

Estado del Arte de la Aplicación de las Normas GTC-ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los Gobiernos Locales*

State of the Art of the Application of GTC-ISO 26000, GTC-ISO 18091 Standards and the Sustainable Development Goals (SDG)

*Jhoan Sebastián Romero Pulido***

*Helga Ofelia Dworaczek Conde****

*Hernando Camacho Camacho*****

*María Lucila Aguilar Zazarías******

Cómo citar este artículo: Romero, J. S., Dworaczek, H. O., Camacho, H. & Aguilar, M. L. (2022). Estado del Arte de la Aplicación de las Normas GTC-ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los Gobiernos Locales. *Verba Iuris*, 18(48), 47-64. <https://doi.org/10.18041/0121-3474/verbaiuris.48.9932>

Fecha de Recepción: 25 de agosto de 2021 • Fecha de Aprobación: 20 de noviembre de 2021

Reception Date: August 25 of 2021 • Approval Date: November 20 of 2021

- * El siguiente artículo de investigación es producto del proyecto denominado FODEIN 2021-2022 - Articulación de la guía GTC ISO 18091 con el plan de gobierno local y los ODS en municipios de Cundinamarca Grupo de Investigación GAIA, realizado en la facultad de Administración de la Universidad Santo Tomas, Seccional Bogotá.
- ** Magister en Administración - MBA (c). Administrador de Empresas. Línea de investigación estrategia organizacional, Grupo de investigación GAIA. Línea de investigación calidad y gestión integral - Grupo de investigación GEAMEC, Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia. Correo: jhoanromerop@usantotomas.edu.co, ho.an10@hotmail.com - ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0975-1129> - CvLAC: <https://acortar.link/uekpgQ> - Google Académico: <https://acortar.link/u3bDxj>
- *** Magister en Gobierno y Políticas Públicas, especialista en Administración financiera, Especialista en Docencia Universitaria, Candidata a doctora en Administración de la Universidad de Celaya - México, Relacionista Internacional. Directora de la Maestría en Administración MBA, Universidad Santo Tomás - Colombia. Correo: dir.mba@usantotomas.edu.co - CvLAC: <https://acortar.link/uekpgQ> - ORCID: <https://acortar.link/zuO7iM>
- **** Magister en Docencia e Investigación, especialista en Administración de Empresas, Especialista en Docencia Universitaria, Ingeniero Metalúrgico. Líder de Investigaciones del convenio USTA-ICONTEC. Grupo de investigación GEAMEC, Universidad Santo Tomás Colombia. Correo: zhernandocamacho@usantotomas.edu.co - ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9749-9845> - CvLAC: <https://acortar.link/uxXw12> - Google Académico: <https://acortar.link/vUveDq>
- ***** Doctora en Administración - Facultad de Negocios, Universidad de Celaya (México), Maestría en Administración - Facultad de Negocios, Universidad de Celaya (México), Profesora invitada de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad Autónoma de Colombia, Coordinadora Administrativa Doctorado en Administración en la Facultad de Negocios Universidad de Celaya (México), Consejera del Observatorio ciudadano integral de Celaya (México). Correo: laguilar@udec.edu.mx - CvLAC: <https://acortar.link/FFkycb> - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2894-8499>
- * The following research article is the product of the project called FODEIN 2021-2022 – Articulation of the GTC ISO 18091 guide with the local government plan and the SDGs in municipalities of Cundinamarca GAIA Research Group, carried out at the Faculty of Administration of the Santo University Tomas, Bogota Sectional.
- ** Master of Administration - MBA (c). Business administrator. Organizational Strategy Research Line, GAIA Research Group. Line of research quality and integral management - GEAMEC research group, Santo Tomas University, Bogotá, Colombia. E-mail: jhoanromerop@usantotomas.edu.co, ho.an10@hotmail.com - ORCID: <https://orcid.org/00000003-0975-1129> - CvLAC: <https://acortar.link/uekpgQ> - Google Scholar: <https://acortar.link/u3bDxj>
- *** Master in Government and Public Policy, a specialist in Financial Administration, Specialist in University Teaching, Candidate for a doctorate in administration from the University of Celaya Mexico, International Relations. Director of the Master of Administration MBA, Universidad Santo Tomás - Colombia. E-mail: dir.mba@usantotomas.edu.co - CvLAC: <https://acortar.link/cptC2w> - ORCID: <https://orcid.org/0000-00032094-3252> - Google Scholar: <https://acortar.link/zuO7iM>
- **** Master in Teaching and Research, a specialist in Business Administration, a Specialist in University Teaching, and Metallurgical engineering. Research Leader of the USTA-ICONTEC agreement. GEAMEC research group, Santo Tomás University Colombia. E-mail: zhernandocamacho@usantotomas.edu.co - Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9749-9845> - CvLAC: <https://acortar.link/1FpJXn> - Google Scholar: <https://acortar.link/vUveDq>
- ***** PhD in Administration - Business School, University of Celaya (Mexico), Master's Degree in Administration - Business School, University of Celaya (Mexico), Guest Professor at the School of Economics and Administrative Sciences, Autonomous University of Colombia, Administrative Coordinator Doctorate in Administration at the Business School of the University of Celaya (Mexico), Counselor of the Comprehensive Citizen Observatory of Celaya (Mexico). E-mail: laguilar@udec.edu.mx - CvLAC: <https://acortar.link/FFkycb> - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2894-8499>

Resumen

Entidades a nivel mundial se han visto inmersas en factores negativos en sus operativas económicas, administrativas, de producción y financieras por la deficiente ejecución de sus tareas, procedimientos y controles a cada uno de estos, conllevando a buscar alternativas que mitiguen el impacto a corto, mediano y largo plazo que satisfagan las exigencias del mercado actual sin exponer las competencias de las futuras generaciones, garantizando una ventaja competitiva en pro del logro estratégico propuesto en la Agenda 2030 por la Asamblea General de la ONU (ONU, 2021).

El presente artículo de investigación presenta como objeto, el diseño del estado del arte de la aplicabilidad de las normas ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nivel nacional e internacional, que permitirá determinar las características estructurales, su uso, diferencias, similitudes y sus principales ventajas que los gobiernos locales pueden permitirse generar frente a una eficiente implementación, abordando las problemáticas principales y potenciales, a tal fin, de mejorar el negocio en sus diversas categorías.

Para la ejecución documental del estado del arte, se utilizó una metodología cualitativa documental de carácter descriptiva orientado a la búsqueda, compilación, observación, crítica e interpretación de fuentes primarias y secundarias, que parten de una revisión de literatura relacionada con la aplicación de las normas ISO 26000, ISO 18091 en los gobiernos locales y que de manera semejante se realizó la exploración de los objetivos de desarrollo sostenible abordando aspectos económicos, ambientales y sociales.

Los resultados del análisis de la información reflejaron que las normas ISO permiten que los gobiernos locales funcionen de manera óptima, asegurando productos y/o servicios con los más altos modelos de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas demandados por los consumidores y/o clientes finales, que ayudaran al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Palabras Clave: Responsabilidad social, desarrollo sostenible, calidad, ODS, ISO.

Abstract

Entities worldwide have been immersed in negative factors in their economic, administrative, production, and financial operations due to the poor execution of their tasks, procedures, and controls to each of these, leading to the search for alternatives that mitigate the impact in the short term, medium and long term that meet the demands of the current market without exposing the skills of future generations, guaranteeing a competitive advantage in favor of the strategic achievement proposed in the 2030 Agenda by the UN General Assembly (UN, 2021).

This research article presents as its object, the design of the state of the art of the applicability of ISO 26000, GTC-ISO 18091 standards, and the Sustainable Development Goals (SDG) at the national and international level, which will allow determining the structural characteristics, its use, differences, similarities, and its main advantages that local governments can afford to generate against an efficient implementation, addressing the main and potential problems, to this end, to improve the business in its various categories.

For the documentary execution of the state of the art, a qualitative documentary methodology of a descriptive nature was used, oriented to the search, compilation, observation, criticism, and inter-

pretation of primary and secondary sources, which are based on a literature review related to the application of the standards. ISO 26000, ISO 18091 in local governments, and that the exploration of sustainable development objectives was carried out similarly, addressing economic, environmental, and social aspects.

The results of the information analysis reflected that ISO standards allow local governments to function optimally, ensuring products and/or services with the highest quality models, satisfying the needs and expectations demanded by consumers and/or end customers, which will help meet the sustainable development goals (SDGs).

Keywords: Social responsibility, sustainable development, quality.

Introducción

Las normas ISO 26000 e ISO 18091 fueron planteadas y elaboradas a fin de conceder una guía, apoyo, uniformidad y optimización de los criterios decisivos en las entidades locales (municipales), con el objetivo de reducir costos, aumentar la efectividad y plantear métodos que simplifiquen el proceso de la toma de decisiones orientados al progreso continuo de los grados de calidad de los productos y servicios, aumentando la confianza de los Stakeholders (Partes interesadas) y a su vez la guía permite generar reconocimiento competitivo en el mercado global.

En este sentido, el presente artículo de revisión muestra el estado del arte de la relación entre las normas ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los objetivos de desarrollo sostenible (en adelante ODS). El estudio ha centrado su objetivo en las dimensiones de: principios, autonomía, estructura, aplicación y casos de éxito. La información consultada se limita al período 2015-2021 y los tipos de documentos son: artículos, trabajos de

grado a nivel de maestría y doctorado, revistas indexadas y especializadas, libros, cartillas y documentos técnicos en idioma español.

Los ODS fueron constituidos en la Asamblea General de la Organización de la Naciones Unidas (ONU) de 2015, donde 193 Estados miembros por unanimidad aprobaron y ratificaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Así mismo, se identifican los 17 ODS, con sus 169 metas y 231 indicadores que deben ser alcanzados en el período 2016-2030, de acuerdo con los compromisos particulares de cada Estado miembro, estableciendo los efectos de proporción en las tres extensiones: social, económica y ambiental del crecimiento sostenible (Kanuri et al., 2018)

Cada Estado miembro de la ONU se compromete y por medio de políticas públicas nacionales de acuerdo con su sistema jurídico define como trabajar en el logro eficiente del compromiso parcial o total por el cumplimiento de los ODS que se especifican en la siguiente tabla.

Tabla 1. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*

ODS	Objetivo
Objetivo 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo
Objetivo 2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible
Objetivo 3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.
Objetivo 4	Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos
Objetivo 5	Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas
Objetivo 6	Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos
Objetivo 7	Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos
Objetivo 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
Objetivo 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
Objetivo 10	Reducir la desigualdad en los países y entre ellos
Objetivo 11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
Objetivo 12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
Objetivo 13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
Objetivo 14	Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
Objetivo 15	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad
Objetivo 16	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas
Objetivo 17	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la ONU (2021).

Dentro de las decisiones de la ONU se encuentra que los gobiernos nacionales y locales deberán establecer métodos estratégicos que permitan localizar, adaptar, llevar a cabo y monitorizar los ODS, responsabilizándose con el compromiso adquirido, comprendiendo actores locales y urbanos y una localización oportuna es realizada a partir de:

- 1) Una planificación previa de implementación de los ODS articulado con el entorno local.
- 2) Efectuar un control y seguimiento a las diferentes metas enmarcadas para dar cumplimiento a los objetivos, teniendo en cuenta los resultados y el desglose de datos demográficos y geográficos.

En este sentido, se evidencia que para el entorno local se requiere el contacto minucioso con la ciudadanía, permitiendo abordar las problemáticas reales, reconociendo el papel crucial de los grupos de interés para trabajar articuladamente por medio de alianzas y cooperación permitiendo determinar quiénes son los beneficiarios finales más vulnerables y desamparados.

Por su parte, la colaboración entre los gobiernos nacionales, regionales y locales con los Stakeholders permite:

- *Identificar*: seleccionar alternativas de negocio y atracción de capital.
- *Potenciar*: promover la importancia de la sustentabilidad corporativa, logrando atraer

nuevos talentos comprometidos y la fidelización y preferencia de los clientes.

- *Fortalecer*: permitir robustecer los vínculos con los Stakeholders, alineados con la normatividad legislativa y las líneas de acción que permitan mitigar impactos negativos.
- *Estabilizar*: contribuir a la entrega de productos y servicios de calidad a la ciudadanía.
- Utilizar un lenguaje común y concertar esfuerzos con otros gobiernos y entidades en general para llegar al objetivo propuesto.

También, el compromiso mundial liderado Pacto Global de Naciones Unidas, *The Reporte*

Global o Global Reporting - GRI y World Business Council for Sustainable Development o el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible - WBCSD dio como fruto la creación de la herramienta denominada *SDG Compass* (Brújula de los ODS), buscando proveer a las entidades privadas y públicas indistintamente de su tamaño, una guía centrada en cinco pasos enfocados en el alcance, método y planteamiento frente a los ODS.

A continuación, en la tabla 2 se detalla la brújula de los ODS, extraída de la guía del *SDG Compass* (EY México, 2015).

Tabla 2. *SDG COMPASS - La guía para la acción en los ODS*

Etapa	Actividades	Resultados
Entendimiento de los ODS	<ul style="list-style-type: none"> · Análisis de las ventajas de contribuir. · Pre-identificación de oportunidades de negocio. · Incorporación de la visión corporativa de la sustentabilidad. · Establecimiento de los requerimientos legales como piso de trabajo. 	Consenso Inicial.
Definición de las prioridades	<ul style="list-style-type: none"> · Identificación de los impactos y riesgos de la compañía. · Evaluación de la cadena de valor, los impactos y riesgos asociados. · Consulta a los grupos de interés. · Planteamiento de indicadores de evaluación. · Dimensionamiento de los impactos (levantamiento de información para los indicadores). · Establecimiento de los focos prioritarios de actuación. 	Focos de trabajo.
Establecimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> · Definición de los objetivos y metas. · Determinación de las actividades y plazos. · Planteamiento de los indicadores de seguimiento. · Identificación de la línea base / objetivo. · Anuncio de los compromisos. 	Plan de Acción. Compromisos públicos.
Integración	<ul style="list-style-type: none"> · Asignación de responsabilidades. · Creación de las instancias de monitoreo (comités). · Vinculación de los indicadores del plan de acción a los cuadros de mando. · Sensibilización interna. · Planteamiento de posibles colaboraciones externas. 	Equipos de trabajo. Evaluaciones de la implementación.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> · Análisis de los mecanismos de comunicación ya existentes. · Integración del desempeño sobre los ODS en las comunicaciones corporativas (preexistentes) y generación de informes / mecanismos específicos. 	Informes de desempeño. Otros mecanismos de comunicación.

Fuente: Adaptada de EY México (2015).

Ahora bien, la ISO 26000 tiene un período de gestación del 2001 al 2009 para integrar la diversidad de conceptos, experiencias y respuesta a las problemáticas presentes y futuras. Para el año 2010 se establece la primera guía utilizada por instituciones del sector público, privado, mixto y sin restricción de operatividad según niveles de desarrollo de los países que lo implementen, porque la esencia es aunar esfuerzos para operar de manera socialmente responsable en beneficio de la sociedad y las necesidades del contexto global.

La ISO 26000, así como genera valor al trabajo actual sobre la responsabilidad social (RS), difunde el conocimiento y la implantación por medio de:

- La ejecución de un consentimiento internacional sobre lo que denota Responsabilidad Social (RS).

- Los tópicos de RS que las instituciones necesitan afrontar.
- La contribución de una guía para la traducción de los ideales en hechos efectivos.
- El afinamiento de las buenas prácticas que se han transformado.
- La divulgación de la información en toda la humanidad para el bien de la sociedad internacional. (ISO 26000, 2010).

La ISO 26000 es una herramienta orientadora para las organizaciones que se enfocan en el tránsito de excelencia entre intenciones y acciones estructurando efectivamente su aplicación y operación socialmente responsable como se indica en la tabla 3.

Tabla 3. Estructura de la ISO 26000

Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionados y las acciones y expectativas relacionadas.

Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no-exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Abreviaturas	Capítulo Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Poblete (2017).

Es importante señalar que para los gobiernos locales la aplicación de la Norma ISO 26000 ofrece los siguientes beneficios:

- Mejora, amplía y posiciona la marca o nombre de la organización local
- Presentará una ventaja competitiva sobre la competencia del entorno
- Amplía el interés de su talento humano para trabajar contractualmente o emplearse
- Aumenta la impresión y apreciación de sus inversionistas
- Posicionamiento reputacional con los diferentes niveles de gobernanza a nivel nacional e internacional
- Identifica a los *stakeholders* y sus necesidades

Para el caso específico de los gobiernos locales vale la pena señalar que, a nivel normativo, cada Estado establece la estructura político-administrativa para gestionar su gobierno. Para el caso colombiano se establecen planes de desarrollo, actividades y metodologías estratégicas a corto, mediano y largo plazo, a fin de que se apliquen equitativamente.

Ahora bien, la ISO 18091 es el estándar inicial universal que emerge de un impulso inicial liderado por el Comité ISO/TC176 acerca de la gestión de la calidad en los gobiernos, emitida en su segunda traslación el día 25 de marzo del año 2019, interpretándose en un instrumento que señala el rumbo más rápido y óptimo para abastecer de servicios íntegros y de calidad a los habitantes; precisando políticas públicas transparentes, permitiendo establecer los fundamentos para edificar gobiernos sostenibles, fidedignos y resilientes, destinado a todas las fases del gobierno local en todos los grados (es decir, planificación, método - dirigente y operacional) para sentar un plan de gestión de la calidad íntegro que se oriente en que el gobierno local culmine sus propósitos. (ISOTools, 2022).

Los resultados alcanzados parten de la norma ISO 18091:2019, la cual fue creada para facilitar a los gobiernos municipales, orientación sobre la eficiente y coherente implementación sobre la gestión de calidad y aunque no es una norma certificable, es una guía que permite evaluar el rendimiento administrativo público mediante el control y seguimiento de los objetivos propuestos por cada entidad gubernamental. La ISO 18091 contiene el Anexo A de la ISO 18091:2019 que

consiste en desarrollar un procedimiento de dictamen que los gobiernos locales puedan utilizar para emplear una auto evaluación. El modelo contiene una metódica para producir una evaluación/ diagnóstico de 39 indicadores de un gobierno local para valorar su situación operativa, las técnicas utilizadas, los logros conseguidos, mejorar la morfología administrativa y poner en práctica acciones para perfeccionar sus productos y servicios para sus habitantes a fin de

ser apreciado como un gobierno local verídico. (ISO 9001, 2015, p. 1).

A continuación, se describe el proceso de aplicación de la GTC-ISO 18091:2019 por parte de los gobiernos locales a fin de orientar su gestión a resultados efectivos, alineados a las directrices estratégicas a nivel internacional, nacional, regional, local y en relación con la estructura de la norma como se especifica en la siguiente tabla.

Tabla 4. *Aplicación de la GTC-ISO 18091*

Proceso	Ejecución
Determinar contextos	- Internos y Externos - Que ayuden a generar impactos positivos en las estrategias y en los propósitos.
Identificación de individuos, grupos y organizaciones	- Sectores: Privado, Público y social. - Identificación en los niveles regionales, nacionales e internacionales. - Conocer y resaltar sus necesidades y perspectivas.
Acreditar la búsqueda del modelo de calidad	- Cobertura de seguimiento: Total o integral de forma transparente.
Liderazgo	- Identificar y satisfacer a cabalidad las necesidades de los ciudadanos. - Mejorar el desempeño, adecuación y aplicabilidad. - Asignar y Comunicar responsabilidades. - Utilizar mecanismos de retroalimentación.
Planificación	- Cambios del sistema, riesgos y áreas de oportunidad. - Proponer y ejecutar a corto, mediano y largo plazo objetivos con seguimientos periódicos. - Implementar mecanismos de diagnóstico integral, que generen resultados confiables.
Apoyo	- Emplear los medios necesarios en el tiempo conforme a las obligaciones adquiridas, frente a los productos y servicios. - Disponibilidad de infraestructura necesaria. - Información documentada requerida para el cumplimiento de los compromisos. - Garantizar el control de los factores ambientales.
Operación	- Productos ofertados: Tangibles e intangibles, considerar o garantizar el desarrollo de un plan estratégico que logre cumplir con las obligaciones y perspectivas de los civiles, como también los necesarios para cumplir con requisitos legales.
Evaluación de desempeño	- Revisar y verificar que el método de gestión de calidad en todas sus dependencias se encuentre ejecutando de manera eficiente, determinando el ¿qué?, ¿Por qué?, ¿Cuándo? y cómo ejecutar el seguimiento y medición.
Mejora	- Mejoras continuas de los diversos modelos de calidad, en proporción a los planes sistémicos desarrollados.
Anexo A	Herramienta de evaluación del gobierno local para la gestión integral de la calidad
Anexo B	Procesos para la gestión integral de la calidad
Anexo C	Observatorios ciudadanos integrales
Anexo D	Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y otros sistemas de medición y gestión con este documento
Bibliografía	

Fuente: Elaboración propia.

Los beneficios de emplear la GTC-ISO 18091:2019 por parte de los gobiernos locales son:

- Avanzar en la ejecución efectiva e integrante de los 17 Objetivos de las Naciones Unidas
- Medir y ejecutar un acompañamiento de la gestión municipal
- Identificar las áreas de pertinencia
- Ejecutar un enlace constructivo, apoyado en datos, seguros y de largo plazo con poblaciones coordinadas
- Acompañar a las poblaciones a fabricar una conexión favorable con otros grados del gobierno
- Ser acreditado internacionalmente por el empeño con los ODS de la ONU
- Ser un Gobierno verídico y distinguido por el *World Council for Quality* (Organismo internacional que promueve y facilita las mejores prácticas de calidad) en sus diversas categorías. (Fidegoc, 2019, p.11)

Con la intención de contribuir en visiones eficientes a los gobiernos locales, facultado en la adaptación oportuna de las normas ISO 26000 e ISO 18091 en relación con los ODS y a partir de una revisión metodológica cualitativa que de acuerdo con lo expuesto por Bernal (2010) en su libro de “Metodología de la investigación” basado en algunos autores, indica que el método cualitativo profundiza en casos de aplicación enmarcados en la ISO 26000, ISO 18091 y los ODS.

En este sentido se enfoca en calificar y especificar la problemática social desde el muestreo, seleccionando ambientes propositivos que brinden mayor profundidad al fenómeno abordado, en este caso las normas ISO 26000 e ISO 18091 en relación con los ODS.

Se presenta un alcance de carácter exploratorio y descriptivo y en concordancia con la definición realizada por el autor Hernández et al, los “Estudios exploratorios cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso.” (Hernández et al., 2014, p.91) y los “Estudios descriptivos: especificaron propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analizó, describiendo tendencias de un grupo o población” (p.92).

El método utilizado se enfocó en la revisión documental, acorde con lo expuesto por Bernal, (2010), el cual argumenta:

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiéndose por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento (p. 111).

El actual proyecto de investigación presenta como objeto de la investigación:

- ISO 26000
- ISO 18091
- ODS

Así mismo, el sujeto son los gobiernos locales de los municipios de Cundinamarca (Colombia). Para realizar el análisis se inicia con la búsqueda, compilación, observación, crítica e interpretación de fuentes secundarias; estas son los registros obtenidos en fuentes documentales registradas como: trabajos de grado, revistas, libros, cartillas y registros.

A partir de lo expuesto por los autores citados, la metodología de investigación que se ajusta para el objeto de estudio se expone a continuación:

Tabla 5. *Aplicación adaptada desde la perspectiva de Hoyos Botero*

Principios del estado del arte	Descripción	Aplicación para la investigación
Finalidad	Elaboración de los objetivos de investigación, comprendiendo estudios anteriores realizados.	<p>Objetivo General: Diseñar el estado del arte de la aplicación de las normas ISO 26000 - ISO 18091 por parte de los gobiernos locales, identificando el aporte a los ODS.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Realizar una revisión de literatura, identificando las posturas disciplinares frente a la aplicación de las normas ISO 26000, 18091 y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). · Determinar el procedimiento de aplicación de las normas ISO 26000, 18091 y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) por parte de las organizaciones locales, públicas y privadas definiendo las buenas prácticas.
Coherencia	Búsqueda de unidad interna en el proceso: fases, actividades y datos	<p>Fase 1: Examinar y documentar la información en los recursos multidisciplinarios internos y externos. Categorizar los documentos de acuerdo con la importancia definida.</p> <p>Fase 2: Elaborar el marco teórico conforme al objeto de estudio abordado.</p> <p>Fase 3: Determinar los procedimientos y las buenas prácticas de las normas ISO 26000, ISO 18091 y los ODS.</p>
Fidelidad	Colección de la información, transcripción verídica de los datos.	La información recolectada está clasificada en las siguientes categorías: Q3 (32%), Q2 (30%), Q1 (22%) Indexada en WOS (6%) y no categorizada (10%)
Integración	De áreas, temas, núcleos temáticos, unidades de análisis y posible interdisciplinariedad	<p>Estándar universal de responsabilidad social, que emplea modelos de gestión de calidad, contribuyendo al cumplimiento de los ODS.</p> <p>La interdisciplinariedad se correlaciona en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración pública - Derecho - Ingeniería - Política pública - Contaduría - Estadística - Sociología
Comprensión	Visión teórica del conjunto para ofrecer conclusiones sintéticas sobre el estado general de la temática.	Responsabilidad social en los gobiernos locales. Planes de administración de calidad en los municipios.

Fuente: Elaboración propia, adaptada desde Hoyos (2000).

Resultados

Efectuado el estado del arte delimitando la información de búsqueda y llevada a cabo mediante la formulación booleana utilizada en inglés AND, junto con las palabras tesoro para

la búsqueda de información, como: Aplicación de las normas ISO 26000 y 18091 en los gobiernos locales, Aplicación de los ODS en los gobiernos locales, Estructura de la ISO 26000, ISO 18091 y los ODS; Las bases de datos consultadas fueron: Academic Search Premier, SpringerLink, Jstor,

Scopus, Sage Journals, ICONTEC, Google Académico, Science Direct, Dialnet, CEPAL, DNP (Departamento Nacional de Planeación).

Los resultados obtenidos frente a los criterios de caracterización de la muestra se ilustran a continuación en la tabla 6:

Tabla 6. Fuentes de información consultadas

	Aplicación y Estructura de la ISO 26000	Aplicación y Estructura de la ISO 18091	Aplicación y Estructura de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Caracterización de la Muestra	18 documentos	14 documentos	18 documentos
	50 documentos para caracterizar la muestra de estudio.		

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la caracterización de la muestra y ejecutada la revisión de literatura, se determinó el procedimiento de aplicación de las normas ISO 26000, 18091 y los ODS, desde la construcción de dos instrumentos de recolección de información; el primero, como eje central la postura disciplinar, el abordaje de acuerdo con los temas centrales seleccionados para la investigación como autor, tipo de docu-

mento y el año de publicación; el segundo, se establece el procedimiento de aplicación de las normas GTC-ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) por parte de las organizaciones locales, públicas y privadas definiendo las buenas prácticas. Partiendo de lo anterior, se muestra el instrumento de recolección en los dos ejes de abordaje (tabla 7).

Tabla 7. Eje 1

Autor	Tipo de Documento	Año	Postura Disciplinar	Abordaje
Burgos, W; Palacios, M; Zúñiga, N.	Tesis	2021	Responsabilidad Social	ISO 26000
			Gobiernos Locales	
			Administración Pública	
Castaño, S; López, S; Moscoso, C; Camacho, H.	Artículo	2021	Sistema de Gestión de Calidad	GTC - ISO 18091
			Administración pública	
			Ciencias Sociales	
Fondo para los objetivos de desarrollo sostenible.	Estudio de Caso	2021	Ciencias sociales	ODS
			Humanidades	
			Matemáticas	
			Administración	
Fondo para los objetivos de desarrollo sostenible	Estudio de caso	2021	Gobernabilidad democrática	ODS
			Gobernabilidad sostenible	
			Humanidades	
			Ciencias sociales	

Autor	Tipo de Documento	Año	Postura Disciplinar	Abordaje
Subsecretaría de Asuntos Parlamentarios	Artículo	2020	Ciencias Sociales	GTC - ISO 18091
			Administración pública	
			Humanidades	
			SGC	
Moreno, I; Camacho, H; Martínez, R; Trejo, G.	Artículo	2020	SGC	GTC - ISO 18091
			Administración pública	
			Humanidades	
(Ballesteros., et al	Artículo	2019	Administración	ISO 26000
			Responsabilidad Social	
			Estadística matemática	
Hincapié & Orozco	Estudio de caso	2019	Política	ODS
			Historia	
			Derecho	
			Literatura	
Naciones Unidas	Publicación WEB	2018	Desarrollo social	ODS
			Tecnologías de la información	
			Literatura	
			Economía	
Jiménez, Ordoñez & Encalada	Artículo	2017	Administración pública	GTC - ISO 18091
			Sistema de gestión de calidad	
			Legislación	
Martínez & Ciro	Artículo	2015	Responsabilidad Social	ISO 26000
			Jurisprudencia	
			Legislación	
			Ciencias sociales	
González	Tesis	2015	Responsabilidad social	ISO 26000
			Matemáticas	
			Administración	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Eje 2

Norma	Metodología	Aplicación	
		Fortalezas	Debilidades
ISO 26000	Mixta (Cualitativa- Cuantitativa) por conveniencia	Aplicación de la norma para un caso y contexto específico	Estudio de caso no replicable a otros municipios
ODS	Entrevistas	Entrega de una herramienta práctica	Restricciones a la información documental, por cambio de la autoridad municipal
	Visitas	Visión realista del estado actual de los municipios	
	Análisis documental		
ISO 26000	Cualitativa por la recolección de datos	Inclusión comportamental local y empresarial frente a la aplicación de la ISO 26000	Caracterización de la población abordada limitada

Norma	Metodología	Aplicación	
		Fortalezas	Debilidades
ODS	Aplicación de instrumento tipo Likert de 5 puntos	Identificación del desempeño de responsabilidad social	
	Muestra y muestreo	Promoción de actividades de desarrollo comunitarias	
	Diseño transversal de tipo correlacional-causal		
ISO 26000	Análisis documental	Promulgación del marco legal en Colombia en cumplimiento frente a la aplicación de la ISO 26000	Actualización de las normas, leyes, decretos y políticas jurídicas
ODS	Enfoque en 4 categorías: Organizacional, Social, Ambiental y Operacional	Cumplimiento a los lineamientos sociales y ambientales legislativos	Vacíos legislativos en relación con aspectos contenidos en la ISO 26000
	Alcance descriptivo		
	Construcción de matriz categorial		
ISO 26000	Mixta (Cualitativa y Cuantitativa)	Orienta a las buenas prácticas en las organizaciones enfocada en la ISO 26000	El método Autosarse tiene un alcance limitado
ODS	Método Autosarse	Identificación en detalle de las diferentes áreas de la RS	Alcance limitado al interior de los gobiernos locales u organizaciones
	Formularios de Autoevaluación	Identificación eficaz de oportunidades de negocio y puntos de mejora	Modelos estandarizados muy exhaustivos
	Guía de identificación de aspectos en relación con la RS		
GTC - ISO 18091	Cualitativo enfocado en 4 ejes temáticos	Creación de herramientas teóricas-prácticas	Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), Pandemia COVID 19
ODS	Capacitación en la gestión parlamentaria	Implementación del sistema de gestión de calidad	Ejecución remota
	Herramienta para la inclusión de género	Formalización de acuerdos con gobiernos y legislaturas provinciales	
	Herramientas teóricas sobre políticas públicas	Correspondió a cada provincia de Argentina	
GTC - ISO 18091	Carácter Cualitativo	Articulación de la Norma	Desconocimiento práctico
ODS	Proceso Investigativo analítico y detallado	Aplicación del método 5W2H	Dudas para el diseño del modelo de gestión
	Identificación de los indicadores ausentes en los gobiernos estudiados	Indicadores estratégicos de la norma con los planes de gobierno local	Bajo compromiso de los funcionarios
GTC - ISO 18091	Cualitativa de carácter exploratoria	Adaptación del diagnóstico utilizando como instrumento el anexo B de la norma	Sin conocimientos de los requisitos mínimos
ODS	Método descriptivo	Aplicación realizada en dos municipios, uno de Colombia, uno de México	Espacios de participación ciudadana para la gestión del buen gobierno, son mínimos
	Entrevistas	Recomendaciones de estrategias en las dimensiones estudiadas	
	Enfocado en 4 fases		
GTC - ISO 18091	Cualitativa enfocada en los criterios de los autores	Herramienta metodológica que sirve como insumo para mejorar los procesos de planificación	Baja productividad

Norma	Metodología	Aplicación	
		Fortalezas	Debilidades
ODS	Esquema de Diagnóstico de la problemática productiva y ambiental	Planificación enfocada en los estándares de la GTC-ISO 18091	Cadenas no competitivas
	Metodología del árbol	Fortalecimiento de los PD y OT don indicadores	Infraestructura inadecuada
ODS	Metodología mixta	Fomento de las industrias creativas	Poco compromiso e inversión pública
	Caso de estudio	Acceso al mercado de los pequeños productores, mujeres y comunidades indígenas	
	Exponer aprendizajes y ejemplos prácticos	Inclusión económica y social	
	Elaboración de programas prácticos	Promoción de políticas públicas	
ODS	Metodología mixta, enfocada en reforzar la promoción de los programas de desarrollo en la gobernabilidad	Mejóro Acceso a los servicios de agua potable y saneamiento	Poco compromiso e inversión pública
	Centrada en 4 ejes	Fortaleció las capacidades nacionales y locales	
	Elaboración de un marco normativo	Formulación de la política pública nacional de agua	
	Elaboración de un marco institucional		
ODS	Metodología cualitativa	Identificación de 99 metas prioritarias para Guatemala	No se replica la identificación de las relaciones entre las metas desde un nivel cuantitativo
	Enfoque en sistemas de formulación de políticas integradas	Comprensión y observación de los instrumentos de desarrollo de las metas	No se vinculan los resultados del ejercicio con los presupuestos y otras fuentes de financiamiento para el desarrollo.
	Metodología dividida en 4 fases	Interrelación entre cada meta	
ODS	Metodología cualitativa	Implementación de la estrategia de sostenibilidad	Ampliar y fortalecer la red de comunicación en los ejercicios de rendición de cuentas
	Revisión documental institucional	Inclusión de nuevas tecnologías	
	Modelos, manuales, procedimientos, caracterizaciones	Identificación y gestión de riesgos	
	Asesoría técnica	Caracterización y priorización de los grupos de interés	
	Protocolo de actuación estructurado en cinco etapas		

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se ilustra de manera textual los resultados del estado del arte desarrollado mediante la estrategia de muestras teóricas y

conceptuales, indicando que se realizó la consulta de 50 documentos identificando:

- El 36% corresponde a información que aborda la ISO 26000
- El 36% corresponde a información que aborda los ODS
- El 28% corresponde a información que aborda la GTC-ISO 18091

Del 100% de los documentos extraídos para la aplicación de los resultados, se tomó el 30%, identificando las posturas disciplinares frente a la aplicación de las normas ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los ODS, así como determinando el procedimiento de aplicación de las normas ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los ODS por parte de las organizaciones locales, públicas y privadas definiendo las buenas prácticas.

Adicional a lo anterior, se reconocieron los campos disciplinares de los documentos sustraídos, identificados de la siguiente manera:

- El 47,62% hace parte de la rama de las ciencias sociales
- El 16,67% hace parte de la rama de las humanidades
- El 11,9% hace parte de la rama de calidad
- El 9,52% hace parte de la rama de la Responsabilidad Social
- El 7,14% hace parte de la rama de las matemáticas
- El 7,14% hace parte de la rama de las comunicaciones
- Al mismo tiempo, se establecieron los tipos de documento, registrados a continuación:
- El 50% obedecen a artículos
- El 25% obedecen a estudios de caso
- El 16,7% obedecen a tesis
- El 8,3% obedecen a publicaciones Web

Partiendo de los resultados obtenidos que fueron la base principal del análisis documental se logra destacar que:

Burgos et al., (2021) analizaron el desempeño social en los Municipios de Parral y San Carlos - Chile, para así formular sugerencias que mejoraran el desempeño en RS, mostrando el autodiagnóstico de los dos Municipios, por lo que se logró evaluar a seis departamentos por municipio, los que estaban en directa relación con la comuna, todo esto en las dimensiones de calidad de vida en el municipio, compromiso con la comunidad, cuidado y preservación del medio ambiente y competitividad y relación con sus *stakeholders*. La evaluación consistió en comparar la información de cada uno de los departamentos y posteriormente comparar promedios totales de municipios, permitiendo identificar beneficios y falencias por departamento, esto ayudó a trabajar un conjunto de propuestas de acciones a seguir. Se concluyó que existe un desempeño promedio debajo de la media (3) lo que explica el deficiente nivel de aplicación de RS en los municipios, finalmente se enumeraron un conjunto de sugerencias o propuestas a seguir, para mejorar el desempeño social.

Para el caso de Ballesteros et al., (2019) realizan un estudio en el Municipio de Nezahualcóyotl del Estado de México, destacando la metodología aplicada por medio de una encuesta con las siguientes siete secciones: características de la empresa validada, datos generales del director de la organización, salud del director, insumos del sistema, procesos del sistema, resultados del sistema y la estructura organizacional. En este sentido, definen la muestra representativa dada una población de 48.737 unidades económicas en el municipio y realizan un muestreo por conveniencia cuyo resultado es de 438 participantes. Finalmente, la valoración seleccionada está categorizada por la escala de tipo Likert de 5 puntos y la investigación gira en torno a la norma ISO 26000. Los principales resultados se centran en la percepción de los directivos de la micro y pequeña empresa donde integran las temáticas de la ISO 26000 al que hacer de su organización; destacan como temas centrales para el abor-

daje los derechos humanos, la contaminación y producción de desechos, bienestar de los trabajadores, la responsabilidad con los clientes, el desarrollo comunitario, comportamiento ético, normas y leyes que rigen a las empresas a nivel municipal, nacional e internacional y el comportamiento socialmente responsables de los empleados y las acciones de la empresa.

Por su parte, Martínez y Ciro (2016) describieron la relación del marco legal colombiano vigente para las organizaciones locales, empresariales y la RSE, según se establece en la norma guía ISO 26000 (dedicada a la Responsabilidad Social) es que todas las organizaciones en Colombia tienen obligaciones sociales y colectivas; en su objeto social, además de buscar el lucro, se incluye el deber de seguir lineamientos sociales y ambientales. Los resultados se presentaron de acuerdo con cada una de las cuatro categorías en que se organizaron los temas contenidos en la norma ISO 26000, Ponderación Categoría Organizacional, Ponderación Categoría Ambiental, Ponderación Categoría Operacional y la Ponderación Total, estableciendo el nivel de incorporación de los principios y subtemas de la norma guía ISO 26000 en cada una de las leyes e identificando vacíos en la legislación colombiana en materia de RSE y en referencia a la ISO 26000, así como los obstáculos y potenciales en la incorporación de la RSE en Colombia en referencia al marco normativo fuerte.

En línea con lo anterior, González (2016) utilizó un modelo guía de evaluación y análisis de la ISO 26000, denominado el método AUTORSE, el modelo es un marco que proporciona una serie de directrices sobre RSE, basándose en la norma ISO 26000. Su objetivo es realizar una autoevaluación inicial, identificando sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, para que posteriormente, se puedan enfocar estrategias con impactos positivos sobre RSE. Para el cumplimiento se puso en conocimiento y a disposición de determinados miembros de las organizaciones cuyo diagnóstico obtenido fue la identificación de poner en marcha un apartado en el tablón de anuncios donde se

informe a los trabajadores de las buenas prácticas de la empresa y la elaboración de un inventario de buenas prácticas en RSE que permitiera identificar y organizar de manera sistemática todas las iniciativas que el campo está llevando a cabo por encima de los requisitos legales, para posteriormente darles valor, comunicarlas tanto de manera interna como en externa.

Ahora bien, Camacho et al. (2019) en su investigación analizan la GTC-ISO 18091 con el municipio de Lenguazaque y el municipio de Fúquene, proceso de diagnóstico y de autoevaluación que se llevó a cabo por medio de la aplicación del Anexo A de la norma GTC-ISO 18091:2019, lo que permitió establecer relaciones entre el plan de gobierno local y los 39 indicadores propuestos por la norma.

Por otra parte, Camacho, Martínez y Moreno (2022) evaluaron el nivel de desempeño de los gobiernos locales a través de la aplicación de un diagnóstico, utilizando como instrumento el anexo B de la norma ISO 18091, con el objetivo de evaluar, verificar y comparar el desempeño de los gobiernos locales en el municipio de Viotá, Colombia y en la municipalidad de Santa María de Atzompa, México frente a las condiciones de operación, partiendo de estrategias a partir del enfoque PHVA planear, hacer, verificar y actuar, permitiendo contemplar de manera sistémica la gestión desde los diferentes frentes que conforman la gestión municipal, convirtiéndose en una herramienta que asegura el seguimiento y mejora de los planes trazados.

Finalmente, el fondo para los objetivos de desarrollo sostenible (2021) intervinieron en contribuir al impulso de las industrias creativas en Ayacucho, Cusco, Puno y Lambayeque, Perú, girando en torno a los ejes de: Mejorar el entorno institucional, promoviendo políticas públicas de promoción de las industrias creativas, fortaleciendo las instituciones responsables a nivel local y regional, y reforzando estructuras público-privadas. Resultados que favorecieron al

desarrollo de un entorno institucional favorable para la promoción de las industrias creativas y el acceso al mercado de los pequeños productores, mujeres y comunidades indígenas, con soporte decidido del sector privado y público.

Conclusiones

El estado del arte evidencia una postura transdisciplinaria y multisectorial de la responsabilidad social articulada con la ISO 26000, GTC-ISO 18091 y los ODS. Se identifica la importancia del compromiso y responsabilidad de las organizaciones privadas, públicas y mixtas al cualificarse en la estructura y funcionamiento operativo de las normas señaladas, para el aporte efectivo a las metas e indicadores de los ODS, convirtiéndose en una herramienta de trabajo articulado en beneficio de la sociedad a partir de las acciones de la empresa privada, el gobierno municipal y los otros grupos de interés.

Así mismo, la norma ISO 26000 y la ISO 18091 son guías no certificables orientadas a la estrategia y planeación municipal; la primera, actualizada en su versión español para el 3 de marzo de 2021, centra su atención en la responsabilidad social e integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible para orientar a las organizaciones de todo tipo a operar socialmente responsable mediante las buenas prácticas de trabajo. Igualmente, se complementa y engrana con la segunda, ISO 18091:2019 enfocada a los sistemas de gestión de calidad a nivel de gobiernos locales que permite identificar, planificar, medir, evaluar, monitorear, e informar el desempeño orientado a los objetivos de desarrollo sostenible y a la Responsabilidad Social que se refuerza con la ISO 26000 logrando gobiernos sostenibles, confiables y resilientes.

Vale la pena señalar que la planeación de política pública y la agenda internacional se beneficia al aplicar herramientas estandarizadas (ISO 26000 - ISO 18091) a nivel mundial donde permite la medición, seguimiento, trabajo colaborativo y

multinivel entre los grupos de interés, transformando los conceptos de responsabilidad social a las acciones aplicadas desde el gobierno local entorno al SGC, potencializando el impacto porque se administran eficientemente los recursos y se fortalece el trabajo en equipo orientado a un objetivo común, en este caso la Agenda 2030.

La sociedad en general y sus necesidades evolucionan permitiendo que las normas ISO sean una alternativa efectiva para que los gobiernos locales apliquen e implementen herramientas que marquen la ruta más pronta e inmejorable para suministrar productos y servicios de mejor calidad, sin embargo, condicionamientos como el desconocimiento, la falta de práctica, procesos someros, la falta de responsabilidad y perseverancia de los gobiernos y/o funcionarios de las organizaciones privadas y públicas, ocasionan reprocesos y pérdidas monetarias en la diferentes categorías definidas en los sistemas administrativos locales. Es por lo anterior que, desde las gobernaciones y alcaldías deberán reforzar el capital humano y operativo, lo cual deberá orientarse en el compromiso y transformación intelectual mediante capacitaciones teóricas-prácticas y aplicaciones a los procesos de todos los niveles que permitan su ejecución en un contexto real, permitiendo cumplir a las exigencias y propósitos de los *stakeholders* y que podrán abordarse desde nuevos marcos de investigación.

Finalmente, identificada, analizada e interpretada la información con la que se realizó el estado del arte objeto de investigación, se deduce que las normas ISO 26000 y 18091 cumplen a cabalidad con la legislación y la normativa nacional e internacional, permitiendo la identificación y reducción de los impactos más relevantes de la sociedad, creadas para que se logren abordar las principales problemáticas a fin de mejorar el negocio y los diferentes procesos de las áreas involucradas. Aunque no son normas certificables, su eficiente y oportuna implementación orientaran la transparencia y mejores prácticas beneficiando a los gobiernos locales que le dará acceso al cumplimiento de los 17 ODS.

Referencias bibliográficas

- Ballesteros, A., Acevedo, A., Zavala, D., & Zavala, K. (2019). *Principios y Asuntos de la ISO 26000 en las micro y pequeñas empresas del Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México*. <https://bit.ly/3vo0N3Z>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson editores. <https://bit.ly/3voA47A>
- Burgos, W., Palacios, M., & Zúñiga, N. (2021). *Responsabilidad social, en los municipios de las comunas de parral y san Carlos [Trabajo de grado en Ingeniería de ejecución de Administración de Empresas]*. Chile: Universidad del Bío-Bío. <https://bit.ly/35xjrG>
- Camacho, H., Castaño, S., López, S. & Moscoso, C. (2019). *Estrategia de articulación del plan de gobierno local con la GTC -ISO 18091*. <https://bit.ly/3phzgNW>
- Camacho, H., Martínez, R., & Moreno, I. (2022). Estrategias de evaluación del desempeño de la calidad para gobiernos locales en Colombia y México. *Revista de Ciencias Sociales*, (Ve), XXVIII (1), 157-174. <https://bit.ly/3plpKJT>
- EY México. (2015). *¿Cómo pueden contribuir las empresas a los ODS?. Breve guía para el diseño, ejecución y reporte de las actividades, mediante la implementación del SDG Compass*. <https://bit.ly/3snrN1S>
- Fidegoc. (2019). *Metodología de Implementación ISO 18091:2019*. <https://bit.ly/30irPg4>
- Gonzalez, H. (2016). *Implantación de la Norma ISO 26000 en las Pymes: Un estudio de caso. Valladolid*. <https://bit.ly/3K1bTQM>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hoyos, C. (2010). *Un modelo para investigación documental: guía teórico-práctica sobre construcción de Estados del Arte con importantes reflexiones sobre la investigación*. Medellín: Señal Editora.
- ISO 26000. (2010). *Visión general del proyecto*. Ginebra: Suiza. <https://bit.ly/3pl5ise>
- ISO 9001. (2015). *Organización Internacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en el gobierno local (ISO 18091)*. <https://bit.ly/3GY5FjX>
- ISOTools. (2022). *Blog Calidad y Excelencia. ISO 18091:2019. La guía para la aplicación de ISO 9001 en gobiernos locales*. <https://bit.ly/3M4ZFIG>
- Kanuri, A., Espey, J., & Kuhle, H. (2018). *Cómo implementar los ODS en las Ciudades. España: Un manual introductorio para quienes trabajan en el ámbito del desarrollo urbano sostenible*. https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2018/12/SDG-Cities-Guide-Spanish_edited_Final-version.pdf
- Martínez, J; & Ciro, L. (2015). Incorporación de la ISO 26000, sobre organizaciones empresariales, en la legislación colombiana. *Revista Ánfora*, 22(39), 147–168. <https://bit.ly/3hjKrRS>
- ONU. (2021). *Organización Nacional de las Naciones Unidas. Objetivo de Desarrollo Sostenible. La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/#>
- Poblete, E. (2017). *Responsabilidad social*. <https://bit.ly/3Hqf7LU>