

UNE 66182

Cómo evaluar el buen gobierno municipal

La nueva Norma UNE 66182 proporciona a los gobiernos locales una metodología asequible y práctica para realizar un completo diagnóstico de los ayuntamientos, e integrar en sus servicios la estrategia como ciudad inteligente. Para ello evalúa cuatro ámbitos: desarrollo institucional para el buen gobierno, desarrollo económico sostenible, desarrollo social incluyente y desarrollo ambiental sostenible.

Carmen Mayoral
Secretaría de la Comisión de Modernización, Participación y Calidad
Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

Tania Marcos
Dirección de Normalización
AENOR

La característica esencial de las Administraciones Públicas es el servicio al ciudadano. La complejidad de los desafíos de la sociedad actual requiere de la interacción de los agentes públicos, de los privados y de la ciudadanía. Este tiempo es, y especialmente si se habla del mundo digital, el de la gobernanza.

Los gobiernos locales españoles han de asumir el desafío de mejorar la confianza de la ciudadanía y convertirse en gobiernos confiables. Pueden hacerlo si son capaces de conocer y dar respuesta a las expectativas de los vecinos para cubrir sus necesidades mediante la provisión de servicios de calidad y hacerlo de forma transparente y participativa.

Para ser transparentes, eficientes y contribuir a un desarrollo sostenible, los ayuntamientos necesitan dotarse de sistemas de gestión adecuados –como los de la gestión de la calidad UNE-EN ISO 9001, Modelo EFQM, etc.– y de estrategias de progreso innovadoras como es la de ciudades inteligentes.

La Norma UNE 66182 está dirigida a entidades locales con voluntad de cumplir con estas premisas estableciendo planes de acción y mejora sustentados en evidencias y de forma reflexiva. Un gobierno genera confianza cuando garantiza las condiciones necesarias para proporcionar los servicios que precisan sus ciudadanías de manera eficiente.

En este escenario, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) solicitó a AENOR reactivar el grupo de trabajo AEN/CTN 66/SC 1/GT 9 *Gobierno local*, liderando la actualización de la primera edición de la Norma UNE 66182, que fue promovida por FEMP en 2006. A dicha norma se le ha aportado actualidad adecuando

cuestiones que, por el cambio de las condiciones del entorno y normativas habían quedado obsoletas, e incorporando además una categoría de posicionamiento en sintonía con el desarrollo del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes para impulsar este proceso de transformación y avance.

Metodología asequible

Esta segunda edición de la UNE 66182 *Guía para la evaluación integral del gobierno municipal y el desarrollo como ciudad inteligente* se ha alineado con la estructura de los 39 indicadores internacionales de la ISO 18091:2015 *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de norma ISO 9001 en el gobierno local* (antiguo ISO-IWA 4, que tiene como objeto proporcionar a los gobiernos locales de todo el mundo un enfoque coherente sobre la gestión de la calidad), pero complementando su despliegue y enfoque con la construcción de 164 subindicadores nacionales y añadiendo la categoría *inteligencia*, para lo que también se ha tenido como referencia el conjunto de normas del AEN/CTN 178 *Ciudades Inteligentes* de AENOR.

El objetivo de la Norma UNE 66182 es proporcionar a los gobiernos municipales de nuestro país una metodología asequible y práctica para fijar y ganar en confiabilidad y facilitar la integración en sus servicios de la perspectiva de ciudad inteligente. Para ello se detalla pormenorizadamente un método de evaluación sugiriendo las actividades que hay que realizar y los indicadores que hay que considerar. El resultado de la evaluación es el punto de partida para llevar a cabo planes de actuación, formular objetivos y proyectos, y para implantar ►►



UNE 66182

► un sistema de gestión de la calidad con el objetivo de construir, consolidar y mejorar un gobierno municipal confiable.

Los informes de resultados y los planes de acción que han de derivarse de la utilización de esta norma serán un instrumento de planificación idóneo para dar respuesta a los requerimientos normativos del Artículo 6 *Información institucional, organizativa y de planificación* que tienen las administraciones locales según la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La *inteligencia* es un enfoque que prioriza las relaciones con ciudadanía, turistas, proveedores y trabajadores públicos. Así, se entiende como una estrategia de progreso del gobierno local basada en la aplicación de los avances tecnológicos, en especial las

tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para tener servicios más eficientes y mejorar la calidad de vida de los habitantes y visitantes de su término municipal, así como contribuir al desarrollo económico, social y ambiental sostenible. Además, promueve los principios de la transparencia, la rendición de cuentas y el adecuado uso y consumo de los recursos. Información y datos se consideran recursos prioritarios que se deben gestionar para facilitar la identificación temprana de necesidades, realizar una planificación ajustada y mantener el control y seguimiento de su realidad, revirtiendo directamente en la mejora de los servicios.

Identificar debilidades y fortalezas

Según la UNE 66182 las actividades del Ayuntamiento se clasifican en cuatro grandes áreas o cuadrantes: Desarrollo institucional para el buen gobierno; Desarrollo económico sostenible; Desarrollo

social incluyente; y Desarrollo ambiental sostenible. El sistema de evaluación planteado está basado en el análisis de indicadores y subindicadores de confiabilidad para dichos cuadrantes, que se evalúan mediante tres niveles de cumplimiento: rojo, amarillo y verde. Esto permite identificar debilidades y fortalezas, elaborar planes y políticas con visión de medio y largo plazo para poder vincular medios y recursos. La perspectiva *inteligencia* se evalúa de forma conjunta por cada una de las cuatro áreas del sistema en el nivel de indicadores, y su cumplimiento requiere la obtención de, al menos, una evidencia de la perspectiva por cuadrante.

El objetivo fundamental de la evaluación es obtener una visión global y consensuada, a partir de evidencias de rendimiento y percepciones, de la organización (conocer y compartir internamente la situación del Ayuntamiento) y desde una doble perspectiva: política/directiva y técnica/operativa. El



PUBLICACIÓN DE AENOR RELACIONADA



• La calidad y la mejora en la Administración Pública



objetivo es identificar el conjunto de oportunidades de mejora existente y generar planes para el incremento de la calidad de los servicios y, en su caso, para el desarrollo del municipio como “ciudad/destino inteligente”.

La evaluación se realiza por comparación de la situación del Ayuntamiento con las situaciones o escenarios descritos en los cuadrantes y detallados en los indicadores



y subindicadores correspondientes. Esto permite visualizar el nuevo escenario o nivel de madurez que hay que alcanzar, y establecer o actualizar las estrategias, política y directrices, medidas y actuaciones necesarias para lograrlo. También sirve para establecer objetivos de mejora y realizar el seguimiento de la evolución del nivel de madurez. La situación semafórica y la identificación de proyectos “inteligentes” permitirán expresar de forma gráfica las necesidades de actuación, facilitando su lectura e identificación.

La organización deberá establecer su propio modo de *conciliar* las dos perspectivas (directiva y operativa) para alcanzar un acuerdo final sobre las áreas de mejora detectadas y también sobre su priorización, lo que seguramente facilitará la integración del resultado de la autoevaluación en la estrategia de la organización (Plan Estratégico, Plan de legislatura o similar), en el Plan Operativo correspondiente o en Planes Específicos de Mejora o Ciudades Inteligentes. De hecho, aunque la decisión última sobre la estrategia y prioridades de gestión corresponden al nivel político/directivo, el consenso en torno a las áreas de mejora relevantes y su priorización así como el resultado de la “semaforización” de indicadores y subindicadores realizada en ambos niveles facilitará la toma de decisiones.

El campo *inteligencia* estará cubierto cuando haya emergido, al menos, una clara evidencia de la existencia de proyecto tecnológico o iniciativa que se corresponda con la descripción del indicador. Para la calificación de gobierno inteligente será necesario que

La nueva UNE 66182 se ha alineado con la estructura de los 39 indicadores internacionales de la ISO 18091:2015, pero complementando su despliegue y enfoque con la construcción de 164 subindicadores nacionales y añadiendo la categoría *inteligencia*

existan, como mínimo, un indicador cubierto con perspectiva *smart* por cada uno de los cuatro cuadrantes.

En definitiva, los gobiernos locales pueden optar por evaluar su desempeño como gobierno confiable y que desarrolla la perspectiva “ciudad inteligente” en su institución; en este caso se utilizará el conjunto de campos, indicadores y subindicadores. O evaluar su desempeño como gobierno confiable, para lo que usarán los indicadores y subindicadores categorizados semafóricamente y no los indicadores del campo *inteligencia*. La última opción es evaluar el grado de desarrollo de la estrategia ciudades inteligentes usando la descripción de indicadores del campo *inteligencia*.

Una vez realizada la evaluación de la gestión municipal se deben identificar todas las mejoras que hay que impulsar para conseguir el nivel óptimo como gobierno local confiable y que apuesta por ser una Ciudad Inteligente. ▀