidad que contribuirá a que las autoridades locales sean eficientes y fiables.

Según el especialista del gobierno local Dr. Carlos Gadsden, Conventor del comité técnico que revisó la norma, podemos construir gobiernos regionales, nacionales y globales más fuertes simplemente fortaleciendo la integridad en la gobernanza local. Dijo: "ISO 18091 constituye una excelente herramienta para que los gobiernos locales aseguren a los ciudadanos que sus necesidades y expectativas se entienden y satisfacen plenamente de manera coherente y oportuna".

ISO 18091 es la primera norma ISO dirigida al sector público que da directrices para la implementación de la ISO 9001 en el gobierno local, teniendo en cuenta el contexto en el que opera. Se ha actualizado para incluir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para los sistemas de gestión de calidad y una serie de anexos para ayudar a los usuarios a sacar el máximo provecho de la norma, incluyendo una metodología de diagnóstico para que las autoridades locales evalúen el alcance y la madurez de sus procesos y servicios.

Como explica Gadsden, esto no es sólo un documento técnico para los técnicos, sino una herramienta esencial para que los políticos hagan "políticamente viable" lo que es técnicamente indispensable en los gobiernos locales y sus territorios. "Los gobiernos locales pueden utilizar estos anexos para evaluar sus progresos en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y garantizar la continuidad de los resultados administrativos necesarios para sostener la aplicación de los ODS a nivel local", dice. "Esto les ayudará a ser más eficientes, ahorrando así en recursos, implementando la toma de decisiones basadas en pruebas, aumentando el compromiso y, en última instancia, incorporando los ODS en el contexto local."

ISO 18091 fue desarrollado por ISO/TC 176, Gestión de calidad y garantía de calidad. El comité técnico detrás de ISO 9001, cuya secretaría está en manos de SCC, miembro de ISO para Canadá.