

Política digital

Innovación gubernamental

www.politicadigital.com.mx

Una publicación de **nexos**

Internet Garantía constitucional en Colima

Y los ganadores son...

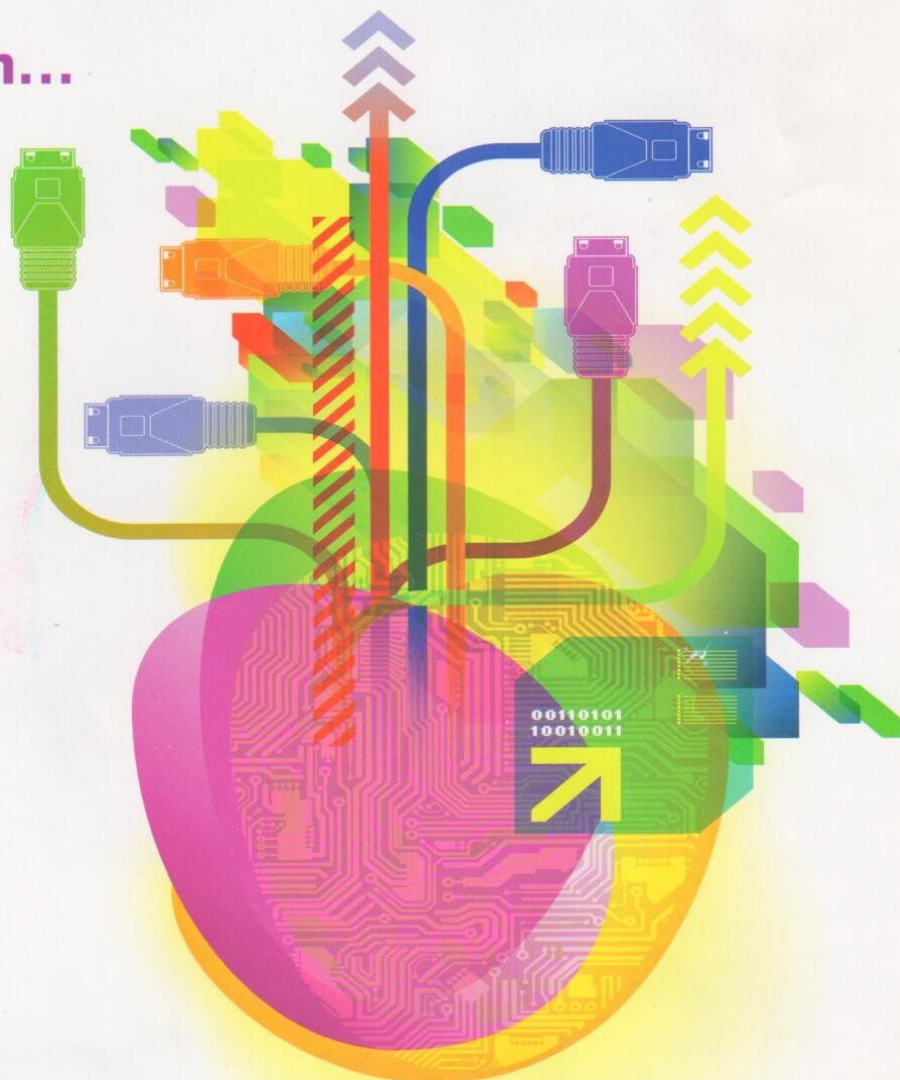
Soluciones
gubernamentales
premiadas
en el año del
Bicentenario

Red Ángel

en el Distrito Federal

El CIAPEM

que tendremos



Experiencias

Conaculta

Edomex

INAH

ISSSTE

Veracruz

IWA 4: para incrementar la confiabilidad en los gobiernos locales

Por Carlos Gadsden

El IWA 4 es una iniciativa que México aportó a la Organización Internacional de Estándares en 2005 y que deberá convertirse en norma mundial para el 2012. ¿Qué ventajas ofrece a los municipios?

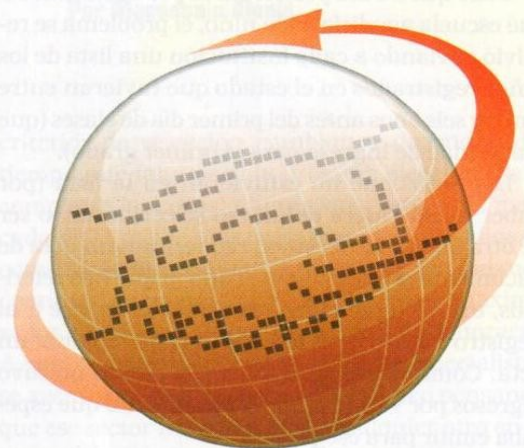
En medio de la más severa crisis económica en décadas, la construcción de confianza dentro de la sociedad se ha convertido en uno de los puntos críticos para el progreso —especialmente cuando ésta se relaciona con gobiernos e instituciones públicas. El costo global de la pérdida de confianza es enorme, pero las sociedades no pueden prescindir de ella.

En este escenario, la Organización Internacional de Estándares (ISO) puede contribuir como un constructor de confianza. Esta organización comprende una red de instituciones nacionales de estandarización en 157 países. En ella se han creado más de 18,000 normas voluntarias basadas en el consenso internacional, las cuales han requerido de un clima de confiabilidad para desarrollarse como tales.

Aun siendo voluntarias, los estándares ISO, o sus adaptaciones nacionales, son referencias muy importantes para las autoridades regulatorias en campos como la sustentabilidad del medio ambiente, la inocuidad alimentaria, la seguridad laboral, la circulación de vehículos automotores, la navegación y el transporte de sustancias peligrosas. Muchos gobiernos locales y nacionales han implementado la ISO 9001 o la ISO 14001 en sus sistemas de gestión y de protección al ambiente. La responsabilidad social con la ISO 26000 se convertirá en un tema importante para la economía de los próximos años.

Sin embargo, el Acuerdo de Taller Internacional # 4 de la ISO (conocida como IWA 4: 2009 por sus siglas en inglés, su secuencia y año de publicación por parte de la ISO), denominado *Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la aplicación de la ISO 9001:2008 en el gobierno local* ha sido el primer documento normativo específicamente desarrollado para gobiernos.

En 2009, la organización publicó una segunda versión de esta iniciativa mexicana, la cual fue actualizada y mejorada por el consenso internacional.



¿Qué es el IWA 4?

El IWA 4: 2009 ha sido diseñado para ayudar a integrar y comunicar confianza entre los ciudadanos en sus relaciones con sus gobiernos locales. Esto tiene enormes implicaciones, ya que el gobierno local es el primero y más importante proveedor de servicios y políticas públicas para los ciudadanos, así como los turistas, inversionistas y empresas localizadas en su territorio. En este contexto, es muy importante que los gobiernos locales sean considerados como eficientes y confiables.

El IWA 4 es una piedra de toque para los gobiernos locales que buscan modelos de calidad y confiabilidad, al mismo tiempo que provee directrices para la mejora continua de sus sistemas de gestión de la calidad basados en la implementación de la ISO 9001:2008.

Objetivos del IWA 4

La intención de IWA 4 es ayudar al gobierno local a:

- Crear servicios confiables, que puedan ganar la credibilidad de sus ciudadanos.
- Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de manera integral que comprenda todos sus productos y servicios
- Asegurar compatibilidad entre sus objetivos, sus estrategias y las políticas de su Sistema de Gestión de la Calidad
- Optimizar los recursos humanos, materiales y financieros a través de la mejora de los procesos internos
- Crear sinergia entre la planeación del desarrollo local y el Sistema de Gestión de la Calidad. Proveer a los ciudadanos con productos y servicios de calidad, efectivos y eficientes.

Características y beneficios

El IWA 4 abre espacios de aprendizaje colectivo para la mejora a través de diferentes elementos:

- Proporciona directrices para la interpretación y aplicación de la ISO 9001:2008 en los gobiernos locales, y para su uso en el quehacer de políticas intergubernamentales.
- Estas directrices contienen un marco de referencias bien estructurado para medir los esfuerzos de cambio.
- Establece indicadores mínimos de calidad basados en las necesidades que enfrentan todos los gobiernos locales.
- Ofrece un método de autodiagnóstico simple y fácil de entender para los *no especialistas*.
- Complementa los procedimientos de la planeación estratégica.
- El estándar posibilita la evaluación de terceras partes, como los auditores especializados en Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Permite evaluar *in situ* el desarrollo y efectividad de políticas públicas.

El IWA 4 es una iniciativa que México aportó a la ISO en 2005 y que deberá convertirse de directriz internacional en norma internacional para el 2012. Este esfuerzo está respaldado por un proceso científicamente documentado con más de 20 años de acción-investigación en transparencia, calidad, descentralización y fortalecimiento a los gobiernos locales.

Sus inicios forman parte de los aprendizajes de la transición para la democracia tanto en León, Guanajuato, en 1989-1991, como en los primeros esfuerzos de medición del desempeño de gobiernos locales en México aplicados en los 46 municipios del estado de Guanajuato entre 1992 y 2000.

De estas experiencias surgió un nuevo enfoque en fortalecimiento municipal que se probó en 2002-2003 en 26 gobiernos locales del estado de Nuevo León, lo que constituyó "La Agenda Desde lo Local". Esta se ha aplicado en más de 900 municipios en México, de acuerdo con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). La Agenda fue aprobada como parte del Plan de la Ciudad de México para los gobiernos locales del Hemisferio Americano por la OEA en su Asamblea de Quito, en 2004.

El IWA 4 ha evolucionado de un sistema de medición a un Sistema de Gestión de la Calidad, pues además de contener la Agenda Desde lo Local en su anexo B, incluye un anexo A para hacer sustentables los procesos de 39 indicadores de desempeño indispensables para un gobierno local, e incluye la norma internacional ISO 9001:2008 adaptada para los gobiernos locales.

Esta nueva manera de abordar el enfoque a procesos de la norma 9001 de sistemas de gestión incorpora esquemas de redes de política pública, donde se entrelazan elementos de sustentabilidad ambiental, estandarización económica, inclusión, responsabilidad social y desarrollo institucional y político.

El IWA 4 es hoy una directriz internacional para los 157 países miembros de la ISO. Después de publicarse su primera edición en 2005, y de su renovación en 2009 bajo un consenso internacional estrictamente regulado por la ISO, ha sido adoptada como norma nacional por nueve países: Bolivia, Costa Rica, Ecuador, Eslovenia, España, Holanda, Italia, México y Perú. Existen experiencias documentadas en gobiernos locales de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, El Salvador, Egipto, Escocia, Guatemala, Rusia y Suecia. Ha sido traducida a nueve idiomas: árabe, chino mandarín, esloveno, español, francés, inglés, italiano, portugués y ruso.

Hacia la estandarización de gobiernos y las TIC

La Secretaría Internacional del IWA 4 ha sido hospedada por la Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables (FIDEGOC), la cual suscribió un programa de colaboración con el World Council for Quality para efectos del reconocimiento internacional de Confiabilidad. FIDEGOC es una organización sustentable no lucrativa, desarrollada para promover el IWA 4 a nivel mundial entre personas, partes interesadas y gobiernos comprometidos en esta tarea.

El World Council for Quality está formado por prominentes personalidades de la ISO y asociaciones de todo el mundo que han expresado interés en esta iniciativa. Este Consejo conduce el desarrollo de la Red para la Estandarización Mundial de Gobiernos que fue presentada en la Cumbre de Gobiernos Locales y Ciudades Unidas realizada en la ciudad de México, en noviembre de 2010.

La FIDEGOC ha desarrollado un modelo de Observatorio Ciudadano basado en el enfoque del IWA 4 que ya opera exitosamente en la ciudad de León. Este observatorio abrió la posibilidad de crear un Centro de Innovación Microsoft-FIDEGOC para Gobiernos Confiables, conocido como RGov MIC. En este centro se diseñarán aplicaciones TIC que los ciudadanos podrán utilizar en su proceso de Observación virtual.

Oportunidad del IWA 4

El IWA 4 ha sido una exitosa herramienta para el aprendizaje colectivo. Esto presenta una oportunidad para abordar temas de gobernanza democrática y con ello estandarizar los gobiernos locales, sus proveedores, las cadenas de valor involucradas, así como a otros niveles de gobierno, como el Poder Judicial o los congresos locales. También abre la oportunidad de contar con un mapa para desarrollar aplicaciones TIC de amplio alcance.

Esta perspectiva de "mayor confianza" que aporta IWA 4 permitirá la construcción de una arquitectura de gobiernos transparentes y eficaces en su relación cotidiana para con sus ciudadanos, mediante una intercomunicación de doble vía: directa y virtual.

Cualquier sugerencia que contribuya al desarrollo de gobiernos locales puede enviarse a la dirección iwagl@osimx.com o al portal www.gobiernosconfiables.org ■