

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

**APORTE DEL SGC A LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y CUMPLIMIENTO
DE ALGUNOS ODS EN MEDIO DE LA PANDEMIA¹**

**CONTRIBUTION OF THE QMS TO BUSINESS CONTINUITY AND
COMPLIANCE WITH SOME SDGs IN THE MIDST OF THE PANDEMIC²**

MARÍA FERNANDA ARENGAS REINES

Ingeniera química especialista en gestión de proyectos en ingeniería, Directora de Aseguramiento de la Calidad
Estudiante
Bogotá, Colombia.
est.maria.arengas@unimilitar.edu.co

Artículo de Investigación

DIRECTOR

Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)
Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec
Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad Politécnica
de Madrid (España)
Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá D.C.)
Microbióloga Industrial – Pontificia Universidad Javeriana
Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada
ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO DE 2021**

¹ SGC: Sistema de Gestión de Calidad. ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

² QMS: Quality management system. SDGs: Sustainable development goals.

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

**APORTE DEL SGC A LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y CUMPLIMIENTO
DE ALGUNOS ODS EN MEDIO DE LA PANDEMIA**

**CONTRIBUTION OF THE QMS TO BUSINESS CONTINUITY AND
COMPLIANCE WITH SOME SDGs IN THE MIDST OF THE PANDEMIC**

MARÍA FERNANDA ARENGAS REINES

Ingeniera química especialista en gestión de proyectos en ingeniería, Directora de Aseguramiento de la Calidad
Estudiante

Bogotá, Colombia.

est.maria.arengas@unimilitar.edu.co

RESUMEN

Los estados miembros de las naciones unidas establecieron 17 objetivos de desarrollo sostenible en el año 2015 con metas claras que esperan cumplir para el año 2030, cuyo seguimiento continuo se realiza a través de indicadores. Aunque se estaban logrando avances en el logro de los objetivos, la pandemia por COVID-19 ocasionó un retroceso. A raíz de la propagación rápida de esta enfermedad se generó una crisis económica y social a nivel mundial que afectó gravemente el logro de objetivos como el 1 hambre cero, 2 fin de la pobreza y 3 salud y bienestar. Muchas empresas cerraron temporal o permanentemente sus puertas, o disminuyeron sus ventas de forma considerable, lo que trajo como consecuencia grandes índices de desempleo y trabajo informal. Por otro lado, el trabajo en casa inesperado tomó a las empresas por sorpresa, con lo que no se pudo garantizar las condiciones favorables de trabajo, al menos al principio. Las empresas que contaban con un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 debían contar con las herramientas necesarias para afrontar el cambio y garantizar la continuidad de su negocio, siempre y cuando hayan dado un enfoque adecuado al sistema, y no un cumplimiento mínimo para el logro de una certificación. Esta norma tiene importantes lineamientos para que las empresas se adapten rápidamente al cambio en las necesidades y expectativas de los clientes, tales como el conocimiento y seguimiento al contexto, partes interesadas y requisitos de las mismas, la gestión del cambio y de riesgos.

Palabras clave: Pandemia, objetivos desarrollo sostenible, gestión del cambio, gestión de riesgos.

ABSTRACT

The member states of the United Nations established 17 sustainable development goals in 2015 with clear goals that they hope to achieve by 2030, the continuous monitoring of which is carried out through indicators. Although progress was being made in achieving the goals, the COVID-19 pandemic caused a setback. As a result of the rapid spread of this disease, a global economic and social crisis was generated that seriously affected the achievement of objectives such as 1 zero hunger, 2 end of poverty and 3 health and well-being. Many companies temporarily or permanently closed their doors, or their sales decreased considerably, which resulted in high rates of unemployment and informal work. On the other hand, the unexpected work at home took

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

companies by surprise, so that favorable working conditions could not be guaranteed, at least initially. Companies that had a quality management system under the ISO 9001: 2015 standard should have the necessary tools to face the change and guarantee the continuity of their business, as long as they have given an appropriate approach to the system, and not a minimum compliance for the achievement of a certification. This standard has important guidelines for companies to quickly adapt to changes in customer needs and expectations, such as knowledge and monitoring of the context, interested parties and their requirements, change and risk management.

Keywords: Pandemic, sustainable development objectives, change management, risk management.

INTRODUCCIÓN

En septiembre de 2015 la ONU estableció 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en la agenda 2030, con los que se busca un mundo mejor no solo para las generaciones presentes, sino también para las generaciones futuras. Lo que se espera es que para el año 2030 se alcancen las metas establecidas en cada objetivo. Entre los objetivos se encuentran 1 hambre cero, 2 fin de la pobreza y 3 salud y bienestar (ISOfocus, 2018). Aunque para muchos podrían parecer inalcanzables, los líderes mundiales consideraron que con la ayuda de todos podríamos cumplirlos.

A pesar de que se habían obtenido avances en el logro de los ODS, en el año 2020 se presentó un suceso inesperado que puso en riesgo el cumplimiento de las metas. El 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró al COVID-19 como una emergencia de salud pública de preocupación internacional (OMS, 30 de enero de 2020). Posteriormente, el 11 de marzo del mismo año, a causa de la propagación de esta enfermedad, la caracterizó como una pandemia (OMS, 11 de marzo de 2020).

Las empresas a nivel mundial no estaban preparadas para asumir una emergencia sanitaria como la presentada por el virus SAR-COV-2, lo que generó como consecuencia cierre de muchas empresas, ocasionando una crisis económica a nivel mundial. De acuerdo a las cifras reportadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, en los

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

resultados para la décima ronda de las encuestas de pulso empresarial, en el que comparó el estado de las empresas entre abril/2020 y febrero/2021, se establece que el 86,8% de empresas se encuentran en operación normal, el 11,1% en operación parcial y el 2,1% con cierre temporal. (DANE, 19 de marzo de 2021).

En Colombia, la tasa de desempleo, que venía en promedio en 10,6 en los últimos 12 meses antes de la declaración de emergencia sanitaria, alcanzó su pico más alto en mayo de 2021 con 21,4, según los datos reportados por el DANE. (DANE, 31 de marzo de 2021).

Entre las causas del cierre de las empresas están la inadecuada gestión de riesgos, la falta de estrategias de continuidad de negocio, bajo compromiso de las partes interesadas, y en general, no tener capacidad para la adaptación a los cambios externos. Esto teniendo en cuenta que los clientes no se perdieron con la pandemia, simplemente sus necesidades y expectativas cambiaron.

Con todo esto, se bajó e incluso anuló el aporte que muchas empresas debían realizar al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible 1, 2 y 3. Es claro, que, en medio de esta pandemia, en la que se duplicó en Colombia la tasa de desempleo y disminuyeron las condiciones favorables de trabajo, es difícil pensar en el fin de la pobreza, el hambre cero y la salud y bienestar para todos.

En este contexto es difícil pensar que los objetivos de desarrollo sostenible 1 Fin de la pobreza, 2 Hambre cero y 3 Salud y bienestar, se pueden lograr en el plazo planteado. Sin embargo, vale la pena preguntarse cuales serían las cifras si las organizaciones hubieran estado preparadas para una situación así, con acciones como una buena gestión del cambio, adecuada gestión del riesgo, entendimiento del contexto y las necesidades y expectativas de los clientes, todos requisitos de la ISO 9001:2015.

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

El 23 de septiembre de 2015 ICONTEC publicó la nueva versión de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 (ICONTEC, 23 de septiembre de 2015). Esta nueva versión, además de una estructura de alto nivel, combina el enfoque de procesos con el pensamiento basado en riesgos, implementando el ciclo PHVA, adicional a un mayor compromiso y liderazgo por parte de la alta dirección y un mejor entendimiento del contexto, las partes interesadas, y sus requisitos, con lo que se pretendía ayudar a las empresas a alcanzar el éxito sostenido, en un momento en el que el mercado se encuentra muy cambiante y los clientes son mucho más exigentes. Con la versión 2015 en la que trabajaron expertos de los 81 organismos miembros de la ISO en todo el mundo por casi 3 años, se espera, entre otras cosas, que las organizaciones puedan adaptarse más fácilmente a los cambios del contexto y a las nuevas necesidades y expectativas de los clientes (ISOfocus, 2015). Es decir, si se cumplió el objetivo que tenían los colaboradores de la ISO 9001:2015, las empresas que cuentan con un sistema de gestión de calidad bajo esta norma, debían haber reaccionado adecuadamente a la pandemia, logrando la continuidad de su negocio, con algunos cambios, claro.

En este artículo se muestran los resultados de la investigación bibliográfica referente a si un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 hubiese ayudado a las empresas a continuar su negocio en medio de la pandemia, y por lo tanto, a aportar al cumplimiento de los ODS, específicamente el 1, 2 y 3.

MATERIALES Y MÉTODOS

MARCO TEORICO.

Objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Los objetivos de desarrollo sostenible son 17 objetivos establecidos por los estados que conforman las Naciones Unidas en la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible aprobada en

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

septiembre de 2015, con lo que esperan observar un cambio verdadero en el mundo (CEPAL, Acerca de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible). Estos objetivos son universales, transformadores y civilizatorios. Para su seguimiento se establecieron 169 metas y 231 indicadores. La ONU se dio 15 años para el logro de la metas, con lo que al año 2030 espera lograr los 17 objetivos planteados (CEPAL, 24 de septiembre de 2019). A continuación se muestran los 17 objetivos planteados:

Figura 1.

Objetivos de desarrollo Sostenible.



Fuente: CEPAL, 24 de septiembre de 2019, Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ODS 1. Fin de la pobreza: “Poner fin a la pobreza en todas las formas y en todo el mundo para 2020”. Este objetivo se estableció porque más de 700 millones de personas viven en condiciones de pobreza extrema en el mundo, 30 millones de niños crecen pobres en los países más ricos del mundo. Casi el 70% de personas que viven en pobreza extrema en el mundo viven en Asia Meridional y África Subsahariana. Se cree que para cumplir la meta se

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

necesitan recursos de 175.000 millones de dólares por año, lo que representa menos del 1% de los ingresos en total de los países más ricos del mundo. (UN, 2020b)

ODS 2. Hambre cero: “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”. De acuerdo a los datos reportados por la UN, cerca de 800 millones de personas padecen hambre en el mundo, la mayoría en países en desarrollo. Según la UN en el planeta hay alimentos suficientes para alimentar a todos los habitantes de la tierra, sin embargo, se tienen practicas inadecuadas de recolección, se desperdicia gran cantidad de alimentos y las guerras disminuyen su disponibilidad y destruyen el medio ambiente. El costo estimado para el logro del objetivo es de unos 267.000 millones de dólares al año. (UN, 2020c).

ODS 3. Salud y bienestar: “Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades”. Anualmente mueren más de 6 millones de niños menores de 5 años, y tan solo la mitad de las mujeres de las regiones en desarrollo pueden acceder a asistencia sanitaria. La UN busca con este objetivo que se invierta en prevención, por ejemplo, si se destinan 1000 millones de dólares para vacunar contra la gripe, se salvarían a 1 millón de niños al año. (UN, 2020d).

COVID-19.

Es una enfermedad causada por un nuevo tipo de coronavirus (SARS-Cov-2), cuyo primer caso se conoció el 31 de diciembre de 2019 en Wuhan, China. Genera síntomas como fiebre, tos seca, cansancio, pérdida del gusto o el olfato, dolor de cabeza y/o garganta, diarrea, escalofríos, entre otros. Aproximadamente el 80% de los casos se recuperan de la enfermedad con cuidado en casa, el 15% presentan síntomas graves por lo que requieren oxígeno y un 5% alcanzan un estado crítico, por lo que requieren cuidados intensivos. Debido a que los síntomas

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

se demoran en manifestarse en promedio de 5 a 6 días, pero puede variar de 1 a 14 días, es difícil el aislamiento oportuno de los infectados, generando una propagación rápida. Entre las estrategias para evitar la propagación se encuentran el distanciamiento físico, el uso de mascarillas, y mantener los espacios ventilados, por lo que en marzo de 2020 se inició el trabajo en casa para su prevención. (OMS, 10 de noviembre de 2020).

Gestión del Riesgo.

La GTC 137 de 2011 define la gestión de riesgos como: “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” (Icontec, 2011, p. 2), y define riesgo como “efecto de la incertidumbre sobre los objetivos” (Icontec, 2011, p. 1). Esta gestión trae grandes beneficios a las empresas que la realizan adecuadamente, entre los que se pueden mencionar la identificación de riesgos para minimizar sus efectos o la probabilidad de ocurrencia a través del establecimiento de controles eficaces, con lo que se facilita el logro de los objetivos y se disminuye la incertidumbre, también ayuda a aumentar el desempeño de la empresa, mejora la eficacia operacional, permite identificar oportunidades para aumentar las ganancias y reducir las pérdidas, aporta a la mejora continua del sistema y provee datos más exactos para la toma de decisiones (INS, 2015).

Trabajo en casa.

En la Ley 2088 de 2021 se regula el trabajo en casa, en la que se definió esta modalidad de trabajo como:

Habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

(Congreso de Colombia, 12 de mayo de 2021, p.1).

Con esta ley, se busca defender los derechos de los trabajadores, estableciendo lineamientos como que a los trabajadores que ganen menos de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes se les pagará un auxilio de conectividad digital mientras se encuentren en trabajo en casa, por un valor igual al auxilio de transporte que reciben normalmente. Con esta ley se busca proteger los temas laborales y los puestos de trabajo ante circunstancias excepcionales, según dijo el ministro de trabajo, Ángel Custodio Cabrera. (Ministerio de Trabajo, 13 de mayo de 2021).

MÉTODOS.

En este artículo se busca determinar si un sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 permite a una organización dar continuidad a su negocio sin importar los cambios del contexto, como consecuencia, esto debería haber permitido a las empresas continuar aportando al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible 1, 2 y 3 en medio de la pandemia por covid-19. Para confirmar esta hipótesis, se realizó una revisión bibliográfica en artículos en revistas reconocidas, verificación de estadísticas en las páginas de las entidades oficiales como el DANE, CEPAL, OMS, UN, normas técnicas colombianas, entre otras fuentes confiables de información.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Según el informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles realizado por las Naciones Unidas año 2020, para el año 2019 el 7.1% de la población empleada mundial vivía con menos de 1.9 dólares al día, mientras que para el año 2020 este porcentaje aumentó a 14.3 a causa de la

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

pandemia (UN, 2020a); por otro lado, una investigación realizada por el Instituto Mundial de Investigaciones de Economía del Desarrollo de la Universidad de las Naciones Unidas estableció que debido a la pandemia cerca de 500 millones de personas más pueden estar afectadas por la pobreza en todo el mundo, es decir, un 8% más de la población mundial, siendo la primera vez en los últimos 30 años que la pobreza aumenta en el mundo (UN, 2020e), lo que muestra retrocesos para el cumplimiento del primer objetivo de desarrollo sostenible, fin de la pobreza.

Adicionalmente, según el mismo informe, desde el 2014 hasta el 2019 aumentó el número de personas que padecían nutrición insuficiente en aproximadamente 60 millones, para un total de cerca de 690 millones de personas en el año 2019, y con la pandemia podía aumentar 132 millones de personas más desnutridas en todo el mundo para el año 2020; esto ajela al mundo del cumplimiento de la meta trazada para el ODS 2, hambre cero. (UN, 2020a).

Diariamente mueren cerca de 17.000 niños en el mundo, menos que en 1990, y la mortalidad materna disminuyó un 37% desde el año 2000. Sin embargo, actualmente el mundo se encuentra afectado por una crisis sanitaria sin precedentes presentado por la COVID-19, con lo que se pueden perder los avances logrados para el cumplimiento del ODS 3 (UN, 2020f).

La pandemia generó una crisis económica en Colombia y en general en el mundo, muchas empresas que no lograron adaptar su negocio a las necesidades actuales tuvieron que cerrar sus puertas por varios meses y algunas no se pudieron reponer y se declararon en quiebra. El cierre temporal o definitivo de empresas o el trabajo a media marcha de las mismas, generó una crisis que aumentó en gran medida la oferta de trabajadores en el mercado laboral, de lo cual se aprovecharon los empresarios contratando personas sin respetar sus derechos laborales: bajos sueldos, largas jornadas de trabajo, no pago de prestaciones sociales, desprotección laboral, entre otros.

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

Pero el problema no se quedó ahí, ya que para muchos empleados que lograron mantener sus empleos el panorama no fue mucho tan alentador cuando se enfrentaron al trabajo en casa. Si bien se puede pensar que las personas se encuentran felices en esta modalidad de trabajo porque ya no pierden tiempo en largos trancones, no se exponen en el transporte público, están pendientes de su hogar y se ahorran los gastos de transporte, la verdad es que el teletrabajo ha representado grandes barreras que superar para los empleados, generando la necesidad de adaptarse a los cambios del entorno sin dejar de ser competitivos. El trabajo en casa aumentó el riesgo de enfermedad laboral ya que se disminuyeron las condiciones favorables de trabajo (ergonomía), y aumentó el riesgo psicosocial, no solo porque todos nos encontrábamos a la expectativa de lo que podía pasar con nosotros y nuestros seres queridos, sino también porque el trabajo en casa dificultó cumplir con las actividades familiares al mismo tiempo que las laborales, aumentó la presión y supervisión laboral, desaparecieron los límites del horario de trabajo y aumentaron los gastos de la casa. Por otro lado, muchos empleados tomaron espacios que pertenecían a su familia para adaptar una oficina.

Adicionalmente, se presentan 2 problemas más. El primero es el sedentarismo y el otro es contar con una nevera llena de deliciosos alimentos al alcance prácticamente todo el día. Adiós hábitos saludables. Trabajar en casa, sobretodo para aquellas personas que viven solas, puede generar ansiedad, y con esto, un aumento excesivo en el consumo de alimentos. Las empresas deben enfocar sus esfuerzos también en el control de este riesgo.

Las empresas, lideradas por la alta dirección, deciden hasta donde llevar un sistema de gestión de calidad, ya que la ISO 9001:2015 describe los requisitos mínimos (lo mínimo que la empresa debe tener para lograr una certificación bajo esta norma), pero no indica cómo cumplirlos, ni la profundidad del sistema. Es así, como numerales como el 4.4.1. (f), 5.1.1. (d),

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

5.1.2. (b), y 6.1.1. contienen requisitos respecto a la gestión de riesgos. Sin embargo, las empresas pocas veces profundizan en este tema. La ISO 9000:2015 define riesgo como “efecto de la incertidumbre”, aclarando en la nota 3: “Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales... y consecuentes... o una combinación de éstos” (ICONTEC, 15 de octubre de 2015). Aunque es difícil determinarlo, seguramente pocas empresas habían contemplado en sus matrices de riesgos a una pandemia, por lo que seguramente no contaban con controles para algo así. En el mundo de riesgos ha surgido un concepto adicional: riesgos emergentes. La Asociación de Fiduciarias de Colombia en la Guía Académica para la Gestión de Riesgos Emergentes (2019), definió los riesgos emergentes como: “Riesgos producto de la transformación, entre otros, de los entornos laborales, cambios en las condiciones económicas, sociales, demográficas, ambientales, tecnológicas, que tienen un fuerte impacto en la operación del negocio y que son difíciles de predecir y valorar” (p.6).

Bureau Veritas realizó una encuesta entre abril y mayo de 2020 en la que los resultados arrojaron que solo el 6% de las empresas encuestadas consideraron la pandemia en sus planes de emergencia de 2019, generando que el 66% tuvieron que reducir su nivel de servicio durante el confinamiento (Bureau Veritas, 04 de noviembre de 2020). Esto muestra la realidad de la gestión de riesgo de las empresas, aun cuando se encuentran certificadas en la ISO 9001:2015, muchas identifican solo los riesgos obvios.

Ahora, es claro que este riesgo emergente era difícil de predecir, y es ahí cuando la gestión del cambio de las organizaciones debe ser lo suficientemente eficaz como para permitir a la empresa la flexibilidad a los cambios sin que se generen grandes inconvenientes. La ISO 9001:2015 en el numeral 8.1 establece: “La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

efecto adverso, según sea necesario” (p. 11), en el numeral 8.5.6: “La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos” (p. 18), y en el numeral 4.2: “La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes” (p. 2). Estos, mas otros requisitos de la norma, deben llevar a la organización a establecer estrategias para afrontar los cambios, no solo los previstos, sino también los que no pueden predecir. También lleva a la empresa a establecer e implementar estrategias eficaces que permitan a la organización reconocer cuando cambian los requisitos de los clientes, y establecer cambios planificados para cumplir estos nuevos requisitos. Esto llevará a la empresa a cumplir los 2 objetivos principales de un sistema de gestión de calidad a pesar de las circunstancias externas: 1) satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, 2) la mejora continua. La mejora continua lleva a la optimización de procesos, disminuyendo reprocesos y desperdicios, uso adecuado de los recursos y la disminución de impacto negativo al medio ambiente y la comunidad.

Los clientes no se fueron, cambiaron sus necesidades, y las empresas que se adaptaron rápidamente pudieron permanecer en el mercado, incluso aumentando sus ventas. Entre esas podemos mencionar algunos ejemplo: IPS que incluyeron servicios de toma de muestras covid-19 y tratamiento a pacientes con esta enfermedad, restaurantes que ofrecieron domicilios, universidades que ofrecieron clases virtuales, empresas de confección de ropa que empezaron a confeccionar y vender EPPs de bioseguridad, entre muchos otros ejemplos. Las empresas que no se adaptaron al cambio no pudieron continuar. De acuerdo a la encuesta mensual de reactivación productiva en Bogotá de octubre de 2020 realizada por la cámara y comercio de Bogotá, las empresas tuvieron que implementar estrategias para continuar en el mercado satisfaciendo las

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

nuevas necesidades de los clientes, entre las que se encuentran mayor uso de canales de comercialización digital (18%), realizar campañas informativas de bioseguridad (11%), reorientar el modelo de negocio (9%) y cambiar de actividad económica (5%). (CCB, 07 de diciembre de 2020).

Aunque la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) ha establecido normas específicas que dan mayores herramientas a las empresas para su mejoramiento continuo, la continuidad del negocio y la satisfacción de las necesidades y expectativas de diferentes partes interesadas, un sistema de gestión de calidad adecuadamente establecido puede permitir lograr todos estos objetivos.

Los empresarios tienen no solo la facultad, sino también la responsabilidad de aportar al cumplimiento de los ODS 1 hambre cero, 2 fin de la pobreza y 3 salud y bienestar. Pero esto se cumple no solo con dar empleo a las personas, sino también con respetar sus derechos como trabajador. Los trabajadores en Colombia tienen derecho entre otras cosas, a recibir por su trabajo una remuneración por lo menos igual al salario mínimo legal vigente, al pago de vacaciones y prima de servicios, al descanso remunerado en días de fiesta (festivos), al trabajo digno, al pago de sus prestaciones sociales, a que le concedan permiso remunerado de acuerdo a lo que indica la ley por incapacidades y enfermedad laboral (Ministerio de Trabajo, 1951). A pesar de ser estos requisitos normativos, lo cierto es que según datos reportados por el DANE en el trimestre de enero a marzo de 2021 en 23 ciudades del país y áreas metropolitanas, la proporción de ocupados informales era del 49%. Aquellas empresas que tienen trabajadores que trabajan más de 10 horas diarias, sin prestaciones sociales, con exceso de trabajo, estrés laboral, sin sus elementos de protección personal y sin recibir ni siquiera un salario justo realmente no aportan a los ODS de los que habla este artículo. Una empresa que tiene implementado un

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 debe cumplir con los requisitos anteriormente mencionados y para tal efecto el numeral 4.2. indica que la empresa debe identificar “a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad” (ICONTEC, 23 de septiembre de 2015, p. 2). Por otro lado, estas empresas deben cumplir los requisitos legales, como los establecidos por el Ministerio de trabajo en el Código Sustantivo de Trabajo, de acuerdo a los requisitos de numerales como el 4.2: “Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables” (ICONTEC, 23 de septiembre de 2015, p. 2). Nuevamente las la palabra *pertinente* y la frase *proporcionar regularmente producto y servicios* llevan a la empresa a decidir hasta dónde profundiza en el sistema de gestión establecido e implementado para el cumplimiento de los requisitos de los empleados y los legales asociados.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 debe llevar a las empresas a lograr la continuidad del negocio adaptándose a los cambios del entorno, cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas incluidos la comunidad, los empleados y sus familias, y a optimizar los procesos, logrando así aportar al cumplimiento de los ODS 1, 2 y 3, aún en medio de una pandemia.

CONCLUSIONES

La ISO 9001:2015 aporta muchos lineamientos que favorecen la continuidad del negocio sin importar los cambios en el contexto. Sin embargo, son las organizaciones, con el liderazgo de su alta gerencia, quienes deciden hasta donde llevan su sistema de gestión de calidad, y es eso lo que definirá qué tan flexibles serán a los cambios.

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

Las necesidades y expectativas de los clientes a raíz de la pandemia no desaparecieron, cambiaron, por lo que las empresas que implementan realmente el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 pudieron lograr satisfacer los nuevos requisitos, y con ellos, la continuidad de su negocio.

Las empresas que tenían implementados sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se encontraban mas preparadas para afrontar la pandemia, logrando seguir aportando al cumplimiento de los ODS en medio de la crisis.

Los empresarios no aportan al cumplimiento de los ODS solo con dar empleo, es necesario que respeten los derechos de sus trabajadores, aporten al cuidado del medio ambiente y a la protección de la salud de las personas que se ven afectadas con su actividad económica.

La pandemia representó un gran retroceso al cumplimiento de las metas establecidas por la agenda 2030, sin embargo, el mundo aún está a tiempo de cumplir los ODS, siempre y cuando todos aportemos a su cumplimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asofiduciarias. (octubre de 2019). *Guía académica para la gestión de riesgos emergentes*.

Asociación de Fiduciarias de Colombia. <https://www.asofiduciarias.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Gui%CC%81a-Riesgos-Emergentes-Final-11-10-19.pdf>.

Bureau Veritas. (04 de noviembre de 2020). *COVID-19 ¿Qué tan bien preparado estaban los negocios?*. Bureau Veritas Certification.

<https://www.bureauveritascertification.com/blog/2020/11/04/covid-19-que-tan-bien-preparado-estaban-los-negocios/>.

CCB. (07 de diciembre de 2020). *Encuesta mensual sobre la reactivación productiva en Bogotá*.

Cámara de Comercio de Bogotá. Obtenido de

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/14%20Encuesta%20Mensual%20sobre%20la%20Reactivaci%C3%B3n%20Productiva%20en%20Bogot%C3%A1.pdf.

CEPAL. (24 de septiembre de 2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado el 07 de junio de 2021 de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>.

CEPAL. *Acerca de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado el 07 de junio de 2021 de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/acerca-la-agenda-2030-desarrollo-sostenible>.

Congreso de Colombia. (12 de mayo de 2021). *Ley 2088 de 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones*". Función pública. Obtenida de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=162970.

DANE. (19 de marzo de 2021). *Encuesta de pulso empresarial*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-pulso-empresarial>.

DANE. (31 de marzo de 2021). *Boletín técnico gran encuesta integrada de hogares (GEIH)- Principales indicadores del mercado laboral*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>.

DANE. (11 de mayo de 2021). *Boletín técnico gran encuesta integrada de hogares (GEIH)- Medición de empleo informal y seguridad social (enero.marzo 2021)*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Obtenido de

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

- https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_geih_informalidad_ene21_mar21.pdf.
- ICONTEC. (16 de febrero de 2011). GTC 137 Gestión del riesgo. Vocabulario. *GTC 137 Gestión del riesgo. Vocabulario*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación.
- ICONTEC. (23 de septiembre de 2015). NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. *NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación.
- ICONTEC. (15 de octubre de 2015). NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario. *NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación.
- INS. (01 de abril de 2015). Gestión del Riesgo. Lineamiento No.1 SGCLSP 2015. Instituto Nacional de Salud. Obtenido de <https://www.ins.gov.co/Direcciones/RedesSaludPublica/GestiondeCalidadLaboratorios/Lineamientos%20Calidad/lineamiento%20de%20gesti%C3%B3n%20del%20riesgo.pdf>.
- Lewis, B., Naden, C. (2018). Las normas ISO respaldan la Agenda 2030. *ISOfocus*, #130, 4-6. [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/ISOfocus_130_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/ISOfocus_130_sp.pdf).
- Ministerio de Trabajo. (1951). Código Sustantivo del trabajo. Sistema único de información normativa. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Codigo/30019323>.

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

Ministerio de Trabajo. (13 de mayo de 2021). *Presidente sancionó la Ley de Trabajo en Casa.*

Ministerio de Trabajo. Obtenido de

[https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2021/mayo/presidente-sanciono-la-ley-de-trabajo-en-casa.](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2021/mayo/presidente-sanciono-la-ley-de-trabajo-en-casa)

OMS. (30 de enero de 2020). *Declaración sobre la segunda reunión del Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional (2005) acerca del brote del nuevo coronavirus (2019-nCoV).* Organización Mundial de la Salud. Obtenido de

[https://www.who.int/es/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\).](https://www.who.int/es/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov))

OMS. (11 de marzo de 2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de 2020.* Organización Mundial de la Salud. Obtenido de [https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020.](https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020)

OMS. (12 de octubre de 2020). *Información básica sobre la COVID-19.* Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 07 de junio de 2021 de

[https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19.](https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19)

Rojas, V. (2015). ¡Recién publicadas! Las nuevas ISO 9001 e ISO 14001. *ISOfocus*, #113, 6-9.

Obtenido de

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/isofocus_113.pdf.](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/isofocus_113.pdf)

APORTES DE UN SGC AL CUMPLIMIENTO DE ODS

UN. (2020a). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2020*. Naciones Unidas.

Obtenido de https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020_Spanish.pdf.

UN. (2020b). *Fin de la pobreza: por qué es importante*. Naciones Unidas. Obtenido de

https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/1_Spanish_Why_it_Matters.pdf.

UN. (2020c). *Hambre cero: por qué es importante*. Naciones Unidas. Obtenido de

https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/2_Spanish_Why_it_Matters.pdf.

UN. (2020d). *Salud y bienestar: por qué es importante*. Naciones Unidas. Obtenido de

https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/3_Spanish_Why_it_Matters.pdf.

UN. (2020e). *Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo*. Naciones

Unidas. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>.

UN. (2020f). *Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades*. Naciones Unidas. Obtenido de

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>.