

**Sistema de Gestión para Gobiernos
Locales, ISO 18091:2019**

Fundraiser Results by Sale	UNITS SOLD
	11
	15
	2



¿Qué es la Norma ISO 18091:2019?

La Norma ISO 18091:2019 proporciona directrices para que los gobiernos locales implementen un sistema de gestión acorde a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y otras partes interesadas pertinentes.

Es una norma internacional que establece los requisitos para que un Gobierno Local alcance un nivel que le permita proporcionar productos y servicios consistentes.

Sistema de Gestión

Herramienta que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr las políticas públicas de los gobiernos locales, permitiéndoles planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de **calidad, medidos en cuatro temas** que se valoran a través de **39 indicadores de satisfacción** complementarios entre sí, conectados a una red con los niveles de gobierno federal y estatal.

CUATRO TEMAS A VALORAR

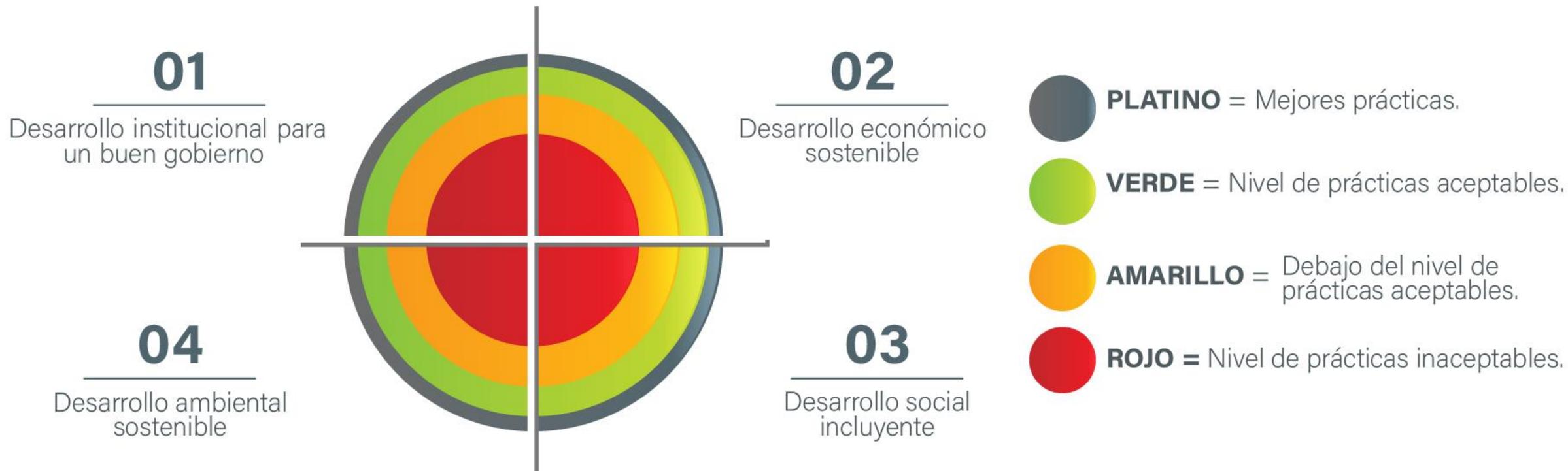


Diagrama adaptado de la Agenda Local 21 de la ONU

39 INDICADORES

Herramienta de evaluación del gobierno para la gestión integral

01

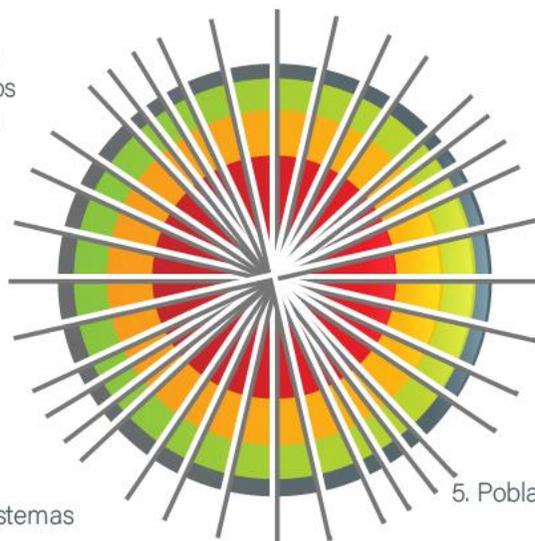
Desarrollo institucional
para un buen
gobierno

1. Gestión integral de la calidad
2. Asociación y colaboración comprometida
3. Profesionalización de los servicios públicos
4. Finanzas públicas y responsabilidad fiscal
5. TIC y gestión de datos
6. Estado de derecho y derechos humanos
7. Transparencia y comunicación
8. Participación ciudadana
9. Protección civil y resiliencia
10. Seguridad pública

04

Desarrollo ambiental
sostenible

1. Calidad del aire
2. Residuos sólidos
3. Imagen del entorno y atractividad
4. Recursos naturales, biodiversidad y ecosistemas
5. Planeación urbana y desarrollo
6. Agua limpia, saneamiento y aguas residuales
7. Protección del suelo
8. Energía asequible y limpia
9. Acciones para el cambio climático y educación ambiental



1. Innovación y competitividad
2. Trabajo decente
3. Seguridad alimentaria y hambre cero
4. Capacitación profesional
5. Turismo
6. Movilidad
7. Sector primario
8. Industria, comercio y consumo

02

Desarrollo económico
sostenible

1. Servicios públicos
2. Deportes, recreación y ocio
3. Migración e inclusión étnica y social
4. Igualdad de género
5. Población vulnerable y personas con discapacidad
6. Buena salud y bienestar
7. Educación de calidad
8. Vivienda digna
9. Convivencia pacífica y cultura cívica
10. Patrimonio cultural
11. Fin de la pobreza
12. Niños, Jóvenes y personas mayores

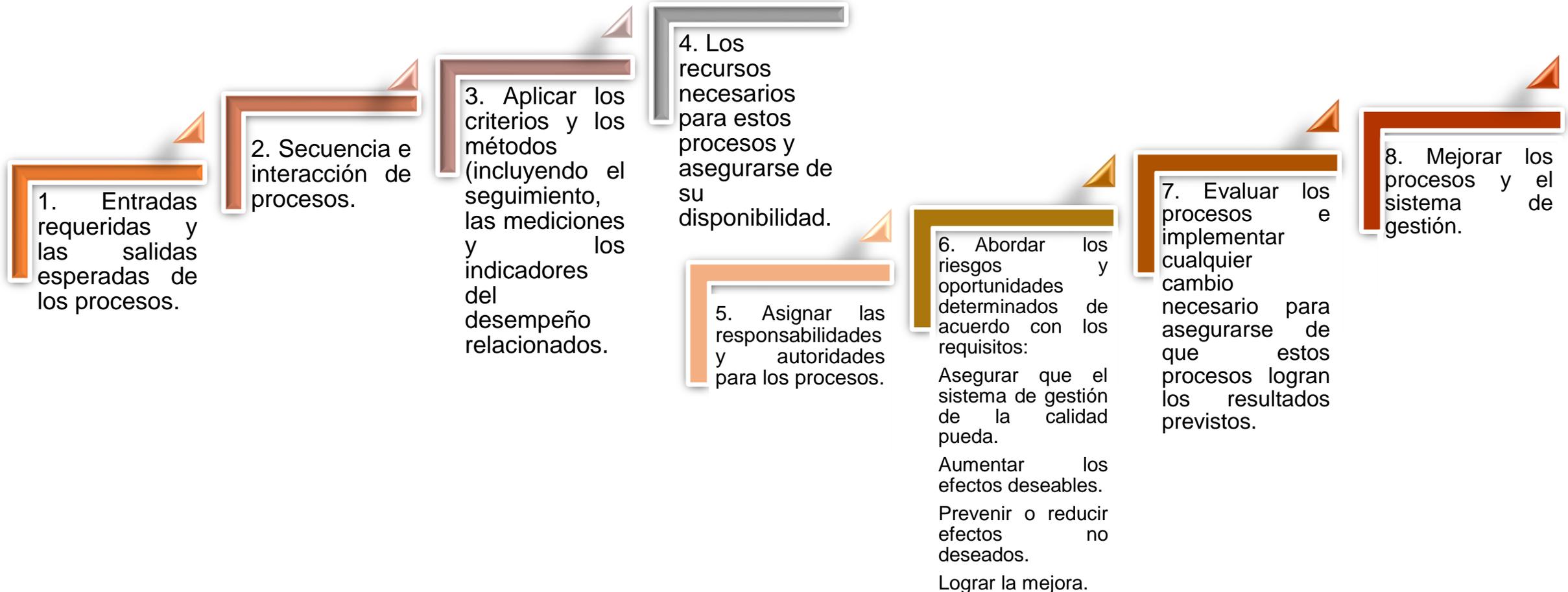
03

Desarrollo social
incluyente

Diagrama adaptado de la Agenda Local 21 de la ONU

Enfoque a procesos

Los gobiernos locales deben determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación, considerando lo siguiente:



Elementos que debe identificar un gobierno local en cada proceso

¿Quién es el usuario? (¿Quién recibe los resultados del proceso?).

¿Cuáles son las principales entradas para el proceso? (ejemplo: información, requisitos legales, políticas gubernamentales nacionales y/o regionales, materiales, energía, etc.).

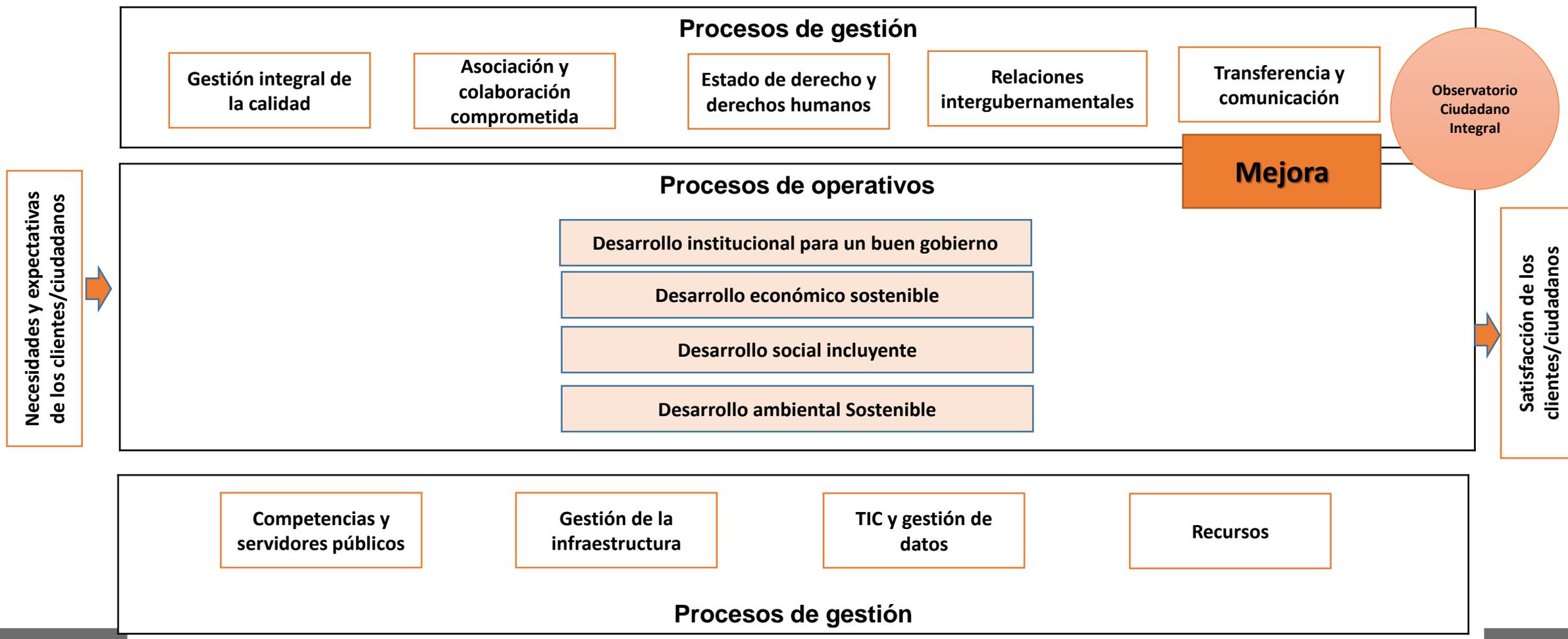
¿Cuáles son los resultados deseados? (por ejemplo ¿Cuáles son las características del producto y servicio que se proporcionará?).

¿Qué controles e indicadores se necesitan para verificar el desempeño del proceso y/o de los resultados?

¿Cuál es la interacción con otros procesos del gobierno local? (las salidas de otros procesos generalmente forman entradas en otros procesos).

Ejemplo de mapa de procesos para un sistema integral de gestión para gobiernos locales

Por lo general, los gobiernos locales usan un plan de gobierno o un plan de desarrollo para efectuar sus actividades, por lo que se recomienda diseñar un mapa de procesos que muestre la interrelación de acciones procesos y un lugar donde los servidores públicos puedan ver su contribución en la consecución de los objetivos.



Objetivos y planificación para lograrlos

El gobierno debe establecer objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión, los cuales deben ser:



Información documentada

El gobierno al planificar la información documentada necesaria para el sistema de gestión debe considerar los siguientes aspectos:



39 INDICADORES

Herramienta de evaluación del gobierno para la gestión integral

01

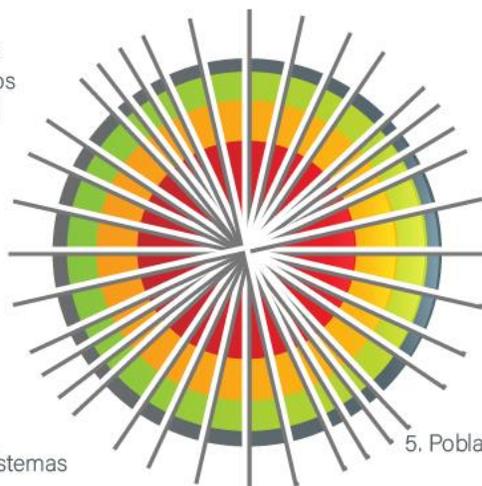
Desarrollo institucional para un buen gobierno

- 12 16 17 1. Gestión integral de la calidad
- 11 17 2. Asociación y colaboración comprometida
- 6 3. Profesionalización de los servicios públicos
- 17 5 10 4. Finanzas públicas y responsabilidad fiscal
- 9 17 5. TIC y gestión de datos
- 17 10 6. Estado de derecho y derechos humanos
- 16 7. Transparencia y comunicación
- 17 16 8. Participación ciudadana
- 11 13 1 9. Protección civil y resiliencia
- 3 16 10. Seguridad pública

04

Desarrollo ambiental sostenible

- 12 3 11 1. Calidad del aire
- 12 6 3 11 2. Residuos sólidos
- 14 11 3. Imagen del entorno y atractividad
- 6 15 12 11 14 4. Recursos naturales, biodiversidad y ecosistemas
- 11 13 15 5. Planeación urbana y desarrollo
- 3 6 6. Agua limpia, saneamiento y aguas residuales
- 11 15 7. Protección del suelo
- 7 8. Energía asequible y limpia
- 12 13 4 9. Acciones para el cambio climático y educación ambiental



02

Desarrollo económico sostenible

- 1. Innovación y competitividad 8
- 2. Trabajo decente 8 5
- 3. Seguridad alimentaria y hambre cero 2
- 4. Capacitación profesional 4
- 5. Turismo 8 12
- 6. Movilidad 11
- 7. Sector primario 2 14 12
- 8. Industria, comercio y consumo 8 9

03

Desarrollo social incluyente

- 1. Servicios públicos 1 11
- 2. Deportes, recreación y ocio
- 3. Migración e inclusión étnica y social 8 10
- 4. Igualdad de género 2 5 4
- 5. Población vulnerable y personas con discapacidad 4 1 10
- 6. Buena salud y bienestar 2 3
- 7. Educación de calidad 4
- 8. Vivienda digna 11 1
- 9. Convivencia pacífica y cultura cívica 4
- 10. Patrimonio cultural 11 12
- 11. Fin de la pobreza 1 2 10
- 12. Niños, Jóvenes y personas mayores 5 8 1 2 3 4 11 13



Diagrama adaptado de la Agenda Local 21 de la ONU

Ejemplo

La metodología de diagnóstico para que los gobiernos valoren el alcance y madurez de sus procesos, productos y servicios de cada uno de los cuatro temas a evaluar debe basarse en la siguiente herramienta:

Tema: Desarrollo institucional para un buen gobierno				
Indicadores		Rojo	Amarillo	Verde
Asociación y colaboración comprometida.	Asociación y compromiso del gobierno a colaborar con las partes interesadas pertinentes.	El gobierno no tiene cooperación a nivel nacional, regional o internacional. Existen relaciones, políticas y actividades que se desarrollan con algunos niveles de gobierno o entidades públicas, sociales y privadas.	El gobierno tiene algunas actividades de cooperación a nivel nacional, regional e internacional. Existen relaciones, políticas y actividades que se desarrollan con otros niveles de gobierno o entidades públicas, sociales y privadas.	El gobierno local tiene estrategias de colaboración comprometida y cooperación a nivel nacional, regional e internacional. Estas estrategias son coherentes con la planificación del gobierno. Las relaciones políticas y actividades son desarrolladas con otros gobiernos o entidades públicas, sociales y privadas.

Ejemplo

Tema: Desarrollo institucional para un buen gobierno				
Indicadores		Rojo	Amarillo	Verde
Participación ciudadana.	Cultura democrática y compromiso de la comunidad en políticas públicas y programas.	El gobierno no tiene procedimientos para promover la participación ciudadana o la cultura democrática.	El gobierno tiene algunos procedimientos para promover la participación ciudadana y la cultura democrática. Incluyen la participación de los ciudadanos en algunas políticas y programas públicos y algunas actividades para promover la cultura democrática.	El gobierno tiene un sistema para promover la participación ciudadana y la cultura democrática. Tiene procedimientos para incluir la participación de los ciudadanos en el diseño, implementación, seguimiento, control y evaluación de sus políticas y programas públicos, así como la promoción de una cultura democrática.

Ejemplo

Tema: Desarrollo institucional para un buen gobierno				
Indicadores		Rojo	Amarillo	Verde
Seguridad pública.	Seguridad pública y protección.	El gobierno tiene coordinación institucional con otros niveles de gobierno y tiene acciones contra la delincuencia y el crimen. Cuenta con procedimientos y formación. Sin embargo, no tiene acciones de prevención y su personal no cuenta con equipo suficiente o adecuado.	El gobierno tiene coordinación institucional con otros niveles de gobierno y una estrategia para prevenir la violencia, la delincuencia y el crimen. Cuenta con equipo, procedimientos y formación.	El gobierno tiene una coordinación institucional eficiente con ciudadanos y otros niveles de gobierno y una estrategia integral para prevenir la violencia, la delincuencia y el crimen. Cuenta con equipo, procedimiento y formación y los ciudadanos perciben seguridad en el territorio del gobierno.

Ejemplo

Tema: Desarrollo económico sostenible				
Indicadores		Rojo	Amarillo	Verde
Movilidad.	Movilidad sostenible y segura, vías de comunicación e interconexiones.	En el territorio del gobierno, no hay suficientes servicios de movilidad. El sistema de transporte y la infraestructura de movilidad no son suficientes.	En el territorio del gobierno, hay suficientes servicios de movilidad. El sistema de transporte y la infraestructura de movilidad son suficientes en términos de su capacidad, pero no de calidad, atractivo o su contribución al medio ambiente.	El gobierno garantiza la provisión de servicios de movilidad, seguros, cómodos, integrales, confiables, eficientes, accesibles, asequibles y adecuados para diferentes edades y grupos de necesidades especiales. Mantiene un sistema de transporte confiable, mejora la conectividad, fomenta el tráfico no motorizado y facilita el transporte de mercancías. Existe una infraestructura de movilidad suficiente, y aceptable en términos de su capacidad, calidad, atractivo y su contribución a la sostenibilidad ambiental y a la resiliencia.

Ejemplo

Tema: Desarrollo social incluyente				
Indicadores		Rojo	Amarillo	Verde
Igualdad de género.	Promoción de la igualdad de género.	El gobierno no tiene políticas para la igualdad de género y el empoderamiento de todas las niñas y mujeres.	El gobierno tiene políticas y actividades para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las niñas y mujeres.	El gobierno local tiene un departamento responsable de implementar programas, políticas y actividades para promover la igualdad de género y empoderamiento de todas las niñas y mujeres.

Ejemplo

Tema: Desarrollo social incluyente				
Indicadores		Rojo	Amarillo	Verde
Población vulnerable y personas con discapacidad.	Personas con discapacidad, población en riesgo y vulnerable.	El gobierno tiene actividades aisladas para proporcionar servicios a grupos sociales desfavorecidos pero no cuenta con un departamento responsable para dar seguimiento.	El gobierno tiene un departamento responsable que implementa programas para proporcionar atención y servicios especiales a grupos sociales desfavorecidos, pero no cuenta con un diagnóstico de personas con discapacidad, población en riesgo y vulnerable.	El gobierno tiene un diagnóstico de personas con discapacidades, de su población en riesgo y vulnerable. Cuenta con un departamento responsable que implementa programas para promover atención y servicios especiales a grupos sociales desfavorecidos.

Ejemplo

Tema: Desarrollo ambiental sostenible				
Indicadores		Rojo	Amarillo	Verde
Agua limpia, saneamiento y aguas residuales.	Agua limpia, saneamiento y tratamiento de aguas residuales.	El gobierno no tiene programas sobre temas relacionados con el agua ni un sistema que trate las aguas residuales. Tiene regulaciones, una agencia operativa y una red de agua potable o un programa de suministro de agua y alcantarillado, pero sus resultados son inaceptables. No garantiza el derecho humano al agua potable ni al saneamiento para al menos el 75% de todos los clientes/ciudadanos en su territorio.	Existen algunos programas de calidad, conservación y mantenimiento de fuentes de suministro de agua, tanto para aguas subterráneas como superficiales. Tiene una planta de tratamiento de aguas residuales, sin embargo, es insuficiente o inadecuada. Existen regulaciones, una agencia operativa y una red de agua potable o un programa de suministro de agua y alcantarillado con resultados insuficientes. Garantiza el derecho humano al agua potable y al saneamiento para al menos el 75% de todos los clientes/ciudadanos en su territorio.	El gobierno tiene programas para la calidad, la conservación y el mantenimiento de las fuentes de suministro de agua, tanto para aguas subterráneas como superficiales. Cuenta con una planta de aguas residuales. Tiene regulaciones, una agencia operativa y una red de agua potable o un programa de suministro de agua y alcantarillado. Promueve la cultura de ahorro y el uso responsable del agua en su territorio. Garantiza el derecho humano al agua potable y el saneamiento para por lo menos el 95% de todos los clientes/ciudadanos en su territorio.

Relación entre las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los indicadores de la Norma

Indicadores de la Norma		Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS de la Agenda 2030		
	Verde	Objetivo 4	Objetivo 5	Objetivo 8
4.4. Igualdad de género, Promoción de la Igualdad de género.	El gobierno tiene un departamento responsable de implementar programas, políticas y actividades relacionadas con la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de todas las niñas y mujeres.	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Relación entre las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los indicadores de la Norma

Indicadores de la Norma		Metas de los ODS		
	Amarillo	Meta 4.1	Meta 5.1	Meta 8.5
4.4. Igualdad de género, Promoción de la Igualdad de género.	El gobierno tiene políticas y actividades relacionadas con la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de todas las niñas y mujeres.	De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad, y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres. Incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Relación entre las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los indicadores de la Norma

Indicadores de la Norma		Metas de los ODS		
4.4. Igualdad de género, Promoción de la Igualdad de género.	Rojo	Meta 4.2	Meta 5.2	
	El gobierno no tiene políticas para la igualdad de género y empodera a todas las niñas y mujeres.	De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.	Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	
			Meta 5.3	
			Eliminar todas las prácticas nocivas, como el matrimonio infantil, precoz y forzado y la mutilación genital femenina.	

Relación entre las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los indicadores de la Norma

Indicadores de la Norma		Metas de los ODS		
		Meta 4.5	Meta 5.4	
4.4. Igualdad de género, Promoción de la Igualdad de género.		De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.	Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.	

Relación entre las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los indicadores de la Norma

Indicadores de la Norma		Metas de los ODS	
4.4. Igualdad de género, Promoción de la Igualdad de género.			Meta 5.5
			Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
			Meta 5.a
			Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.

Relación entre las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los indicadores de la Norma

Indicadores de la Norma		Metas de los ODS	
4.4. Igualdad de género, Promoción de la Igualdad de género.			Meta 5.c
			Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

OBSERVATORIO CIUDADANO INTEGRAL

A diferencia de otras Normas ISO, la 18091 no es certificable por un organismo, pero si lo es por la ciudadanía y por las instancias educativas especializadas en desarrollo municipal. Se prevé el uso de dos mecanismos eficaces para llevar a cabo una auditoría al desempeño:

Un primer mecanismo consiste en el establecimiento de un **Observatorio Ciudadano Integral**, donde sean los principales actores sociales quienes estén verificando los cumplimientos y las oportunidades de mejora.

Un segundo mecanismo consiste en establecer comunicación con instancias educativas de fortaleza para generar una auditoría anual de expertos técnicos.

En el caso del primer mecanismo, los OCI son formas de organización que analizan y dan seguimiento a políticas públicas, al desempeño de instituciones o a problemas que afectan a amplios sectores de la población. Una de las características centrales es el uso y generación de información y conocimiento, a partir de diversas herramientas y métodos de análisis, con el fin de contrastar los objetivos y resultados de gobiernos y otras instituciones con la realidad.

OBSERVATORIO CIUDADANO INTEGRAL

Objetivos comunes de los OCI:

- ❖ Posibilitar la **participación organizada** de la ciudadanía en la vigilancia del desempeño gubernamental.
- ❖ Potenciar la **incidencia social** para elevar la eficacia de las acciones de la autoridad, a partir de diagnosticarlas y evaluarlas de manera sistemática y periódica.
- ❖ **Exigir** que los gobiernos se conduzcan con honestidad, eficacia y transparencia y que rindan cuentas a la ciudadanía.



OBSERVATORIO CIUDADANO INTEGRAL

Las funciones de un OCI incluyen:

- Monitorear, analizar y evaluar determinadas políticas públicas y el quehacer de alguna institución o de un gobierno.
- Asesorar a las instancias gubernamentales y proporcionarles información que contribuya a mejorar las políticas públicas.
- Difundir la información recabada con el propósito de favorecer el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.
- En ocasiones denunciar hechos o medidas identificadas como contrarias a los intereses de la población.

OBSERVATORIO CIUDADANO INTEGRAL

Tipos de observatorios

De acuerdo con el Sistema de Información sobre OCI, en 2008 existían en México 95 observatorios y, tomando en cuenta su origen o conformación correspondían a tres tipos:

Los diseñados y operados por **organizaciones de la sociedad civil** (OSC), ya sea creadas expreso para ello o como una más de sus actividades, operando individualmente o como consorcios de OSCs.

Los promovidos por **instituciones académicas** y/o medios de comunicación.

Los impulsados, y en muchos casos financiados, por **instancias de gobierno** para fomentar la participación ciudadana en la vigilancia de los asuntos públicos.

OBSERVATORIO CIUDADANO INTEGRAL

En fechas recientes, se han creado varios observatorios concentrados en el tema de **seguridad pública**, en tanto que otros monitorean el desempeño de **gobiernos** completos, particularmente en el **ámbito municipal**. Ejemplos de los primeros son los Observatorios Ciudadanos del Delito, impulsados por la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX); el Observatorio Nacional Ciudadano sobre Seguridad, Justicia, y Legalidad; el Observatorio Ciudadano Nacional del Femicidio o la Fundación México SOS. Y de los segundos, el Programa de los Municipios por la Transparencia, promovido por la Secretaría de la Función Pública; los observatorios ¿Cómo vamos? De la Ciudad de México, Monterrey y Jalisco: Alcalde cómo vamos, de Nuevo León y, desde luego, los generados a partir de la directriz ISO IWA 4, hoy Norma ISO 18091:2014.

OBSERVATORIO CIUDADANO INTEGRAL

Tipos de financiamiento para realizar las actividades de los OCI:

Financiados **totalmente** por el **gobierno** (80 centavos de cada peso que sostiene las actividades de los OSC en el mundo proviene de recursos públicos).

- a) Sus participantes son empleados gubernamentales.
- b) Sus participantes están patrocinados económicamente por el gobierno pero no dependen de él.

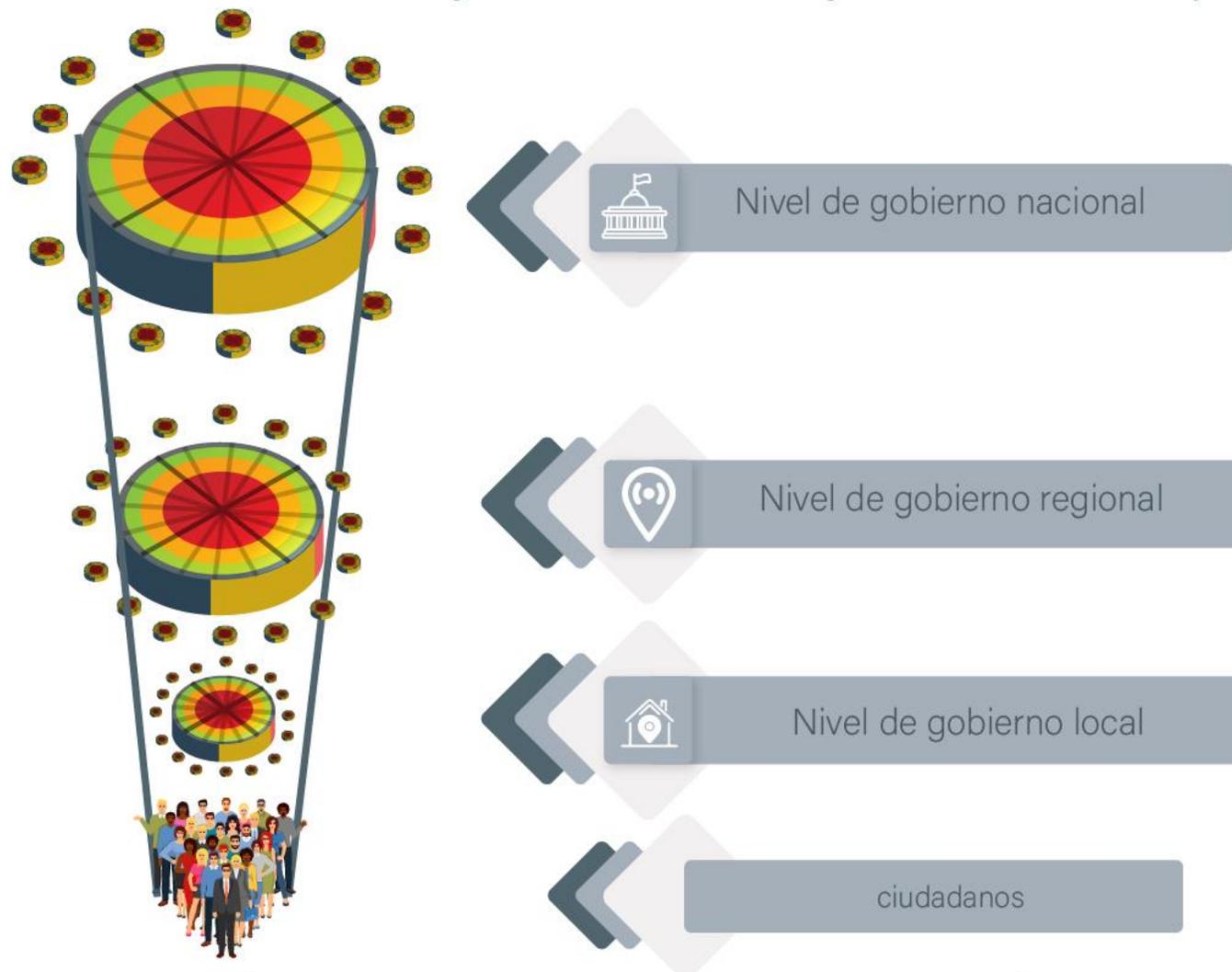
Financiados **parcialmente** por el **gobierno**.

- a) Sus participantes reciben apoyo económico del gobierno para el equipo administrativo, no para los miembros consejeros, mantienen su independencia, en cuanto a estructura y deliberaciones.

No financiados por el gobierno

- a) Consejos Ciudadanos, No financiados por el gobierno, pero reconocidos por él.
 - Reciben **subsidio** de **otras organizaciones**.
 - Sus miembros **aportan** para sus gastos.
- b) Pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil o **instituciones académicas**.
 - Colaborativas.
 - No colaborativas.
- c) Pertenecientes a partidos políticos, medios de comunicación, y organismos internacionales.

Relación entre los ciudadanos y los niveles de gobierno de abajo hacia arriba



Gracias



GOBERNOVA

promovemos resultados



<https://governova.com.mx>



informes@governova.com.mx



Governova Consultoría



@Governova