

Estrategia de articulación del plan de gobierno local con la GTC -ISO 18091: 2019^{1*}

Articulation strategy of the local government plan with the GTC-ISO 18091:2019

Sara Inés Castaño García^{2**}

Universidad Santo Tomás

Sandra Patricia López Zabala^{3***}

Universidad Santo Tomás

Cindy Julieth Moscoso Casallas^{4****}

Universidad Santo Tomás

Hernando Camacho Camacho^{5*****}

Universidad Santo Tomás

^{1*} Artículo de resultado de investigación.

^{2**} Magister en Calidad y Gestión Integral (c). Especialista en Higiene, Seguridad y Salud en Trabajo. Ingeniero Ambiental. Línea Calidad y Gestión Integral, Universidad Santo Tomas. Bogotá, Colombia. Correo electrónico: saracastano@usantotomas.edu.co, scmagos@gmail.com. [https:// https://orcid.org/0000-0002-4159-0348](https://orcid.org/0000-0002-4159-0348). CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001669263

^{3***} Magister en Calidad y Gestión Integral (c). Especialista en Gerencia de Riesgos Laborales, Especializa en Lúdica Educativa. Profesional en Salud Ocupacional. Línea Calidad y Gestión Integral, Universidad Santo Tomas. Bogotá, Colombia. Correo electrónico: sandra.lopezz@usantotomas.edu.co, sandrapatricia_lopez@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0001-5687-8953>. CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000146896

^{4****} Magister en Calidad y Gestión Integral (c). Ingeniero de Alimentos. Calidad y Gestión Integral, Universidad Santo Tomas. Bogotá, Colombia. Correo electrónico: cindymoscoso@usantotomas.edu.co, moscoso.c.julieth@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0001-7658-5998> CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001688727.

^{5*****} Magister en docencia e investigación, especialista en Administración de empresas, Especialista en Docencia Universitaria, Ingeniero Metalúrgico. Líder de Investigaciones del convenio USTA-ICONTEC. Correo electrónico: hernandocamacho@usantotomas.edu.co. <https://orcid.org/0000-0001-9749-9845>, https://scienti.colciencias.gov.co/8081/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000696412

Resumen

La calidad del gobierno local hace parte de la garantía de un pleno desarrollo dentro de un territorio específico. Por ese motivo y dentro del marco de los ODS, hoy se ha convertido en una necesidad abordar la gestión de calidad de los gobiernos locales, en especial en aquellos municipios donde está ausente un sistema de calidad de gestión, tal es el caso de Lenguazaque y Fúquene. Por lo tanto, la presente investigación con una metodología cualitativa, busca estratégicamente articular la norma GTC-ISO 18091:2019 con el plan de gobierno local de los municipios de Lenguazaque y Fúquene, ubicados en el departamento de Cundinamarca, con el propósito de mejorar la calidad administrativa y lograr un alto desarrollo de confiabilidad de los ciudadanos hacia sus líderes regionales, en pro al logro estratégico de los indicadores propuestos en la AGENDA 2030 sobre desarrollo sostenible. Aplicando, la *Herramienta de Evaluación del Gobierno Local* de la norma GTC-ISO 18091:2019 mediante una metodología de gestión 5W2H, identificando ocho indicadores ausentes para Lenguazaque y dos indicadores ausentes para Fúquene, de los 39 indicadores de gestión de política pública. Logrando, una articulación estratégica entre los indicadores de la norma con los planes de gobierno locales de las respectivas alcaldías.

Palabras clave: Gestión de gobierno, Calidad, GTC-ISO 18091:2019, ODS, Agenda 2030

Abstract

The quality of local government is part of the guarantee of full development within a specific territory. For this reason, and within the framework of the ODS, today it has become a necessity to address the quality management of local governments, in especially in those municipalities where a management quality system is absent, such as this is the case of Lenguazaque and Fúquene. Therefore, the present investigation with a qualitative methodology, seeks to strategically articulate the GTC-ISO 18091: 2019 standard with the local government of the municipalities of Lenguazaque and Fúquene, located in the department of Cundinamarca, with the purpose of improving the administrative quality and achieve a high development of trustworthiness of citizens towards their regional leaders, in favor of the strategic achievement of the indicators proposed in the 2030 AGENDA on sustainable development. Applying, the Evaluation Tool of the Local Government of the GTC-ISO 18091: 2019 standard through a 5W2H management methodology, identifying eight missing indicators for Lenguazaque and two missing indicators for Fúquene, of the 39 public policy management indicators. Achieving, a strategic articulation between the standard's indicators with local government plans of the respective mayoralities.

Keywords: Governance, Quality, GTC- ISO 18091:2019, ODS, Diary 2030

Introducción

La sociedad es cada vez más cambiante, de tal manera que se ha convertido en un compromiso de todos velar por el desarrollo de una sociedad sostenible. Para tal fin, la Organización de las Naciones Unidas- ONU-, ha formulado 17 objetivos, denominados los “Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS- con 169 metas, que le apunta a fortalecer la paz y la prosperidad a lo largo de todo el planeta” (ONU, 2015).

Dentro del marco de los ODS surge la AGENDA 2030 para el Desarrollo Sostenible, documento que busca el logro de los ODS a nivel territorial y local. Sin embargo, para su aplicación y debido seguimiento se hace cada vez más evidente la necesidad de comprender la relación existente entre gestión de calidad pública y gobernanza, lo cual permite garantizar el desarrollo de un proceso eficaz y eficiente que atienda las necesidades de la población de forma oportuna, fortaleciendo el proceso de gobernabilidad local, donde la gestión de calidad al ser un proceso cíclico asegura el desarrollo operativo y administrativo del municipio de forma eficaz y objetiva.

Es por ello, que se requiere la aplicación óptima y objetiva de la norma GTC- ISO 18091: 2019, la cual se establecerá como una ruta y herramienta evaluativa que permitiera lograr un crecimiento social y humano, sin vulnerar los recursos de las generaciones próximas, dando lugar a un modelo de desarrollo sostenible con base a los ODS. De esta manera la norma se constituye como una serie de pautas enfocadas a desarrollar un sistema de calidad del gobierno local. Básicamente, esta norma es una:

Herramienta que le permite a los gobiernos locales, encontrar la ruta más rápida y óptima para proveer de servicios integrales y de calidad a sus ciudadanos; (...) con el fin de establecer las bases para construir gobiernos sostenibles, confiables y resilientes. La ISO 18091 (...) es el primer estándar internacional sobre calidad en gobiernos, (...) y en la nueva versión (2019) establece los nuevos elementos que será el referente mundial para medir los 17 ODS en los municipios y su implementación integral (ISO, 2019 como se citó en FIDEGOC, 2019).

La implementación de esta norma con estándares internacionales facilita y promueve el desarrollo y funcionamiento de un gobierno local comprometido, transparente, confiable y articulado con los ODS. Permitiéndole responder adecuadamente a las necesidades de la población en pro al desarrollo de una sociedad sostenible, equitativa y estable. Donde, las alcaldías municipales con la firme convicción de garantizar su buena gestión y buscar la confiabilidad de los ciudadanos. Cada vez, consideran más preponderante y significativa la implementación y articulación de los planes de gobierno local con la GTC- ISO 18091: 2019, como sistema de calidad de gestión local.

Bajo el marco de 7 principios de calidad, establecidos en la norma ISO 9000 (como se cita en la ISO 18019, 2019) para el gobierno local. Los cuales, son: *Enfoque al ciudadano*: el gobierno local debe centrarse en el servicio de sus ciudadanos, entonces las necesidades y expectativas de ellos deberían ser prioritarios; *Liderazgo*: la alta dirección del gobierno local deberá proyectar y diseñar una visión para su región; *Compromiso a las personas*: los procesos del gobierno local son una responsabilidad compartida.

Enfoque a procesos: toda actividad, proceso o plan que tenga el gobierno local debe estar enfocando en el proceso y su efectividad; *Mejora:* los gobiernos locales siempre deben apuntarle a nuevas oportunidades de crecimiento y desempeño; *Toma de decisiones basadas en la evidencia:* toda información estadística y descriptiva deberá ser base para crear y mejorar el sistema de gestión de la calidad y sus procesos; y finalmente, *Gestión de las relaciones:* el gobierno local deberá prestar atención y crear canales para fortalecer la relación y comunicación con los ciudadanos.

Principios con los cuales, se logrará mejorar la administración local y el contexto socio - económico, político, ambiental y humano de la región. Tal como, se ha evidenciado en algunas ciudades de México. Donde, se ha implementado la norma ISO 18091:2019 en su versión anterior. Tal es el caso de Guadalajara (Puebla, México). Que logró optimizar su funcionamiento administrativo, su transparencia en gestión y comunicación con la ciudadanía, y aportó significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, aportando al alcance de las metas establecidas por los ODS.

Otro caso para destacar es la articulación de esta norma con el plan de gobierno del municipio de Boca de Río (Veracruz, México). El cual, a lo largo de los últimos años ha implementado la norma para la evaluación y generación, de una alta calidad en el gobierno local. Aumentando, su confiabilidad y credibilidad con los ciudadanos entorno a su administración local. “Logrando el cumplimiento pleno de los 362 subindicadores de la Agenda 2030, documento que está centralizado en la aplicación de los ODS dentro de alcaldías y gobiernos locales” (Alcaldes de México, 2019).

Sin embargo, a nivel local en Colombia por mucho tiempo no ha existido una articulación o aplicación de las normas GTC- ISO 18091:2019 con los Planes de Gobierno Local. Limitando el conocimiento, la eficacia, la transparencia, competitividad y confiabilidad de la comunidad en sus gobernantes locales (regionales). Haciéndose evidente la necesidad de formular una estrategia que permita articular la norma con los planes de gobierno locales. Para tal fin, se analizarán dos escenarios de investigación, bajo el modelo de una investigación de carácter cualitativa con un alcance de tipo descriptivo, mediante una metodología de gestión 5W2H.

El primer escenario fue el municipio de Lenguazaque y el segundo el municipio de Fúquene. Ambos se localizan en el departamento de Cundinamarca y se caracterizan por ser regiones agrícolas, ganaderas, turistas, mineras y comerciales. Además, de que ninguna de las dos poblaciones cuenta con la norma GTC -ISO 18091: 2019. Por lo cual, se convierten en objeto de estudio, con el propósito de aportar al mejoramiento de la gestión local y establecer una estrategia para la articulación de la norma con los planes de gobierno municipal.

Esta investigación se llevó a cabo mediante 4 fases: exploratoria, diagnóstica, articulación y estratégica. Donde, se realizó un diagnóstico, teniendo en cuenta los 39 indicadores que están contemplados dentro de los 4 cuadrantes establecidos por la GTC-ISO 18091:2019, que corresponden a: Desarrollo Institucional para un buen gobierno, Desarrollo Económico Sostenible, Desarrollo Social incluyente y Desarrollo Ambiental Sostenible.

Teniendo un proceso evaluativo en tres niveles establecidos: rojo (baja confiabilidad), amarillo (en proceso estratégico de confiabilidad) y verde (condiciones aceptables de

confiabilidad). Permitiendo, conocer el estado actual de los municipios objeto de estudio, siendo el nivel rojo quien requiere atención prioritaria por parte del Gobierno Municipal, ya que las acciones son de prioridad principal, ahora los resultados en amarillo indican que se requiere hacer algunos ajustes para garantizar la confiabilidad de las acciones implementadas y por último, el color verde evidencia una gestión confiable.

Buscando así que las acciones que se ejecuten en los municipios objeto de estudio sean transparentes y confiables, de tal forma que la comunidad conozca en términos sencillos la gestión de calidad y el estado actual de la ejecución del Plan de Gobierno Local del municipio, cumpliendo los lineamientos del gobierno nacional y los acuerdos internacionales. Aportando, al cumplimiento de los ODS, los cuales se encuentran establecidos a través del CONPES 3918 (DNP, 2018).

Proceso que se lleva a cabo mediante la implementación del Anexo A: *Herramienta de evaluación de gobierno local para la gestión integral de calidad*, propuesto por la norma GTC-ISO 18091:2019 y la metodología de gestión 5W2H Kaizen, siendo un método para analizar problemas, basado en la formulación de 7 preguntas acerca del problema de estudio.

Por consiguiente, el objetivo de esta investigación fue plantear una propuesta que logre la articulación de la norma GTC- ISO 18091:2019 con el Plan de Gobierno Local de los municipios objeto de estudio. Beneficiando a la comunidad y la administración local hacia el cumplimiento de los ODS. Buscando así, responder la pregunta de investigación: *¿Cómo articular la norma GTC-ISO 18091:2019 con el Plan de Gobierno Local de los municipios de Fúquene y de Lenguazaque, del Departamento de Cundinamarca?*

Metodología

Con la intención de encontrar una estrategia que permitiera la articulación de la norma GTC-ISO 18091: 2019 con el plan de gobierno local del municipio de Lenguazaque y Fúquene en el departamento de Cundinamarca. Se llevó a cabo una investigación cualitativa con un alcance de tipo descriptivo, presentándose un proceso investigativo analítico y detallado.

Donde el modelo de investigación cualitativo es visto como un “proceso en términos descriptivos que interpreta acciones, lenguajes, hechos funcionalmente relevantes y los sitúa en una correlación con el más amplio contexto social” (Martínez, 2011, p.11). El cual se “orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes” (Lara, 2011). Asumiendo procesos como: el planteamiento abierto y contextualizado, análisis de múltiples realidades subjetivas y conjuntas, método inductivo, manejo interpretativo y análisis descriptivo de fenómenos, etc.

Por consiguiente, el carácter cualitativo de la investigación permitió describir el tema y escenario de estudio de forma puntual e inductiva, mediante la aplicación del Anexo A: *Herramienta de evaluación de gobierno local para la gestión integral de calidad* de la norma GTC-ISO 18091:2019. Siendo utilizado para la realización de un diagnóstico de cada municipio, como escenarios de estudios, a partir de cuatro ejes temáticos, establecidos por la norma: Desarrollo institucional para el buen gobierno, Desarrollo económico sostenible, Desarrollo social incluyente, y Desarrollo ambiental sostenible. Posteriormente, se aplicó el anexo D sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS- de la Organización de Naciones Unidas –ONU-, facilitando el análisis aplicativo de los ODS en el municipio.

El desarrollo de la investigación en los municipios de Lenguazaque y Fúquene los constituye, como los escenarios de estudio o muestras por conveniencia de 10 Municipios de la provincia de Ubaté, Cundinamarca. Ambos hacen parte de la provincia de Ubaté, ubicada en el departamento de Cundinamarca y son de categoría 6ª debido a tener una población inferior a 15.000 habitantes.

Se caracterizan por ser agrícolas, ganaderos, mineros, comerciales y con un amplio contexto ambiental. La población oscilante está entre los 5.617 Hab. (Fúquene) y los 10.268 Hab. (Lenguazaque). Estos municipios no presentaban aplicación de la norma GTC- ISO 18091:2019. Por lo cual, cumplían con una de las principales características para ser seleccionados como objeto de estudio.

Para el análisis de ellos, se tuvo en cuenta una serie de variables o categorías. En primer lugar, fue necesario conocer el Plan de Gobierno Local, siendo la ruta de gestión a desarrollar por cada mandatario, trazados para el periodo 2020-2024. Mediante una lectura detallada, identificando su relación con los ODS y su desempeño entorno a los indicadores de gestión pública.

En segundo lugar, se manejó el Anexo A de la GTC SIO 18091:2019 y sus 4 categorías (A1- Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno con 10 indicadores; A2- Desarrollo Económico Sostenible con 8 indicadores; A3- Desarrollo Social Incluyente con 12 indicadores; y A4- Desarrollo Ambiental Sostenible con 9 indicadores) planteadas por la norma GTC-ISO 18091:2019

En tercer lugar, fue necesario tener claro algunos ejes conceptuales como los Niveles de Desempeño (Rojo: practicas inaceptable; Amarillo: practicas semi aceptable; y Verde: practicas aceptables), Criterios de Priorización (Alto: requiere atención inmediata; Medio: requieren atención de mejoramiento; y Bajo: condiciones aceptables), Eje Estratégico (denominación de los cuadrantes principales de cada plan de gobierno municipal), Indicadores (Criterio para la medición de las condiciones operativas de gestión municipal por categoría), Indicador Ausente (Criterio no presente en el autodiagnóstico municipal) e Indicador a Gestionar (Criterio en nivel de práctica inaceptable).

Entre los instrumentos y técnicas de investigación que se aplicaron están las herramientas establecidas por la GTC-ISO 18091:2019, las cuales son: Anexo A: *Herramienta de evaluación de gobierno local para la gestión integral de calidad* (permitió realizar un diagnóstico y evaluación inicial del gobierno local con base a 39 indicadores de gestión de políticas públicas); y el Anexo D: *Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU* (proporcionó información evaluativa sobre la aplicación de los ODS dentro del plan local del gobierno local).

Finalmente, se usó el método de gestión 5W2H (qué –*What*-, por qué –*Why*-, dónde –*Where*-, cuándo –*When*-, quién-*Who*-, cómo –*How*- y cuánto cuesta - *How much*-), siendo una herramienta de gestión trascendental, que se puntualizó en la formulación de 7 preguntas, que permitieron abordar el tema de investigación y el plan de gobierno actual de cada escenario de estudio. Para ello, se estructuró una herramienta en Excel (software), donde se manejaban los ejes temáticos o dimensiones del plan de gobierno y las 4 categorías establecidas en el Anexo A de la GTC- ISO 18091:2019.

Con lo cual, se realizó una individualización de la información estratégica de cada plan de gobierno y se identificó su relación con los indicadores establecidos por categoría. Permitiendo, gestionar aquellos indicadores que no estaban presentes en la relación entre el Plan de Gobierno y los indicadores de cada categoría, dando lugar a una articulación entre el Plan de gobierno municipal y la norma GTC- ISO 18091:2019.

Resultados y discusión

Los resultados obtenidos se dividieron en tres apartados relacionados. Inicialmente, se partió por una Caracterización Municipal, donde se identificó que el municipio de Fúquene y Lenguaque son de categoría 6a, y se encuentran localizados en la provincia de Ubaté, dentro del departamento de Cundinamarca, Colombia. Fúquene, cuenta con una superficie de área de 87 km² con 5.617 habitantes. Dentro de su jurisdicción se encuentra la Inspección de Capellanía. Su económica es agrícola, ganadera, actividades turísticas, rutas ecológicas y actividades artesanales.

Tiene un alto interés en los temas ecológicos, debido a la presencia de la Laguna de Fúquene, dentro de su área geográfica. Siendo uno de los principales ecosistemas de agua dulce de la región cundiboyacense. Además, cuenta con: dos centros de salud de primer nivel, dos instituciones de educación (media secundaria), planta de tratamiento y potabilización de agua para el área urbana, ausencia de una planta de tratamiento de aguas negras.

El plan de gobierno local para el periodo 2020-2023, denominado “*Trayectoria Social: Garantía de Buen Gobierno*”, se enfocó en 5 ejes temáticos: Garantía de buen gobierno, cuidando el medio ambiente; Fúquene: Tejido Social, garantía de buen gobierno;

Competitividad, garantía de buenos gobiernos; Infraestructura con garantía de buen gobierno; y Garantía de buen gobierno, con fortalecimiento institucional.

Este plan de gobierno relaciono 5 ejes: social, económico, ambiental, infraestructura e institucional bajo un modelo de transparencia y participación social. Lo cual, le permitió tener una mayor alineación con las categorías e indicadores establecidos en el Anexo A de la norma GTC-ISO 18091:2019.

En contraste, el municipio de Lenguazaque tiene una superficie geográfica de 154 Km² con una población de 10.268 habitantes. Distribuida entre el sector urbano y rural del municipio. Su economía se fundamenta en la minería, agricultura y ganadería. Cuenta con: una topografía y vegetación altamente turística, un centro de salud, dos instituciones educativas oficiales de educación media secundaria y un colegio privado (primaria).

El plan de gobierno se tituló como “*Construyendo Bienestar, Lenguazaque 2020-2023*”, se estructuró en 5 líneas estratégicas, las cuales son: Infraestructura estratégica y servicios públicos para el desarrollo y bienestar colectivo; Calidad de vida y bienestar social; Crecimiento económico para la productividad y el bienestar ambiental; Construyendo buen gobierno y fortalecimiento institucional; y Construyendo confianza para un bienestar en convivencia y seguridad ciudadana. Debido a su estructura, fue más compleja su alineación con las categorías e indicadores definidos por el Anexo A de la norma GTC-ISO 18091:2019.

Una vez obtenido los resultados de cada caracterización se entró al desarrollo del Diagnóstico de la gestión de calidad GTC-ISO 18091:2019 mediante la aplicación del *Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local para la Gestión Integral de la Calidad*. Para

el proceso de recopilación de información, se contó con el apoyo del personal administrativo de cada alcaldía mediante el jefe de control interno (persona designada por el alcalde para establecer la interrelación entre el equipo investigador y la alcaldía). Una vez, aplicada dicha herramienta se identificó que: el MUNICIPIO DE FÚQUENE dentro de la categoría A1- *Desarrollo institucional para un buen gobierno*, tal como se señala en la Tabla 1.

Tabla 1.

Resultados de la categoría A1- Desarrollo Institucional del municipio de Fúquene

A1- DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Gestión integral de la calidad			X
2. Asociación y colaboración comprometida			X
3. Profesionalización de los servidores públicos			X
4. Finanzas públicas y responsabilidad fiscal			X
5. TIC y gestión de datos			X
6. Estado de Derecho y Derechos Humanos			X
7. Transparencia y comunicación			X
8. Participación ciudadana		X	
9. Protección civil y resiliencia		X	
10. Seguridad pública			X

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño G., Sara I.; López Z., Sandra P.; Moscoso C., Cindy J. (2021)

No presentó ningún indicador en color ROJO; dando lugar a dos indicadores en nivel AMARILLO, que fueron valorados por *debajo del nivel de prácticas aceptables*, porque no

tiene procedimientos definidos para la participación ciudadana ni tiene establecido una estrategia para la recuperación de los efectos de una amenaza; y se presentaron ocho indicadores en nivel VERDE, al poseer prácticas aceptables.

Con respecto a la categoría A2- *Desarrollo Económico Sostenible para un buen gobierno*, se observó dos indicadores en color ROJO, que evidenció la carencia en materia de supervisión en los sistemas de los programas de alimentación y la ausencia de un sistema de transporte que mejoré la accesibilidad al centro del municipio. También se observó un solo indicador en color AMARILLO y 5 indicadores que fueron valorados con niveles de prácticas aceptables (color VERDE), tal como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2.

Resultados de la categoría 2A- Desarrollo económico sostenible del municipio de Fúquene

A2 -DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Innovación y competitividad			X
2. Trabajo decente y crecimiento económico		X	
3. Seguridad alimentaria y hambre cero	X		
4. Formación profesional			X
5. Turismo			X
6. Movilidad	X		
7. Sector Primario			X
8. Industria, comercio y consumo			X

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño, et Al. (2021)

En cuanto, a la categoría A3- *Desarrollo social incluyente*, se evidenció un indicador en nivel ROJO, dado que no se tienen programas para migrantes ni para combatir la discriminación, al igual que no hay recursos ni reglamentación establecida al respecto. En el nivel AMARILLO no se presentó ningún indicador, y en nivel VERDE se establecieron once indicadores con prácticas aceptables, tal como se señala en la Tabla 3.

Tabla 3.

Resultados de la categoría A3- Desarrollo social incluyente del municipio de Fúquene

A3 -DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Servicios públicos			X
2. Deportes, recreación y ocio			X
3. Migración e inclusión étnica y social	X		
4. Igualdad de género			X
5. Población vulnerable y personas con discapacidad			X
6. Buena salud y bienestar			X
7. Educación de calidad			X
8. Vivienda digna			X
9. Convivencia pacífica y cultura cívica			X
10. Patrimonio Cultural			X
11. Fin de la pobreza			X
12. Niños, jóvenes y adulto mayor			X

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño et Al. (2021)

Finalmente, con la categoría *A4- Desarrollo Ambiental Sostenible*, se identificó tres indicadores en un nivel ROJO, como resultado de: las fuertes cantidades de emisión de gases contaminantes, la ausencia de un programa para el mantenimiento de las fuentes de suministro de agua y manejo de aguas residuales, el municipio hasta ahora empieza a establecer la sensibilización en la promoción de proyectos que aporten a la obtención de energías asequibles y limpias. Además, se localizaron, cuatro indicadores en color AMARILLO y dos indicadores en un nivel de color VERDE, tal como se relaciona en la Tabla 4.

Tabla 4.

Resultados de la categoría A4- Desarrollo ambiental sostenible del municipio de Fúquene

A4 - DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Calidad del aire	X		
2. Residuos sólidos		X	
3. Imagen del entorno y atractividad			X
4. Recursos naturales, biodiversidad y ecosistemas		X	
5. Planificación urbana y desarrollo		X	
6. Agua limpia, saneamiento y aguas residuales	X		
7. Protección del suelo		X	
8. Energía asequible y limpia	X		
9. Acciones para el cambio climático y educación ambiental			X

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño et Al. (2021)

Una vez especificados estos resultados por el municipio de Fúquene se estableció una afinidad con el *Anexo D: Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y otros sistemas de medición y gestión con este documento*, planteado por la norma GTC-ISO 18091:2019. Donde se tuvieron en cuenta los 5 ejes estratégicos del plan de gobierno del municipio de Fúquene y su relación con los ODS, y demás resultados obtenidos en el Anexo A, lo cual permitió evidenciar las siguientes relaciones:

En el Eje estratégico: *Garantía de un buen Gobierno* se asoció con cinco ODS (Agua limpia y saneamiento; Ciudades y comunidades sostenibles; Producción y consumo responsable; Acción por el clima; Vida de ecosistemas terrestres), en el eje *Fúquene: Tejido social garantía de buen gobierno* se relacionó con seis ODS (Fin de la pobreza; Hambre cero; Salud bienestar; Educación de calidad; Igualdad de género; Reducción de las desigualdades).

Con el eje de *Competitividad garantía de buen gobierno* se encontró vinculación con cuatro ODS (Hambre cero; Industrias, innovación e infraestructura; Ciudades y comunidades sostenibles; Producción y consumo responsable), en cuanto al eje *Infraestructura con garantía de buen*, se identificó una relación con dos ODS (Fin de la pobreza; Ciudades y comunidades sostenibles) y con el eje *Garantía de buen gobierno con fortalecimiento institucional*, se observó una asociación con un solo ODS (Paz, justicia e instituciones sólidas).

Ahora, con respecto a los resultados obtenidos en el MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE al aplicar el Anexo A y el Anexo D, en primer lugar, del Anexo A se encontró que en la categoría *A1- Desarrollo institucional para un buen gobierno*, se encontraron cero

indicadores en nivel ROJO, tres indicadores en nivel AMARILLO y siete indicadores en un nivel de práctica aceptable (color VERDE), tal como se indica en la Tabla 5.

Tabla 5.

Resultados de la categoría A1- Desarrollo institucional del municipio de Lenguaque

A1- DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Gestión integral de la calidad		X	
2. Asociación y colaboración comprometida		X	
3. Profesionalización de los servidores públicos			X
4. Finanzas públicas y responsabilidad fiscal		X	
5. TIC y gestión de datos			X
6. Estado de Derecho y Derechos Humanos			X
7. Transparencia y comunicación			X
8. Participación ciudadana			X
9. Protección civil y resiliencia			X
10. Seguridad pública			X

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño et Al. (2021)

En relación con la categoría A2- *Desarrollo Económico Sostenible para un buen gobierno*, se identificaron tres indicadores con un nivel de color ROJO, en relación con la ausencia de un sistema de supervisión para los programas de alimentación; al no existir un diagnóstico real sobre los niveles de trabajo decente en el municipio y dado que no se tiene un plan con una perspectiva de turismo sostenible que considere el patrimonio cultural y local del

municipio. En contraste, se encontraron dos indicadores en un nivel AMARILLO y tres indicadores evaluados con un nivel de prácticas aceptables (color VERDE), tal como se expone en la Tabla 6.

Tabla 6.

Resultados de la categoría 2A- Desarrollo económico sostenible del municipio de Lenguazaque

A2 -DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Innovación y competitividad			X
2. Trabajo decente y crecimiento económico			X
3. Seguridad alimentaria y hambre cero	X		
4. Formación profesional	X		
5. Turismo		X	
6. Movilidad		X	
7. Sector Primario			X
8. Industria, comercio y consumo	X		

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño et Al. (2021)

La categoría A3- *Desarrollo social incluyente*, se destacó por presentar un indicador en color ROJO clasificándose en un nivel de prácticas inaceptables, como resultado de la carencia de programas de atención, regulación, antidiscriminación y planes presupuéstales para el sector migratorio del municipio. También se presentaron seis indicadores en nivel AMARILLO y cinco indicadores en un nivel VERDE, así como se relacionan en la Tabla 7

Tabla 7.*Resultados de la categoría 3A- Desarrollo social incluyente del municipio de Lenguazaque*

A3 -DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Servicios públicos		X	
2. Deportes, recreación y ocio			X
3. Migración e inclusión étnica y social	X		
4. Igualdad de género			X
5. Población vulnerable y personas con discapacidad		X	
6. Buena salud y bienestar			X
7. Educación de calidad			X
8. Vivienda digna		X	
9. Convivencia pacífica y cultura cívica		X	
10. Patrimonio Cultural		X	
11. Fin de la pobreza		X	
12. Niños, jóvenes y adulto mayor			X

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño et Al. (2021)

Por último, en la categoría *A4- Desarrollo Ambiental Sostenible*, se localizaron seis indicadores con un nivel de desempeño ROJO, siendo la categoría con mayores indicadores en un nivel de prácticas inaceptables de toda la investigación. Entre las principales causas por las cuales se presentó este nivel de desempeño en el municipio de Lenguazaque, están: no se tienen acciones para inspecciones de emisiones de contaminantes móviles y fijos; no hay una regulación del crecimiento poblacional.

No cuenta con un programa para el mantenimiento de las fuentes de suministro de agua (subterráneas y superficiales), ni se tiene una planta que permita tratar adecuadamente las aguas residuales; no hay presencia de programas para la erosión ni deforestación; el municipio hasta ahora inicia su acercamiento a programas sobre energía asequible y limpia; y finalmente no se han llevado a cabo, acciones para combatir el cambio climático. Adicionalmente, dentro de esta categoría se presentó un indicador en color AMARILLO y cero indicadores en color VERDE, así como se establece en la Tabla 8.

Tabla 8.

Resultados de la categoría 4A- Desarrollo ambiental sostenible del municipio del Lenguazaque

A4 - DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	ROJO (1)	AMARILLO (2)	VERDE (3)
INDICADOR			
1. Calidad del aire	X		
2. Residuos sólidos		X	
3. Imagen del entorno y atractividad		X	
4. Recursos naturales, biodiversidad y ecosistemas		X	
5. Planificación urbana y desarrollo	X		
6. Agua limpia, saneamiento y aguas residuales	X		
7. Protección del suelo	X		
8. Energía asequible y limpia	X		
9. Acciones para el cambio climático y educación ambiental	X		

Nota. Tomada del proyecto de investigación, *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Diligenciamiento del Anexo A: Herramienta de Evaluación del Gobierno Local de la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño et Al. (2021)

Partiendo de lo anterior, se estableció una correspondencia con el *Anexo D: Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y otros sistemas de medición y gestión con este documento*, propuesto por la norma GTC-ISO 18091:2019. Para lo cual, se tuvo en cuenta los 5 ejes estratégicos del plan de gobierno del municipio de Lenguazaque y su relación con los ODS y los resultados obtenidos en el Anexo A, proceso que dio lugar a las siguientes relaciones:

En el eje estratégico de *Infraestructura estratégica de servicios públicos para el desarrollo y bienestar colectivo* se evidenció una asociación con tres ODS (Agua limpia y saneamiento; Reducción de las desigualdades; Ciudades y comunidades sostenibles), dentro del eje de *Calidad de vida y bienestar social* se encontró una relación con seis ODS (Fin de la pobreza; Hambre cero; Salud y bienestar; Educación de calidad; Igualdad de género; y Reducción de las desigualdades).

En cuanto, al eje *Construyendo crecimiento económico para la productividad y el bienestar ambiental* se identificó una relación con seis ODS (Fin de la pobreza; Hambre cero; Trabajo decente y crecimiento económico; Industria, innovación e infraestructura; Producción y consumo responsable; y Acción por el clima), y en el eje *Construyendo buen gobierno y fortalecimiento institucional, y Construyendo confianza para un bienestar en convivencia y seguridad ciudadana* se evidenció una relación con dos ODS (Ciudades y comunidades sostenibles; y Paz, justicia e instituciones sólidas).

Una vez obtenidos los resultados de la aplicación del Anexo A en cada municipio y su respectiva relación con los ODS, según el Anexo D de la norma GTC-ISO 18091:2019, se

llevó a cabo la Articulación del Plan de Gobierno Local de los municipios de Fúquene y Lenguaque con la GTC-ISO 18091: 2019 y la metodología de gestión propuesta, denominada 5W2H (estructura de 7 preguntas). Proceso que dio como resultado, el diseño de una herramienta de gestión de calidad estructurada en 10 columnas, tal como se observa en la Figura 1.

Figura 1.

Metodología de gestión 5W2H

APLICACIÓN DE METODOLOGIA DE GESTION 5W2H										
FECHA CREACIÓN DEL PLAN:			27/11/2020	RESPONSABLE EJECUCIÓN	ALCALDÍA MUNICIPAL	EQUIPO INVESTIGADO		SARA CASTAÑO SANDRA PATRICIA LOPEZ CINDY MOSCOSO		
PROPUESTA PLAN DE ACCION										
EJE ESTRATEGICO (DIMENSION)	INDICADOR A GESTIONAR (ACCIÓN CLAVE)	PRIORIZACIÓN	What?: ¿qué se hará?	Why?: ¿Razón Fundamental?	Where?: ¿dónde?	When?:		Who?: ¿quién debe hacerlo?	HOW?: ¿cómo debe hacerse?	HOW MUCH?: ¿Cuánto costará?
						INICIO	FIN			

Nota. Estructura de la metodología de gestión 5W2H con base a los planes de gobierno locales e indicadores establecidos por la norma GTC-ISO 18091:2019. **Fuente:** Castaño et Al. (2021)

Dónde, se estableció un orden específico para el análisis: eje estratégico (tomado del plan de gobierno local), indicador a gestionar (con base a los 39 indicadores de la norma GTC-ISO 18091:2019), priorización (valoración evaluativa mediante la semaforización -rojo, amarillo, verde- y criterio de prioridad –alto, medio, bajo-), What? (¿Qué se hará?), Why? (¿Razón fundamental?), When? (¿Cuándo debe hacerse), Who? (¿Quién debe hacerlo?), How? (¿Cómo debe hacerse?) y How much? (¿Cuánto costará?). Este instrumento permitió hacer un proceso de gestión de indicadores con la finalidad de nivelar los indicadores ausentes del plan de desarrollo municipal.

Al momento de su aplicación y desarrollo, se pudo plantear que, en el MUNICIPIO DE FÚQUENE, al contar con cinco ejes estratégicos en el plan de gobierno municipal, cada uno de ellos se relacionaba con las categorías del Anexo A de la norma GTC-ISO 18091:2019, de la siguiente forma: Eje estratégico- *Garantía de buen gobierno, cuidando el medio ambiente*, se relacionó con la categoría A4 - *Desarrollo Ambiental Sostenible*. Localizándose dos indicadores AUSENTES, que corresponden a: Calidad del aire; y Energía asequible y limpia. Además, se identificó un indicador evaluado en nivel rojo con prioridad alta. Establecidos así, tres indicadores A GESTIONAR

Eje- *Fúquene: tejido social, garantía de buen gobierno*, se articuló con la categoría A3 - *Desarrollo social incluyente*, se presentó un indicador en priorización media (color amarillo) correspondiente a Migración e inclusión étnica, siendo el único indicador A GESTIONAR. Eje estratégico- *Competitividad, garantía de buen gobierno*, se relacionó con la categoría A2 - *Desarrollo económico sostenible*, se priorizaron en alto (nivel rojo) los indicadores Trabajo decente y crecimiento económico, y Seguridad alimentaria y hambre cero. Además, se estableció el indicador de Movilidad (nivel medio-amarillo). Junto con los dos de nivel rojo como indicadores A GESTIONAR.

Con respecto al Eje- *Infraestructura con garantía de buen gobierno*, se vinculó con las categorías A4 - *Desarrollo Ambiental Sostenible*, A3 - *Desarrollo Social Incluyente* y A2 - *Desarrollo Económico Sostenible*. Y en el último, Eje estratégico- *Garantía de buen gobierno con fortalecimiento institucional*, se relacionó con la categoría A1 - *Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno*, donde se priorizó en nivel alto con color rojo el

indicador: Participación Ciudadana. Y se estableció en nivel medio (color amarillo) el indicador Protección civil y resiliencia. Dando lugar a dos indicadores A GESTIONAR.

Respecto, al MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE se pudo establecer una relación entre los cinco ejes estratégicos del plan de gobierno municipal con las categorías del Anexo A, de la siguiente forma: Eje estratégico- *Infraestructura estratégica y servicios públicos para el desarrollo y bienestar colectivo*, se vinculó con la categoría A4 - *Desarrollo Ambiental Sostenible*. Presentó dos indicadores AUSENTES: Calidad del aire y Residuos sólidos. Y en relación con los indicadores en nivel rojo, se estableció como indicadores A GESTIONAR: Calidad del aire; Residuos sólidos; Planificación urbana y desarrollo; Agua limpia, saneamiento y aguas residuales; Protección del suelo; Energía asequible y limpia; y Acciones para el cambio climático y educación ambiental.

Eje- *Calidad de vida y bienestar social*, se relacionó con la categoría A3 - *Desarrollo social incluyente* y se identificaron dos indicadores AUSENTES: Migración e inclusión étnica y social; e Igualdad de género. Al vincular con el indicador en nivel rojo, se planteó dos indicadores A GESTIONAR: Migración e inclusión étnica y social; e Igualdad de género.

Eje- *Construyendo crecimiento económico para la productividad y el bienestar ambiental*, se relacionó con dos categorías: A4- *Desarrollo Ambiental Sostenible* y con la categoría A2 - *Desarrollo económico sostenible*, la cual presentó dos indicadores AUSENTES: Innovación y competitividad; y Formación profesional. Adicionalmente, se tuvieron en cuenta dos indicadores con nivel de priorización media. Planteando, cuatro indicadores A

GESTIONAR: Innovación y competitividad; Seguridad alimentaria y hambre cero; Formación profesional; e Industria, comercio y consumo.

En cuanto, al Eje- *Construyendo buen gobierno y fortalecimiento institucional*, y el Eje- *Construyendo confianza para un bienestar en convivencia y seguridad ciudadana*, se articularon con la categoría A1- *Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno*. Lo que permitió identificar como indicadores AUSENTES: Gestión integral de la calidad; y Finanzas públicas y responsabilidad fiscal. Los cuales, se constituyeron como los indicadores A GESTIONAR.

Conclusiones

Lograr una administración confiable, factible y con desarrollo sostenible, es prioritario en la actualidad. Por esa razón, plantear una forma de articular la norma GTC-ISO 18091:2019 con el plan de gobierno local de las alcaldías de Lenguazaque y Fúquene, fue un proceso complejo pero significativo, porque se logró presentar a los municipios el Anexo A: *Herramienta de Evaluación del Gobierno Local* (GTC-ISO 18091: 2019) en conjunto con el método de Gestión 5W2H, abordando los planes de gobierno y logrando dicha estrategia de articulación.

Se logró identificar cada eje estratégico, programas, subprogramas y contexto real de cada municipio mediante el plan de gobierno local, estableciendo una proyección a futuro, hacia el logro de una administración confiable, transparente y activa para responder a las necesidades de la población y lograr el alcance de las metas propuestas por los ODS. Proceso

de diagnóstico y de autoevaluación que se llevó a cabo por medio de la aplicación del Anexo A de la norma GTC-ISO 18091:2019, lo que permitió establecer relaciones entre el plan de gobierno local y los 39 indicadores propuestos por la norma.

Finalmente, se concluyó que el municipio de Fúquene tuvo más viabilidad de alineación con los indicadores del Anexo A de la norma GTC-ISO 18091:2019, por que los ejes estratégicos del Plan de Gobierno Municipal y las categorías, tenían un mayor porcentaje de relación, lo que evidenció solo dos indicadores ausentes. En contraste, el municipio de Lenguazaque presentó más dificultad dado que los ejes estratégicos del Plan de Gobierno no estaban agrupados de una manera que permitiera relacionarlos fácilmente con las categorías definidas en el Anexo A, por lo que se encontraron ocho indicadores ausentes.

Es evidente que la sociedad cada vez evoluciona y demanda más cosas, por esa razón se ha convertido en una necesidad la aplicación o desarrollo de algún sistema de gestión de calidad de políticas públicas. No obstante, existen limitantes como: desconocimiento práctico, dudas para el diseño del modelo de gestión y bajo compromiso de los funcionarios. Por tal motivo, el gobierno y los sistemas administrativos locales requieren aceptar el reto de aplicar normas como la GTC-ISO 18091: 2019 a nivel operativo, técnico y humano. Lo cual, da pauta para abrir un nuevo escenario de investigación, el cual radicaría en hasta qué punto una alcaldía está preparada realmente para aplicar dichas normas y para pasar de un contexto diagnóstico y teórico a uno práctico y real.

Referencias

- Alcaldes de México (2019) *Pionero en obtener la certificación ISO 18091*. Recuperado de: www.alcaldesdemexico.com
- Alcaldía de Barranquilla (2017) *La capital de Vida capacita a sus funcionarios en la norma internacional ISO 18091*. Recuperado de: www.alcaldiadebarranquilla.com
- Bonilla Castro, E y Rodríguez S.P. (2005) *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá Norma. Recuperado de: <http://laboratoriociudadur.files.wordpress.com>
- Castaño G., Sara I.; López Z., Sandra P.; y Moscoso C., Cindy J. (2021) *Propuesta de Articulación del Plan de Gobierno Local con la GTC-ISO 18091:2019*. Proyecto de investigación. Universidad Santo Tomas- Convenio ICONTEC. Bogotá D.C. Colombia.
- Centro de Educación Virtual de la Universidad de Santander [CVUDES] (2018) LEM: *Evaluación de la Calidad de la Tecnología Educativa. Capítulo I. Calidad y Estándares Internacionales*. Recuperado de: <http://aulavirtual.eaie.cvudes.edu.co/publico/lems/L.000.008.MG/librov2.html>
- Departamento Nacional de Planeación [DNP] (2018) *CONPES 3918. Estrategia para la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible en Colombia*. Recuperado de: <http://observatorioplanificacion.cepal.org/es/modalidades/documento-conpes-3918-estrategia-para-la-implementacion-de-los-objetivos-de-desarrollo>
- Expansión (2020) *Boca del Río recibe reconocimiento mundial de gobierno confiable*. Recuperado de: www.cnnexpansion.com
- Forbes Álvarez, Roger & Saborío Villalobos, Milena (2015) *ISO 18091:2014 Guía para la aplicación de la norma. ISO 9001:2008 en gobierno locales*. Recuperado de: http://municipal.cegesti.org/articulos/artoculo_03_220115.pdf

Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables [FIDEGOC] (2019) *La ISO gobiernos confiables (18091) y su relación con la ISO lectoral (54001)*
Recuperado de: www.gobiernosconfiables.org

Fúquene (2018) *Página principal*. Recuperado de: <http://www.fuquene-cundinamarca.gov.co>

Gandsden Carrasco Carlos. (2006). *Reconocimiento Internacional de Gobiernos Locales Confiables*. Recuperado de:
<http://www.diputados.gob.mx/cámara/content/download/38159/152364>

GTC-ISO 18091 (ICONTEC) (2019) *Sistema de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001 en el gobierno local*. RECUPERADO DE:
<https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=B0B6C4CF514F778409781F72B2A7E1A196DF3D9C2A164539&Req=>

ISO, O. I. (2019). *ISO 18091: 2019 Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la aplicación de la Norma ISO 90001 en el Gobierno Local*. Recuperado de:
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:18091:ed-2:v1:es:sec:A>

Lara, E. (2011). *Fundamentos de investigación. Un enfoque por competencias*. México: Alfaomega.

Lenguazaque (2018) *Página principal*. Recuperado de: <http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Madariaga Cuellar, María Camila (2019) *Metodología IWA 4 marco para la consolidación de gobiernos confiables desde una perspectiva ciudadana*. Recuperado de:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34833>

Martínez, J. (2013) Métodos de investigación cualitativa. *Silogismo*, 8(1), 1-43. Recuperado de: <http://saber.cide.edi.co/ojs3.2/index.php/silogismo/article/view/111/85>

Oncíns Ballarín, Sergio José (2018) *Norma ISO 18091:2014. Estudio y orientaciones para su implantación efectiva en un municipio*. Universidad Zaragoza. Recuperado de: <http://zaguan.unizar.es/>

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2018) *Objetivos de desarrollo sostenible*. Antecedes. Recuperado de: www.latinoamerica.undp.org

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2017) *Sustainable Development Goalsfund. Objetivos de desarrollo del milenio. Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de: <http://www.sdgfund.org/es/de-los-odm-los-ods>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2018) *ODS en Colombia: los retos para 2030*. Recuperado de: <http://www.co.undp.org>

Ramos García, José María (2017) *Las entidades de la frontera norte y la Agenda 2030: retos para una gobernanza para el desarrollo*. México. Secuencia. N° 98, mayo-agosto, 228-256. ISSN: 2395-8464 Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18234/secuencia.v0i98.1388>

Rocha, Hugo (2015) 5W2H: *Que, significa, para que sirve, como aplicarla y algunos ejemplos*. Recuperado de: <http://klickpages.es/blog/5w2h-que-significa/>

Veeduría Distrital. (2015). *Informe ISO/ IWA. 4 Observatorio Ciudadano Usaquéñ Audiencias local de RPC*. Bogotá. Recuperado de: http://www.veeduriadistrital.gov.co/archivos/Rendicion_Cuentas/2013/OBSERVATORIO%20USAQUEN%202013.pdf