

Sistemas de gestión normalizados y su contribución al control de los efectos organizacionales generados por la COVID-19

[Editorial]

Yuber Liliana Rodríguez-Rojas*

Citar como:

Rodríguez-Rojas, Y. L. (2021). Sistemas de gestión normalizados y su contribución al control de los efectos organizacionales generados por la COVID-19. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2).

<https://doi.org/10.15332/24631140.6661>



Los sistemas de gestión normalizados se han creado como herramientas para aportar al desarrollo de las organizaciones. En este sentido, la organización internacional de estandarización ha creado normas técnicas en diferentes temáticas, disciplinas y sectores económicos. Actualmente, ante la pandemia generada por el SARS CoV-2, los países y las organizaciones se ven en la necesidad de generar alternativas para mitigar y controlar la enfermedad COVID-19, la cual, sin lugar a duda, ha generado una gran afectación en la salud de las personas y en la sostenibilidad de los negocios.

* Editora en jefe, profesora de la maestría en Calidad y Gestión Integral, Convenio Universidad Santo Tomás-Icontec. También es doctora en Administración, magíster en Salud y Seguridad en el Trabajo y fisioterapeuta. Línea de investigación en Calidad y Gestión Integral de la Universidad Santo Tomás. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3904-4938>; CVLAC: http://scienti.colciencias.gov.co:8081/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000620327

Bajo este contexto, es imperante contar con herramientas de gestión que apoyen y dinamicen la gestión organizacional. De acuerdo el estudio de Zhao y Jian (2020) las condiciones de trabajo de los profesionales del sector de la salud son críticas, no solo porque adquieren la enfermedad y se convierten en potenciales agentes multiplicadores de esta, sino también por las largas jornadas de trabajo, el incremento de factores de riesgo psicosocial, evidenciado en mayores tasas de depresión, ansiedad, alteraciones del sueño, entre otros aspectos.

Otros sectores que se han visto altamente afectados son el turismo y el comercio, dado que la prestación de muchos de estos servicios es presencial. Por otro lado, sectores como el educativo, el sector público y las áreas administrativas de una diversidad de empresas han optado por el trabajo con mediación TIC o también denominado trabajo en casa. Si bien ha sido una estrategia de flexibilización de las condiciones laborales para dar continuidad a la operación de las organizaciones, esta modalidad de trabajo conlleva a nuevos riesgos para la salud física y emocional de los colaboradores. Por otra parte, para las organizaciones ha generado nuevos retos en términos del direccionamiento y del control de los resultados.

Adicionalmente, de acuerdo con lo descrito por la Organización de las Naciones Unidas “en 2020, la economía mundial se hundió un 4.3 %, cerca de 2.5 veces más que durante la crisis económica mundial de 2009. La [...] recuperación prevista para 2021 del 4.7 % apenas compensará las pérdidas del año 2020” (Departamento de Comunicación Global de las Naciones Unidas, 2021, p. 1).

La crisis económica, sanitaria y social que ha generado la COVID-19 en el ámbito global, nacional y local conlleva a que las organizaciones deban transformar diferentes aspectos relacionados con su gestión. Entre los retos más importantes se encuentra proporcionar nuevas condiciones de trabajo a sus equipos; implantar procesos de diseño y desarrollo de nuevos

productos y servicios; innovar en sus procesos, productos y en la experiencia de los usuarios; crear nuevos métodos y formas de evaluación, control y seguimiento de sus resultados; empoderar a sus equipos de trabajo y gestionar el rendimiento de acuerdo con sus habilidades y capacidades; generar estrategias para la continuidad del negocio en condiciones de pandemia; concebir modelos y estrategias de negocio que faciliten la distribución de productos y la prestación de servicios; gestionar los riesgos considerando los peligros emergentes; entre otros.

Para asumir estos retos, las organizaciones deben apoyarse en modelos, estrategias, sistemas y procesos que apoyen y optimicen la gestión. En este sentido, la Organización Internacional de Estandarización desde el 2012 viene trabajando en unas normas técnicas bajo la estructura de alto nivel, la cual tiene enfoque estratégico y de integración en diferentes disciplinas (ambiental, calidad, seguridad y salud en el trabajo, etc.) en el negocio. En la tabla 1 se relacionan las normas técnicas internacionales que aportan en el abordaje de los efectos organizacionales de la COVID-19, en la tabla 2 se relacionan las normas técnicas colombianas y los sellos que aportan en el control y mitigación de la COVID-19 y en la tabla 3 las normas técnicas colombianas relacionadas con bioseguridad.

Tabla 1. Normas técnicas internacionales y nacionales que aportan en el abordaje de los efectos organizacionales de la COVID-19

Número	Título	Fecha
ISO 45001:2018	Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use.	12/03/2018
ISO/PAS 45005:2020	Occupational health and safety management – General guidelines for safe working during the COVID-19 pandemic.	30/12/2020
BS 45001-3: 2018	Occupational health and safety management systems - General guidelines for the application of ISO 45001 Part 3: Guidance on incident investigation. BSI.	2018
ISO 26000:2019	Guidance on social responsibility.	2019
IWA 26:2017	Using ISO 26000:2010 in management systems.	31/07/2017

Número	Título	Fecha
ISO 20400:2017	Sustainable procurement – Guidance.	19/04/2017
ISO 14001:2015	Environmental management systems – Requirements with guidance for use.	14/09/2015
ISO 9001:2015	Quality management systems – Requirements.	22/09/2015
ISO 31000:2018	Risk management - Guidelines.	14/02/2018
ISO 22301:2019	Security and resilience – Business continuity management systems – Requirements.	30/10/2019
ISO 22313:2020	Security and resilience – Business continuity management systems – Guidance on the use of ISO 22301.	20/02/2020
ISO/IEC 27001:2013	Information Security Management.	2013
NTC 5800:2020	Sistema de gestión de la innovación. Terminología y definiciones.	25/11/2020
NTC 5801:2018	Sistema de gestión de la innovación. Requisitos.	21/11/2018
GTC 314:2020	Marco para la implementación de los principios de la economía circular en las organizaciones.	25/11/2020

Fuente: elaboración propia basada en información de Icontec e-collection (2021).

Tabla 2. Normas técnicas colombianas y sellos que aportan en el control y mitigación de la COVID-19

Número	Título	Fecha
GTC-ISO-PAS 45005:2021	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Directrices generales para un trabajo seguro durante la pandemia COVID-19.	17/03/2021
GTC 326:2020	Exámenes para apoyo al diagnóstico del COVID-19: orientaciones generales para pruebas rápidas y con tecnología POCT.	16/12/2020
GTC 321:2020	Guía sobre la preparación de los lugares de trabajo para el virus COVID-19.	25/11/2020
NTC 6433:2020	Detección del Coronavirus 2019 (COVID-19) por RT-PCR en tiempo real.	25/11/2020
NTC 6437:2020	Manejo, conservación y traslado de muestras en visitas domiciliarias o en trabajo en comunidad ante la emergencia	25/11/2020

Número	Título	Fecha
	generada por la pandemia COVID-19. Consideraciones preanalíticas, analíticas y posanalíticas.	
GTC 315:2020	Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies.	25/11/2020
Sello de certificación.	Operaciones bioseguras.	2020

Fuente: elaboración propia basada en información de Icontec e-collection (2021).

Tabla 3. Normas técnicas colombianas relacionadas con bioseguridad

Número	Título	Fecha
NTC 6439:2020	Método de ensayo normalizado para la determinación de la eficacia de eliminación de bacterias en las fórmulas para frotamiento de manos del personal de salud usando manos de adultos.	25/11/2020
NTC 6425:2020	Método de ensayo para la evaluación de la actividad virucida de productos químicos destinados a la desinfección de superficies ambientales inanimadas y no porosas.	14/10/2020
NTC 6426:2020	Método de ensayo para la determinación de la actividad de eliminación residual de formulaciones antisépticas para manos.	14/10/2020
NTC 6427:2020	Método de ensayo cuantitativo de disco portador para determinar las actividades bactericidas, virucidas, fungicidas, micobactericidas y esporicidas de los productos químicos.	14/10/2020
NTC 6434:2020	Ropa de protección. Requisitos y métodos de ensayo para la ropa de protección contra agentes biológicos.	25/11/2020
NTC 6435:2020	Práctica normalizada para protección respiratoria.	25/11/2020
NTC 6449:2020	Mascarillas (tapabocas) para uso en ambientes diferentes al sector salud.	25/11/2020
NTC 6451:2020	Polainas desechables.	25/11/2020
NTC 6457:2020	Gorro-cofia desechable.	25/11/2020
NTC-ISO 11193-2:2020	Guantes de examen médico de un solo uso. Parte 2: especificaciones para guantes hechos de poli (cloruro de vinilo).	25/11/2020
NTC-ISO 15190:2020	Laboratorios clínicos. Requisitos de seguridad.	25/11/2020
NTC 5623:2020	Paños y sábanas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo. Parte 1: paños y batas quirúrgicas.	23/04/2020

Número	Título	Fecha
NTC 5624:2020	Paños, batas y trajes para aire limpio de utilización quirúrgica como productos sanitarios, para pacientes, personal clínico y equipo. Parte 2: métodos de ensayo.	23/04/2020
NTC 1733:2020	Mascarillas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo.	15/04/2020
NTC-ISO 35001:2020	Gestión del bioriesgo para los laboratorios y otras organizaciones relacionadas	1/04/2020

Fuente: elaboración propia a partir de información de Icontec e-collection (2021).

Específicamente para el abordaje de las condiciones de trabajo y de los efectos que he generado la pandemia, en los colaboradores se cuenta con normas como la ISO 45001: 20018 (ICONTEC, 2018), la ISO/PAS 45005:2020 (ISO, 2020) y la BSI 45001-3 para la investigación de incidentes (BSI, 2018). Las dos primeras fueron adoptadas por el país con los nombres de Norma técnica colombiana y Guía técnica colombiana respectivamente (ver tabla 2) y la tercera corresponde a una guía que orienta los procesos y procedimientos de investigación de incidentes y accidentes establecidos en la legislación colombiana (Resolución 1401, 2007; Decreto 1072, 2015; Resolución 0312, 2019) y las directrices relativas a los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2001). Además, en el 2020, Colombia creó 15 normas técnicas asociadas a temas de bioseguridad, las cuales pueden aportar en el control y mitigación de la COVID-19.

Por otra parte, en relación con la operación y la continuidad del negocio, se crearon las normas técnicas de gestión de los riesgos (ISO, 2018), la ISO 22301:2019 Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de la continuidad del negocio – Requisitos (International Organization for Standardization, 2019) y la GTC-ISO 22313:2020 seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de la continuidad del negocio – Orientación sobre el uso de ISO 22301 (Icontec, 2020).

Frente al diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios, la norma técnica ISO 9001:2015 (Icontec, 2015a) contempla requisitos específicos para ello. Aunado a lo anterior, Colombia cuenta con la NTC 5801:2018 Sistema de gestión de la innovación. Requisitos, la cual tiene como propósito fomentar actividades de innovación, proporcionar directrices para la gestión de la innovación, asegurar el desarrollo de técnicas para gestionar el conocimiento, las tecnologías y la propiedad intelectual, potenciar la innovación como un factor diferencial de competitividad, planificar, organizar y controlar la unidad de gestión de la innovación, aprovechar la creatividad y la inteligencia colectiva de las organizaciones, fortalecer el trabajo en redes, entre otros aspectos (Icontec, 2018).

Otros sistemas de gestión, como el de gestión ambiental (Icontec, 2015b) y responsabilidad social (ISO, 2017, 2019), además, el sello de certificación de organizaciones bioseguras (Icontec, 2021) aportan en la gestión de la COVID-19. Cabe resaltar que existen otras normas como la IWA 26:2017 que aportan a la integración de la gestión, específicamente esta norma es herramienta fundamental, dado que define el hilo conductor –bidireccional– entre ISO 26000:2010 e ISO 45001:2018 (Brocal et ál., 2019).

En síntesis, se requiere mayor difusión y conocimiento de las normas técnicas relacionadas y de otras existentes dentro de las más de 23 748 normas con las que cuenta la ISO que puedan contribuir al control de efectos organizacionales generados por la COVID-19.

Referencias

Brocal, F., Bajo, I., y Varó, P. (2019). Nuevos escenarios normalizados para la integración de la responsabilidad social y la prevención de riesgos laborales en el sistema de gestión empresarial. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 22(2).
<https://doi.org/10.12961/aprl.2019.22.02.4>

- BSI. (2018). *Occupational health and safety management systems - General guidelines for the application of ISO 45001 Part 3: Guidance on incident investigation*. BSI.
- Decreto 1072 del 2015 (26 de mayo), Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. *Diario oficial* 49 523.
<http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario>
- Departamento de Comunicación Global de las Naciones Unidas. (2021). *World Economic Situation and Prospects 2021*. https://www.un.org/development/desa/dpad/wp-content/uploads/sites/45/WESP_2021_Global_Press_Release_S.pdf
- Icontec. (2015a). *NTC ISO 9001:2015. Requisitos de gestión de la calidad. Requisitos*. Icontec.
- Icontec. (2015b). *NTC ISO 14001:2015*. Icontec.
- Icontec. (2018). *NTC 58001 Sistema de gestión de la innovación. Requisitos*. Icontec.
- Icontec. (2018). *NTC ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo—Requisitos con orientación para su uso*. ICONTEC.
- Icontec. (2020). *GTC-ISO 22313. Seguridad y resiliencia. Sistemas de continuidad de negocio. Orientación sobre el uso de la NTC ISO 22301* (Icontec).
- Icontec. (2021). *Sello de Certificación. Operaciones Bioseguras*.
<https://www.icontec.org/sello-de-certificacion/>
- International Organization for Standardization. (2019). *ISO 22301. Security and resilience. Business continuity management systems. Requirements*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2017). *IWA 26:2017. Using ISO 26000:2010 in management systems*.
- ISO. (2018). *ISO 31000. Risk management—Guidelines*. ISO.
- ISO. (2019). *ISO 26000:2019. Guidance on social responsibility*. ISO.
- ISO. (2020). *ISO/PAS 45005:2020. Occupational health and safety management — General guidelines for safe working during the COVID-19 pandemic*.
<https://www.iso.org/standard/64286.html>

Resolución 0312 del 2019 (13 de febrero), Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. *Diario oficial* 50 872.

https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf

Resolución 1401 del 2007 (24 de mayo), Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. *Diario oficial* 46 638.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1401-2007.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, ILO-OSH 2001*.

https://www.ilo.org/safework/info/standards-and-instruments/WCMS_112582/lang--es/index.htm

Zhao, W., y Jiang, Z. (2020). Research on Occupational Health and Safety of Medical Staff Based on ISO 45001. *American Journal of Biochemistry and Biotechnology*, 16(3), 288-298. <https://doi.org/10.3844/ajbbsp.2020.288.29>