

# Diagnóstico para gobiernos locales desde los lineamientos de la ISO 18091

Ingrid Carolina Moreno Rodríguez <sup>1</sup>  
Rosendo Martínez-Jiménez <sup>2</sup>

**Resumen**— En el presente artículo se expone la metodología utilizada para la aplicación del diagnóstico en el gobierno local del municipio de Viotá Cundinamarca - Colombia, a partir de los lineamientos establecidos en el anexo B de la norma ISO 18091, guía que orienta las directrices y etapas relativas a la implementación de los sistemas de gestión de calidad en los gobiernos locales. La aplicación adecuada de la metodología prevista para la realización del diagnóstico, indica de forma concisa la identificación de las principales falencias y bondades que en términos de atención al ciudadano se presentan en la gestión propia de cada municipalidad, lo que permite a posteriori, el análisis de causa raíz de las situaciones, para la toma de decisiones y ejecución de planes de mejoramiento que redunden en la atención eficiente y eficaz a las partes interesadas del gobierno local estudiado.

**Palabras clave**— Diagnóstico, gobierno local, calidad.

## Introducción

Como parte del análisis realizado en la gestión aplicada de la calidad en los gobiernos locales, cobra gran importancia identificar el estado real de las municipalidades frente al cumplimiento de sus funciones y la confianza generada a los ciudadanos, en ejercicio de los planes de gobierno trazados y que impactan directamente en los beneficios económicos, sociales, culturales, ambientales y en general en la prosperidad de cualquier municipio. Es por ello que contar con instrumentos o metodologías que apoyen la identificación del diagnóstico en los gobiernos locales, cobra gran importancia para la gestión y la implementación de mejoras.

Desde la ISO 18091, como guía que permite valorar y diagnosticar los gobiernos locales, con la adopción de las directrices para el Sistema de Gestión de la Calidad, se logra vislumbrar todos los diferentes componentes claves para la prestación de los servicios a la comunidad, partiendo desde la necesidad de generar resultados que influyan positivamente en el desarrollo sostenible de la población.

El municipio de Viotá Cundinamarca- Colombia, se toma como referente para la aplicación del instrumento propuesto por la ISO 19081 ( Anexo B), realizando el diagnóstico al gobierno local, partiendo del Sistema diagnóstico Integral de Evaluación, Verificación y Seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables, en donde a través de cuatro (4) dimensiones se estudia su estado actual vs. el estado ideal.

El método de investigación aplicado es de enfoque cualitativo de carácter exploratorio-descriptivo, tal como lo expresa Hernández (2014), se toma como fundamento la recolección de información de fuentes primarias, a través de entrevistas a los funcionarios encargados de cada una de las secretarías que lo conforman, valorando los escenarios estudiados en el municipio, para así abordar desde la metodología propuesta por el anexo, los resultados del gobierno frente a su plan, identificándose tanto las falencias como fortalezas que caracterizan dicho gobierno.

Se genera a partir de los resultados alcanzados, una identificación clara y objetiva del avance de los diferentes proyectos desarrollados por las secretarías de la municipalidad, identificando aspectos por mejorar y aquellos planes en los cuales, a pesar de hacer parte del programa general de gobierno, no han presentado avances significativos, siendo de gran valor para los dirigentes del municipio la herramienta diagnóstica, a la par que orienta la formulación de planes de acción que permitan garantizar de forma coherente la fiabilidad para los diferentes procesos, productos y servicios que se generan desde el gobierno local, hacia la población.

Desde la aplicación del diagnóstico se pretende superar la primera fase requerida para identificar el estado actual de gobierno local y así, posteriormente identificar los diferentes componentes requeridos para la planificación, desarrollo, implementación y mejora del gobierno desde el enfoque de los sistemas de gestión, tal como lo menciona la ISO 18091 (2014), con el propósito de lograr un gobierno eficaz y fiable de forma adecuada y transparente.

<sup>1</sup> Ingrid Carolina Moreno Rodríguez es Docente tiempo completo y Líder de Mejoramiento Continuo de la Maestría en Calidad y Gestión Integral del convenio Universidad Santo Tomás (USTA) -ICONTEC, Colombia. [ingridcmoreno@usantotomas.edu.co](mailto:ingridcmoreno@usantotomas.edu.co)

<sup>2</sup> Rosendo Martínez-Jiménez es Profesor Investigador de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca ( UABJO), integrante del cuerpo académico en consolidación “Emprendedores” UABJO-CA-46. [martinezjmz\\_10@hotmail.com](mailto:martinezjmz_10@hotmail.com)