

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Primera edición  
2014-02-15

---

---

**Sistemas de gestión de la calidad —  
Directrices para la aplicación de la  
Norma ISO 9001:2008 en el gobierno  
local**

*Quality management systems — Guidelines for the application of ISO  
9001:2008 in local government*

*Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour  
l'application de l'ISO 9001:2008 à la collectivité locale*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia  
ISO 18091:2014 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>



**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© ISO 2014, Publicado en Suiza

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office  
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401  
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland  
Tel. +41 22 749 01 11  
Fax +41 22 749 09 47  
[copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

[www.iso.org](http://www.iso.org)

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2014 – Todos los derechos reservados

## Índice

Página

<b>Prólogo</b> .....	<b>v</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>vii</b>
<b>1 Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>1</b>
1.1 Generalidades.....	1
1.2 Aplicación.....	2
<b>2 Referencias normativas</b> .....	<b>2</b>
<b>3 Términos y definiciones</b> .....	<b>2</b>
<b>4 Sistema de gestión de la calidad</b> .....	<b>7</b>
4.1 Requisitos generales.....	7
4.2 Requisitos de la documentación.....	8
4.2.1 Generalidades.....	8
4.2.2 Manual de la calidad.....	9
4.2.3 Control de los documentos.....	10
4.2.4 Control de los registros.....	10
<b>5 Responsabilidad de la dirección</b> .....	<b>12</b>
5.1 Compromiso de la dirección.....	12
5.2 Enfoque al cliente/ciudadano.....	12
5.3 Política de la calidad.....	13
5.4 Planificación.....	13
5.4.1 Objetivos de la calidad.....	13
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.....	14
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	15
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	15
5.5.2 Representante de la dirección.....	15
5.5.3 Comunicación interna.....	15
5.6 Revisión por la dirección.....	16
5.6.1 Generalidades.....	16
5.7 Información de entrada para la revisión.....	16
5.7.1 Resultados de la revisión.....	17
<b>6 Gestión de los recursos</b> .....	<b>18</b>
6.1 Provisión de recursos.....	18
6.2 Recursos humanos.....	18
6.2.1 Generalidades.....	18
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.....	20
6.3 Infraestructura.....	20
6.4 Ambiente de trabajo.....	21
<b>7 Realización del producto/servicio</b> .....	<b>22</b>
7.1 Planificación para la realización del producto/servicio.....	22
7.2 Procesos relacionados con los clientes/ciudadanos.....	23
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio.....	23
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto/servicio.....	24
7.2.3 Comunicación con el cliente/ciudadano.....	24
7.3 Diseño y desarrollo.....	25
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.....	25
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo.....	26
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.....	27
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.....	27
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.....	28
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.....	28
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.....	29
7.4 Compras.....	30
7.4.1 Proceso de compras.....	30

## ISO 18091:2014 (traducción oficial)

7.4.2	Información de las compras.....	31
7.4.3	Verificación de los productos comprados.....	31
7.5	Producción y prestación del servicio.....	32
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio.....	32
7.5.2	Validación de los procesos de producción y la prestación de servicios.....	33
7.5.3	Identificación y trazabilidad.....	34
7.5.4	Propiedad del cliente/ciudadano.....	35
7.5.5	Preservación del producto.....	35
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	36
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora.....</b>	<b>37</b>
8.1	Generalidades.....	37
8.2	Seguimiento y medición.....	37
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	37
8.2.2	Auditoría interna.....	38
8.2.3	Seguimiento y medición de procesos.....	39
8.2.4	Seguimiento y medición de los productos/servicios.....	40
8.3	Control de producto no conforme.....	40
8.4	Análisis de datos.....	41
8.5	Mejora.....	42
8.5.1	Mejora continua.....	42
8.5.2	Acción correctiva.....	43
8.5.3	Acción preventiva.....	44
<b>Anexo A (informativo) Procesos para la gestión integral de la calidad del gobierno local.....</b>		<b>45</b>
<b>Anexo B (informativo) Sistema Integral de diagnóstico, evaluación, verificación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables.....</b>		<b>47</b>
<b>Bibliografía.....</b>		<b>57</b>

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

## Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

En la parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar esta norma y para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Esta norma se redactó de acuerdo a las reglas editoriales de la parte 2 de las Directivas ISO/IEC ([www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de esta norma se indican en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas ([www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Cualquier nombre comercial utilizado en esta norma es información a la atención de los usuarios y no constituyen una recomendación.

Para obtener una explicación sobre el significado de los términos específicos de ISO y expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información de la adhesión de ISO a los principios de la OMC (Organización Mundial del Comercio) respecto a los obstáculos técnicos al comercio (TBT), véase la siguiente dirección: [Foreword - Supplementary information](#)

El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*.

Esta primera edición de la Norma ISO 18091 anula y reemplaza la segunda edición del IWA4:2009, el cual ha sido técnicamente revisado.

## ISO 18091:2014 (traducción oficial)

### Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e INLAC (Instituto Latinoamericano de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176, viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

# Introducción

## 0.1 Generalidades

Uno de los grandes retos a los que las sociedades se enfrentan hoy en día es la necesidad de desarrollar y mantener la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos e instituciones. A este respecto, los gobiernos locales tienen la misión de hacer posible el desarrollo sostenible de las comunidades locales. La gestión de la calidad en los gobiernos locales puede dar como resultado prosperidad económica sostenible y desarrollo social a nivel local, incluyendo el despliegue y la interacción con las políticas nacionales y regionales, de una manera coherente y compatible.

Los ciudadanos esperan tener una comunidad que proporcione todos los productos/servicios con calidad, tales como la seguridad y la protección, carreteras en buenas condiciones, disponibilidad de transporte público, facilidad y rapidez en la tramitación de los documentos, transparencia e información pública, disponibilidad de sistemas sanitarios y de educación, infraestructuras; esperan que todas sus necesidades se satisfagan.

Los ciudadanos esperan sentir que el gobierno local los representa y que su comunidad está protegida.

Es posible construir un gobierno regional, nacional y un gobierno global más fuerte, trabajando a partir del nivel local, basados sobre la gestión de la calidad de los productos/servicios públicos así como aumentar la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos a nivel local, regional y nacional.

Lograr una alta calidad del gobierno local permite fortalecer todo el sistema de gobierno. La coherencia de estos enfoques puede ayudar a crear gobiernos confiables y sostenibles a nivel local, regional y nacional.

Esta Norma Internacional ha sido preparada para proporcionar directrices, a nivel mundial, a los gobiernos locales para la comprensión y la implementación de un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 a fin de satisfacer las necesidades y las expectativas de sus ciudadanos.

El [Anexo A](#) proporciona información sobre algunos procesos típicos de los gobiernos locales. Y el [Anexo B](#) proporciona la descripción de un modelo de diagnóstico que se puede utilizar como punto de partida para la implementación de un sistema de gestión de calidad integral con el objetivo de lograr un gobierno local confiable.

Las etapas relativas en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, y el papel de esta norma se pueden ver de manera esquemática en la [Figura 1](#).

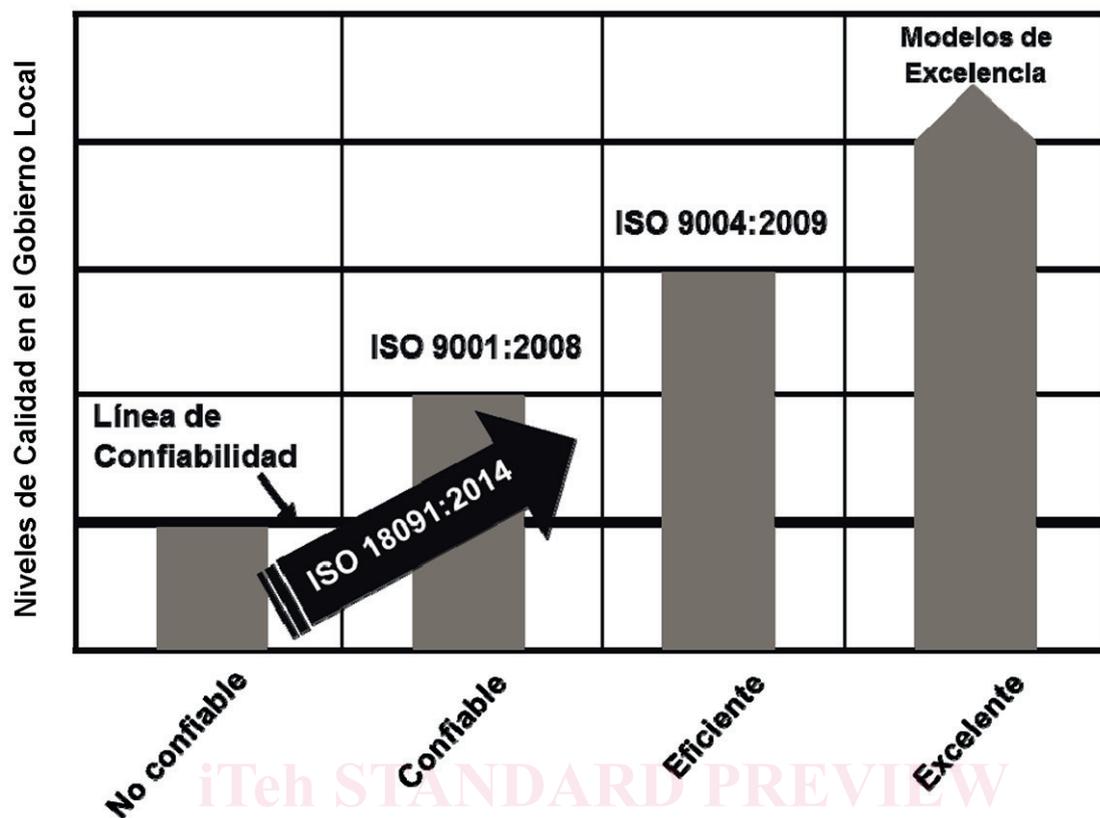


Figura 1 — Diagrama esquemático para mostrar el posicionamiento de la Norma ISO 18091

[ISO 18091:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014)  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

En esta Norma Internacional, el texto reproducido de la Norma ISO 9001:2008 (incluyendo la [Figura 1](#)) está colocada en cuadros, a fin de distinguirlo de la orientación específica del sector proporcionada para cada capítulo.

<p>ISO 9001:2008, <b>Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos</b></p> <p><b>Introducción</b></p> <p><b>0.1 Generalidades</b></p> <p>La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,</li> <li>b) sus necesidades cambiantes,</li> <li>c) sus objetivos particulares,</li> <li>d) los productos que proporciona,</li> <li>e) los procesos que emplea,</li> <li>f) su tamaño y la estructura de la organización.</li> </ul> <p>No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.</p> <p>Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.</p> <p>Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.</p> <p>En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.</p>
---

Las directrices en esta Norma Internacional pretenden ayudar a las organizaciones del gobierno local a relacionar los conceptos de gestión de la calidad descritos en las Normas ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 y normas asociadas, con la práctica y la terminología comúnmente empleada en el contexto del gobierno local.

NOTA 1 El empleo de los términos y las definiciones presentados en estas directrices pueden variar de acuerdo con la cultura, prácticas y costumbres de cada ubicación y región en la que el gobierno local esté localizado. Véase también la orientación sobre terminología que se encuentra en la Referencia [18].

Se espera que los empleados, funcionarios y representantes del gobierno local reciban, comprendan y apliquen un plan de desarrollo o programa de trabajo a corto o mediano plazo. Sin embargo, el plan o programa mismo no asegura que se satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad local si los procesos necesarios para la implementación eficaz de dichos planes o programas son deficientes o no existen. La necesidad de evitar estas deficiencias ha motivado la elaboración de esta Norma Internacional para ayudar a los gobiernos locales en la implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz.

Esta Norma Internacional no presupone que el gobierno local busque la certificación de su sistema de gestión de la calidad, aunque podrían elegir obtener la certificación de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008, si lo desean. Las auditorías de calidad internas pueden proporcionar la verificación del cumplimiento con los requisitos, junto con el control de quejas de clientes, usuarios, ciudadanos y la comunidad local en general.

Cualquier sistema de gestión de la calidad estará influenciado por las diferentes políticas, objetivos, diversos métodos de trabajo, disponibilidad de recursos y prácticas administrativas específicas para cada gobierno local. Por lo tanto, se puede esperar que los detalles de cada sistema de gestión de la calidad varíen en cada gobierno local. El método detallado de implementación del sistema de gestión de la calidad no es lo importante; lo que importa es que el sistema de gestión de la calidad produzca resultados eficaces, coherentes y fiables. Es importante que el sistema de gestión de la calidad sea tan

## ISO 18091:2014 (traducción oficial)

simple como sea posible para que funcione adecuadamente. Tiene que ser suficientemente comprensible para cumplir las políticas y los objetivos de calidad del gobierno local.

A fin de lograr el objetivo de un gobierno local confiable, receptivo y transparente, no es necesario buscar la certificación según la Norma ISO 9001:2008, aunque esto se pudiera promover por iniciativas de los gobiernos regionales o nacionales. Tampoco se pretende que la conformidad con la Norma ISO 9001:2008 sea un objetivo final en sí mismo; una vez que el gobierno local ha alcanzado un nivel que le permita proporcionar a la comunidad local productos/servicios coherentes y conformes, es importante que observe más allá de la conformidad con los requisitos, y que considere usar la Norma ISO 9004 y/u otros modelos de excelencia, para mejorar su eficiencia global.

NOTA 2 Para una mejor comprensión de los modelos de excelencia, véase la Norma ISO 9004:2009, Anexo A (Herramienta de autoevaluación) y los modelos de los premios de calidad.

De acuerdo con la Norma ISO 9000:2005 para que una organización tenga éxito, necesita ser guiada y que la dirijan y controlen de manera sistemática y transparente. Esto resulta particularmente cierto para el gobierno local, donde la transparencia y la responsabilidad hacia sus clientes/ciudadanos es vital para ganarse su confianza y credibilidad. El éxito sostenido sólo resultará de la implementación de un sistema integral de gestión de la calidad que esté dirigido a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

Entonces, es importante que el sistema de gestión de la calidad de un gobierno local confiable y con éxito cubra todas las actividades y procesos que pueden afectar a su capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes/ciudadanos, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y los requisitos del propio gobierno local, así como los de otras partes interesadas, tales como los gobiernos regionales o nacionales.

STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

## 0.2 Enfoque basado en procesos

### ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

#### Introducción

#### 0.2 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la [Figura 1](#) ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los [Capítulos 4 a 8](#). Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la [Figura 1](#) cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

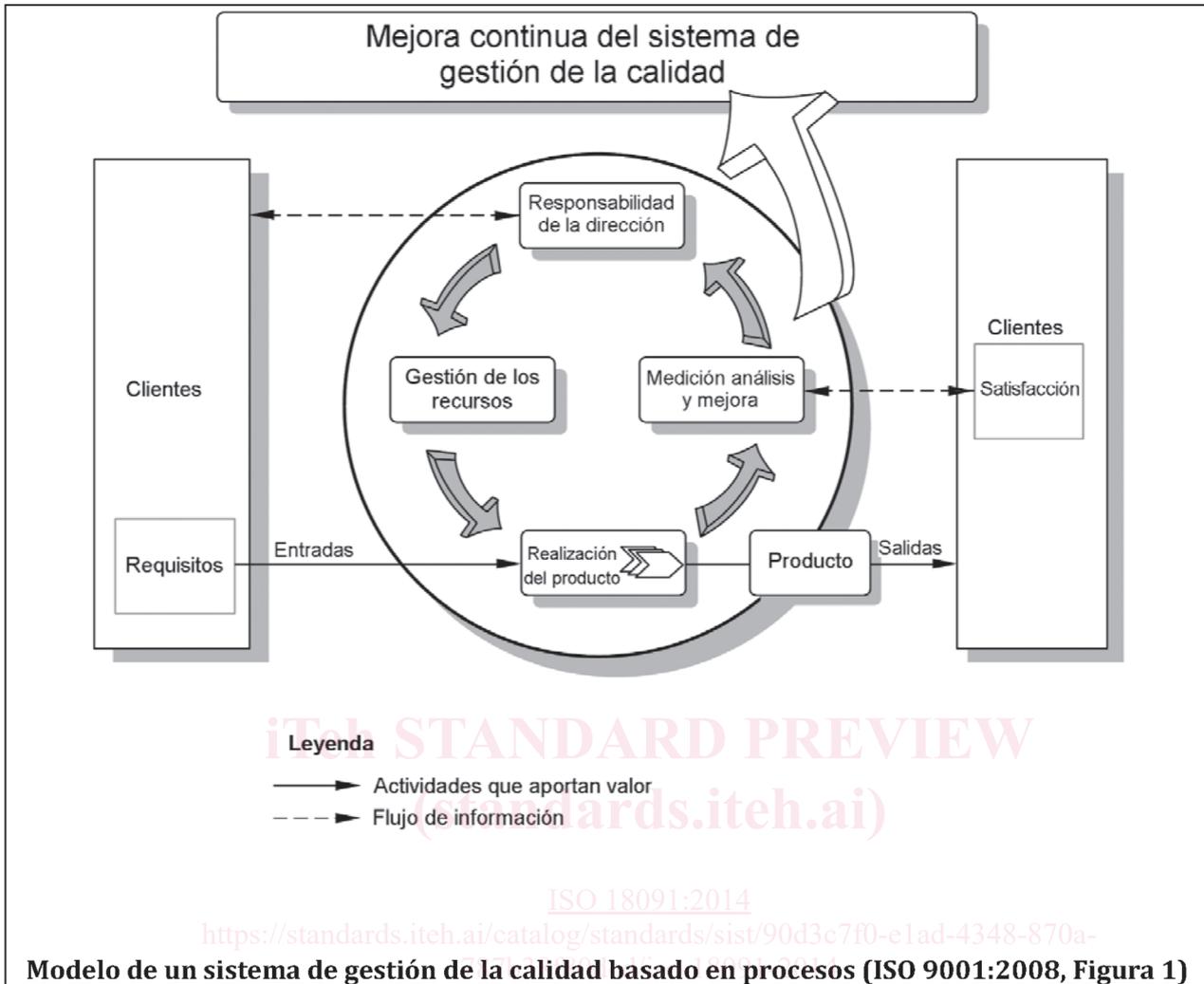
NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Para que los gobiernos locales sean capaces de adoptar un enfoque basado en procesos, es importante que reconozcan los diferentes tipos de procesos que necesitan para proporcionar productos/servicios fiables a sus clientes/ciudadanos, así como su capacidad de gestión para producir el resultado deseado. Estos incluyen procesos para la gestión de una organización, los procesos operativos y los de apoyo (Véase [Anexo A](#)). Los procesos necesarios para proporcionar los productos/servicios del gobierno local constituyen el núcleo de los procesos operativos.

Ejemplos típicos de procesos del gobierno local son:

- procesos estratégicos de gestión para determinar el papel del gobierno local en el entorno socio-económico;
- provisión de recursos y la capacidad de proporcionar los productos/servicios del gobierno local;
- procesos necesarios para preservar el ambiente de trabajo;
- preparación, revisión y actualización de los planes de desarrollo y programas de trabajo;
- seguimiento y evaluación del proceso de provisión del producto/servicio;
- procesos transparentes de comunicación interna y externa y
- procesos para tratar la preparación de emergencias y respuesta a las crisis.

Para cada proceso el gobierno local tiene que identificar lo siguiente:

- ¿Quién es el cliente? (¿Quién recibe el resultado del proceso?). Podría ser un cliente interno, en otra área del mismo gobierno local, o un cliente externo, por ejemplo un ciudadano que está recibiendo un producto/servicio.
- ¿Cuáles son las principales entradas del proceso? (p.ej. información, requisitos legales, políticas del gobierno nacional y/o regional, materiales, energía, recursos humanos y financieros).
- ¿Cuáles son los resultados deseados? (por ejemplo ¿cuáles son las características del producto/servicio que se va a proporcionar?).
- ¿Qué controles e indicadores se necesitan para verificar el desempeño y/o los resultados del proceso?
- ¿Cuál es la interacción con otros procesos del gobierno local? (los resultados de un proceso constituyen habitualmente entradas en otros procesos).
- ¿Cuáles son los controles necesarios para tener transparencia?

NOTA La Referencia [16] proporciona más orientación sobre el enfoque basado en procesos.

### 0.3 Relación con la Norma ISO 9004

#### ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

##### Introducción

##### 0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

NOTA Desde la publicación de la Norma ISO 9001:2008, y en el momento de la publicación de esta Norma Internacional, se ha concluido la revisión de la Norma ISO 9004 la cual ha sido publicada como Norma ISO 9004:2009.

La Norma ISO 9004:2009 proporciona orientación sobre la manera de mejorar el sistema de gestión de la calidad centrándose en el logro del éxito sostenido. En el contexto del gobierno local, es importante reconocer que la capacidad para proporcionar productos/servicios coherentes y conformes puede depender de la provisión de recursos que están fuera del control directo del gobierno local.

#### 0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

ISO 9001:2008 **Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos**

##### **Introducción**

##### **0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión**

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

(...)

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

Para asegurar la calidad de los productos/servicios que proporciona, podría ser necesario que el gobierno local trate en su sistema de gestión de la calidad algunos aspectos relativos a otros sistemas de gestión como los ambientales, de salud y seguridad en el trabajo, financieros o gestión de riesgos. Sin embargo si un gobierno local hace estas adiciones a su sistema de gestión de la calidad, esto no implica en sí mismo, que haya implementado un sistema de gestión integrado. Dependiendo de la situación, puede ser necesario que el gobierno local coordine o integre su sistema de gestión de la calidad con esos otros sistemas.

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

# Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en el gobierno local

## 1 Objeto y campo de aplicación

### 1.1 Generalidades

#### ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

##### 1 Objeto

##### 1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA 1 En esta Norma Internacional, el término “producto” se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

NOTA 2 Los requisitos legales y reglamentarios pueden expresarse como requisitos legales.

El objetivo de esta Norma Internacional es proporcionar a los gobiernos locales directrices para lograr resultados fiables a través de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 sobre una base integral. Sin embargo, estas directrices no aportan, cambian o modifican los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Los ciudadanos consideran que un gobierno local es confiable si puede garantizar de manera coherente un nivel mínimo de fiabilidad para todos los procesos clave y productos/servicios. Es importante que todos los procesos del gobierno local incluidos los procesos de gestión, los operativos y los de apoyo constituyan un único sistema de gestión de la calidad integral y que el objeto de la utilización y desarrollo del sistema de gestión de la calidad sea la obtención de resultados. El carácter integral de este sistema es importante porque, de otra manera, aunque un gobierno local pudiera ser considerado fiable en algunas áreas de actividad, podría no serlo en otras.

Al determinar los procesos del sistema de gestión de la calidad es importante que, el gobierno local considere los procesos que son necesarios para proporcionar servicios/productos fiables a sus clientes/ciudadanos (Véase [Anexo A](#)). Los procesos involucrados son los directivos, los operativos y los procesos de apoyo, e incluyen, los procesos de gestión, los procesos de provisión de productos/servicios y cualquier otro proceso necesario para la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. El [Anexo B](#) proporciona la metodología de diagnóstico para que los gobiernos locales evalúen el alcance y la madurez de sus procesos y productos/servicios. Utilizar el [Anexo B](#) para un diagnóstico integral es el punto de partida que se recomienda para los usuarios de esta Norma Internacional.