

Sistema de gestión de sostenibilidad para eventos y OPC.

Requisitos y orientación de uso

E: Event and professional congress organizers sustainability management system. Requirements with guidance for use

CORRESPONDENCIA: esta Norma Técnica Colombiana es una adopción modificada (MOD) por traducción de la norma ISO 20121:2024.

DESCRIPTORES: sostenibilidad; evento; sistema de gestión.

ICS: 03.100.70; 03.200.01



© ICONTEC 2024

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Bogotá, D.C. Tel. (57) (601) 5806419

Edición 2.0

Prohibida su reproducción | Editada 2025-06-04

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. ICONTEC no asume la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado que goza de esta protección legal.

El proceso de elaboración de la norma NTC 6487 fue liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el Fondo de Turismo - FONTUR como contratante del proceso.

La NTC 6487:2024 fue estudiada por el Comité Técnico 212 - Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos, y ratificada por el Consejo Directivo de 2024-12-11.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a ICONTEC; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	I
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	8
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.....	9
4.4 Sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos	9
4.5 Principios de desarrollo sostenible, declaración de propósitos y valores	9
5. LIDERAZGO	10
5.1 Liderazgo y compromiso.....	10
5.2 Política	10
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
6. PLANIFICACIÓN	11
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	11
6.2 Objetivos de sostenibilidad de eventos y cómo lograrlos.....	13
6.3 Planificación de cambios	14
7. APOYO	14
7.1 Recursos.....	14
7.2 Competencia.....	14
7.3 Toma de conciencia.....	14
7.4 Comunicación	15
7.5 Información documentada	15

8.	OPERACIÓN	17
8.1	Planificación y control operacional.....	17
8.2	Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados	17
8.3	Gestión de la cadena de suministro.....	17
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	18
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	18
9.2	Auditoría interna	19
9.3	Revisión por la dirección	20
10.	MEJORA.....	21
10.1	Mejora continua.....	21
10.2	No conformidad y acción correctiva	21
	ANEXO A (INFORMATIVO) ORIENTACIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA PRESENTE NORMA	23
	ANEXO B (INFORMATIVO) GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	45
	ANEXO C (INFORMATIVO) EVALUACIÓN	50
	ANEXO D (INFORMATIVO) DERECHOS HUMANOS Y DE LA NIÑEZ	56
	ANEXO D (INFORMATIVO) CAMBIOS ENTRE LA NTC 6487:2024 Y SU DOCUMENTO DE REFERENCIA	62
	ANEXO E (INFORMATIVO) CAMBIOS ENTRE ESTA VERSIÓN DE LA NTC 6487 (2024) Y LA ANTERIOR (2020)	63
	BIBLIOGRAFÍA.....	64
	DOCUMENTO DE REFERENCIA.....	65

INTRODUCCIÓN

Los eventos son a veces, por su naturaleza, de alto perfil y transitorios, con impactos sociales, económicos y ambientales tanto positivos como negativos. Esta Norma se ha redactado para ayudar a las organizaciones y personas a mejorar la sostenibilidad de sus actividades relacionadas con los eventos.

Esta Norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos para mejorar la sostenibilidad de estos. Es aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones que participan en la planificación, organización y producción de eventos y se adapta a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. Al mismo tiempo, requiere que las organizaciones reconozcan su relación e impacto con la sociedad y el medio ambiente, así como las expectativas de la sociedad respecto de los eventos.

Una norma de sistema de gestión reta a una organización a mejorar su proceso y su forma de pensar para conducir a una mejora continua del desempeño y permite a la organización la flexibilidad de ser más creativa en la realización de las actividades relacionadas con el evento sin desviar la atención del objetivo de este. Una norma del sistema de gestión no es una lista de verificación o un marco de información o un método de evaluación de los resultados de la sostenibilidad de los eventos.

Esta Norma tiene por objeto aplicarse de manera flexible y permitirá a las organizaciones que no han abordado formalmente el desarrollo sostenible empezar a implementar un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos. Las organizaciones con sistemas de gestión existentes podrán integrar los requisitos de esta Norma en sus sistemas actuales. Todas las organizaciones se beneficiarán del proceso de mejora continua a lo largo del tiempo.

La complejidad del sistema y el alcance de la documentación y los recursos que se dediquen a este serán proporcionales a su alcance definido, al tamaño de la organización y a la naturaleza de las actividades, productos y servicios de la organización. Esto es particularmente cierto en el caso de las pequeñas y medianas empresas.

El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones, especialmente de la alta dirección. Además, para que ese sistema de gestión tenga éxito, debe ser flexible e integrarse en el proceso de gestión de eventos y no considerarse simplemente como un componente que debe añadirse. Para lograr la máxima eficacia, es necesario que su influencia se extienda a lo largo de toda la cadena de suministro, así como a las partes interesadas identificadas. En la Figura 1 se presenta una visión general del modelo de sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos en esta Norma.

Se puede emplear la presente norma para demostrar conformidad, como se describe en el Objeto y Campo de Aplicación.

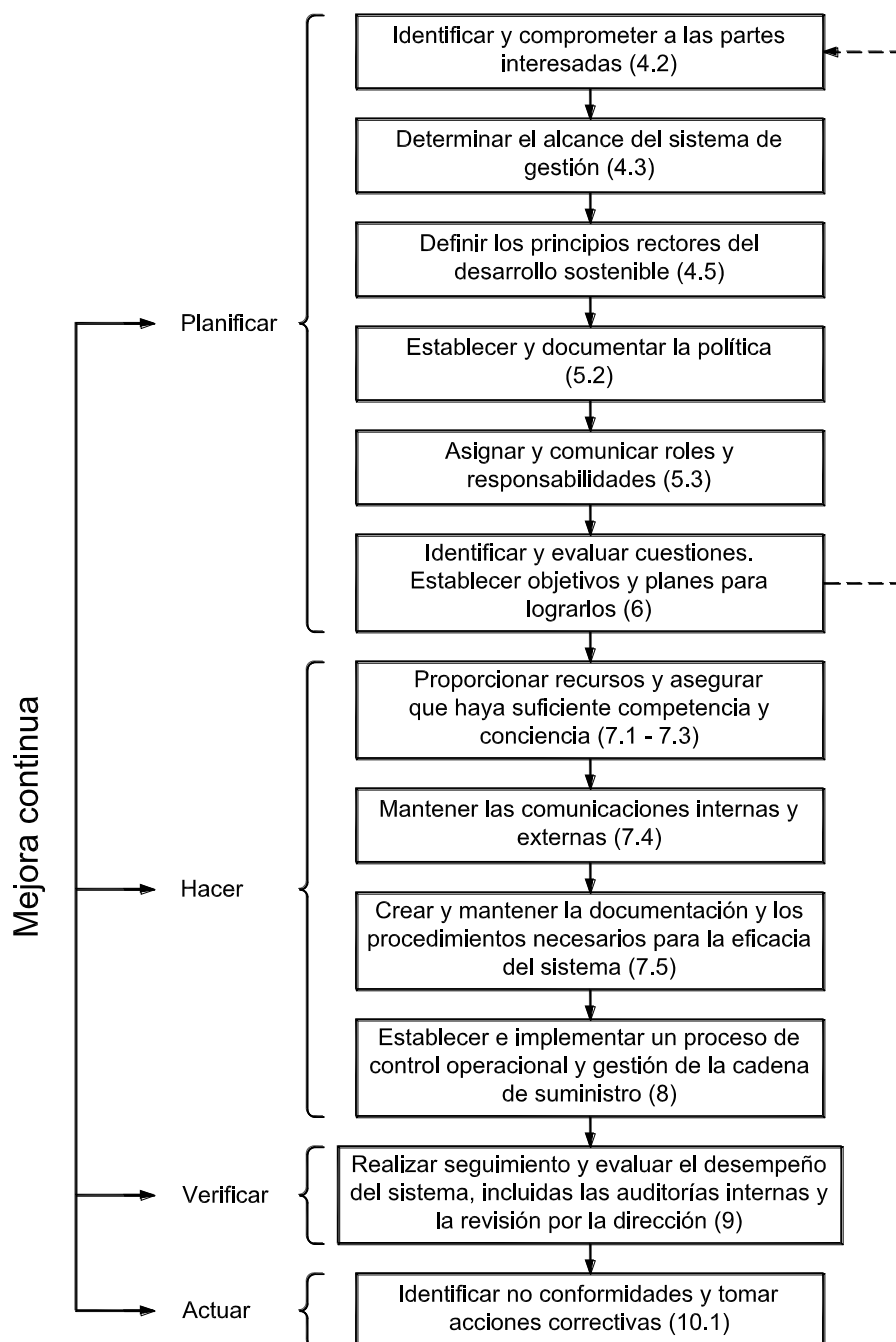


Figura 1. Modelo de sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos

Finalmente, en esta norma se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o capacidad.

La información incluida en una “NOTA” está prevista para ayudar a la comprensión o uso del documento. “Nota a la entrada”, usada en el numeral 3, proporciona información adicional que complementa los datos terminológicos y puede contener disposiciones relacionadas al uso de un término.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD PARA EVENTOS Y OPC¹. REQUISITOS Y ORIENTACIÓN DE USO

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos en sus diferentes tipologías o actividades relacionadas, y proporciona orientación para cumplir con esos requisitos.

Esta norma es aplicable a cualquier organización que desee:

- establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos;
- asegurar que está en conformidad con su política declarada de desarrollo sostenible;
- lograr el(los) resultado(s) previsto(s) de su sistema de gestión de sostenibilidad de eventos;
- demostrar la conformidad voluntaria con esta Norma por:
 - primera parte (autodeterminación y autodeclaración),
 - segunda parte (confirmación de la conformidad por las partes que tienen un interés en la organización, como los clientes, o por otras personas en su nombre), o
 - un tercero independiente (por ejemplo, un organismo de certificación).

Esta Norma ha sido diseñada para abordar la gestión de la mejora de la sostenibilidad a lo largo de todo el ciclo de gestión de eventos.

En los anexos se proporciona orientación e información adicionales como apoyo para su implementación.

La aplicación de la norma no exime al usuario de cumplir la legislación nacional vigente aplicable.

NOTA Dentro de las organizaciones que les es aplicable esta norma se incluyen los organizadores profesionales de congresos, eventos, entre otros.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

No hay referencias normativas en este documento.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

¹ Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

ISO e IEC mantienen en bases de datos de terminología para uso en normalización en las siguientes direcciones:

- ISO *Online browsing platform*: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible en <https://www.electropedia.org>

3.1 organización. Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos (3.6).

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, pero no limita a, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas

Nota 2 a la entrada: Si la organización es parte de una entidad más grande, el término 'organización' se refiere únicamente a la parte de la entidad más grande que está dentro del alcance del evento (3.7) del sistema de gestión de la sostenibilidad (3.2) En el caso de las organizaciones con más de una unidad operativa, una sola unidad operativa puede definirse como una organización.

3.2 sostenibilidad. Grado de desarrollo sostenible (3.3) en el contexto (3.39) de la organización (3.1) o evento (3.7).

Nota 1 a la entrada: Para obtener orientación sobre sostenibilidad, consulte, por ejemplo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, las normas internacionales aplicables sobre temas ambientales y sociales, incluidas las Directrices de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos [57] y el Acuerdo de París sobre cambio climático [65].

3.3 desarrollo sostenible. Desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Nota 1 a la entrada: El proceso (3.25) proporciona un enfoque duradero y equilibrado de la actividad económica, la responsabilidad ambiental, el progreso social y el respeto a la cultura y al patrimonio cultural y natural.

Nota 2 a la entrada: Según la actividad que se considere, la organización (3.1) puede tener en cuenta los ODS más pertinentes a la hora de definir su política de desarrollo sostenible (3.5).

[Fuente: ISO 26000:2010, 2.23, modificada - La Nota 1 a la entrada original se ha reemplazado por dos nuevas notas a la entrada.]

3.4 riesgo. Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación respecto a lo previsto. Puede ser positivo, negativo o ambos y puede abordar, crear o resultar en oportunidades y amenazas.

Nota 2 a la entrada: La incertidumbre es el estado, incluso parcial, de la deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3 a la entrada: El riesgo suele caracterizarse por referencia a los "eventos" potenciales (como se define en la Guía 73:2009, 3.5.1.3 de ISO) y las "consecuencias" (como se define en la Guía 73:2009, 3.6.1.3 de ISO), o una combinación de eventos y consecuencias.

Nota 4 a la entrada: El riesgo suele expresarse en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos los cambios en las circunstancias) y la "probabilidad" asociada (como se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) de ocurrencia.

Nota 5 a la entrada: En las Notas 2, 3 y 4 a la entrada, el término "evento" no se refiere al término "evento" tal como se define en el numeral 3.7.

3.5 política. Intenciones y dirección de una organización (3.1), como las expresa formalmente su alta dirección (3.23).

3.6 objetivo. Resultado a lograr.

Nota 1 a la entrada: Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operacional.

Nota 2 a la entrada: Los objetivos pueden estar relacionados con diferentes disciplinas (como los objetivos financieros, de salud y seguridad, y ambientales) y pueden aplicarse a diferentes niveles [como el estratégico, el organizacional en general, el de proyectos, el de productos y el de procesos (3.25)].

Nota 3 a la entrada: Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operacional, un objetivo de sostenibilidad (3.2) de evento (3.7), o mediante el uso de otras palabras con un significado similar (por ejemplo, finalidad o meta).

Nota 4 a la entrada: En el contexto de las normas de sistemas de gestión (3.22) de la sostenibilidad para eventos, la organización (3.1) establece objetivos de sostenibilidad de eventos, de acuerdo con la política (3.5) de sostenibilidad de eventos, para lograr resultados específicos.

3.7 evento. Reunión planificada física, digital o híbrida con respecto al tiempo y un lugar donde se crea una experiencia y/o se comunica un mensaje.

Nota a la entrada: Son “eventos” las reuniones, incentivos, convenciones y exhibiciones

3.8 ciclo de gestión de eventos. Etapas y actividades de un evento (3.7) (incluidos productos y servicios involucrados), desde la investigación, la concepción y la planificación hasta la ejecución, la revisión y las actividades posteriores al evento.

3.9 organizador de evento. Entidad que produce y/o gestiona todos o algunos aspectos de un evento (3.7).

Nota 1 a la entrada: El organizador de un evento puede ser una empresa, un organismo o una organización (3.1).

Nota 2 a la entrada: El organizador del evento no necesariamente es el propietario del evento (3.10).

3.10 propietario del evento. Entidad que contrata el evento (3.7).

Nota 1 a la entrada: Para los propósitos de esta norma, el propietario del evento podría ser el organizador del evento (3.9).

3.11 asistente. Organización (3.1) y/o individuo que participa en un evento (3.7) con el propósito principal de recibir servicios o contenidos.

3.12 participante. Organización (3.1) y/o individuo que hace parte activa del contenido de un evento (3.7).

3.13 accesibilidad. Usabilidad de un producto, servicio, entorno o instalación por personas con la más amplia gama de capacidades.

Nota 1 a la entrada: Esta definición está relacionada con el principio fundamental de accesibilidad universal de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que establece los requisitos (3.24) a cumplir por los entornos, procesos (3.25), bienes, productos y servicios, objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y viables para todas las personas en condiciones seguras y cómodas, y de la forma más independiente y natural posible.

Nota 2 a la entrada: Esta definición también se refiere a la norma ISO 26800, que establece el grado en que los productos, sistemas, servicios, entornos e instalaciones pueden ser utilizados por las personas de una población con la más amplia gama de características y capacidades para lograr un objetivo específico en un contexto de utilización determinado.

3.14 parte interesada. Persona u organización (3.1) que puede afectar, verse afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Nota 1 a la entrada: Puede tratarse de un individuo o grupo que tenga interés en cualquier decisión o actividad de una organización.

Nota 2 a la entrada: Las partes interesadas de un evento podrían incluir y sin limitarse a las listadas en la Tabla A.1

3.15 inclusión. Práctica de un trato justo y la participación significativa de todas las partes interesadas (3.14).

Nota 1 a la entrada: La inclusión hace referencia a todas las partes interesadas, independientemente de la raza, la edad, el sexo, el color, la religión, la orientación sexual, la cultura, el origen nacional, los ingresos, la discapacidad (mental, intelectual, sensorial y física) o cualquier otra forma de discriminación.

Nota 2 a la entrada: Para más información, consulte la GTC-ISO 53800.

3.16 integridad. Adherencia a principios éticos.

3.17 legado. Resultado(s) e impacto (3.41) tangibles e intangibles duraderos de un evento (3.7).

Nota 1 a la entrada: El legado incluye los impactos físicos, económicos, sociales y ambientales duraderos de un evento o eventos.

Nota 2 a la entrada: El legado también incluye elementos no materiales, incluidas las nuevas capacidades adquiridas como consecuencia de los eventos, por ejemplo, nuevos conocimientos, entrenamiento, normas, buenas prácticas (3.27), habilidades, organizaciones (3.1), sistemas, relaciones, asociaciones e innovaciones.

Nota 3 a la entrada: El legado incluye los resultados planificados y no planificados de la realización de un evento sobre las partes interesadas (3.14). El legado puede ser de mayor relevancia para eventos de mayor envergadura y debe considerarse en la identificación y evaluación de cuestiones (véanse los numerales A.8 y A.12).

3.18 compromiso. Responsabilidad del desarrollo sostenible (3.3) compartida por todos aquellos cuyas acciones afectan el desempeño (3.30) ambiental, la actividad económica y el progreso social, reflejada como un valor y una práctica por parte de los individuos, las organizaciones (3.1), las comunidades y las autoridades competentes

3.19 transparencia. Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa

Nota 1 a la entrada: La transparencia también incluye la claridad sobre los resultados de las decisiones y actividades.

[Fuente: ISO 26000:2010, 2.24, modificada - Se ha adicionado la Nota 1 a la entrada.]

3.20 proveedor. Organización (3.1) que provee productos, servicios o instalaciones.

3.21 cadena de suministro. Secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización (3.1).

[Fuente: ISO 26000:2010, 2.22, modificada - Se ha eliminado la Nota.]

3.22 sistema de gestión. Conjunto de elementos de una organización (3.1) que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas (3.5) y objetivos (3.6) y procesos (3.25) para lograr estos objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede abordar una única disciplina o varias.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y responsabilidades, la planificación, la operación, entre otros.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización o una o más funciones en todo un grupo de organizaciones.

3.23 alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.1) al más alto nivel

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del sistema de gestión (3.22) comprende solo una parte de una organización, entonces "alta dirección" se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

3.24 requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1 a la entrada: "Generalmente implícita" significa que es habitual o práctica común para la organización (3.1) y las partes interesadas (3.14) que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es el que está declarado, por ejemplo, en información documentada (3.29).

3.25 proceso. Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.

Nota 1 a la entrada: Si el resultado de un proceso se denomina una salida, un producto o un servicio, depende del contexto de la referencia.

[Fuente ISO 9000:2015, 3.4.5, modificada — La nota 1 a la entrada ha sido modificada.]

3.26 procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (3.25)

Nota 1 a la entrada: Un procedimiento no siempre podría estar formalmente documentado.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.4.5, modificada - La Nota 1 a la entrada ha sido modificada.]

3.27 mejor práctica. Proceso (3.25) documentado o producto desarrollado por la comunidad de usuarios, formada por proveedores y clientes, que se unen con el fin de establecer las directrices de la industria

Nota 1 a la entrada: Las mejores prácticas pueden aplicarse a un proceso, procedimiento, política, enfoque, norma, directrices, producto o servicio, con referencia, si es aplicable, a convenciones, leyes, estrategias nacionales y/o internacionales, y similares. Una mejor práctica especifica lo que debería hacerse sin tener en cuenta lo que ya se está haciendo.

3.28 competencia. Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes con las que cuenta un individuo para afrontar y lograr los resultados previstos.

3.29 información documentada. Información que una organización (3.1) tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a

- el sistema de gestión (3.22), incluidos los procesos (3.25) relacionados;
- la información creada para la operación de la organización (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

3.30 desempeño. Resultado medible.

Nota 1 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos (3.25), productos (incluidos servicios), sistemas u organizaciones (3.1).

3.31 seguimiento. Determinación del estado de un sistema, un proceso (3.25) o una actividad.

Nota 1 a la entrada: Para determinar el estado puede ser necesario verificar, supervisar u observar de forma crítica.

3.32 medición. Proceso (3.25) para determinar un valor.

Nota 1 a la entrada: para los propósitos de esta Norma, por "valor" puede entenderse como valores numéricos o éticos.

3.33 auditoría. Proceso (3.25) sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1 a la entrada: Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o terceros), y puede ser una auditoría combinada (que combina dos o más disciplinas). Auditoría de primera, segunda y tercera parte requiere imparcialidad (particularmente para la segunda y tercera parte), competencias específicas, responsabilidad, apertura, confidencialidad y capacidad de respuesta a quejas.

Nota 2 a la entrada: Las competencias específicas para la auditoría y certificación de sistemas de gestión están definidas en la norma NTC-ISO/IEC-TS 17021-4.

Nota 3 a la entrada: Una auditoría interna (primera parte) es realizada por la propia organización (3.1) o por una parte externa en su nombre. Las auditorías externas se realizan de acuerdo con un acuerdo contractual entre la organización y la parte externa que emite una declaración de conformidad (declaración de validación/verificación). Las auditorías de tercera parte son llevadas a cabo por un organismo de evaluación de la conformidad y pueden estar alineadas con un programa de acreditación acordado, prescrito por el organismo nacional de normalización.

Nota 4 a la entrada: En la norma NTC-ISO 19011 se define "evidencia de auditoría" y "criterios de auditoría".

3.34 eficacia. Medida en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados previstos.

3.35 conformidad. Cumplimiento de un requisito (3.24).

3.36 no conformidad. Incumplimiento de un requisito (3.24).

3.37 acción correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad (3.36) y evitar que vuelva a ocurrir.

Nota 1 a la entrada: En el caso de otros resultados indeseables, la acción es necesaria para minimizar o eliminar las causas y reducir el impacto (3.41) o prevenir la repetición. Tales acciones quedan fuera del concepto de "acción correctiva" en el sentido de esta definición.

3.38 mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.30).

3.39 contexto. Entorno en el que la organización (3.1) busca lograr sus objetivos (3.6).

Nota 1 a la entrada: El contexto puede ser externo o interno. Véase el literal A.3. Guía ISO 73:2009, 3.3.1.1 y 3.3.1.2

3.40 acción preventiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial (3.36).

3.41 impacto. Cambio positivo o negativo en la sociedad, la cultura, la economía o el medio ambiente, total o parcialmente resultante de las decisiones y actividades pasadas y presentes.

Nota 1 a la entrada Los impactos pueden ser negativos o positivos, de corto o largo plazo, intencionados o no, y reversibles o irreversibles.

Nota 2 a la entrada La sociedad incluye a la comunidad anfitriona y se refiere a la población local o aquellos directamente involucrados con el evento (3.7).

Nota 3 a la entrada Véase el Anexo C, que proporciona orientación sobre la presentación de informes.

3.42 declaración de misión. Breve descripción de la intención general, los objetivos y los valores de la organización (3.1).

3.43 DOFA. Herramienta de planificación estratégica utilizada para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización (3.1) o un proyecto.

3.44 PESTLE. Análisis que estudia los factores externos clave (políticos, económicos, sociológicos, tecnológicos, legales y ambientales) que influyen en una organización.

3.45 evaluación de materialidad. proceso (3.25) para definir los temas que tienen el impacto más significativo en el medio ambiente, la economía y las personas, incluidos los derechos humanos (materialidad del impacto) e influyen o pueden influir en los flujos de efectivo futuros y el valor de la organización (materialidad financiera).

3.46 evaluación de doble materialidad. Proceso (3.25) en el que una empresa que informa sobre sostenibilidad evalúa la relevancia de un asunto de sostenibilidad desde dos perspectivas:

- el impacto de la organización en las personas y el medio ambiente, por ejemplo. daños a la naturaleza o violaciones de los derechos humanos (la visión de adentro hacia afuera);
- (nuevos) riesgos y oportunidades para la organización creados por desarrollos y eventos relacionados con la sostenibilidad (la visión de afuera hacia adentro).

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos. Esto debe incluir la consideración de sus impactos sociales, económicos y ambientales.

La organización debe determinar si el cambio climático es un tema pertinente.

NOTA 1 La consideración de los ODS y otros marcos relevantes puede ayudar a determinar las cuestiones que deben abordarse (véase numeral A.11).

NOTA 2 Las herramientas comúnmente utilizadas para determinar cuestiones externas e internas incluyen, entre otras, el análisis DOFA y PESTEL.

NOTA 3 Dentro de las organizaciones a las que aplica esta norma se incluyen los organizadores profesionales de congresos, eventos, entre otros'.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización debe determinar:

- las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, véase Tabla A.1;
- los requisitos de esas partes interesadas (es decir, sus necesidades y expectativas, ya sean declaradas, implícitas u obligatorias).
- cuáles de estos requisitos se abordarán a través del sistema de gestión de sostenibilidad de eventos.

NOTA 1 Las partes interesadas relevantes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la identificación y compromiso de las partes interesadas en las cuestiones de desarrollo sostenible identificados y emergentes relacionados con su rol en la cadena de valor de los eventos. La organización debe documentar los resultados de su compromiso con las partes interesadas.

La identificación de las partes interesadas debe abarcar, cuando proceda, lo siguiente:

- a) el organizador de evento; por ejemplo, comisionados, financiadores y/o inversionistas
- b) el propietario del evento; Por ejemplo, gestores de eventos
- c) socios y patrocinadores
- d) la fuerza laboral; por ejemplo, empleados, sindicatos, personal, asesores y voluntarios;
- e) la cadena de suministro; por ejemplo, proveedores de locales, productos y servicios (incluidos los patrocinadores); esta categoría también puede incluir servicios de emergencia, bomberos, ambulancia, etc.;
- f) los participantes; por ejemplo, ponentes, artistas, atletas, expositores, concursantes
- g) los asistentes; por ejemplo, clientes, público, aficionados, espectadores, visitantes, delegados;
- h) los organismos reguladores; por ejemplo, autoridades locales/municipios y autoridades de licencias, policía; esta categoría puede incluir al gobierno central y a los consultores estatutarios;
- i) la comunidad. y organizaciones, por ejemplo, la comunidad local y el vecindario, pueblos indígenas y minorías, organizaciones no gubernamentales (ONG), instituciones, entidades del sector, organizaciones de destino y turismo, asociaciones comerciales y profesionales, redes, consumidores, medios de comunicación y manifestantes.
- j) organizaciones no gubernamentales que velen por el ambiente, la cultura y el patrimonio.

NOTA 2 Ciertas partes interesadas pueden pertenecer a diferentes categorías, por ejemplo, los bomberos y la policía pueden ubicarse en la cadena de suministro y/o en el organismo regulador.

NOTA 3 La participación con las partes interesadas puede adoptar diferentes formas, como conversaciones verbales, correspondencia escrita, reuniones, grupos de trabajo, etiquetas de certificación y premios, planes de progreso.

NOTA 4 Consulte la Tabla A.1 para la lista completa de partes interesadas.

NOTA 5 Consulte el Anexo D sobre derechos humanos.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos a fin de establecer su alcance.

Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

- las cuestiones externas e internos mencionados en el numeral 4.1; y
- los requisitos a los que se hace referencia en el numeral 4.2.

El alcance debe estar disponible como información documentada.

NOTA La información documentada sobre el alcance debe ser una declaración factual y representativa de los procesos y operaciones de negocio de la organización incluidos dentro de los límites del sistema de gestión de sostenibilidad de eventos; no debe ser utilizada para engañar a las partes interesadas.

4.4 Sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de sostenibilidad para eventos, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la presente Norma.

Cada organización puede elegir la forma más adecuada para establecer, mantener, comunicar y mejorar continuamente su sistema de gestión de sostenibilidad de eventos.

NOTA Formalizar todos los procesos para el sistema de gestión del evento se puede hacer, pero no es obligatorio.

4.5 Principios de desarrollo sostenible, declaración de propósitos y valores

La organización debe definir sus principios rectores del desarrollo sostenible en forma de una declaración de propósitos y valores. Los principios rectores del desarrollo sostenible de la organización en relación con la gestión de eventos deben incluir, como mínimo, consideraciones de compromiso, inclusión, integridad y transparencia. La organización debe definir y documentar su propósito principal y sus valores con respecto a sus actividades, productos y servicios relacionados específicamente con los eventos.

Los principios, el propósito y los valores de la organización deben proporcionar un marco para establecer sus políticas, objetivos y metas, tal como se definen en el alcance de su sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección y/o el órgano de gobernanza (cuando corresponda) debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos mediante las siguientes acciones:

- asegurar que se establezcan las políticas y objetivos del sistema de gestión de sostenibilidad de eventos y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;
- asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos en los procesos de negocios de la organización;
- asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos;
- comunicar la importancia de una gestión eficaz de la sostenibilidad de eventos y de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos;
- asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos logre los resultados previstos;
- dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos;
- promover la mejora continua;
- apoyar a otros roles directivos pertinentes para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

NOTA La referencia a "negocio" en esta Norma pretende interpretarse en sentido amplio como aquellas actividades que son fundamentales para los propósitos de la existencia de la organización.

5.2 Política

5.2.1 La alta dirección y/o el órgano de gobernanza (cuando corresponda) debe establecer una política de desarrollo sostenible que:

- a) sea apropiada para el propósito de la organización;
- b) proporcione el marco para establecer los objetivos corto, mediano y largo de sostenibilidad;
- c) incluya el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables;
- d) incluya el compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.
- e) incluir el compromiso de evaluar e informar sobre los logros y las lecciones aprendidas y, cuando sea apropiado, los resultados más amplios (impacto de los eventos y legado);
- f) incluir el compromiso de tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas.

La política de desarrollo sostenible debe:

- estar disponible como información documentada;
- si es aplicable, incluir una visión a 3 o 10 años basada en los objetivos de desarrollo sostenible a largo plazo de la organización o del evento.
- comunicarse dentro de la organización;
- estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado;
- incluir un compromiso de liderazgo en el campo de la gestión de la sostenibilidad de eventos;
- hacer referencia a su declaración de propósito y valores;
- incluir el compromiso de la organización con sus principios rectores del desarrollo sostenible dentro de su alcance definido.
- debe incluir fecha y firma de la alta dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección y/o el órgano de gobernanza (cuando corresponda) debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- asegurarse de que el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos se ajuste a los requisitos de esta Norma;
- informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Al planificar el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el numeral 4.1 y los requisitos del numeral 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para:

- asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos pueda lograr los resultados previstos;
- prevenir o reducir efectos indeseados;
- lograr la mejora continua.

La organización debe planificar:

- a) acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) cómo:
 - integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos (véase el numeral 8.1);
 - evaluar la eficacia de estas acciones (véase el numeral 9.2).

Al llevar a cabo las actividades de planificación, la organización debe asegurar el cumplimiento operacional y la mejora de los principios rectores del desarrollo sostenible relacionados con la gestión de eventos.

NOTA 1 Se puede encontrar más asesoramiento y orientación sobre la gestión de riesgos y los principios de la gestión de riesgos en la norma NTC-ISO 31000.

NOTA 2 Se puede encontrar más orientación sobre la provisión de soluciones en el Anexo D.

6.1.2 Identificación y evaluación de cuestiones

La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para identificar sus cuestiones de desarrollo sostenible y evaluar su importancia asociado a las actividades, productos y servicios relacionados con eventos dentro del alcance definido del sistema de gestión.

NOTA 1 El proceso de identificación de cuestiones puede denominarse evaluación de materialidad, o evaluación de doble materialidad cuando se identifican cuestiones relacionadas tanto con la organización como con la sociedad en general.

La identificación de las cuestiones debe abarcar, cuando proceda, lo siguiente:

- a) ambientales: utilización de recursos, elección de materiales, conservación de recursos, reducción de emisiones, preservación de la biodiversidad y de la naturaleza, liberaciones a la tierra, el agua y el aire; responsabilidad digital;

NOTA 2 La resiliencia ambiental es la capacidad de un ecosistema para responder a una perturbación resistiendo daños y recuperándose rápidamente sin cambiar a un estado alternativo o perder funciones o servicios.

NOTA 3 La responsabilidad digital consiste en usar la tecnología de manera ética (incluyendo la seguridad de la información y la protección de datos), responsable, para reducir la huella ambiental y permitir impactos sociales positivos.

- b) socioculturales - normas laborales, salud y seguridad, libertades civiles, justicia social, comunidad local, derechos de los indígenas, cuestiones culturales, accesibilidad, equidad, patrimonio, sistemas de creencias religiosas y responsabilidad digital.
- c) económicos - retorno de la inversión, economía local, capacidad de mercado, valor para las partes interesadas, innovación, impacto económico directo e indirecto, presencia en el mercado, desempeño económico, riesgo, comercio justo y reparto de beneficios.

Además de las cuestiones de desarrollo sostenible que una organización puede controlar directamente, una organización también debe considerar las cuestiones en los que puede influir.

Los criterios utilizados para la valoración de la importancia deben estar documentados e incluir una consideración de retroalimentación de las partes interesadas y la identificación de nuevas cuestiones emergentes. Los resultados del procedimiento se deben documentar, mantenerse actualizados y compartirse con las partes interesadas pertinentes.

NOTA 4 Muchas cuestiones atraviesan las categorías económicas, socioculturales y ambientales. Estos podrían incluir alimentos y bebidas, gobernanza, transporte, selección del lugar, selección de proveedores, accesibilidad, bienestar animal, corrupción, responsabilidad del producto, entre otros.

NOTA 5 Consulte el Anexo C para obtener más orientación. La lista de cuestiones contenida en la Tabla C.1 no es exhaustiva.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

La organización debe establecer, implementar, mantener y revisar periódicamente un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y de otro tipo actuales y emergentes, que la organización suscribe.

En los países donde la legislación o su implementación no provean salvaguardas ambientales, socioculturales o económicas mínimas, una organización debería aspirar a lograr las mejores prácticas internacionales cuando se considere que no están en conflicto con la legislación nacional.

La organización debe asegurar de que se tengan en cuenta y se cumplan los requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que se adhiera al establecer, implementar y mantener su sistema de gestión.

6.2 Objetivos de sostenibilidad de eventos y cómo lograrlos

La organización debe establecer objetivos de sostenibilidad de eventos en las funciones y niveles pertinentes. La organización debe asegurarse de que se establezcan metas de apoyo.

Los objetivos de sostenibilidad de eventos deben:

- a) ser coherentes con la política de desarrollo sostenible;
- b) ser medibles (si es posible);
- c) ser coherente con los objetivos de desarrollo sostenible de la organización (ver 5.2);
- d) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- e) someterse a seguimiento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse según sea apropiado;
- h) estar disponible como información documentada (ver 5.2).

Al planificar cómo lograr sus objetivos de sostenibilidad de eventos, la organización debe determinar:

- qué se hará;

- qué se medirá;
- qué recursos se requerirán;
- quién será responsable;
- cuándo se completará;
- cómo se evaluarán los resultados.

6.3 Planificación de cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de sostenibilidad del evento, los cambios deberán llevarse a cabo de manera planificada (ver 8.2).

7. APOYO

7.1 Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.

7.2 Competencia

La organización debe:

- determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realiza(n) un trabajo bajo su control que afecte el desempeño de su sostenibilidad de eventos;
- asegurar que esas personas sean competentes sobre la base de una educación, entrenamiento o experiencia adecuadas;
- cuando proceda, emprender acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones emprendidas; y
- Retener la información documentada apropiada como evidencia de su competencia;

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, el suministro de entrenamiento, la tutoría o la reasignación de personas actualmente empleadas; o la contratación de personas competentes.

7.3 Toma de conciencia

Las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización deben tomar conciencia de:

- la política de desarrollo sostenible;
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, incluidos los beneficios de la mejora del desempeño de la sostenibilidad de eventos;

- las implicaciones de no cumplir con los requisitos del sistema de gestión de sostenibilidad de eventos.

7.4 Comunicación

La organización debe determinar la necesidad de comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, incluyendo:

- sobre qué comunicará;
- cuándo comunicar;
- con quien comunicarse;
- cómo comunicarse.

La organización debe establecer, mantener e implementar procedimientos para la comunicación externa con los proveedores pertinentes y otras partes interesadas.

La organización debe identificar, con sus partes interesadas, los medios de comunicación más eficaces y debe tener en cuenta los intereses de esos diferentes grupos.

Las comunicaciones deben incluir, cuando proceda, lo siguiente:

- a) los principios rectores de la organización en materia de desarrollo sostenible;
- b) una declaración del propósito y/o misión y valores de la organización.
- c) cuestiones, objetivos y metas;
- d) orientación, las mejores prácticas para alcanzar los objetivos y metas;
- e) relevancia para las partes interesadas;
- f) avance en relación con el desempeño;
- g) retroalimentación de partes interesadas.

Para comunicar de manera responsable, la organización debe asegurarse de que no se realice ninguna comunicación que engañe al público sobre el verdadero impacto ambiental, de calidad y social de un producto o servicio, o sobre la realidad del enfoque de desarrollo sostenible de la organización, independientemente de cómo se comunique.

NOTA Consulte también el numeral C.3, que proporciona orientación sobre la elaboración de informes.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos de la organización debe incluir:

- la información documentada requerida por esta Norma;

- la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.

NOTA 1 El alcance de la información documentada para un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos puede diferir de una organización a otra debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios,
- la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- la competencia de las personas.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurar que sean apropiados:

- la identificación y descripción (por ejemplo, un título, una fecha, un autor o un número de referencia);
- el formato (por ejemplo, el idioma, la versión de software, los gráficos) y los medios (por ejemplo, papel, electrónico);
- la revisión y aprobación de la idoneidad y la adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de sostenibilidad de eventos y por esta Norma debe ser controlada para asegurar que:

- esté disponible y sea adecuada para los usuarios, donde y cuando se necesite;
- esté adecuadamente protegida (por ejemplo, contra la pérdida de confidencialidad, el uso indebido o la pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe ocuparse de las siguientes actividades, según proceda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y conservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, el control de versiones);
- d) retención y disposición final;

La información documentada de origen externo que la organización determine que es necesaria para la planificación y el funcionamiento del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos se debe identificar según corresponda, y se debe controlar.

NOTA El acceso implica una decisión sobre el permiso para ver la información documentada solamente, o el permiso y la autoridad para ver y cambiar la información documentada, etc.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos, y para poner en práctica las acciones determinadas en el numeral 6.1, de la siguiente forma:

- estableciendo criterios para los procesos;
- implementando el control de los procesos de acuerdo con los criterios.

Manteniendo la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.

La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no intencionados, emprendiendo acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización debe asegurarse de que se controlen los procesos subcontratados.

8.2 Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados

Cuando se encuentren actividades, productos o servicios nuevos o modificados, o circunstancias operacionales cambiantes, se deben enmendar las cuestiones, objetivos, metas y plan(es) cuando sea pertinente para asegurar que se entregue la mejor solución general de acuerdo con la declaración de propósito, los valores y la política de desarrollo sostenible de la organización.

Las decisiones deberán ser monitoreadas, evaluadas y los aprendizajes reportados a la revisión de la dirección (véase el numeral 9.4).

8.3 Gestión de la cadena de suministro

La organización debe solicitar, cuando corresponda, a los proveedores y otras partes interesadas pertinentes que presenten evidencia de los requisitos de sostenibilidad en el proceso de adquisición.

La organización debe establecer y aplicar criterios para seleccionar y evaluar a los proveedores y otras partes interesadas de la cadena de suministro que afecten o puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de sostenibilidad del evento y el desempeño de los eventos.

La organización debe establecer y aplicar criterios para seleccionar y evaluar a los proveedores y otras partes interesadas de la cadena de suministro que afecten o puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de sostenibilidad del evento y el desempeño de los eventos.

La organización debe establecer la pertinencia de cada uno de los objetivos, metas y plan(es) para cada uno de los proveedores, y debe incluir información suficiente y pertinente en la licitación u otra documentación que permita a sus proveedores demostrar su capacidad para apoyar los objetivos de la organización.

Cuando se requieran licitaciones o documentos equivalentes, la organización debe realizar evaluaciones basadas en la capacidad del proveedor y otras partes interesadas de la cadena de suministro que afecten o puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de sostenibilidad y el desempeño de los eventos

Si las organizaciones no pasan por un proceso de licitación, deben justificar su proceso y mostrar cómo consideran las cuestiones de desarrollo sostenible al elegir a los proveedores.

La conformidad del proveedor con estos requisitos debe ser monitoreada de manera continua.

La organización debe conservar la información documentada de estas actividades, cuando sea aplicable.

Cuando una organización decide confiar a un proveedor la concepción y producción de su evento a través de una licitación, deberá ser consciente del impacto de esta consulta en la empresa mencionada y asegurar una competencia abierta y justa, con requisitos contractuales claros y plazos para responder (véase requisito B.4 para orientación y mejores prácticas). El proceso de licitación y solicitud de propuestas deberá ser desarrollado para garantizar que sea manejable para las pequeñas empresas.

NOTA Para más información sobre la gestión de la cadena de suministro y sobre las evaluaciones del desempeño de los proveedores post-evento, consulte el Anexo B y la GTC-ISO 20400.

Los patrocinadores y otras organizaciones que ofrezcan productos o servicios en especie deben considerarse como proveedores. Las actividades promocionales, productos y servicios ofrecidos por los patrocinadores deberán estar alineados con los principios, objetivos y valores de desarrollo sostenible de la organización o del evento.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar:

- a qué se debe realizar seguimiento y medición;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según proceda, para asegurar resultados válidos;
- cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe retener la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

La organización debe evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad de eventos y la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

Además, la organización debe:

- a) tomar medidas preventivas, cuando sea necesario, para abordar tendencias o resultados adversos antes de que ocurra una no conformidad;
- b) incluir la creación de información documentada, cuando sea aplicable, para rastrear el desempeño, los controles operativos relevantes, la conformidad con los objetivos de la organización y la evaluación del cumplimiento;
- c) identificar las lecciones aprendidas de cada evento y, cuando sea aplicable, incorporar el conocimiento adquirido en la planificación y ejecución de futuros eventos/actividades relacionadas con el evento para mejorar el desempeño en sostenibilidad del evento: esta información debe estar disponible para las partes interesadas relevantes.

Cuando sea necesario o práctico, el equipo proporcionado por la organización y utilizado para recopilar datos para el sistema de gestión de sostenibilidad del evento deberá ser calibrado y mantenido. La información documentada debe estar disponible como evidencia de la calibración y el mantenimiento.

9.2 Auditoría interna

9.2.1 Generalidades

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de sostenibilidad de eventos:

- a) es conforme con:
 - los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la sostenibilidad;
 - los requisitos de esta Norma;
- b) se implementa y mantiene eficazmente;
- c) está siendo eficaz en el logro de la política, los objetivos y las metas de desarrollo sostenible.

9.2.2 Programa de auditoría interna

La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener un programa o programas de auditoría, incluida la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la presentación de informes. En el programa o programas de auditoría se tendrá en cuenta la importancia de los procesos en cuestión y los resultados de auditorías anteriores;

- definir los criterios y el alcance de cada auditoría;
- seleccionar a los auditores y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- asegurar que los resultados de las auditorías se comuniquen a los directores pertinentes;

- retener la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de la misma.

NOTA Véase la NTC-ISO 19011.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y eficacia.

Tales revisiones deben ser realizadas por uno o más representantes de la alta dirección de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección anteriores;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos;
- c) cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de sostenibilidad de eventos;
- d) información sobre el desempeño en materia de sostenibilidad de eventos, incluidas las tendencias en:
 - las no conformidades y las acciones correctivas,
 - los resultados de la evaluación del seguimiento y la medición y
 - los resultados de la auditoría.
- e) oportunidades de mejora continua.
- f) evaluaciones de conformidad;
- g) las comunicaciones con las partes interesadas y los cambios en las expectativas de las partes interesadas;
- h) el grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- i) el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- j) las circunstancias cambiantes, incluida la evolución de los requisitos legales y de otra índole relacionados con su política de desarrollo sostenible;
- k) el avance de acuerdo con los principios rectores de desarrollo sostenible.

9.3.3 Resultados de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y la posible necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad.

La información documentada debe estar disponible como evidencia de los resultados de las revisiones de la gestión

En las revisiones por la dirección se debe evaluar la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión, incluida la declaración de propósitos y valores, la política de desarrollo sostenible y los objetivos y metas.

9.3.4 Desempeño en relación con los principios rectores del desarrollo sostenible

La organización debe establecer un enfoque y realizar evaluaciones de su desempeño en relación con su declaración de propósito y valores y los principios rectores del desarrollo sostenible relacionados con la gestión de eventos (ver 4.5).

NOTA 1 Las evaluaciones del desempeño pueden incluir el desempeño futuro y el actual.

NOTA 2 Para más información, consulte la matriz de madurez en la Tabla A.3.

10. MEJORA

10.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y efectividad del sistema de gestión de sostenibilidad del evento.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando se produzca una no conformidad, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, según se aplique,
 - emprender acciones para controlarla y corregirla; y
 - manejar las consecuencias;
 - tomar acciones correctivas para abordar la no conformidad
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, a fin de que ésta no vuelva a producirse o se produzca en otro lugar, mediante:
 - revisar la no conformidad,
 - determinar las causas de la no conformidad y
 - determinar si existen, o podrían ocurrir, no conformidades similares;

- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de toda acción correctiva emprendida;
- e) realizar cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, si es necesario;

Las acciones correctivas deben ser adecuadas para los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe retener la información documentada como evidencia de:

- la naturaleza de las no conformidades y las acciones posteriores emprendidas; y
- los resultados de cualquier acción correctiva.

La organización debe establecer, mantener y aplicar procedimientos en los que se definan la responsabilidad y la autoridad para tratar e investigar las no conformidades, emprender acciones para mitigar los efectos causados e iniciar y completar las acciones correctivas y preventivas.

ANEXO A (Informativo)

ORIENTACIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA PRESENTE NORMA

A.1 GENERALIDADES

La información del presente anexo tiene carácter de orientación y puede no ser pertinente para todos los usuarios de la presente Norma.

Cada numeral del presente anexo incluye una referencia al numeral/subnumeral correspondiente en el cuerpo principal del texto de esta norma.

A.2 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN (véase el numeral 1)

Esta norma es aplicable solo al sistema de gestión, es decir, la forma en que se ha planificado y realizado el evento, por lo que se puede declarar la conformidad con la presente norma. Un evento no puede afirmar que cumple con esta norma.

Un organizador o agencia de eventos podría decidir gestionar algunos, pero no todos sus eventos de conformidad con esta norma. En este escenario, no pueden declarar la conformidad para el sistema de gestión de la organización, o para todos los eventos que organizan, sino simplemente para el sistema de gestión de los eventos que cumplen con esta norma.

Los proveedores definirán en el alcance de su sistema qué partes de sus productos y servicios están relacionadas con los eventos y se incluyen en el sistema de gestión. Sólo sobre estas áreas pueden afirmar que se gestionan de acuerdo con la presente norma.

A.3 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO (véase el numeral 4.1)

Para comprender una organización y su contexto, se analizan las principales actividades de negocio de la organización y sus cuestiones ambientales, socioculturales y económicas (sostenibilidad) (para más orientación, véase el Anexo C) y los impactos creados por estas cuestiones. Un ejemplo de una cuestión externa podría ser el impacto de las empresas en el medio ambiente local, mientras que una cuestión interna podría ser el entrenamiento del personal.

Las definiciones a continuación, tomadas de la Guía ISO 73:2009, proporcionan mayor orientación sobre el contexto externo e interno.

- **contexto externo:** entorno externo en el que la organización trata de alcanzar sus objetivos.

NOTA El contexto externo puede incluir:

- el entorno cultural, social, político, jurídico, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, ya sea internacional, nacional, regional o local;
- los principales motores y tendencias que tienen impacto en los objetivos de la organización; y
- las relaciones con las partes interesadas externas y las percepciones y valores de éstos.

- **contexto interno:** entorno interno en el que la organización trata de alcanzar sus objetivos.

NOTA El contexto interno puede incluir:

- gobernanza, estructura organizativa, funciones y responsabilidades;
- las políticas, los objetivos y las estrategias que se han establecido para lograrlos;
- las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (por ejemplo, capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías);
- sistemas de información, flujos de información y procesos de toma de decisiones (tanto formales como informales);
- las relaciones con las partes interesadas internas y las percepciones y valores de éstos.
- la cultura de la organización;
- normas, directrices y modelos adoptados por la organización; y
- forma y alcance de relaciones contractuales.

A.4 IDENTIFICACIÓN Y COMPROMISO DE LAS PARTES INTERESADAS (véase el numeral 4.2)

A.4.1 Generalidades

Para identificar el grupo de partes interesadas, es importante considerar quiénes están afectados o involucrados en la actividad relacionada con el evento. Esto puede incluir a los visitantes, expositores, artistas, residentes locales, policía, autoridades locales, proveedores y subcontratistas del evento.

Una vez que se haya establecido una lista de las partes interesadas, se les debería informar que se está aplicando la presente norma y se les debe proporcionar una copia de la política de desarrollo sostenible, con una solicitud de retroalimentación, incluyendo cualquier idea sobre cómo mejorar el desempeño en materia de sostenibilidad y/o las formas en que los objetivos tendrán un impacto sobre ellas. La comunicación con las partes interesadas debe ser un proceso continuo, más que una comunicación puntual.

Se emprende un compromiso con las partes interesadas para mejorar la comprensión de los impactos económicos, socioculturales y ambientales de las actividades del evento. Esto incluye actividades asociadas con las etapas completas del ciclo de vida de los eventos, así como impactos indirectos.

A la luz de la naturaleza única del sector de los eventos (frecuencia de los eventos, tipología, etc.), el compromiso con las partes interesadas será proporcional al nivel de colaboración. Se debería reconsiderar la lista de interesados para cada evento.

Al considerar las preocupaciones de las diferentes partes interesadas, se deben tener en cuenta el medio ambiente, los derechos humanos y de los niños, y las necesidades de las personas con discapacidad.

Algunas partes interesadas no pertenecen a un grupo organizado. Muchas partes interesadas no están organizadas en absoluto y, por esta razón, pueden ser pasadas por alto e ignoradas.

Esto puede ser especialmente importante en relación con grupos vulnerables y las generaciones futuras, incluidos los niños.

La organización debe actuar con una sensibilidad adicional al interactuar con estas partes interesadas y reconocer los desafíos específicos que enfrentan, por ejemplo, los niños; los pueblos indígenas; los trabajadores migrantes y sus familias; las minorías étnicas; las minorías religiosas y lingüísticas; las personas con discapacidad; y las mujeres. Deben proporcionar oportunidades para una participación significativa de los niños y asegurar que sus experiencias y opiniones sean escuchadas.

En la Tabla A.1 se encuentra orientación adicional.

Tabla A.1 Lista de partes interesadas

Interesado	Función
Alta dirección	Persona o entidad que tiene la responsabilidad final de la toma de decisiones.
Organizador de evento	Persona o entidad que produce y/o gestiona todos o algunos aspectos de un evento
Propietario del evento	Persona o entidad que contrata el evento.
Director del evento	Persona o entidad que produce y/o gestiona todos los aspectos del evento. El director del evento no necesariamente es el propietario del evento.
Socio y patrocinador	Una organización o persona que financia el evento o proporciona productos o servicios en lugar de la financiación.
Fundador e inversionista	Una organización o individuo que provee de fondos el evento, de acuerdo con las intenciones de dicho evento.
Fuerza laboral	Grupo de personas que trabajan para la organización o el evento.
Empleado	Persona a quien se le paga por trabajar para un evento.
Personal	Persona que trabaja en cada evento.
Voluntario	Persona que realiza una labor con la intención de recibir una paga.
Trabajadores migrantes	Persona que realiza una actividad remunerada en un Estado del cual no es nacional, incluyendo a los trabajadores documentados y no documentados.
Cadena de suministro	Secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización.
Proveedor	Entidad que proporciona productos y/o servicios relacionados con el evento.
Servicios de emergencia	Instituciones en cooperación respecto a las solicitudes por llamadas durante el evento, es decir, bomberos, ambulancias, etc.
Participantes	Organización o individuo que hace parte activa del contenido de un evento.
Asistente	Organización o individuo que participa en un evento con el propósito principal de recibir servicios o contenidos
Organismo reglamentario	Organizaciones que tienen la facultad de regular un área de negocios y/o industria.

Interesado	Función
Gobierno central	El gobierno de un país completo.
Autoridad local (por ej. Del estado, prefectura, ciudad)	Organización que es responsable del gobierno de un área local.
Comunidad	Grupo de organizaciones y/o individuos que comparten la misma región, labor, etc.
Comunidad local	Quienes residen cerca del lugar del evento.
Niños, niñas y adolescentes	Las personas menores de 18 años que entren en diferentes categorías de partes interesadas no deben ser pasadas por alto.
Pueblos indígenas,	Propietarios tradicionales o custodios de la tierra, o especificar esto como parte de la comunidad local.
Organización de interés sectorial (organismos comerciales/industriales)	Industria/organismos industriales a los que pertenece la organización.
Organización no gubernamental pertinente (por ej., grupos ambientales)	Organización no gubernamental, organización sin ánimo de lucro pertinente al propósito del evento/organización.
Medios	Organización o individuo que proporciona noticias e información al público.

A.4.2 Resultados de la interacción con las partes interesadas

Entre los posibles resultados del compromiso con las partes interesadas podrían figurar los siguientes:

- reuniones y actas de reunión;
- estudios;
- medios sociales;
- órdenes de compra;
- contratos;
- retroalimentación de clientes/participantes;
- libro blanco;
- informe de situación;
- comunicados de prensa, artículos;
- boletines informativos;
- secciones de preguntas y respuestas;
- formación;
- mediación;
- arbitraje;

- diálogo social.

A.4.3 Requisitos legales y otros a considerar con las partes interesadas

La identificación de los requisitos de las partes interesadas debe, cuando corresponda, abarcar lo siguiente:

- a) leyes aplicables;
- b) permisos, licencias u otras formas de autorización;
- c) regulaciones gubernamentales;
- d) sentencias de tribunales o tribunales administrativos;
- e) requisitos de una entidad más grande a la que pertenece la organización;
- f) tratados, convenios y protocolos;
- g) códigos y normas industriales relevantes;
- h) contratos que se hayan celebrado;
- i) acuerdos con clientes, grupos comunitarios u organizaciones no gubernamentales;
- j) acuerdos con autoridades públicas y clientes;
- k) requisitos por la adopción de principios voluntarios o códigos de prácticas;
- l) etiquetado voluntario o compromisos ambientales;
- m) obligaciones derivadas de acuerdos contractuales con la organización;
- n) obligaciones relacionadas con códigos y regulaciones de accesibilidad universal.

A.5 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN (véase el numeral 4.3)

Para determinar el alcance del sistema de gestión, se decide para qué parte(s) del evento, serie de eventos y/o organización se va a implementar la presente norma. Un organizador de eventos que organiza muchos eventos diferentes puede decidir implementar la presente norma para un solo evento, un grupo de eventos o simplemente utilizar el sistema de gestión para todos los eventos que organiza. Una organización que trabaja como proveedora de la industria de los eventos puede decidir implementar esta norma en la parte de la empresa que apoya a la industria de los eventos. El hecho de indicar qué partes de la empresa aplicarán esta norma significa que son las únicas partes de la empresa para las que se puede declarar cualquier forma de cumplimiento.

Al determinar el alcance, la organización también debe especificar los límites de tiempo, por ejemplo, las etapas del ciclo de vida del evento que se consideren dentro del alcance.

A.6 PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, DECLARACIÓN DE PROPÓSITOS Y VALORES (véase el numeral 4.5)

La organización debería declarar su propósito principal en el contexto de los eventos. Por ejemplo, ¿es un organizador de eventos que organiza muchos eventos diferentes cada año, o un proveedor que suministra alfombras para la industria de los eventos? La organización también necesita declarar cuáles son los valores de su empresa en relación con el desarrollo sostenible y su trabajo dentro de la industria de los eventos. Para ello, cabe remitirse a la orientación presentada en la Tabla A.2, basada en los principios de desarrollo sostenible de ISO 26000. Por ejemplo, una organización puede afirmar que uno de sus valores es la “inclusión” (al asegurar que todos sus servicios o eventos están abiertos a todo el mundo, evitando toda forma de discriminación).

Los principios rectores del desarrollo sostenible de la organización deben incluir, como mínimo, el compromiso, la inclusión, la integridad y la transparencia. En la norma ISO 26000 se puede hallar orientación adicional.

A fin de evitar la discriminación, la organización debería tener en cuenta el principio fundamental de la accesibilidad universal, como se establece en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Artículo 3, Principios generales [13].

La declaración de propósitos y valores debe constituir la base de las actividades de desarrollo sostenible de la organización. Debería ayudar a armonizar el propósito principal con las actividades de desarrollo sostenible relacionadas, aumentando así la transparencia de la gobernanza.

El liderazgo de la organización debería promover los valores que expresan los tipos de comportamiento por los que una organización se ha dado o quiere darse a conocer.

No debería haber ninguna contradicción entre los principios, el propósito y los valores.

Tabla A.2. Principios rectores de desarrollo sostenible relativos a la gestión de eventos

Principios	Preguntas
Inclusión	¿Cómo identificar a los que podrían afectar o verse afectados (partes interesadas) por las decisiones y acciones? ¿Cómo aportan las partes interesadas sus puntos de vista, y cómo lo hacen de manera continua? ¿Cómo ayudar a las partes interesadas a comprender las razones de las decisiones de la organización y las implicaciones de sus acciones? ¿Cómo asegurarse de que ningún grupo o individuo esté en desventaja o se mantenga desinformado? ¿Hay intereses más allá de las partes interesadas inmediatas que deberían considerarse? ¿Cómo tener en cuenta los derechos e intereses de las partes interesadas?
Integridad	¿Cómo tratar a los demás con integridad? ¿Cómo se fomenta y desarrolla la diversidad? ¿Cómo asegurar que se eviten el soborno, el abuso, la opresión y la corrupción y la complicidad? ¿Cómo demostrar que las decisiones y acciones son imparciales y que cumplen con los derechos, las obligaciones legales y los reglamentos pertinentes? ¿Cómo demostrar la responsabilidad de las acciones de manera que sea coherente con todos los demás principios rectores? ¿Cómo tener en cuenta las consideraciones éticas en el proceso de toma de decisiones? ¿Cómo asegurar que se evite la violencia relacionada con el alcohol y las drogas?

Principios	Preguntas
Compromiso	¿Conducirán las decisiones de la organización a un cambio o pérdida significativa ambiental (incluida la biodiversidad) o social? En caso afirmativo, ¿se han evaluado las alternativas? En cualquier actividad, ¿se considerarán y supervisarán la utilización de los recursos y sus consiguientes repercusiones? ¿Cómo se desarrollan, comparten, aplican y reconocen las habilidades de gestión del desarrollo sostenible? ¿Cómo se informa y se involucra a la alta dirección en los procedimientos de evaluación de riesgos y diligencia debida? a ¿Cómo dar cuenta de las decisiones y actividades en situaciones donde el estado de derecho no ofrece suficientes salvaguardias ambientales, socioculturales y económicas?
Transparencia	¿Cómo asegurar que la información pertinente y fiable esté disponible de manera accesible, con bajo costo y sea comparable? ¿Cómo se analizan las opiniones razonables o las solicitudes de información adicional y se responde a ellas de manera oportuna? ¿Cómo se documentan, comunican y gestionan los intereses, influencias o beneficiarios importantes? ¿Cómo se identifican los encargados de tomar decisiones y se documentan y comunican las razones de las decisiones, y a quién? ¿Cómo asegurar que la información se transmita con precisión a las partes interesadas?
La debida diligencia se refiere al proceso a través del cual una organización identifica, previene, mitiga y rinde cuentas sobre cómo aborda sus impactos negativos actuales y potenciales en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en los derechos humanos	

A.7 LIDERAZGO (véase el numeral 5)

Se puede mostrar liderazgo, por ejemplo, motivando y empoderando a personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos, las decisiones tomadas para abordar las cuestiones, la comunicación con los empleados y los asociados o con la prensa.

A.8 POLÍTICA (véase el numeral 5.2)

La siguiente lista establece qué debería incluir la política de desarrollo sostenible:

- cuestiones de desarrollo sostenible relacionadas con el alcance;
- un compromiso de dar el ejemplo en cuestiones de desarrollo sostenible de los eventos;
- una declaración de propósito y valores;
- un compromiso de cumplir con todas las normas legales que se aplican al evento y/o a la organización, por ejemplo, de salud y seguridad, las reglamentaciones sobre el ruido, sobre los residuos, la legislación sobre la discapacidad y la no discriminación;
- un compromiso de mejora continua y de mejorar el desempeño cada año, o para cada evento.

La política de desarrollo sostenible debería ser firmada por la alta dirección.

Es posible que las organizaciones ya dispongan de documentación desarrollada para otras normas que puedan utilizar como punto de partida de su política de desarrollo sostenible. Pueden encontrarse

ejemplos y más orientación sobre los elementos de una política de desarrollo sostenible en las normas ISO 14001, ISO 26000 y otros documentos pertinentes relacionados con la sostenibilidad de los eventos.

Los requisitos legales y de otro tipo no deberían limitarse a los que son directamente aplicables a la gestión de eventos. Por ejemplo, los organizadores/propietarios de eventos recopilan, comunican y/o manejan información personal y deben demostrar compromiso para proteger la seguridad de dicha información y la privacidad de los participantes, empleados y/o socios/proveedores.

Las organizaciones que apliquen esta norma exigirán a sus proveedores que contribuyan al sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos. La política de desarrollo sostenible debería ser útil para determinar los requisitos probables (es decir, el producto, la instalación, los proveedores de servicios, las especificaciones de la licitación y las condiciones del contrato).

El compromiso con el liderazgo en el ámbito de la gestión de la sostenibilidad de los eventos debe ser proporcional al tamaño y la posible influencia de la organización. El liderazgo puede implicar la aplicación de nuevas prácticas de sostenibilidad o la promoción del desarrollo sostenible mediante las comunicaciones pertinentes.

Las cuestiones de legado pueden incluir instalaciones, infraestructura, fuerza de trabajo, conocimiento, accesibilidad universal, concepto, espíritu del evento, uso de la tierra después del evento, cambio en la conciencia de los residentes, etc.

A.9 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES (véase el numeral 6.1)

Para abordar los riesgos y las oportunidades, considere las cuestiones externas e internas relacionadas con la organización y sus partes interesadas, y determinar los posibles efectos positivos o negativos que podrían ocurrir antes, durante o después de la actividad prevista. Entre los ejemplos figuran la seguridad de los asistentes, la contaminación del agua o el impacto en la economía local (véase el anexo C para mayor orientación).

A.10 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS CUESTIONES (véase el numeral 6.1.2)

Para identificar y evaluar las cuestiones, es necesario encontrar una metodología para evaluar la importancia de las cuestiones directas e indirectas y que ayude a determinar en cuáles hay que enfocarse.

En la norma ISO 26000 se ofrece más orientación sobre el tipo de cuestiones que deben considerarse y cómo evaluarlos, por ejemplo, reuniendo a los jefes de departamento para hacer una lluvia de ideas sobre los principales impactos de un evento, o de una parte de un evento.

Tiene sentido decidir la gravedad del impacto y seleccionar las cuestiones a abordar. Para finalizar con las cuestiones y objetivos, es necesario consultar a las partes interesadas para obtener su retroalimentación. Una vez que se hayan finalizado las cuestiones, se podrán establecer los objetivos y metas de mejora.

Por ejemplo, se puede identificar como la cuestión mayor la contaminación atmosférica debida al dióxido y el monóxido de carbono, los óxidos de nitrógeno y las emisiones de dióxido de azufre de los vehículos de reparto y los desplazamientos de los participantes.

Este es el punto en el que la organización debería tomar medidas para comprender cuáles pueden ser sus cuestiones de desarrollo sostenible positivos y negativos.

NOTA Véase el Anexo C para mayor orientación sobre la identificación de cuestiones.

Dado que una organización puede tener muchas cuestiones de desarrollo sostenible, debería establecer criterios y un método para determinar aquellos que considera importantes. No existe un método único para determinar las cuestiones importantes de desarrollo sostenible. Sin embargo, el método utilizado debería proporcionar resultados coherentes y establecer y aplicar criterios de evaluación.

La organización debería evaluar las cuestiones para determinar aquellos sobre los que tiene control y aquellos sobre los que tiene influencia. La evaluación también debería identificar cuestiones que tendrán impactos importantes, pero sobre los que la organización no ejerce control o influencia.

Al identificar y evaluar sus cuestiones importantes de desarrollo sostenible, la organización debería considerar la necesidad de retener la información con fines históricos, así como la forma de utilizarla en el diseño y la aplicación de su sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos.

A.11 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS (véase el numeral 6.1.3)

La determinación de cómo se aplican los requisitos legales y otros a los temas de desarrollo sostenible de una organización generalmente se lleva a cabo en el proceso de identificación de estos requisitos. Por lo tanto, puede ser innecesario tener un proceso separado o adicional para realizar esta determinación.

Estas pueden incluir los actuales y emergentes:

- a) Requisitos legales nacionales;
- b) requisitos legales estatales/provinciales/departamentales;
- c) requisitos legales gubernamentales locales.

Entre los ejemplos de otros requisitos a los que la organización puede suscribirse figuran:

- acuerdos con autoridades públicas;
- acuerdos con clientes;
- directrices no reglamentarias;
- principios voluntarios o códigos de práctica;
- compromisos voluntarios de etiquetado ambiental o de compromiso de productos;
- requisitos de asociaciones comerciales;
- acuerdos con grupos comunitarios u organizaciones no gubernamentales;
- compromisos públicos de la organización o de su organización matriz;
- requisitos corporativos/empresariales;

- convenios, tratados y acuerdos internacionales, por ejemplo, acuerdos internacionales promovidos por organizaciones como las Naciones Unidas o la Organización Internacional del Trabajo.

Además, cuando la legislación nacional o su aplicación no prevean salvaguardias mínimas ambientales, sociales o económicas, una organización debería aceptar que el respeto de la ley es obligatorio, al tiempo que se adhiere al principio de respetar las normas internacionales de comportamiento (véase la norma ISO 26000).

Tabla A.3. Una lista no exhaustiva de normas y guías de los organismos internacionales

United Nations (UN), 1948, Universal Declaration of Human Rights
United Nations (UN), 2021, Resolutions from the Human Rights Council (A/HRC/RES/48/13) and the General Assembly in 2022 (A/RES/76/300)
United Nations (UN), 1976, International Covenant on Economic Social and Cultural Rights
United Nations (UN), 1976, International Covenant on Civil and Political Rights
United Nations (UN), 1979, Convention on the Elimination of all Forms of Discrimination Against Women
United Nations (UN), 1989, Convention on the Rights of the Child
United Nations (UN), 2009, Committee on the Rights of the Child, General Comment No.12, The Right of the Child to be Heard, CRC/C/GC/12
United Nations (UN), 2006, Convention on the Rights of Persons with Disabilities
United Nations (UN), 1965, International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination
United Nations (UN), 1965, International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination
United Nations (UN), 2000, Global Compact
United Nations (UN), 2015, Sustainable Development Goals
Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), 2023, Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct
Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), 2018, Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct
Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), 2021, International Programme for Action on Climate
Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), 2023, How to measure the impact of culture, sports and business events
Brundtland, G.H. et al 1987, Chapter 2: Towards Sustainable Development, Brundtland Report, Oxford University Press, Oxford

Tabla A.4 provee una lista de documentos de ISO que pueden ser pertinentes y útiles para apoyar la implementación de la ISO 20121.

Tabla A.4. Una lista no exhaustiva de normas y guías de la ISO.

ISO 9000
ISO 9001
ISO 14001
ISO 14004
ISO 14005
ISO 14024
ISO 14044
ISO 14046
ISO 14050
ISO 14055-1
ISO 14063
ISO 14064-1
ISO 14066
ISO 14068-1
ISO 14621-1
ISO/IEC 17000
ISO/IEC 17021 (<i>All Parts</i>)
ISO/IEC 17029
ISO 19011
ISO 20400
ISO 21542
ISO 22000
ISO 22095
ISO 22313
ISO 22379
ISO 22395
ISO 26000
ISO 26800
ISO/IEC 30071-1
ISO 30415

ISO 31000
ISO 37000
ISO 37001
ISO 37101
ISO/TS 37151
ISO 38200
ISO/IEC 40500
ISO 44001
ISO 45001
ISO 50001
ISO 53800
ISO 56000
ISO 56001
ISO 56002
ISO/IWA 42
ISO/IEC Guide 71
ISO Guide 73

A.12 OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD DE EVENTOS Y CÓMO LOGRARLOS (véase el numeral 6.2)

Se debería prestar atención a cuáles son los objetivos en relación con las cuestiones de desarrollo sostenible.

Para finalizar los objetivos y metas para la mejora, es necesario consultar a las partes interesadas para obtener su retroalimentación.

Por ejemplo, como se observa en el literal A.10, se puede identificar como el asunto mayor la contaminación atmosférica debida al dióxido y el monóxido de carbono, los óxidos de nitrógeno y las emisiones de dióxido de azufre de los vehículos de reparto y los desplazamientos de los participantes. El objetivo podría ser reducir las emisiones de los vehículos de reparto en un 25 % y las emisiones relacionadas con los desplazamientos por participante en un 25 %. Para ello, sería necesario medir los kilómetros para evaluar el impacto y podría ser aconsejable considerar la posibilidad de utilizar una empresa de transporte de mercancías que consolide la carga en menos vehículos y promueva el transporte público para los visitantes, negociando los precios de los tiquetes combinados o facilitando un plan de vehículos compartidos.

Desde un punto de vista práctico, el esfuerzo necesario para gestionar las cuestiones de desarrollo sostenible debe ser proporcional a la naturaleza y la importancia de las cuestiones identificadas.

Los objetivos deberían ser específicos, medibles, alcanzables, razonables y de duración determinada. Al fijar los objetivos, deberían considerarse todos los métodos posibles para abordar las cuestiones. Se debería prestar atención al uso de tecnologías nuevas y/o innovadoras (por ejemplo, el compostaje in situ de los desechos de alimentos o el compromiso con las partes interesadas que hacen uso de herramientas nuevas basadas en la web). En la planificación y la construcción de nuevos lugares de reunión se deben tener en cuenta cuestiones de legado, como los impactos en las comunidades locales, la accesibilidad universal y el medio ambiente mundial, así como el posible uso a largo plazo de las nuevas instalaciones. También se debería considerar la sensibilización a los usuarios sobre las cuestiones de desarrollo sostenible.

Se establecen objetivos de desempeño exigentes, en particular cuando hay una gran capacidad para abordar los objetivos. Los objetivos deben ser medibles, siempre que sea posible, y deberían tener en cuenta las opciones tecnológicas de la organización, sus requisitos financieros, operacionales y comerciales y su potencial de legado.

A menudo hay más de un enfoque que puede implementarse para dar la solución, y estos enfoques se denominan planes alternativos. El plan final es el enfoque que se adopta para llevar a cabo el evento.

Tal vez no sea posible alcanzar todas las metas de desempeño; en consecuencia, el plan final podría representar la compensación óptima de desempeño en toda una gama de objetivos/objetivos. Por ejemplo, un lugar de reunión podría ser más adecuado que otros con base en las instalaciones (por ejemplo, el acceso de personas con discapacidad). Sin embargo, otro lugar de reunión podría tener mejores conexiones de transporte, lo que ofrecería oportunidades para reducir los impactos relacionados con el transporte. Se podría decidir el lugar de celebración con base en la capacidad de abordar las cuestiones pendientes en años posteriores.

Los objetivos deben cuantificarse con indicadores clave de desempeño (KPI) siempre que sea posible. Se alienta a las organizaciones a que identifiquen los indicadores que puedan ayudar a establecer una evaluación comparativa y coherente de los acontecimientos; se debería registrar toda la información en un plan final.

NOTA Los objetivos representan el nivel de desempeño mínimo aceptable.

Cabe señalar que no existe el requisito de alcanzar el mismo nivel de desempeño para cada objetivo.

Se invita a las organizaciones a que identifiquen indicadores que puedan contribuir a establecer puntos de referencia consistentes entre los eventos.

A.13 RECURSOS (véase el numeral 7.1)

Se deberían proporcionar recursos para implementar con éxito un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos. Se evalúan las necesidades en la etapa de planificación del evento y se documenta el suministro de los recursos necesarios.

Al asignar los recursos se debería considerar la naturaleza y la escala de las actividades del evento, la frecuencia de su ocurrencia y la duración del evento.

a) Dotación de personal, experticia, formación

La organización debería adquirir las habilidades y los conocimientos necesarios para implementar el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos. Esto puede hacerse mediante la contratación de personal calificado, por medio de capacitación y desarrollo profesional del personal actual, a través de voluntarios, empleando proveedores experimentados y conocedores, o mediante la contratación de consultores o asesores expertos.

Se debería realizar una evaluación con respecto al personal calificado necesario para cumplir los objetivos, el costo frente a los beneficios de la asignación de personal calificado y los conocimientos que la organización dejará como legado en la fuerza de trabajo, la cadena de suministro y la comunidad de acogida y destino del evento.

b) Infraestructura y tecnología

Debería realizarse una evaluación de los requerimientos de equipo, materiales, productos, suministros y servicios, así como una asignación adecuada de los mismos, para apoyar la implementación exitosa de un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos y cumplir sus objetivos.

Es necesario sopesar el nivel de inversión en infraestructura y tecnología con los beneficios del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. El suministro de infraestructura y tecnología y la inversión en ellas deben ser proporcionales a la naturaleza y la escala del evento. También se deberían tener en cuenta las oportunidades de legado de los recursos de infraestructura y tecnología adquiridos por la organización.

c) Finanzas

El suministro de recursos adecuados para implementar con éxito un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos suele tener impacto en el presupuesto. Se evalúan las implicaciones financieras de la provisión de los recursos necesarios, se realiza un análisis de costo-beneficio y se consideran las consecuencias para la planificación financiera y el flujo de caja de esta asignación de recursos.

La evaluación financiera debería tener en cuenta la sostenibilidad a largo plazo y la reputación empresarial.

A.14 COMPETENCIA (véase el numeral 7.2)

La administración determinará el nivel de experiencia, competencia y capacitación necesario para asegurar la capacidad del personal que implementa el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.

Se identifica la conciencia, el conocimiento, la comprensión y las habilidades que necesita cualquier persona con la responsabilidad y la autoridad para realizar tareas en nombre de la organización. Esto podría documentarse en una descripción del cargo que iría acompañada de planes de formación o un acuerdo de servicio. Podría incluir la conciencia de los riesgos creados por las actividades de esa persona y las de otras personas pertinentes a su trabajo.

La conciencia, el conocimiento, la comprensión y la competencia pueden obtenerse o mejorarse mediante la capacitación o la experiencia laboral.

La organización debería exigir que los contratistas que trabajan en su nombre sean capaces de demostrar que sus empleados tienen la competencia requerida y/o la capacitación apropiada.

Se puede revisar y actualizar periódicamente los programas de capacitación y desarrollo para asegurar que se identifiquen y proporcionen las competencias esenciales de la organización, el efecto que sus políticas recientemente implementadas hayan tenido en sus partes interesadas y las necesidades de capacitación asociadas.

La capacitación puede incluir lo siguiente:

- a) habilidades de comunicación colaborativa y participación de las partes interesadas;
- b) política, procesos y requisitos de desarrollo sostenible;
- c) cuestiones de desarrollo sostenible significativos, enfoques y resultados deseados;
- d) cuestiones de cumplimiento legal;
- e) consecuencias del incumplimiento de las políticas, procesos y requisitos de desarrollo sostenible;
- f) habilidades prácticas y técnicas para las operaciones de producción de eventos sostenibles;
- g) enfoque del sistema de gestión.

Muchas organizaciones cuentan con programas y directrices relacionadas con la sostenibilidad de eventos, incluyendo asociaciones de la industria de eventos a nivel nacional, regional e internacional, federaciones deportivas, municipios, departamentos gubernamentales, organizaciones de turismo, cultura y artes, y oficinas de congresos. Se han escrito y publicado varios manuales importantes. Un número creciente de trabajos de investigación está disponible en catálogos universitarios.

Los recursos, la orientación y la formación profesional en sostenibilidad de eventos deben obtenerse de fuentes confiables para desarrollar competencias y buen juicio en estrategias, prácticas y decisiones sostenibles.

A.15 COMUNICACIÓN (véase el numeral 7.4)

La comunicación es importante para asegurar la implementación eficaz del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos. Los métodos de comunicación interna pueden incluir reuniones periódicas de grupos de trabajo, boletines, tableros de anuncios y sitios de intranet, así como diversos formatos de medios de comunicación, por ejemplo, Braille, orientación fónica y lengua de señas

Implementar un procedimiento para la comunicación externa con los proveedores pertinentes y otras partes interesadas. Este procedimiento puede incluir un diálogo con las partes interesadas y el análisis de sus preocupaciones relevantes. Las organizaciones deberían tener en cuenta las opiniones y necesidades de información de todas las partes interesadas, en especial con respecto a la comunicación externa.

Al considerar la comunicación externa, se tiene en cuenta las opiniones y necesidades de información de todas las partes interesadas.

La comunicación externa podría incluir el uso o el cumplimiento de programas certificados, productos, servicios, normas y certificaciones pertinentes.

Las comunicaciones externas realizadas a través de sitios web deben considerar las directrices existentes para la accesibilidad de los sitios web, según lo definido por la ISO/IEC 40500.

Cuando se realice un informe externo, se debe utilizar un formato reconocido para permitir que las partes interesadas inspiren el rendimiento entre eventos similares.

Cuando se realice un informe externo, se debe seguir el requisito C.3.

A.16 INFORMACIÓN DOCUMENTADA (véase el numeral 7.5)

La presente norma exige documentación. Esta documentación debería ser revisada y actualizada periódicamente.

La documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, así como las cuestiones derivadas de su implementación para un evento, son esenciales para demostrar la transparencia y la responsabilidad, así como para permitir la posibilidad de verificación por terceros.

La documentación debe ser proporcional y apropiada al sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos y a las cuestiones que se plantean. Las actas, los correos electrónicos y otras comunicaciones menos formales o centradas en el sistema de gestión suelen proporcionar suficiente documentación.

Las organizaciones que recogen datos sobre las partes interesadas pueden estar sujetas a requisitos legales nacionales.

Los subnumerales de la presente norma que requieren documentación son los siguientes:

- a) Identificación y compromiso de las partes interesadas (véase el numeral 4.2);
- b) Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos (véase el numeral 4.3);
- c) Principios de desarrollo sostenible, declaración de propósitos y valores (véase el numeral 4.5);
- d) Política (véase el numeral 5.2);
- e) Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (véase el numeral 5.3);
- f) Identificación y evaluación de cuestiones (véase el numeral 6.1.2);
- g) Objetivos de sostenibilidad de eventos y cómo lograrlos (véase el numeral 6.2);
- h) Gestión de la cadena de suministro (véase el numeral 8.3);
- i) Seguimiento, medición, análisis y evaluación (véase el numeral 9.2);
- j) No conformidad y acción correctiva (véase el numeral 10.1).

Se recomienda establecer y documentar procedimientos para el almacenamiento, el procesamiento, la distribución y la destrucción final de cualquier documento, incluidos los registros confidenciales, a fin de asegurar la seguridad de esa información y la privacidad de los participantes, empleados y/o socios/proveedores.

Es necesario prestar cierta consideración a la accesibilidad de la documentación (véase la ISO/IEC Guía 71).

A.17 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL (véase el numeral 8.1)

Para la planificación y el control de las operaciones, es importante asegurar que:

- a) se hayan aclarado los roles y responsabilidades del equipo;
- b) los equipos estén capacitados para llevar a cabo sus respectivas tareas;
- c) estén implementados los mecanismos adecuados para cumplir con las metas;
- d) se hayan negociado los contratos adecuados con los proveedores y la entrega se gestione con eficacia;
- e) las líneas de comunicación con las partes interesadas se mantengan abiertas;
- f) exista documentación adecuada para demostrar que el sistema se ha gestionado eficazmente.

Se evalúan las operaciones relacionadas con cuestiones significativos identificados y se asegura que se lleven a cabo de manera que se controlen o reduzcan los impactos adversos asociados a ellos, a fin de cumplir los requisitos de la política de desarrollo sostenible y alcanzar sus objetivos y metas. Esto debería incluir todas las partes de la operación, incluso las contratadas o subcontratadas.

Este documento está basado en procesos. Los procesos pueden incluir procedimientos. Ni los procesos ni los procedimientos necesitan estar detallados en información documentada, a menos que la ausencia de dicha información documentada resulte en la no implementación efectiva del sistema de gestión.

En algunas situaciones, los procedimientos formalizados y/o los procesos documentados son importantes porque su ausencia podría dar lugar a una desviación del propósito, los valores, la política de desarrollo sostenible, los objetivos y las metas de la organización.

El valor de la documentación de un procedimiento es que captura y almacena el conocimiento y proporciona un proceso de entrega común. Así se asegura que el procedimiento se ejecutará de la misma manera sin importar las personas que lo lleven a cabo. Los procedimientos excesivamente prescriptivos pueden limitar la creatividad y el pensamiento innovador en la gestión de eventos.

Cuando proceda, los sistemas de gestión de la sostenibilidad de eventos desarrollados para un evento pueden ser compartidos, modificados, adaptados y mejorados para su aplicación en otros eventos, a fin de evitar la duplicación de esfuerzos al comienzo de cada ciclo de gestión de eventos.

Esos procedimientos deberían comprender, cuando sea apropiado, las situaciones de emergencia y los proveedores. Se establecen, aplican y mantienen uno o más procedimientos para identificar

situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan tener impacto en la sostenibilidad y la forma de responder a ellos. Se revisa periódicamente y, cuando sea necesario, se actualizan los procedimientos de preparación y respuesta en caso de emergencia, en particular después de que se hayan producido accidentes o situaciones de emergencia.

La implementación de medidas para gestionar los riesgos y las oportunidades implicará el aprovechamiento de las habilidades y competencias de los miembros con la capacitación necesaria y los de la cadena de suministro (contratistas, consultores y asesores).

A.18 GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO (véase el numeral 8.3)

Para más información sobre la gestión de la cadena de suministro, véase el Anexo B.

A.19 EL DESEMPEÑO FRENTE A LOS PRINCIPIOS RECTORES DE DESARROLLO SOSTENIBLE (véase el numeral 9.1)

Al establecer el enfoque para la evaluación del desempeño actual y el esperado en relación con la declaración de propósitos y valores, hay muchos conceptos teóricos y metodologías prácticas que podrían adoptarse, por ejemplo, la utilización de una matriz de madurez de la sostenibilidad (véase la norma BS 8900-1:2013). En este enfoque, se categorizan las cuestiones individuales identificados en el numeral 6.1.2 en principios rectores del desarrollo sostenible relativos a la gestión de eventos y se alinean con ellos.

De manera rutinaria se rastrea y revisa el progreso con el deseo de mejorar continuamente. Un ejemplo de cómo hacerlo es con una matriz de madurez, que es un modelo basado en el grado de desempeño deseado o aplicado para establecer el nivel actual de desempeño (véase la Tabla A.3).

Se prepara una matriz de madurez o una herramienta de gestión similar con base en el ejemplo presentado en la Tabla A.3 y se tienen en cuenta los principios (véase la orientación de la Tabla A.2) y las prácticas que sean pertinentes para la organización. En aras de brevedad, el término “matriz de madurez” indica cualquier enfoque.

Se determina la posición actual en la matriz de madurez, identificando los criterios más aplicables. Se debe prestar entonces especial atención a las esferas que se han identificado como puntos débiles o posibles áreas de crecimiento.

Se debería mantener actualizada la matriz para reflejar las circunstancias cambiantes. Se debería utilizar la posición de la organización representada en la matriz en el proceso de revisión y/o utilizarse para demostrar el avance del desarrollo sostenible ante las partes interesadas.

A fin de aplicar mejor sus principios, se considera la posibilidad de utilizar alta tecnología (informática, Internet) para facilitar el acceso de las partes interesadas a la información.

Cualquiera que sea el enfoque de evaluación estratégica del desempeño que se adopte, se debe demostrar el progreso con respecto al desarrollo sostenible para seguir cumpliendo con la presente norma.

Tabla A.3. Ejemplo de matriz de madurez: enfoque adoptado por la organización en relación con la sostenibilidad

Principio	Mínimo	Mejorando	Con compromiso
Inclusión Grado de participación de las partes interesadas y cómo se identifican y abordan las cuestiones	Cantidad limitada de interesados consultados. Cantidad limitada de información compartida. Opciones limitadas de formas de participación entregadas a las partes interesadas. Tiempo y recursos limitados entregados para identificar cuestiones.	Lista completa de interesados creada. Se da la oportunidad a todas las partes interesadas de proveer retroalimentación de forma estructurada y justa. Se abordan cuestiones clave. Lecciones aprendidas al abordar cuestiones clave compartidos con pares, incluido el uso de estos conocimientos adquiridos como parte del mercadeo, con el objetivo de crear una ventaja competitiva.	Compromiso constante con las partes interesadas. Educación constante de las partes interesadas. Se consideran las cuestiones de forma estructurada. Se emprenden acciones para abordar todas las cuestiones. Se examina la retroalimentación de la parte interesada cuando se aborda el asunto.
Integridad	Ganancias a corto plazo. Ganancias financieras y de reputación inmediatas. Reacción en respuesta a la presión de los accionistas/partes interesadas/pares. Reacción a las tendencias del mercado con respuesta mínima.	Consideración de cómo un desarrollo adecuado puede afectar la reputación de la organización o puede ser un riesgo para ella. Reacción en respuesta al comportamiento de otras empresas hacia la sostenibilidad.	Desarrollo empresarial y ganancias a largo plazo. Implementación de la sostenibilidad como proceso estratégico y ventaja alineada con una estrategia organizativa más amplia, que incluya la visión, la misión y los objetivos.
Grado de apertura, honestidad y transparencia del enfoque	Aplicación de normas sólo cuando lo exige la ley. Aplicación de iniciativas sostenibles sólo cuando lo exige la ley.	Aplicación de normas que pueden afectar la reputación de la organización. Aplicación de normas que se alinean con la visión y misión empresarial. Aplicación de iniciativas de sostenibilidad bajo la presión de los accionistas (por ejemplo, programas de participación comunitaria).	Aplicación de todas las normas industriales nuevas pertinentes. Política de desarrollo sostenible redactada y comunicada con claridad. El personal, los suministros y los interesados conocen, comprenden y se comportan de conformidad con la política de desarrollo sostenible.
Compromiso	Cumplimiento de requisitos legales solamente. No hay enfoque hacia la sostenibilidad.	La sostenibilidad es iniciativa de relaciones públicas/mercadeo. Existe un programa interno básico para la sostenibilidad en el que participa un número limitado de funcionarios.	Todo el personal bien capacitado y capaz de cambiar su forma de trabajar e implementar mayor sostenibilidad con un esquema de recompensas/incentivos. Las lecciones aprendidas por la empresa en materia de sostenibilidad se comparten externamente con sus pares.
Gestión de este tema con los proveedores, las partes interesadas, los equipos internos	Se brinda capacitación mínima. No hay educación específicamente sobre la sostenibilidad verde.	Los nuevos empleados reciben educación sobre la sostenibilidad. Se dispone de un plan de educación limitado.	Todo el personal es capacitado y capaz de adaptar su forma de trabajar e implementar mayor sostenibilidad con un esquema de recompensas/incentivos. Las lecciones de la organización a través de la sostenibilidad se comunican externamente con los pares.

Principio	Mínimo	Mejorando	Con compromiso
Gestión de este tema con los proveedores, las partes interesadas, los equipos internos	Se seleccionan proveedores sólo con base en el precio. Se demora el pago del proveedor tanto como sea posible.	El pago al proveedor se realiza dentro del plazo establecido por él. Se consideran algunos factores de sostenibilidad, entre ellos la ubicación del proveedor, los tipos de materiales utilizados.	El pago del proveedor es inmediato. Estrategia de adquisiciones sostenibles implementada. Se pide a los proveedores que compartan su política de desarrollo de la sostenibilidad y demuestren su compromiso con la sostenibilidad. Se tienen en cuenta los proveedores en relación con todos los factores, entre ellos la ubicación, el transporte utilizado, los materiales empleados, el costo, la igualdad de oportunidades en el empleo, el empleo de personas con discapacidad y la vida posterior al uso del material. Asistencia de educación y estímulo a los proveedores más pequeños, o a los proveedores nuevos en el campo de la sostenibilidad.
	No se han realizado evaluaciones. Falta de conciencia para las evaluaciones ambientales.	Se aplican políticas y normas ambientales básicas. Capacitación interna básica en evaluaciones ambientales.	Se consideran los posibles impactos y riesgos ambientales y se toman decisiones comerciales con base en estas consideraciones.
Transparencia Claridad del enfoque	Nadie actúa sobre la retroalimentación ni considera la retroalimentación como lecciones aprendidas para asumir en el futuro.	Retroalimentación revisada sólo por los mandos intermedios. Retroalimentación revisada, pero con acción limitada.	Todos los niveles de la empresa están expuestos, prestan atención y aplican las lecciones aprendidas de la retroalimentación.

A.20 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (véase el numeral 9.1)

En esta etapa, es importante asegurarse de que exista un procedimiento implementado para medir con respecto a las metas y elevar una alerta si hay un alto riesgo de no alcanzar el objetivo. También es importante comprobar el funcionamiento del sistema de gestión y asegurarse de que las lecciones aprendidas se transmitan al siguiente evento para mejorar el desempeño. El seguimiento del cumplimiento y la conformidad no tiene por qué ser un proceso oneroso. Cuando, por ejemplo, se suministra el equipo equivocado o cuando los niveles de sonido son demasiado altos, por lo general se emprenderán acciones correctivas de inmediato y no requerirán un alto grado de formalidad. No obstante, es posible que algunos requisitos y metas requieran un cronograma de seguimiento por parte de operadores cualificados y/o que la adopción de acciones correctivas deba ser considerada por varias personas en consulta.

Deberían establecerse objetivos cuantificables sobre cuestiones específicos, metas u otros indicadores de desempeño para rastrear el progreso hacia una mejora continua. Deben seleccionarse indicadores de desempeño que tengan en cuenta la escala y los valores, así como el alcance y la naturaleza de las actividades relacionadas con el evento; por ejemplo, la cantidad de desechos o el índice de participación de las personas con discapacidades.

Cuando proceda y sea aplicable, deberá establecerse una medición de referencia para cada indicador de desempeño, de modo que pueda demostrarse una mejora continua. Cuando se hayan fijado metas que requieran la utilización de instrumentos para realizar seguimiento de los KPI (por ejemplo, el pesaje de la cantidad de desechos generados), es necesario realizar mantenimiento de los instrumentos utilizados para que proporcionen datos suficientemente precisos.

Cuando se hayan establecido requisitos para los proveedores que afecten cuestiones de desarrollo sostenible, la organización debería incluir esos requisitos en el alcance del sistema de gestión.

A.21 AUDITORÍA INTERNA (véase el numeral 9.2)

La auditoría del sistema de gestión debe estar dentro del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos. Las auditorías internas de un sistema de gestión basado en esta norma pueden ser realizadas por personal de la organización, o por personas externas seleccionadas por la organización, que trabajen en su nombre. En cualquier caso, las personas que realicen la auditoría deben ser competentes y estar en condiciones de hacerlo de manera imparcial y objetiva. En las organizaciones más pequeñas, la independencia del auditor puede demostrarse con un auditor que no sea responsable de la actividad que se está auditando.

A.22 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (véase el numeral 9.3)

Es importante asegurar que se realice una revisión por la dirección completa del sistema de gestión de eventos sostenibles que se ha implementado. Esto con el fin de asegurar que siga funcionando eficazmente y siga siendo pertinente, y que se hagan las mejoras necesarias. En la revisión se debería hacer un seguimiento del progreso realizado contra los principios del desarrollo sostenible, lo que puede lograrse utilizando diversas herramientas de medición, como la matriz de madurez que se incluye aquí. Y se deberían hacer recomendaciones para mejorar y comprobar el desempeño contra las metas y objetivos.

La revisión por la dirección debería comprender el alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, aunque no es necesario revisar todos los elementos en su totalidad y el proceso de revisión puede ocurrir a lo largo de un período de tiempo. Una organización no tiene por qué esperar a que se produzca un evento para realizar una revisión.

A.23 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA (véase el numeral 10.1)

Las no conformidades se producen por el incumplimiento de los requisitos y deben evaluarse en función de la importancia del problema y de su impacto potencial. La organización debería identificar las fuentes del problema y eliminar las causas de las no conformidades.

Hay muchas maneras de determinar las causas de una no conformidad. La organización debería equilibrar la inversión en las acciones correctivas contra el impacto del problema que se está considerando. La organización debería asegurarse de que las personas que participan en la investigación y la resolución de no conformidades sean competentes, tengan experiencia y estén bien informadas. La aplicación eficaz de acciones correctivas debería asegurar que no se repitan las no conformidades.

A.24 DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

Una vez que se ha implementado el sistema de gestión, hay varias maneras de declarar conformidad:

- a) sencillamente declarando conformidad con la presente norma (NTC 6487),
- b) mediante auditoría por una segunda parte, es decir, por uno de los proveedores o las partes interesadas, y haciendo una declaración de conformidad, o
- c) mediante certificación de un tercero, es decir, pagando a una empresa de certificación para que audite y certifique el sistema.

Para más referencias, consulte la Tabla A.3, NTC-ISO/IEC 17000:2020, NTC-ISO 19011, NTC-ISO/IEC 17029, ISO/IEC 17021-1 e ISO/IEC-TS 17021-4.

ANEXO B (Informativo)

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

B.1 GENERALIDADES

En muchos casos, la mayoría de las actividades de producción de eventos se llevan a cabo mediante el suministro de productos, materiales y servicios contratados (incluida la mano de obra) de la cadena de suministro. Por lo tanto, las adquisiciones son un área clave en la que se puede mejorar el desempeño de la sostenibilidad. En el presente anexo se proporciona información sobre la adquisición sostenible.

La gestión de la cadena de suministro es la práctica de mejorar la forma en que una empresa encuentra los productos o servicios que necesita para sus clientes. El éxito de una empresa está entrelazado con las acciones, prácticas y productos de sus proveedores. La mejor práctica consiste en elaborar y perfeccionar las políticas de adquisición sostenible y mantener una comunicación clara y abierta con los proveedores.

Las prácticas de adquisición sostenible pueden dar lugar a un mejor desempeño ambiental (menores costos de eliminación de desechos y de capacitación, menores cuotas de licencia ambiental y, con frecuencia, menores costos de materiales), una mayor conciencia social (preocupaciones sobre el trabajo infantil, empleo de personas con discapacidad, abastecimiento local) y beneficios económicos (comercio justo).

B.2 ¿QUÉ ES LA ADQUISICIÓN SOSTENIBLE Y POR QUÉ SE REQUIERE?

Las adquisiciones sostenibles requieren el compromiso con una amplia gama de proveedores, desde especialistas hasta no especialistas.

La adquisición sostenible es la integración de las cuestiones de desarrollo sostenible en todos los aspectos del ciclo de adquisiciones, entre otros:

- definir la necesidad de la adquisición sostenible;
- evaluar opciones posibles;
- diseño y especificación; (a través de una variedad de herramientas, incluidos documentos de licitación, políticas y procedimientos, códigos de conducta de proveedores, contratos, etc.);
- evaluación de riesgos de la cadena de suministro;
- diligencia debida y selección de proveedor;
- integración de requisitos y obligaciones de sostenibilidad en los contratos;
- gestión posterior al contrato;
- desarrollo de proveedores;

- revisión del desempeño.

Al integrar la gestión del desarrollo sostenible en el proceso de adquisiciones deben tenerse en cuenta cuatro objetivos fundamentales:

- a) reducir al mínimo la demanda de recursos (por ejemplo, mediante el uso de productos que utilicen eficientemente los recursos, como aparatos de alto rendimiento energético, vehículos de bajo consumo y productos que incorporen contenido reciclado);
- b) reducir al mínimo los impactos negativos de la cadena de suministro en sí; en particular los aspectos socioculturales [por ejemplo, dando preferencia a los proveedores locales y a los “talleres de trabajo protegido” (en los que la fuerza de trabajo incluye una proporción de personas con discapacidad), a las organizaciones que cumplen unas normas mínimas de ética, derechos humanos y empleo, incluida la igualdad de oportunidades y haciendo uso respetuoso del patrimonio material e inmaterial];
- c) asegurar que se apliquen y respeten términos contractuales justos.

B.3 ¿CUÁNDO SE DEBEN CONSIDERAR LAS CUESTIONES RELATIVAS A LAS ADQUISICIONES SOSTENIBLES?

Se deberían analizar las cuestiones de desarrollo sostenible en la etapa inicial del proceso de adquisición mediante la incorporación de criterios pertinentes en las especificaciones de los productos y servicios. Esto permite seleccionar las opciones que cumplan con la especificación, pero que también proporcionen el precio más justo. Este enfoque evita que surjan conflictos potenciales entre las cuestiones ambientales, sociales y económicos más adelante en el proceso de adquisición.

B.4 ¿QUÉ IMPLICA LA ADQUISICIÓN SOSTENIBLE?

Los pasos clave que deberían seguirse (sin ningún orden en particular) son:

- a) establecer una política para las adquisiciones sostenibles;
- b) crear especificaciones de licitación que incorporen criterios de desempeño de desarrollo sostenible;
- c) entablar un diálogo con los proveedores o los proveedores potenciales;
- d) evaluar las ofertas y la evaluación del desempeño en materia de desarrollo sostenible a lo largo del ciclo de adquisiciones.
- e) considerar el proceso de selección de posibles proveedores mediante:
 - limitación del número de empresas consultadas (se recomienda un máximo de 3);
 - asegurar una competencia abierta y justa para realizar una evaluación adecuada de los requisitos del contrato solicitados (se puede pagar una tarifa si se esperan demasiados requisitos);

- dar a la empresa el tiempo necesario para responder adecuadamente (se recomienda un mínimo de 3 semanas);
- f) especificación de requisitos de sostenibilidad en los contratos y posterior monitoreo del desempeño del proveedor (a través de la participación del proveedor, revisión de documentos, auditorías in situ, etc.).

B.5 POLÍTICA DE ADQUISICIONES SOSTENIBLES Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Se debería establecer y documentar una política de adquisiciones que se alinee con la política de gestión de la sostenibilidad de eventos, en la que se detallen (en el contexto de las adquisiciones sostenibles) los cuestionamientos, los objetivos, los KPI y las metas establecidas para el evento en su conjunto. La política de adquisiciones sostenibles debería:

- a) definir el alcance (es decir, la amplitud) de las adquisiciones sostenibles, por ejemplo, los recursos económicos, sociales, ambientales y naturales, el enfoque del ciclo de vida, los temas clave del evento, etc.;
- b) establecer el nivel de desempeño deseado, por ejemplo, simplemente “cumplimiento legal básico”, o extenderse a “más allá de las mejores prácticas actuales” incluyendo la incorporación de valores de sostenibilidad en las estrategias de los proveedores;
- c) definir el enfoque o los criterios para evaluar a los proveedores durante la evaluación de licitación;
- d) evaluar la coherencia y la alineación de los requisitos de desempeño de los proveedores con las expectativas de la organización para sí misma.

B.6 TÉCNICAS DE EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LAS CUESTIONES DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LAS ADQUISICIONES

Al definir el enfoque de la evaluación/gestión de los proveedores y los posibles proveedores se deberían tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- la medida en que los productos/servicios del proveedor son críticos para la organización compradora;
- el nivel de gastos en relación con el tamaño del proveedor, a fin de establecer el grado de influencia que puede ejercerse;
- las cuestiones socioculturales, económicas, ambientales y de recursos naturales significativos y los riesgos asociados relacionados con el producto/servicio;
- separar a los proveedores por industria, servicio o tipo de producto a fin de desarrollar los medios adecuados para comunicarse/vincularse con ellos.

La organización debería seleccionar entre los enfoques, instrumentos y técnicas apropiados para evaluar y gestionar las adquisiciones sostenibles. Esto incluye lo siguiente:

- a) sistemas de ponderación/clasificación: formas cuantitativas/cualitativas de evaluar los méritos de las soluciones propuestas aplicadas a los KPI;

- b) evaluación del ciclo de vida y cálculo del costo de vida completa: los impactos reales de los productos y/o servicios basados en un enfoque “de manufactura sostenible”, es decir, un enfoque holístico que evalúa los aspectos ambientales y los posibles impactos asociados con la fabricación, el uso y la eliminación de un producto;
- c) la jerarquía de adquisiciones ambientales: “repensar, eliminar, reducir, reutilizar, reciclar, eliminar”, un enfoque para reducir al mínimo los impactos sobre los recursos naturales que es similar a la jerarquía de la gestión de desechos;
- d) código de conducta de los proveedores, que puede ser empleado por la organización contratante a fin de asegurar que sus proveedores sean conformes con los elementos ambientales, sociales y éticos de las adquisiciones sostenibles,
- e) mejores prácticas de la industria: normas para la gestión del desarrollo sostenible para sectores/áreas industriales específicos definidos por la industria y que representan la evaluación que hace la industria de los niveles de desempeño apropiados;
- f) mejor valor, definido por el gobierno del Reino Unido como “la combinación óptima de los costos y beneficios de vida completa para satisfacer las necesidades del cliente” [14]; este enfoque permite que el desarrollo sostenible, incluida la gestión de la calidad, se tenga en cuenta cuando se consideren las opciones de prestación de servicios.

B.7 DESARROLLO DEL DIÁLOGO CON LOS PROVEEDORES

Hay dos enfoques amplios que pueden utilizarse para establecer objetivos de desarrollo sostenible para los proveedores: el enfoque de “mando y control” y el enfoque de “asociación”.

- a) Enfoque de mando y control: Este enfoque implica una estrecha gestión y reglamentación de los proveedores e incluye la especificación de normas y listas de verificación en cuyo cumplimiento pueden insistir las organizaciones a sus proveedores. Aunque puede ser eficaz, también puede ser inflexible al hacer que los proveedores reaccionen a requisitos precisos en lugar de comprometerse proactivamente con los objetivos del desarrollo sostenible. Esto a veces conduce a un enfoque de “marcar la casilla”, en el que el proveedor toma las medidas mínimas para cumplir con la norma de desempeño requerida.
- b) Enfoque de asociación: Este enfoque implica el establecimiento de relaciones con el proveedor y utiliza la influencia, la información y la educación con el fin de asegurar que tanto el proveedor como la organización trabajen con metas similares. A largo plazo, el enfoque de asociación tiende a ser más eficaz que el enfoque de mando y control; sin embargo, requiere más esfuerzo e inversión. Cuando se requieran determinados productos y servicios de forma rutinaria, podría ser más apropiado invertir en el enfoque de asociación.

Es probable que las organizaciones adopten una combinación de las técnicas anteriores.

B.8 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Las solicitudes de propuestas deberían hacer referencia a los términos de la política de sostenibilidad. Las ofertas deben evaluarse utilizando los criterios y las técnicas de evaluación descritos anteriormente.

B.9 ADQUISICIONES SOSTENIBLES – SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Cuando sea factible, se debería realizar seguimiento a la implementación de la estrategia a lo largo de la etapa de implementación utilizando los KPI y puntos de referencia apropiados. Se debe evaluar y presentar informe de la información reunida durante el proceso de seguimiento. Se deberían documentar las lecciones aprendidas e incorporarse al proceso de revisión a fin de determinar las mejoras para las actividades futuras.

ANEXO C (Informativo)

EVALUACIÓN

C.1 DIRECTRICES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE CUESTIONES

Al determinar las cuestiones importantes de desarrollo sostenible, las organizaciones tal vez deseen incluir la consideración de los siguientes factores, según proceda:

- a) el tipo de evento, el propósito, la naturaleza de las actividades y el tamaño;
- b) la ubicación del evento, incluido
 - 1) si existe un marco jurídico sólido que regule muchas de las actividades relacionadas con el desarrollo sostenible, y
 - 2) las características sociales, ambientales y económicas del lugar;
 - 3) la capacidad de la tecnología disponible para permitir una participación efectiva y reducir la necesidad de trasladarse a una ubicación diferente o más lejana;
- c) las características de la fuerza de trabajo o de los empleados, incluida la mano de obra contratada y los voluntarios (edad, habilidades, educación y capacitación);
- d) organizaciones de eventos en los que participa la organización, incluyendo
 - 1) las actividades relacionadas con el desarrollo sostenible emprendidas por esas organizaciones, y
 - 2) los códigos u otros requisitos relacionados con el desarrollo sostenible promovidos por estas organizaciones;
- e) las preocupaciones de las partes interesadas internas y externas, las estructuras pertinentes para, y la naturaleza de, la toma de decisiones en la gestión de eventos;
- f) la cadena de suministro del evento.

También es importante que la organización sea consciente de las actitudes actuales respecto del nivel de compromiso y la comprensión del desarrollo sostenible y la sostenibilidad por parte de la alta dirección.

En la Tabla C.1 se presenta una lista no exhaustiva de cuestiones que las organizaciones deben tener en cuenta para cumplir los requisitos del numeral 6.1.2. Hay muchas otras fuentes de información general y específica de eventos disponibles a nivel nacional e internacional. Las principales fuentes de información sobre la identificación de cuestiones son la norma ISO 26000 y el Suplemento sectorial para organizadores de eventos de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes [12].

Tabla C.1. Lista de cuestiones que las organizaciones deben tener en cuenta al identificar y evaluar los cuestionamientos

Asunto	Descripción y comentarios
Accesibilidad	Cuestiones de accesibilidad asociados en el contexto de la ubicación, las instalaciones, los servicios prestados, incluidos el mercadeo y las comunicaciones, etc.
Alojamiento	Ubicación y credenciales del alojamiento.
Bienestar animal	Actividades que corren un riesgo importante de tener repercusiones en los animales y la fauna silvestre.
Comportamiento anti-competitivo	Actividades que entrañan un riesgo considerable de comportamiento anticompetitivo, prácticas antimonopolio y monopolísticas.
Soborno y corrupción	Políticas anticorrupción, en contra de dádivas y gratificaciones.
Comunicación	Actividades con un riesgo significativo de no proporcionar información objetiva e imparcial ni prácticas contractuales justas.
Comunidad local	Impactos de las actividades en las comunidades, incluyendo la entrada, el funcionamiento y la salida.
Normas laborales	Procesos para que las partes interesadas comuniquen sus quejas y reclamaciones que se deben documentar y atender.
Condiciones de trabajo y protección social	Actividades que corren un riesgo importante de infringir los términos y condiciones del derecho laboral internacional, de no ofrecer igualdad de oportunidades a una fuerza de trabajo diversa (es decir, género, edad, etnia, discapacidad y otros indicadores de diversidad), de no respetar los derechos a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva y de utilizar prácticas laborales abusivas, como el trabajo forzoso, obligatorio o infantil en relación con el trabajo contratado, los voluntarios y la cadena de suministro.
Prácticas de consumo	Actividades que corren un riesgo importante de no satisfacer las necesidades de los consumidores/asistentes en materia de seguridad, información, libertad de elección, accesibilidad y facilidad de uso (concepto de diseño universal), cláusulas y términos injustos, disponibilidad de reparación efectiva para el consumidor y educación sobre los impactos de la elección del consumidor. Esto también podría incluir la consideración de los riesgos para la salud y la seguridad de los menores, incluida la protección contra la exposición al alcohol y otras drogas.
Discriminación y grupos vulnerables	Actividades que implican un riesgo considerable de discriminación o violación de los derechos de los grupos vulnerables (por ejemplo, niños y jóvenes en situación de riesgo, ancianos, personas con discapacidad, desplazados internamente, refugiados o refugiados que regresan, y mujeres) y los pueblos indígenas.
Desempeño económico	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, donaciones y otras inversiones comunitarias.
Selección de materiales	Uso eficiente de todos los materiales en la compra y el uso, considerando el ciclo de vida completo.
Energía	La consideración de la eficiencia energética y el suministro de energía sostenible reducirá el uso de combustibles fósiles y sus impactos.
Alimentos y bebidas	Los servicios de comidas son accesibles y ofrecen opciones y balance y son seguros e higiénicos.
Salud y seguridad en el trabajo	Actividades que corren un riesgo importante de afectar a la salud y la seguridad de los trabajadores contratados, los voluntarios y la cadena de suministro.

Asunto	Descripción y comentarios
Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo	Fuerza laboral por tipo de empleo, contrato y región y programas para la gestión de habilidades y apoyar la continuidad de la empleabilidad de la fuerza de trabajo y la cadena de suministro.
Drogas ilegales y antidopaje	Actividades que corren un riesgo importante de utilización de drogas ilícitas y de dopaje.
Impactos económicos indirectos	Impactos económicos indirectos, como el desarrollo de cualquier infraestructura, las oportunidades de empleo, los servicios prestados al público y la participación justa en las ganancias.
Presencia en el mercado	Prácticas en relación con el gasto en proveedores y contratación local.
Prevención de uso de sustancias químicas prohibidas	Prevenir el uso de sustancias químicas prohibidas y, cuando sea posible, de sustancias químicas identificadas por los organismos científicos o cualquier otra parte interesada como preocupantes.
Reducción de emisiones	Emisiones relacionadas con los gases de efecto invernadero, sustancias que agotan la capa de ozono, sustancias tóxicas (por ejemplo, NO, SO y partículas), descargas y derrames de agua.
Biodiversidad y preservación natural	Valorar y proteger la variedad de la vida en todas sus formas, proteger y restaurar los servicios de los ecosistemas y utilizar la sostenibilidad de la tierra y los recursos naturales en relación con la ubicación del lugar de celebración, la restauración (por ejemplo, las especies en peligro de extinción) y el uso de materiales, etc.
Utilización de recursos	Actividades que corren el riesgo de no utilizar los recursos, incluidos la energía, el agua y los materiales, de manera responsable y eficiente, combinando o sustituyendo los recursos no renovables con recursos sostenibles y renovables, por ejemplo, utilizando tecnologías innovadoras. Tener en cuenta también la conservación de recursos.
Prácticas de seguridad	Políticas y procedimientos de seguridad (incluida la observancia de las necesidades especiales de las personas con discapacidad al diseñar los sistemas de emergencia y evacuación) y derechos humanos.
Abastecimiento y adquisición de productos y servicios	Criterios de sostenibilidad de acuerdo con esta lista para las actividades de abastecimiento y adquisición.
Transporte y logística	Impactos del transporte de personas (acceso al transporte para personas con discapacidad) y mercancías.
Agua y saneamiento	Agua de buena calidad y fácilmente accesible o afectada por limitaciones regionales (por ejemplo, la escasez de agua). Soluciones de saneamiento sostenible.
Lugares de celebración	Ubicación y credenciales de las sedes (por ejemplo, <i>Brownfield</i> , <i>Greenfield</i> , sede existente).
Residuos	Prevención, reducción, desviación y gestión de desechos.
Ruido	Niveles de sonido inaceptables en la comunidad circundante.

C.2 DETERMINAR LA PERTINENCIA Y LA IMPORTANCIA DE LOS CUESTIONES

C.2.1 Generalidades

En una revisión inicial de la importancia de las cuestiones, podría ser beneficioso adoptar una visión muy amplia de la posible pertinencia. Para iniciar el proceso de identificación, una organización debería, cuando sea apropiado:

- a) enumerar la gama completa de las actividades relacionadas con el evento;
- b) identificar las actividades del evento controladas por la propia organización y por las organizaciones que están bajo su control e influencia; las actividades de los proveedores y contratistas pueden tener impactos en la sostenibilidad del evento;
- c) determinar las cuestiones que podrían surgir cuando el evento y otros dentro de la cadena de valor lleven a cabo estas actividades, teniendo en cuenta toda la legislación pertinente;
- d) examinar la serie de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar impactos en las partes interesadas y en la sostenibilidad del evento;
- e) identificar las expectativas sociales de un comportamiento sostenible en relación con estos impactos;
- f) identificar todas las cuestiones de sostenibilidad que se relacionan con las actividades cotidianas del evento, así como las que surgen sólo ocasionalmente en circunstancias muy específicas.

Las partes interesadas deberían participar en el proceso de identificación para ampliar la perspectiva de las cuestiones.

C.2.2 Determinar la importancia

Una vez que una organización haya identificado la amplia gama de cuestiones pertinentes a sus actividades, deberá examinar cuidadosamente las cuestiones identificadas y desarrollar un conjunto de criterios para decidir qué temas y cuestiones centrales tienen la mayor importancia. Los posibles criterios deberían incluir lo siguiente:

- a) el alcance del impacto del asunto en las partes interesadas y el desarrollo sostenible;
- b) el efecto potencial de emprender acciones o no sobre el asunto;
- c) el nivel de preocupación de las partes interesadas sobre el asunto;
- d) el efecto potencial de la acción relacionada en comparación con los recursos necesarios para su implementación;
- e) el desempeño actual del evento en comparación con las leyes y reglamentos vigentes, las normas internacionales y las mejores prácticas de la industria de eventos internacionales.

C.2.3 Cumplimiento de las reglamentaciones

En algunos casos, una organización podría suponer que, dado que opera en una zona con leyes que abordan los temas básicos de la sostenibilidad, el cumplimiento de la ley será suficiente para asegurar que se aborden todos los aspectos pertinentes de esos temas. Sin embargo, un examen cuidadoso de las cuestiones puede revelar que algunas cuestiones pertinentes no están reglamentadas, o están cubiertos por reglamentos que no se aplican adecuadamente, o no son explícitos o suficientemente detallados (por ejemplo, la exposición de los menores al mercadeo del alcohol).

Incluso en el caso de las cuestiones cobijados por la ley, responder al espíritu de la ley puede suponer en algunos casos una acción más allá del simple cumplimiento. Por ejemplo, aunque algunas leyes y reglamentos ambientales limitan las emisiones de contaminantes atmosféricos o acuáticos en cantidades o niveles específicos, es probable que una organización responsable se esfuerce por utilizar las mejores prácticas para reducir aún más sus emisiones de esos contaminantes, o por cambiar los procesos que utiliza a fin de eliminar completamente dichas emisiones.

C.3 ORIENTACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

El objetivo de los informes es proporcionar transparencia sobre cómo una organización contribuye o aspira a contribuir al desarrollo sostenible. Permite a una organización divulgar públicamente sus impactos sociales, económicos y ambientales más significativos, cómo los gestiona y su legado.

Por lo tanto, todas las organizaciones con un sistema de gestión de sostenibilidad de eventos deben informar sobre su estrategia, acciones y desempeño en sostenibilidad. Estos informes deben aspirar a cumplir con las mejores prácticas internacionales, siempre que no entren en conflicto con las normativas aplicables. Si una organización está sujeta a una normativa de informes, debe informar en cumplimiento con dicha normativa.

De acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de sostenibilidad de eventos de este documento, y para mejorar la rendición de cuentas y la transparencia, las organizaciones deben publicar un informe de sostenibilidad que incluya los siguientes elementos o algunos de ellos:

- alcance del sistema de gestión de sostenibilidad de eventos (véase el numeral 4.3);
- principios de desarrollo sostenible, declaración de misión (véase el numeral 4.5);
- política de sostenibilidad (véase el numeral 5.2);
- proceso de participación de las partes interesadas (véase el numeral 4.2);
- principales cuestiones de sostenibilidad (véase el numeral 6.1.2);
- objetivos de sostenibilidad del evento (véase el numeral 6.2);
- impacto (véase numeral 9): una visión general del grado en que se han cumplido los objetivos y metas de sostenibilidad y las acciones planificadas se han implementado.

Los informes se redactan con la intención de ser leídos por partes interesadas internas y externas. La organización debe incluir en sus informes:

- a) presentación de la estructura organizativa (personal, partes interesadas, etc.);
- b) contexto organizacional: el contexto de la organización y cómo se sitúa dentro del panorama de la industria (véase el numeral 4);
- c) liderazgo y compromiso (véase el numeral 5.1);
- d) vínculos con los principales marcos internacionales (por ejemplo, los ODS) (véase los numerales 4 y 6.1.3);

- e) testimonios/estudios de caso de las partes interesadas sobre las acciones implementadas, resultados, operaciones clave y aspectos destacados, etc. (véase los numerales 7 y 8);
- f) resultados reportados por la organización [que deben cubrir todas las cuestiones materiales abordadas por la organización (6.1.2)]; para garantizar la credibilidad del sistema de gestión de eventos, se recomienda que el informe incluya los siguientes resultados:
 - 1) medición de emisiones de carbono;
 - 2) cantidad de residuos evitados, generados y recuperados/reciclados/reutilizados;
 - 3) el porcentaje de proveedores con criterios de sostenibilidad integrados en sus contratos;
 - 4) el número de incidentes relacionados con la sostenibilidad (como justicia ambiental, lesiones laborales, discriminación, trabajo forzado, violaciones de la privacidad) y las acciones correctivas tomadas.

ANEXO D (Informativo)

DERECHOS HUMANOS Y DE LA NIÑEZ

D.1 GENERALIDADES

Junto con los impactos ambientales y económicos, los eventos y sus actividades asociadas tienen enormes repercusiones para las personas. Por lo tanto, los organizadores deben considerar el impacto social de sus actividades, como su responsabilidad de respetar los derechos humanos y los derechos de los niños. Este anexo proporciona información sobre cómo integrar los derechos y de la niñez a lo largo del ciclo de gestión de eventos.

Los derechos humanos son los derechos y libertades básicos a los que, sin excepción, toda persona tiene derecho desde su nacimiento, sin discriminación. Son las reglas fundamentales para tratar a las personas con dignidad, respeto, igualdad y libertad. Están establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos (que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; estos pactos de la ONU han sido ratificados por más de 150 países).

La Carta Internacional de Derechos Humanos se complementa con un conjunto adicional de tratados fundamentales sobre derechos humanos, que cubren los derechos de los niños, los derechos de los trabajadores, los derechos de las personas con discapacidad, así como otros grupos, incluidos mujeres, minorías, pueblos indígenas y trabajadores migrantes. Todos los derechos humanos están interrelacionados, son interdependientes e indivisibles, y muchos están ratificados por los gobiernos e incorporados en las leyes nacionales.

Los derechos de la niñez pertenecen a toda persona menor de 18 años y están reconocidos por la Convención de la ONU sobre los Derechos del Niño. Estos se sustentan en cuatro principios generales: la no discriminación; la consideración primordial del interés superior del niño; el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo; y el derecho de los niños a expresar sus opiniones y que estas se tomen en cuenta según su edad y madurez, así como su derecho a participar en asuntos que les afecten.

El derecho humano a un entorno limpio, saludable y sostenible fue reconocido por la Asamblea General de la ONU en 2022.

En este anexo, se debe entender que “derechos humanos” también incluye “derechos de los niños”.

D.2 ¿CUÁL ES LA RESPONSABILIDAD DE UNA ORGANIZACIÓN PARA RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS?

Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos o de "no causar daño". Esto se establece en los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, que describen las políticas y procesos que las organizaciones deben implementar para demostrar que cumplen con la “responsabilidad corporativa de respetar” los derechos humanos. Hay tres elementos fundamentales:

- a) un compromiso político para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos;
- b) un proceso de “debida diligencia en materia de derechos humanos” para evaluar los impactos reales y potenciales sobre los derechos humanos, integrar y actuar sobre los resultados, hacer un seguimiento de las respuestas y comunicar cómo se abordan los impactos;
- c) un proceso para permitir que las personas que han sido perjudicadas accedan a un remedio efectivo por cualquier daño que la organización haya causado o contribuido a causar (por ejemplo, “reparar un daño” o restaurar una condición anterior al daño, si aún es posible).

Las responsabilidades de la organización en materia de derechos humanos van más allá del cumplimiento de las leyes y reglamentos nacionales que protegen los derechos humanos. Si las leyes nacionales y la aplicación de la ley no cumplen con los estándares internacionales o dificultan que la organización cumpla plenamente con sus responsabilidades en materia de derechos humanos, las organizaciones deben respetar los principios internacionales de derechos humanos en la mayor medida posible y demostrar su esfuerzo por hacerlo. Deben evitar infringir los derechos humanos y actuar para abordar cualquier impacto en los derechos humanos con el que estén involucradas.

D.3 ¿CUÁNDO DEBEN CONSIDERARSE LOS DERECHOS HUMANOS?

Las cuestiones de derechos humanos deben considerarse en las primeras etapas de la planificación de eventos y procesos de adquisición, incluyendo la incorporación de criterios relevantes en las especificaciones de productos/servicios. Deben estar integradas a lo largo del ciclo de gestión de eventos mediante un proceso continuo de diligencia debida que incluya aprendizaje y retroalimentación continuos.

D.4 ¿QUÉ IMPLICA UN ENFOQUE BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS?

Los principales pasos que deben seguirse son:

- a) realizar una participación continua con las partes interesadas a lo largo del ciclo de gestión de eventos;
- b) llevar a cabo una evaluación de impacto sobre los derechos humanos;
- c) establecer una política de derechos humanos;
- d) evaluar la comprensión de los derechos humanos por parte de la organización y el personal, y proporcionar capacitación;
- e) asignar la responsabilidad continua a una persona o equipo específico para liderar la política de derechos humanos de la organización, garantizar su implementación en toda la organización y sus procedimientos, y reportar regularmente a la alta dirección;
- f) proporcionar y garantizar el acceso a remedios.

Si es aplicable, y dependiendo del tamaño de la organización, el responsable de los derechos humanos debe trabajar con todas las funciones y miembros del personal de la organización para proporcionar dirección, liderazgo y apoyo sobre cómo se gestionan, priorizan y se asignan recursos

a los temas de derechos humanos en la organización; monitorear y revisar la implementación de los derechos humanos; y liderar el proceso de toma de decisiones cuando existan preocupaciones específicas sobre derechos humanos.

D.5 ¿CÓMO Y CON QUIÉN COMPROMETERSE?

El compromiso con las partes interesadas permite a la organización generar confianza con ellas; identificar la presencia, naturaleza y gravedad de cualquier impacto potencial o real sobre los derechos humanos; apoyar los esfuerzos para abordar los riesgos; y desarrollar mecanismos de reparación si algo sale mal.

El compromiso debe incluir una consulta continua y significativa con:

- a) expertos en derechos humanos y de la niñez;
- b) grupos/individuos afectados, incluidos aquellos de sectores de la sociedad en riesgo o marginados, y aquellos que puedan estar en riesgo de sufrir daños relacionados con la protección.

Las organizaciones deben actuar con mayor sensibilidad cuando se comprometan con partes interesadas vulnerables o provenientes de sectores en riesgo o marginados de la sociedad. Deben reconocer los desafíos específicos que enfrentan, por ejemplo, los niños, los pueblos indígenas, los trabajadores migrantes y sus familias, las minorías nacionales o étnicas, las minorías religiosas y lingüísticas, las personas con discapacidades y las mujeres.

El compromiso con estos grupos debe ser:

- transparente y claramente comunicado;
- informado por expertos en derechos humanos y protección;
- compartir información suficiente para que los diferentes grupos puedan tomar decisiones informadas;
- enmarcado en términos de diálogo sobre los riesgos o impactos del evento;
- llevado a cabo en un entorno seguro y accesible.

Las organizaciones deben proporcionar oportunidades para un compromiso significativo con los niños y garantizar que sus experiencias y opiniones sean escuchadas. Una buena práctica está informada por los "Requisitos básicos para una participación efectiva y ética" contenidos en la Guía de Recursos sobre el Comentario No. 12 del Comité de los Derechos del Niño de la ONU sobre el 'Derecho del Niño a ser Escuchado'.

D.6 POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La política de desarrollo sostenible de la organización debe incluir una sección sobre derechos humanos, o se puede desarrollar una política de derechos humanos separada. Las inclusiones efectivas sobre derechos humanos en una política deben:

- comprometerse a respetar e integrar los estándares internacionales de derechos humanos y hacer referencia a las leyes y estándares nacionales/regionales relevantes en materia de derechos humanos, según corresponda;
- ser aprobada en el nivel más alto de la organización;
- elaborarse con la participación de expertos internos y/o externos relevantes;
- dejar claro a quién se aplica la política y estipular las expectativas de derechos humanos del personal, los socios comerciales y otras partes directamente vinculadas a las operaciones, bienes o servicios de la organización;
- hacerse pública y comunicarse interna y externamente a todo el personal, socios comerciales y terceros directamente vinculados al evento o con los que la organización tenga relaciones contractuales;
- vincularse con otras políticas y procedimientos relevantes necesarios para integrarla en las actividades de la organización, por ejemplo, políticas de accesibilidad, protección y abastecimiento sostenible;
- revisarse y actualizarse periódicamente para tener en cuenta los aprendizajes clave y las realidades cambiantes.

D.7 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LOS DERECHOS HUMANOS

La organización debe identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo aborda el daño potencial o real a las personas y sus derechos. Debe realizar:

- una evaluación de impacto sobre los derechos humanos de cómo las personas y sus derechos se ven potencial o realmente afectados a lo largo del ciclo de gestión del evento;
- una evaluación de relevancia que identifique los derechos humanos en riesgo de sufrir los impactos negativos más graves del evento.

Una evaluación de impacto sobre los derechos humanos puede incorporarse en otras evaluaciones de impacto social (por ejemplo, igualdad de género, diversidad, inclusión, protección). Los impactos sobre los derechos humanos identificados pueden ser positivos o negativos, pero el manejo de los impactos negativos debe ser prioritario. Para ser efectiva, la evaluación debe:

- a) mapear las actividades reales y potenciales de la organización y los bienes y servicios de los socios vinculados al evento;
- b) evaluar si la organización ha causado o es probable que cause o contribuya a impactos adversos sobre los derechos humanos derivados de estas actividades (por acciones u omisiones); o si está directamente vinculada o se la ve como cómplice en impactos adversos sobre los derechos humanos a través de las operaciones, productos o servicios de sus relaciones comerciales con terceros (por ejemplo, por las acciones u omisiones de un gobierno, empresa u otros socios en la cadena de valor), incluso si no han contribuido a esos impactos.
- c) tener en cuenta todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente;

- d) llevar a cabo intervalos regulares: antes de cualquier nueva actividad o relación, decisiones importantes o cambios en la operación.

La complejidad de la evaluación de impactos varía según el tamaño de la organización, el riesgo de impactos severos sobre los derechos humanos y la naturaleza y el contexto del evento; por lo tanto, los procesos deben adaptarse en consecuencia.

Los temas de derechos humanos relevantes son aquellos que están en riesgo de sufrir los impactos negativos más severos a causa del evento o de los bienes y servicios vinculados. Estos temas de derechos humanos en mayor riesgo deben ser el enfoque principal de los esfuerzos de una organización y el objeto de la atención más sistemática y regular. Para ser efectiva, la organización debe evaluar la relevancia de cada riesgo de derechos humanos identificado. Esto permite a una organización priorizar la acción sobre los impactos negativos potenciales o actuales más relevantes en materia de derechos humanos. Los riesgos de derechos humanos relevantes se determinan por:

- escala (seriedad) - la gravedad del impacto sobre los derechos humanos. Las características a considerar en la evaluación de derechos humanos incluyen: edad, raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política u otra, origen nacional o social, propiedad, nacimiento u otro estatus;
- alcance (volumen) – el número de personas afectadas o cuán generalizado es el impacto;
- remediabilidad (urgencia) – si será difícil o imposible remediar un daño o restaurar una condición anterior.

Los retrasos en la respuesta de la organización pueden hacer que un daño sea irreversible o irremediable y deben ser evitados.

D.8 PROVISIÓN DE ACCESO A REMEDIO

En caso de que la organización cause, contribuya a o esté directamente vinculada a daños a los derechos humanos, se espera, según los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, que “proporcione, o colabore en, un remedio efectivo.” El remedio significa reparar un daño a los derechos humanos y puede tomar muchas formas, incluyendo:

- una disculpa;
- restitución a la condición anterior al daño (por ejemplo, ser reinstalado después de un despido injusto por pertenencia a un sindicato);
- rehabilitación;
- compensación (financiera y de otro tipo);
- sanciones legales u otras, por ejemplo, multas, cargos civiles o penales;
- prevención del daño, por ejemplo, a través de garantías de no repetición.

Las organizaciones deberían:

- a) fomentar una cultura que vea los informes, quejas y remedios de manera positiva;

- b) desarrollar un proceso para identificar impactos adversos a los derechos humanos que requieran remedio;
- c) mapear los canales de remedio disponibles; la organización puede usar, colaborar o, en algunos casos, adaptar los procesos existentes para remediar los daños a los derechos humanos;
- d) realizar actividades para colaborar con los canales de remedio legítimos;
- e) cooperar plenamente y no obstruir los procedimientos judiciales, legales o de arbitraje;
- f) establecer o colaborar en un mecanismo de quejas a nivel operativo.

Al establecer un mecanismo de quejas a nivel operativo, las organizaciones deben cumplir con un conjunto de criterios de efectividad establecidos en el Principio 31 de los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos.

D.9 USO DE APALANCAMIENTO

Cuando una organización esté directamente vinculada a un daño a los derechos humanos a través de una relación comercial y esté en posición de usar apalancamiento para prevenir o mitigar un daño a los derechos humanos, debe hacerlo en la mayor medida posible.

El apalancamiento es la capacidad de efectuar un cambio ejerciendo presión o influencia sobre un tercero que causa o contribuye a un daño a los derechos humanos o riesgo de protección (a través de sus acciones u omisiones).

El objetivo es:

- poner fin al daño;
- evitar daños futuros; y/o
- apoyar el remedio a los daños a los derechos humanos donde sea factible.

ANEXO D
(Informativo)

CAMBIOS ENTRE LA NTC 6487:2024 Y SU DOCUMENTO DE REFERENCIA

A continuación, se presentan los cambios realizados con respecto al documento de referencia ISO 20121:2024.

NTC 6487:2024	ISO 20121:2024
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD PARA EVENTOS Y <u>OPC.</u> REQUISITOS Y ORIENTACIÓN DE USO	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD PARA EVENTOS. REQUISITOS Y ORIENTACIÓN DE USO
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN (...) Nota: Dentro de las organizaciones que aplica esta norma se incluyen los organizadores profesionales de congresos, eventos, entre otros.	1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN (...) No lo contempla

**ANEXO E
(Informativo)**

CAMBIOS ENTRE ESTA VERSIÓN DE LA NTC 6487 (2024) Y LA ANTERIOR (2020)

A continuación, se presentan los cambios realizados con respecto al documento de referencia ISO 20121:2024.

- el texto, la secuencia de los requisitos y las definiciones relevantes se han alineado con la estructura armonizada para normas de sistemas de gestión en las Directivas ISO/IEC, Parte 1, 2022, Anexo SL, Apéndice 2;
- el texto ha sido revisado y mejorado para tener en cuenta: el fortalecimiento de los requisitos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG); la reducción de los impactos negativos y la maximización de los impactos positivos de ESG; hacer la norma más accesible y fácil de usar.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ISO 9000:2015, *Quality Management Systems. Fundamentals and Vocabulary*.
- [2] ISO 9001, *Quality Management Systems. Requirements*.
- [3] ISO 14001:2004, *Environmental Management Systems. Requirements with Guidance for Use*.
- [4] ISO 14063, *Environmental Management. Environmental Communication. Guidelines and Examples*.
- [5] ISO 14621-1:2003, *Space Systems. Electrical, Electronic and Electromechanical (EEE) Parts. Part 1: Parts Management*.
- [6] ISO 19011, *Guidelines for Auditing Management Systems*.
- [7] ISO 26000:2010, *Guidance on Social Responsibility*.
- [8] ISO 26800, *Ergonomics. General Approach, Principles and Concepts*.
- [9] ISO/IEC Guide 71, *Guidelines for Standards Developers to Address the Needs of Older Persons and Persons with Disabilities*.
- [10] ISO Guide 73:2009, *Risk Management. Vocabulary*.
- [11] BS 8900:2006, *Guidance for Managing Sustainable Development*.
- [12] Global Reporting Initiative Event Organizers Sector Supplement.
- [13] United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- [14] ODPM Circular 03/2003: *Best Value Performance Improvement*.

DOCUMENTO DE REFERENCIA

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *Event Sustainability Management Systems. Requirements with Guidance for Use*. Geneva: ISO, 2024. 50 p. 1 il (ISO 20121:2024).

La normalización fomenta la productividad, competitividad y crecimiento sostenible. Tu participación en el proceso de normalización nos permite aportar a la construcción de un mejor país. **Accede a toda la información en los siguientes portales:**



econecta.icontec.org/

La normalización a un clic. Participa en el proceso de Normalización de manera más activa a través de nuestra plataforma e-conecta.



ecollection.icontec.org/

Información que evoluciona, conocimiento que avanza. Conoce nuestro servicio de suscripción al catálogo de normas nacionales e internacionales que tenemos para ti. Más información cdi@icontec.org

Tienda Virtual

www.tienda.icontec.org

Conoce nuestra sala de consulta virtual y las normas técnicas, publicaciones y cursos de tu interés, por medio de la tienda virtual.



www.campus.icontecvirtual.edu.co

Conoce nuestra oferta académica y los recursos educativos gratuitos que ponemos a tu disposición para impulsar tu desarrollo.

Somos expertos en cada sector económico:



Tenemos una amplia presencia en Colombia y Latinoamérica

COLOMBIA
Apartadó
Armenia
Barranquilla
Barrancabermeja
Bogotá
Bucaramanga
Cali
Cartagena

Cúcuta
Manizales
Medellín
Montería
Ibagué
Neiva
Pereira
Pasto
Villavicencio

LATAM
Bolivia
Costa Rica
Chile
Ecuador
El Salvador
Guatemala
Honduras
México

México
Panamá
República Dominicana
Perú

Canales de atención al cliente:

Colombia: #426
Resto del país: 01 8000 94 9000
cliente@icontec.org

Contamos con 60 años de trayectoria