

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2019-03

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

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

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

iteh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 18091:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cd68e4c6-4c21-46f2-9612-21902b913172/iso-18091-2019>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 18091:2019 (traducción oficial)

© ISO 2019

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 18091:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cd68e4c6-4c21-46f2-9612-21902b913172/iso-18091-2019>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2019

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, 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
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Phone: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicada en Suiza

Versión española publicada en 2019

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2019 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	v
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	2
3 Términos y definiciones	2
4 Contexto de la organización	5
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	5
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	5
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	6
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	7
5 Liderazgo	8
5.1 Liderazgo y compromiso	8
5.1.1 Generalidades	8
5.1.2 Enfoque al cliente	10
5.2 Política	10
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	10
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	11
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
6 Planificación	12
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	12
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	13
6.3 Planificación de los cambios	15
7 Apoyo	16
7.1 Recursos	16
7.1.1 Generalidades	16
7.1.2 Personas	16
7.1.3 Infraestructura	17
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	17
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	18
7.1.6 Conocimientos de la organización	19
7.2 Competencia	20
7.3 Toma de conciencia	21
7.4 Comunicación	21
7.5 Información documentada	22
7.5.1 Generalidades	22
7.5.2 Creación y actualización	23
7.5.3 Control de la información documentada	23
8 Operación	24
8.1 Planificación y control operacional	24
8.2 Requisitos para los productos y servicios	26
8.2.1 Comunicación con el cliente	26
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	26
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	27
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	28
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	28
8.3.1 Generalidades	28
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	28
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	30
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	31
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	32
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	32

8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	33
8.4.1	Generalidades.....	33
8.4.2	Tipo y alcance del control.....	34
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	35
8.5	Producción y provisión del servicio.....	36
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	36
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	37
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	38
8.5.4	Preservación.....	39
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	39
8.5.6	Control de los cambios.....	40
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	41
8.7	Control de las salidas no conformes.....	41
9	Evaluación del desempeño.....	43
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	43
9.1.1	Generalidades.....	43
9.1.2	Satisfacción del cliente.....	43
9.1.3	Análisis y evaluación.....	44
9.2	Auditoría interna.....	45
9.3	Revisión por la dirección.....	47
9.3.1	Generalidades.....	47
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección.....	47
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.....	49
10	Mejora.....	50
10.1	Generalidades.....	50
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	51
10.3	Mejora continua.....	52
Anexo A (informativo)	Herramienta de evaluación del gobierno local para la gestión integral de la calidad.....	53
Anexo B (informativo)	Procesos para la gestión integral de la calidad.....	66
Anexo C (informativo)	Observatorios ciudadanos integrales.....	68
Anexo D (informativo)	Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y otros sistemas de medición y gestión con este documento.....	69
Bibliografía.....		73

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente 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, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase 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 alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*.

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 18091:2014) que ha sido revisada técnicamente. Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- se han actualizado las directrices para la Norma ISO 9001:2015;
- la estructura se ha cambiado a la estructura de alto nivel de ISO para los estándares del sistema de gestión;
- los anexos A y B se han intercambiado;
- se ha actualizado el [Anexo A](#), incluyendo la adición de referencias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas;
- se ha agregado una descripción de observatorios ciudadanos en un nuevo [Anexo C](#);
- se ha agregado un ejemplo de cómo usar este documento con otros sistemas de evaluación del gobierno local en un nuevo [Anexo D](#).

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido 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, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, Honduras, México, Panamá, 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/STTF, 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 Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 18091:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cd68e4c6-4c21-46f2-9612-21902b913172/iso-18091-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cd68e4c6-4c21-46f2-9612-21902b913172/iso-18091-2019>

Introducción

0.1 Generalidades

Uno de los grandes desafíos que enfrentan las sociedades hoy en día es la necesidad de desarrollar y mantener la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos y en sus instituciones. Al enfrentar este desafío, los gobiernos locales tienen la misión de permitir el desarrollo de una comunidad local socialmente responsable y sostenible.

Lograr y mantener un alto nivel de calidad en la forma en que operan los gobiernos locales puede resultar en una prosperidad económica sostenible y en el desarrollo social a nivel local. Esto incluye interactuar con las políticas nacionales y regionales de manera coherente, consistente y compatible.

Los ciudadanos esperan que el gobierno local proporcione productos y servicios públicos de alta calidad tales como seguridad y protección, caminos con buen mantenimiento, transporte público, procesamiento eficiente de documentos, transparencia y accesibilidad a la información pública, salud, educación e infraestructura, entre otros. Los ciudadanos quieren que el gobierno local los represente y proteja o mejore su forma de vida.

Es posible construir redes de políticas públicas más fuertes, más confiables y efectivas a nivel nacional, regional e internacional si los gobiernos locales adoptan sistemas de gestión de calidad con el objetivo de mejorar sus productos y servicios públicos.

Mejorar el desempeño del gobierno local puede estimular todo el sistema de gobierno para proporcionar mejores resultados en general. La aplicación de un enfoque coherente en todo el gobierno puede ayudar a crear gobiernos confiables y sostenibles a nivel local, regional y nacional.

Este documento proporciona directrices para que los gobiernos locales entiendan e implementen un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; y las necesidades y expectativas de sus ciudadanos y otras partes interesadas pertinentes.

Un principio de este documento es ayudar a hacer políticamente viable lo que es técnicamente indispensable en los gobiernos locales y sus territorios (véase el [Anexo A](#)). Esto se puede lograr estableciendo vínculos entre el gobierno, los ciudadanos y los gobernadores (de abajo a arriba, véase el [Anexo C](#)) y enfrentar las necesidades de los clientes/ciudadanos de manera integral (véase el [Anexo B](#)).

El [Anexo A](#) proporciona un modelo de diagnóstico que puede utilizarse como punto de partida para implementar un sistema integral de gestión de calidad para un gobierno local confiable. La Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables (FIDEGOC) tiene los derechos de estos principios y los comparte para su uso en este documento. El [Anexo B](#) proporciona información sobre los procesos típicos de gobierno local. El [Anexo C](#) describe la creación de un observatorio ciudadano integral que utiliza este documento como una herramienta para la participación ciudadana y para la rendición de cuentas del gobierno local. El [Anexo D](#) describe cómo este documento puede ayudar a traducir diferentes sistemas de evaluación, contenidos o temas, por ejemplo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS de la ONU), dentro de los indicadores de la red de políticas públicas que se encuentran en el modelo de diagnóstico proporcionado en el [Anexo A](#).

Las etapas relativas de la implementación del sistema de gestión de la calidad y la función de este documento se muestran en la [Figura 1](#).