

## ISO 9001:2015 y su orientación al desarrollo sostenible

**Gabriela Román Méndez**  
CEGESTI

La nueva versión de la norma ISO 9001 plantea una clara conexión con la estrategia organizacional. Se trata de un vínculo fundamental para el logro de la excelencia. De acuerdo a este planteamiento, los objetivos de mejora estarán en completo apego a la satisfacción del cliente y al cumplimiento de los resultados que desea obtener la organización.

Tal como lo indica el texto propuesto por la ISO/DIS 9001, en su apartado “4.1 Comprender la organización y su contexto”, se trata de que la organización determine, por un lado, los factores internos y externos que son relevantes para su propósito y para su dirección estratégica; y, por otro, aquellos factores que puedan afectar el resultado deseado a través de la implementación de su sistema de gestión de la calidad.

Lo anterior, visto desde las buenas prácticas de gestión, hace referencia al ejercicio de analizar y comprender el entorno que rodea a las organizaciones, previo al planteamiento de objetivos que promuevan su bienestar.

Este espacio para reflexión y análisis es una excelente oportunidad para incorporar el enfoque de desarrollo sostenible como parte de los retos empresariales. La finalidad de este enfoque es asegurar que la organización satisfice sus necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades.

Tomando como referencia la guía *INTE/ISO 26000* sobre la responsabilidad social, es factible –por tanto– promover la identificación de objetivos enfocados en disminuir el impacto negativo que ocasionan las decisiones y actividades del negocio. Esto se hace partiendo de los intereses y expectativas de las partes, es decir, aquellos grupos o individuos que afectan o son afectados o afectadas por la organización.

Un posible método a considerar para la identificación de estos objetivos puede tomarse de la guía *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión G4. La guía plantea el concepto de materialidad, que es un análisis para identificar aquellos retos en temas económicos, sociales y ambientales que son más relevantes para la propia organización y para sus grupos de interés. Centrarse en estos aspectos prioritarios conlleva a dar respuesta a preguntas clave tales como: ¿qué es lo que realmente interesa?, ¿a quién le interesa?, y ¿cómo gestionamos o podemos gestionar a futuro dicho interés?

En definitiva, el análisis de contexto planteado en la nueva ISO 9001 no solo trata de que las organizaciones cumplan con la definición de objetivos a alcanzar a través de la implementación de sus sistemas de gestión. También, permite que dichos objetivos sean adecuados y de valor agregado para el negocio.

## Referencias

ISO. (2015). *ISO/DIS 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado de: [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=62085](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=62085)

ISO (2010). *INTE/ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social*.

Global Reporting Initiative [GRI]. (2014). About GRI. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

---

### Éxito Empresarial

*Es una publicación periódica de CEGESTI.*

Puede seguir este boletín en



Para leer los artículos publicados anteriormente,  
visite: [www.publicaciones.cegesti.org](http://www.publicaciones.cegesti.org)