

## Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso

---

E: Event sustainability management system. Requirements with guidance for use.

**CORRESPONDENCIA:** esta Norma Técnica Colombiana es una adopción por traducción y modificada (MOD) respecto al documento de referencia, la norma ISO 20121:2012.

---

**DESCRIPTORES:** sostenibilidad; evento; sistema de gestión.

---

I.C.S.: 03.100.01; 13.020.01



© ICONTEC 2021

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. Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888



## 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 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 fue elaborada por el CTN 212 Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos y ratificada por el Consejo Directivo de 2020-11-25.

Esta norma reemplaza la NTS-TS 006-1:2012 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

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

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	2
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.....	7
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos .....	8
4.4 Sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos .....	8
4.5 Principios de desarrollo sostenible, declaración de propósitos y valores .....	8
5. LIDERAZGO.....	9
5.1 Liderazgo y compromiso.....	9
5.2 Política .....	9
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización .....	10
6. PLANIFICACIÓN .....	10
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	10

	Página
6.2	Objetivos de sostenibilidad de eventos y cómo lograrlos..... 12
7.	<b>APOYO</b> ..... 13
7.1	Recursos..... 13
7.2	Competencia ..... 13
7.3	Toma de conciencia ..... 14
7.4	Comunicación ..... 14
7.5	Información documentada ..... 15
8.	<b>OPERACIÓN</b> ..... 16
8.1	Planificación y control operacional ..... 16
8.2	Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados ..... 17
8.3	Gestión de la cadena de suministro ..... 17
9.	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> ..... 17
9.1	El desempeño contra los principios rectores de desarrollo sostenible..... 17
9.2	Seguimiento, medición, análisis y evaluación ..... 17
9.3	Auditoría interna ..... 18
9.4	Revisión por la dirección ..... 19
10.	<b>MEJORA</b> ..... 20
10.1	No conformidad y acción correctiva ..... 20
10.2	Mejora continua ..... 21

**BIBLIOGRAFÍA..... 53**

**DOCUMENTO DE REFERENCIA..... 54**

**ANEXOS**

**ANEXO A (Informativo)  
ORIENTACIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y APLICACIÓN  
DE LA PRESENTE NORMA..... 22**

**ANEXO B (Informativo)  
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO..... 41**

**ANEXO C (Informativo)  
EVALUACIÓN..... 46**

**ANEXO D (Informativo)  
CAMBIOS ENTRE LA NTC Y EL DOCUMENTO DE REFERENCIA ..... 50**

**Figura 1. Modelo de sistema de gestión de la sostenibilidad ..... ii**



## 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 planeación, 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 del mismo. 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 éste 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.

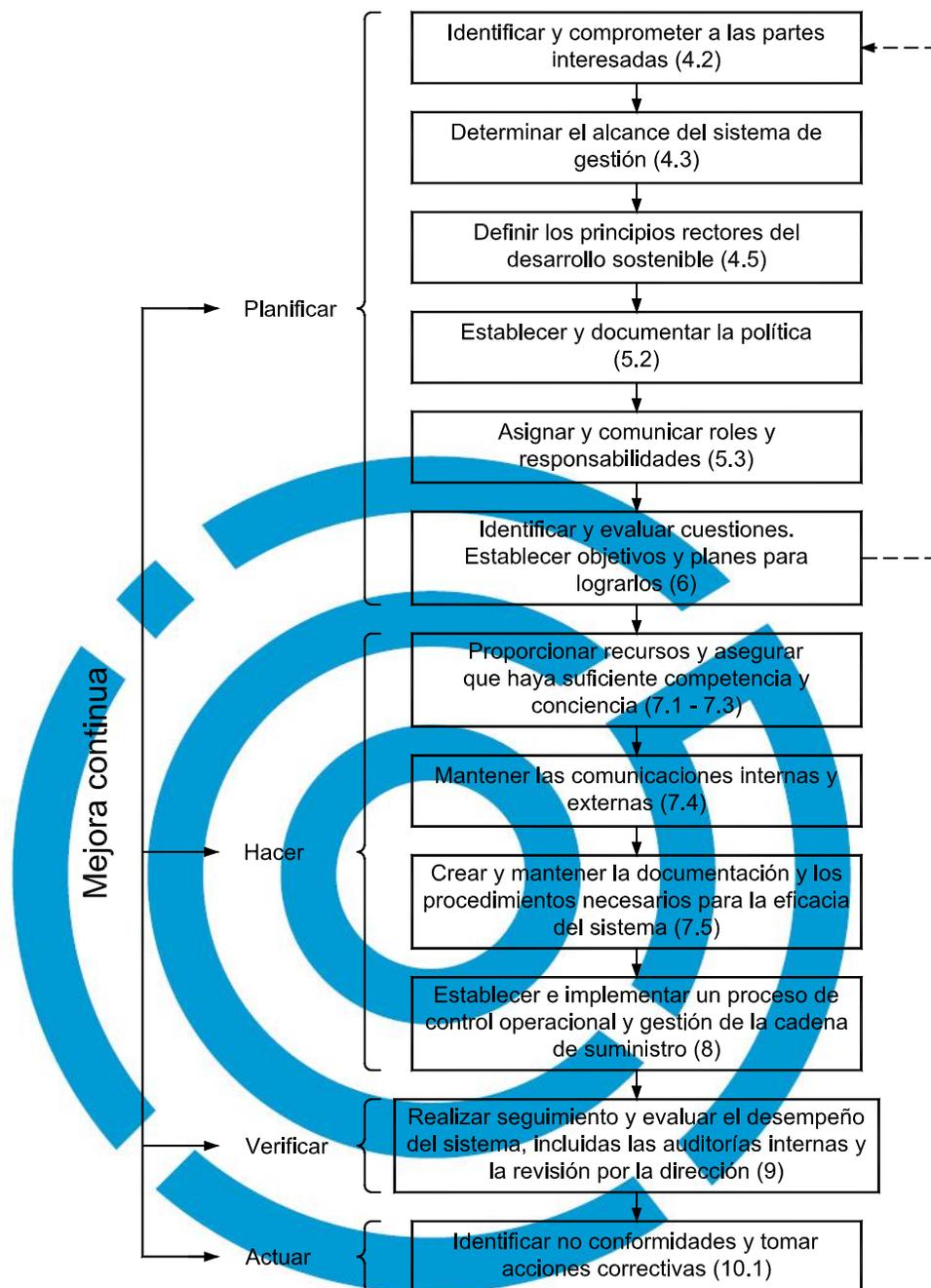


Figura 1. Modelo de sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos

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 LA SOSTENIBILIDAD PARA EVENTOS. 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;
- 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.

### 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.

**3.1 accesibilidad (*accessibility*).** 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[13], que establece los requisitos que deben cumplir los entornos, procesos, 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.

**3.2 acción correctiva (*corrective action*).** Acción para eliminar la causa de una no conformidad (3.26) 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 o prevenir la repetición. Tales acciones quedan fuera del concepto de "acción correctiva" en el sentido de esta definición.

**3.3 acción preventiva (*preventive action*).** Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial (3.3).

**3.4 alta dirección (*top management*).** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.28) 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 (3.40) comprende solo una parte de una organización, entonces "alta dirección" se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

**3.5 asistente (*attendee*).** Organización y/o individuo que participa en un evento (3.17) con el propósito principal de recibir servicios o contenidos

**3.6 auditoría (*audit*).** Proceso (3.34) 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).

Nota 2 a la entrada En la norma ISO 19011 se define "evidencia de auditoría" y "criterios de auditoría".

**3.7 cadena de suministro (*supply chain*).** Secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización (3.28)

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

**3.8 ciclo de gestión de eventos (*event management cycle*).** Etapas y actividades de un evento (3.17) (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 competencia (*competence*).** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes con las que cuenta un individuo para afrontar y lograr los resultados previstos.

**3.10 compromiso (*stewardship*).** Responsabilidad del desarrollo sostenible (3.14) compartida por todos aquellos cuyas acciones afectan el desempeño ambiental, la actividad económica y el progreso social, reflejada como un valor y una práctica por parte de los individuos, las **organizaciones** (3.28), las comunidades y las autoridades competentes

**3.11 conformidad (*conformity*).** Cumplimiento de un requisito (3.37).

**3.12 contexto (*context*).** Entorno en el que la organización (3.28) busca lograr sus objetivos (3.27)

[FUENTE: Guía ISO 73:2009, 3.3.1.1 y 3.3.1.2, modificados]

Nota 1 a la entrada El contexto puede ser externo o interno. Véase el literal A.3.

**3.13 contratar externamente (*outsource*)**(verbo). Establecer un acuerdo mediante el cual una organización (3.28) externa realiza parte de una función o proceso (3.34) de una organización

Nota 1 a la entrada Una organización externa está fuera del alcance del sistema de gestión (3.40), aunque la función o proceso contratado externamente forme parte del alcance.

**3.14 desarrollo sostenible (*sustainable development*).** 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 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 El desarrollo sostenible consiste en integrar los objetivos de una alta calidad de vida, salud y prosperidad con la justicia social y en mantener la capacidad de la Tierra para sustentar la vida en toda su diversidad. Estos objetivos socioculturales, económicos y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede tratarse como una forma de expresar las expectativas más amplias de la sociedad en su conjunto.

[FUENTE: ISO 26000:2010, 2.23, modificada - Se ha adicionado la Nota 1 a la entrada.]

**3.15 desempeño (*performance*).** 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 (3.34), productos (incluidos servicios), sistemas u organizaciones (3.28).

**3.16 eficacia (*effectiveness*).** Medida en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados previstos.

**3.17 evento (*event*).** Reunión planificada con respecto al tiempo y un lugar donde se crea una experiencia y/o se comunica un mensaje.

Nota Entiéndase como “evento” las reuniones, incentivos, convenciones y exhibiciones

**3.18 impacto (*impact*).** 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

**3.19 inclusión (*inclusivity*).** Práctica de un trato justo y la participación significativa de todas las partes interesadas (3.30)

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.

**3.20 información documentada (*documented information*).** Información que una organización (3.28) 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 (3.40), incluidos los procesos (3.34) relacionados;
- la información creada para la operación de la organización (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

**3.21 integridad (*integrity*).** Adherencia a principios éticos

Nota 1 a la entrada Comportamiento que se ajusta a los principios aceptados de derecho o buena conducta en el contexto de una situación particular y que es coherente con las normas internacionales de conducta.

**3.22 legado (*legacy*).** Remanente resultante de un evento (3.17)

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, mejores prácticas, habilidades, **organizaciones** (3.28), sistemas, relaciones, asociaciones e innovaciones.

**3.23 medición (*measurement*).** Proceso (3.34) para determinar un valor

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

**3.24 mejor práctica (*best practice*).** Proceso 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

[FUENTE: ISO 14621-1:2003, 2.1.1]

**3.25 mejora continua (*continual improvement*).** Actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.15)

**3.26 no conformidad (*nonconformity*).** Incumplimiento de un requisito (3.37)**3.27 objetivo (*objective*).** 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 (3.34)]. Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operacional, un objetivo de sostenibilidad de evento, o mediante el uso de otras palabras con un significado similar (por ejemplo, finalidad o meta).

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 de evento, 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 de la sostenibilidad para eventos, la organización establece objetivos de sostenibilidad de eventos, de acuerdo con la política de sostenibilidad de eventos, para lograr resultados específicos.

**3.28 organización (*organization*).** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos (3.27).

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 En el caso de las organizaciones con más de una unidad operativa, una sola unidad operativa puede definirse como una organización.

**3.29 organizador de evento (*event organizer*).** Entidad que produce y/o gestiona todos o algunos aspectos de un evento (3.17)

Nota 1 a la entrada El organizador de un evento puede ser una empresa, un organismo o una organización (3.28).

Nota 2 a la entrada El organizador del evento no necesariamente es el **propietario del evento** (3.35).

**3.30 parte interesada (*interested party*).** (*stakeholder*). Persona u organización (3.28) 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 Las partes interesadas de un evento podrían incluir y sin limitarse a las listadas en la Tabla A.1

**3.31 participante (*participant*).** Organización (3.28) y/o individuo que hace parte activa del contenido de un evento (3.17)**3.32 política (*policy*).** Intenciones y dirección de una organización (3.28), como las expresa formalmente su alta dirección (3.4)**3.33 procedimiento (*procedure*).** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (3.34)

Nota 1 a la entrada Los procedimientos pueden estar documentados o no.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.4.5, modificada - La Nota 1 a la entrada ha remplazado las dos notas originales.]

**3.34 proceso (*process*).** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.

**3.35 propietario del evento (*event owner*).** Entidad que contrata el evento (3.17)

Nota 1 a la entrada para los propósitos de esta norma, el propietario del evento podría ser el **organizador del evento** (3.29).

**3.36 proveedor (*supplier*).** Organización (3.28) que provee productos, servicios o instalaciones

**3.37 requisito (*requirement*).** 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 y las partes interesadas 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.

**3.38 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 3 y 4 a la entrada, el término "evento" no se refiere al término "evento" tal como se define en el numeral 3.8.

**3.39 seguimiento (*monitoring*).** Determinación del estado de un sistema, un proceso (3.34) o una actividad

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

**3.40 sistema de gestión (*management system*).** Conjunto de elementos de una organización (3.28) que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas (3.32) y objetivos (3.27) y procesos (3.34) 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.

**3.41 sostenibilidad (*sustainability*).** Grado de desarrollo sostenible (3.14) en el contexto de la organización (3.28) o evento (3.17)

**3.42 transparencia (*transparency*).** 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.]

**3.43 usuario final (*end user*).** Usuario que asume el rol de consumidor

EJEMPLO La persona que está al final de una cadena de valor o de entrega.

## 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.

NOTA 1 El término "cuestión" en este subnumeral es sinónimo de "contexto" según se define en el numeral 3.42.

NOTA 2 La organización es la que se describe en los numerales 4.3 y 4.4.

### 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).

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;

- b) el propietario del evento;
- c) la fuerza laboral;
- d) la cadena de suministro;
- e) los participantes;
- f) los asistentes;
- g) los organismos reguladores;
- h) la comunidad.
- i) organizaciones no gubernamentales que velen por el ambiente, la cultura y el patrimonio

#### **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.

#### **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.

#### **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 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 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 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.

La política de desarrollo sostenible debe:

- estar disponible como información documentada;
- 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.

### 5.2.2 La organización debe retener información documentada sobre la política.

La política de desarrollo sostenible debe representar el fundamento de todas las actividades, productos y servicios relacionados con los eventos. La política de desarrollo sostenible debe tener en cuenta los requisitos relacionados con:

- a) organizaciones de la cadena de suministro (proveedores de productos, instalaciones y servicios);
- b) el ciclo de gestión de eventos, desde la concepción y la planificación hasta la implementación, revisión y actividades posteriores al evento;
- c) el resultado del compromiso con las partes interesadas (véase el numeral 4.2);
- d) las necesidades de los usuarios finales;
- e) cuestiones de legado.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección 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.

### 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.

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;
- b) socioculturales - normas laborales, salud y seguridad, libertades civiles, justicia social, comunidad local, derechos de los indígenas, cuestiones culturales, accesibilidad, equidad, patrimonio y sistemas de creencias religiosas;
- 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 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.

### 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.

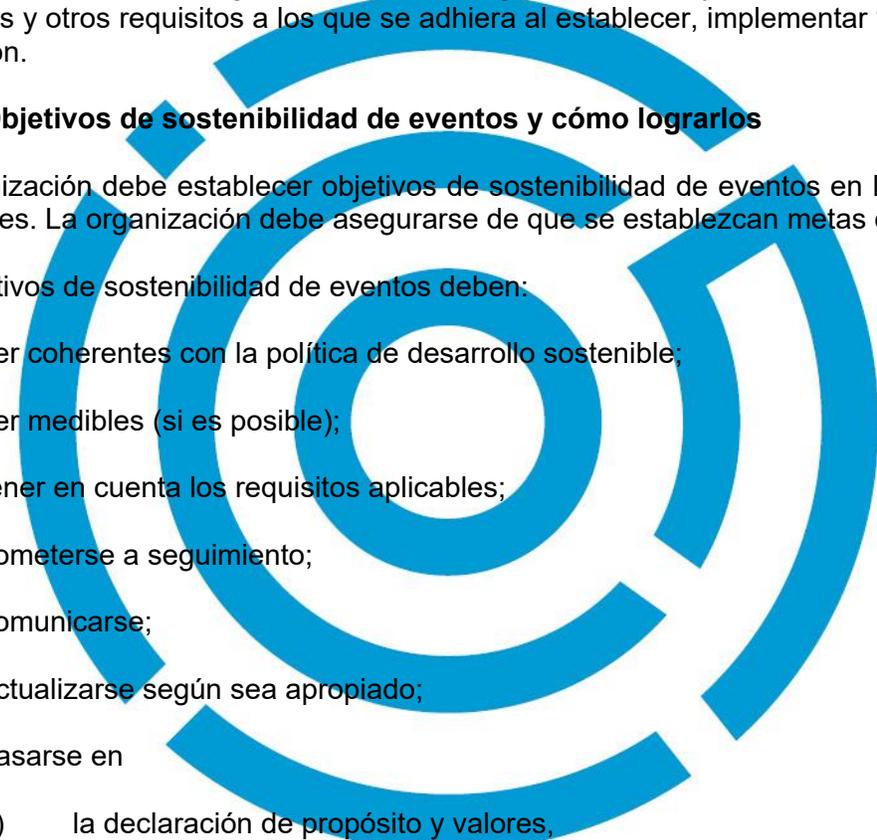
En los países donde la legislación o su implementación no provean salvaguardas ambientales, socioculturales o económicas mínimas, una organización debería aspirar a lograr las mejores prácticas internacionales cuando se considere que no están en conflicto con la legislación nacional.

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) tener en cuenta los requisitos aplicables;
  - d) someterse a seguimiento;
  - e) comunicarse;
  - f) actualizarse según sea apropiado;
  - g) basarse en
    - 1) la declaración de propósito y valores,
    - 2) requisitos legales y otros requisitos,
    - 3) opciones tecnológicas,
    - 4) los requisitos financieros, operacionales y de negocio,
    - 5) cuestiones de legado,
    - 6) la consideración de opciones alternativas para mejorar la sostenibilidad de los eventos a fin de encontrar la(s) mejor(es) solución(es) general(es) disponible(s),

- 7) la mayor mejora posible en la práctica, dentro del plazo del objetivo y de la capacidad de la organización para abordarlo,
- 8) la retroalimentación de la parte interesada y
- 9) cuestiones de la cadena de suministro pertinente.

La organización debe retener información documentada sobre los objetivos de sostenibilidad de eventos.

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

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

## 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.

Los recursos deben incluir la dotación de personal, la competencia, el entrenamiento, la infraestructura, la tecnología y las finanzas.

### 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;

- revisar y actualizar periódicamente los programas de entrenamiento y desarrollo a fin de asegurar que se determinen y proporcionen las competencias esenciales y las necesidades de entrenamiento asociadas.

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 partes interesadas 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) el propósito del evento;
- c) un sistema para gestionar la mejora de la sostenibilidad de los eventos;
- d) cuestiones, objetivos y metas;
- e) orientación, las mejores prácticas para alcanzar los objetivos y metas;

- f) relevancia para las partes interesadas;
- g) avance en relación con el desempeño;
- h) retroalimentación de partes interesadas.

## 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.
- documentos que la organización determine que son necesarios para asegurar la planificación, el funcionamiento y el control eficaces de los procesos relacionados con sus cuestiones de desarrollo sostenible significativos.

La organización debe asegurarse, cuando proceda, de que sus proveedores contribuyan a su documentación.

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;
- e) prevención del uso no intencional de información obsoleta.

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.

La organización debe mantener procedimientos para aquellas actividades críticas para la aplicación exitosa del sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos, cuando su ausencia pueda conducir a una desviación de los principios rectores del desarrollo sostenible, el propósito, los valores, la política, los objetivos y las metas. Esos procedimientos deben comprender, cuando proceda, las situaciones de emergencia y los proveedores.

## 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.

## 8.3 Gestión de la cadena de suministro

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.

Cuando se requieran licitaciones o documentos equivalentes, una organización debe realizar evaluaciones basadas en la capacidad del proveedor para cumplir o contribuir a los objetivos, metas, costo-eficacia y calidad.

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.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 EL desempeño contra los principios rectores de desarrollo sostenible

La organización debe establecer su enfoque para evaluar el desempeño actual y previsto contra su declaración de propósitos y valores y los principios rectores del desarrollo sostenible relativos a la gestión de eventos (véase el numeral 4.5).

### 9.2 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.

Adicionalmente, la organización debe:

- a) emprender acciones, cuando sea necesario, para hacer frente a las tendencias o resultados adversos antes de que se produzca una no conformidad;
- b) incluir la documentación de la información para hacer un seguimiento del desempeño, los controles operacionales pertinentes, la conformidad con los objetivos y metas de la organización y la evaluación del cumplimiento;
- c) identificar las lecciones aprendidas de cada evento e incorporar los conocimientos adquiridos en la planificación y ejecución de futuros eventos/actividades relacionadas con los eventos para mejorar su desempeño en sostenibilidad de los eventos; esta información debería estar disponible para las partes interesadas.

Cuando sea necesario o práctico, se debe calibrar y mantener el equipo suministrado por la organización y utilizado para reunir datos para el sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos. Los documentos de este proceso se deben retener de conformidad con los procedimientos de la organización.

### 9.3 Auditoría interna

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.

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.

#### 9.4 Revisión por la dirección

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.

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) 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.
- d) oportunidades de mejora continua.
- e) evaluaciones de conformidad;
- f) las comunicaciones con las partes interesadas y los cambios en las expectativas de las partes interesadas;
- g) el grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- h) el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- i) las circunstancias cambiantes, incluida la evolución de los requisitos legales y de otra índole relacionados con su política de desarrollo sostenible;
- j) el avance de acuerdo con los principios rectores de desarrollo sostenible.

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 organización debe retener la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Las revisiones deben ser continuas y realizarse a intervalos que maximicen las oportunidades de aprendizaje de los diferentes eventos y deben ser apropiadas para la escala y frecuencia de la entrega del evento.

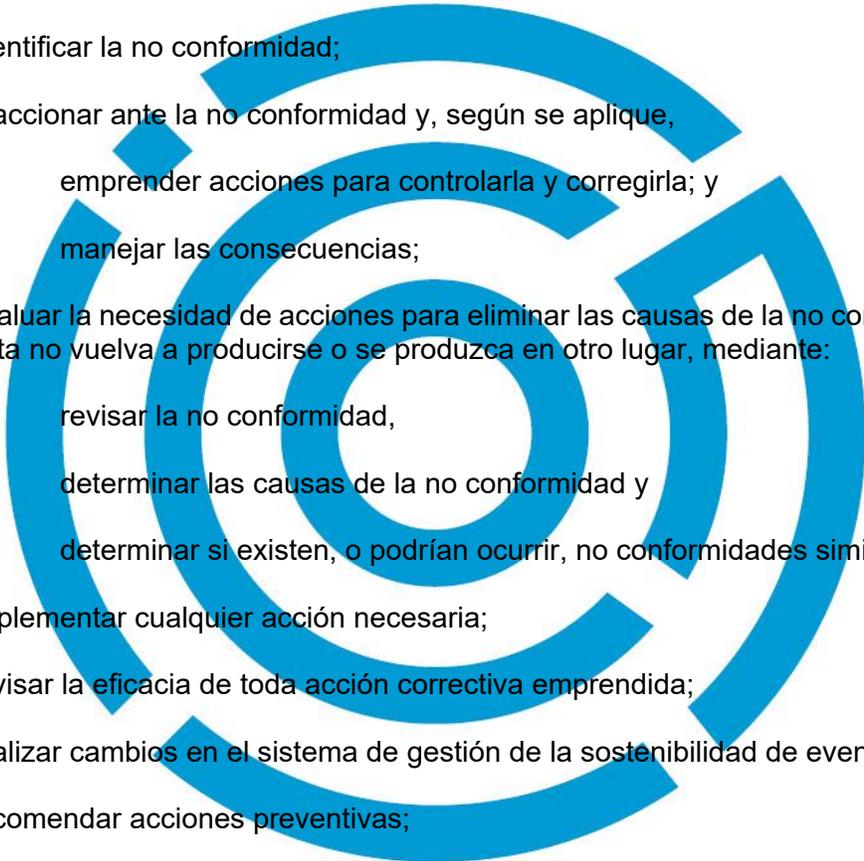
En las revisiones por la dirección se debe evaluar la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión, incluida la declaración de propósitos y valores, la política de desarrollo sostenible y los objetivos y metas.

Para que el sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos siga ajustándose a esta Norma, la organización debe asegurarse, por medio de la revisión por la dirección, de que se mantenga alineado con sus principios rectores de desarrollo sostenible relativos a la gestión de eventos.

## 10. MEJORA

### 10.1 No conformidad y acción correctiva

Cuando se produzca una no conformidad, la organización debe:

- 
- a) identificar la no conformidad;
  - b) reaccionar ante la no conformidad y, según se aplique,
    - emprender acciones para controlarla y corregirla; y
    - manejar las consecuencias;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;
  - d) implementar cualquier acción necesaria;
  - e) revisar la eficacia de toda acción correctiva emprendida;
  - f) realizar cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, si es necesario;
  - g) recomendar acciones preventivas;
  - h) asegurar, cuando proceda, que los proveedores contribuyan a la evaluación de la conformidad y a abordar la no conformidad.

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.

## **10.2 Mejora continua**

La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación o eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.



## 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 aplica 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)

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.

A continuación, se presentan ejemplos de grupos genéricos de partes interesadas a los que se podría consultar:

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

- a) organizadores de eventos, por ejemplo, directores de eventos, socios;

- b) propietarios de los eventos, por ejemplo, comisionados, patrocinadores, fundadores e inversionistas;
- c) la fuerza de trabajo, por ejemplo, los empleados, los sindicatos, el personal y los voluntarios;
- d) cadena de suministro, por ejemplo, el lugar de celebración, los proveedores de productos y servicios (incluidos los patrocinadores); esta categoría podría incluir también los servicios de emergencia, los bomberos, las ambulancias, entre otros;
- e) participantes, por ejemplo, oradores, artistas, atletas, expositores, concursantes, etc.; esta categoría podría incluir a los usuarios finales (las necesidades de los usuarios finales varían: las de los subrepresentados, por ejemplo, las personas de edad y las personas con discapacidades, requieren que se tengan en cuenta consideraciones particulares);
- f) asistentes, por ejemplo, clientes, público, aficionados, espectadores, visitantes, delegados (también incluye a los usuarios finales);
- g) organismos reglamentarios, por ejemplo, autoridades locales/municipales y autoridades que otorgan licencias, la policía; esta categoría podría incluir al gobierno central y a quienes la ley exige consultar;
- h) comunidad, por ejemplo, la comunidad local y el vecindario, incluida la sociedad civil, los pueblos indígenas y las minorías, las organizaciones no gubernamentales (ONG), los medios de comunicación, los manifestantes; en esta categoría podrían incluirse las organizaciones de interés sectorial (órganos y asociaciones industriales) y las redes; los grupos de consumidores y/o ambientales o las organizaciones que representan a las personas con discapacidad. Al examinar las preocupaciones de las diferentes partes interesadas, deben tenerse en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.

Las partes interesadas podrían incluir también a los patrocinadores, propietarios y financiadores.

Es posible que algunas partes interesadas no pertenezcan a un grupo organizado. Muchas de las partes interesadas pueden no estar organizadas en absoluto y por esta razón pueden ser pasadas por alto e ignoradas. Esto puede ser especialmente importante con respecto a los grupos vulnerables y las generaciones futuras.

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.

En la Tabla A.1 se encuentra orientación adicional.

**Tabla A.1 Lista de partes interesadas**

<b>Interesado</b>	<b>Función</b>
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.
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.
Lugar de celebración	Sitio donde se llevó a cabo 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.
Gobierno central	El gobierno de un país completo.

Continúa...

Tabla A.1 (Final)

Interesado	Función
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.
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.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.

#### 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**

<b>Principios</b>	<b>Preguntas</b>
Inclusión	<p>¿Cómo identificar a los que podrían afectar o verse afectados (partes interesadas) por las decisiones y acciones?</p> <p>¿Cómo aportan las partes interesadas sus puntos de vista, y cómo lo hacen de manera continua?</p> <p>¿Cómo ayudar a las partes interesadas a comprender las razones de las decisiones de la organización y las implicaciones de sus acciones?</p> <p>¿Cómo asegurarse de que ningún grupo o individuo esté en desventaja o se mantenga desinformado?</p> <p>¿Hay intereses más allá de las partes interesadas inmediatas que deberían considerarse?</p> <p>¿Cómo tener en cuenta los derechos e intereses de las partes interesadas?</p>
Integridad	<p>¿Cómo tratar a los demás con integridad?</p> <p>¿Cómo se fomenta y desarrolla la diversidad?</p> <p>¿Cómo asegurar que se eviten el soborno, el abuso, la opresión y la corrupción y la complicidad?</p> <p>¿Cómo demostrar que las decisiones y acciones son imparciales y que cumplen con los derechos, las obligaciones legales y los reglamentos pertinentes?</p> <p>¿Cómo demostrar la responsabilidad de las acciones de manera que sea coherente con todos los demás principios rectores?</p> <p>¿Cómo tener en cuenta las consideraciones éticas en el proceso de toma de decisiones?</p> <p>¿Cómo asegurar que se evite la violencia relacionada con el alcohol y las drogas?</p>
Compromiso	<p>¿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?</p> <p>En cualquier actividad, ¿se considerarán y supervisarán la utilización de los recursos y sus consiguientes repercusiones?</p> <p>¿Cómo se desarrollan, comparten, aplican y reconocen las habilidades de gestión del desarrollo sostenible?</p> <p>¿Cómo dar cuenta de las decisiones y actividades en situaciones donde el estado de derecho no ofrece suficientes salvaguardias ambientales, socioculturales y económicas?</p>
Transparencia	<p>¿Cómo asegurar que la información pertinente y fiable esté disponible de manera accesible, con bajo costo y sea comparable?</p> <p>¿Cómo se analizan las opiniones razonables o las solicitudes de información adicional y se responde a ellas de manera oportuna?</p> <p>¿Cómo se documentan, comunican y gestionan los intereses, influencias o beneficiarios importantes?</p> <p>¿Cómo se identifican los encargados de tomar decisiones y se documentan y comunican las razones de las decisiones, y a quién?</p> <p>¿Cómo asegurar que la información se transmita con precisión a las partes interesadas?</p>

**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)

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.

Por lo general, en el proceso de identificación de los requisitos legales y de otro tipo se determina cómo aplicarlos a las cuestiones de desarrollo sostenible de una organización. Por consiguiente, es posible que no sea necesario contar con un procedimiento separado o adicional para realizar esta determinación.

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).

#### **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.

**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.

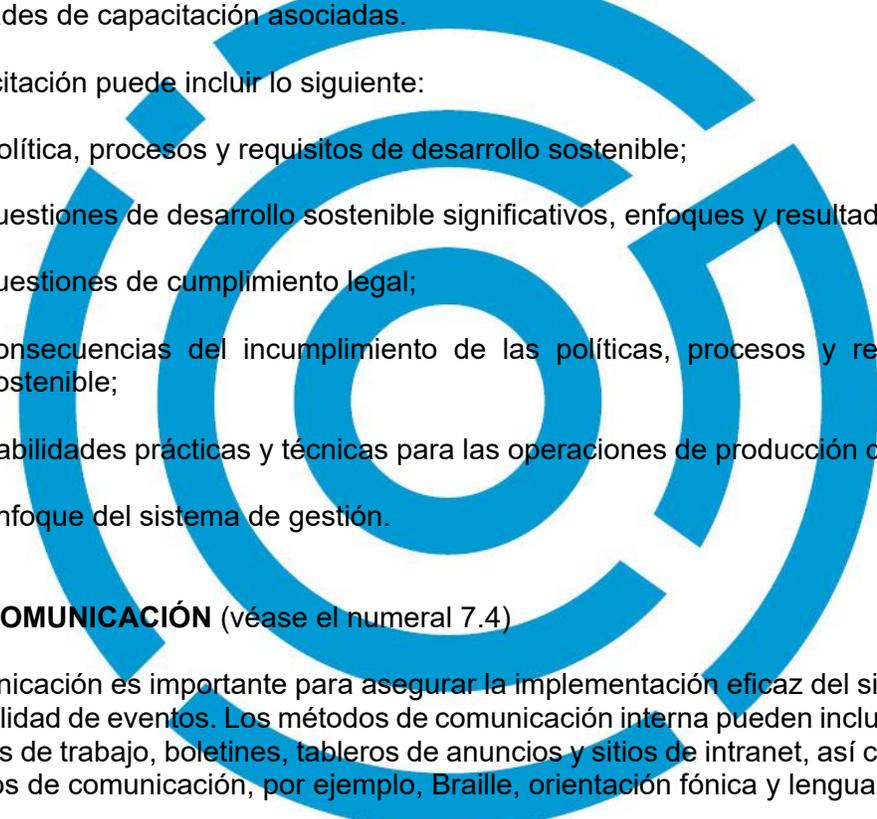
Se identifica la conciencia, el conocimiento, la comprensión y las habilidades que necesita cualquier persona con la responsabilidad y la autoridad para realizar tareas en nombre de la organización. Esto podría documentarse en una descripción del cargo que iría acompañada de planes de formación o un 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) política, procesos y requisitos de desarrollo sostenible;
  - b) cuestiones de desarrollo sostenible significativos, enfoques y resultados deseados;
  - c) cuestiones de cumplimiento legal;
  - d) consecuencias del incumplimiento de las políticas, procesos y requisitos de desarrollo sostenible;
  - e) habilidades prácticas y técnicas para las operaciones de producción de eventos sostenibles;
  - f) enfoque del sistema de gestión.

#### **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.

Cuando se realicen informes externos, debería utilizarse un formato reconocido que permita a las partes interesadas comparar los resultados entre eventos similares. Un formato reconocido podría incluir los establecidos por la legislación, las normas de contabilidad y otras organizaciones, como la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes y la Asociación de Contadores Públicos Certificados.

En la norma ISO 14063 se puede hallar orientación sobre comunicaciones ambientales.

En la norma ISO 26000 se puede hallar orientación sobre comunicaciones.

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

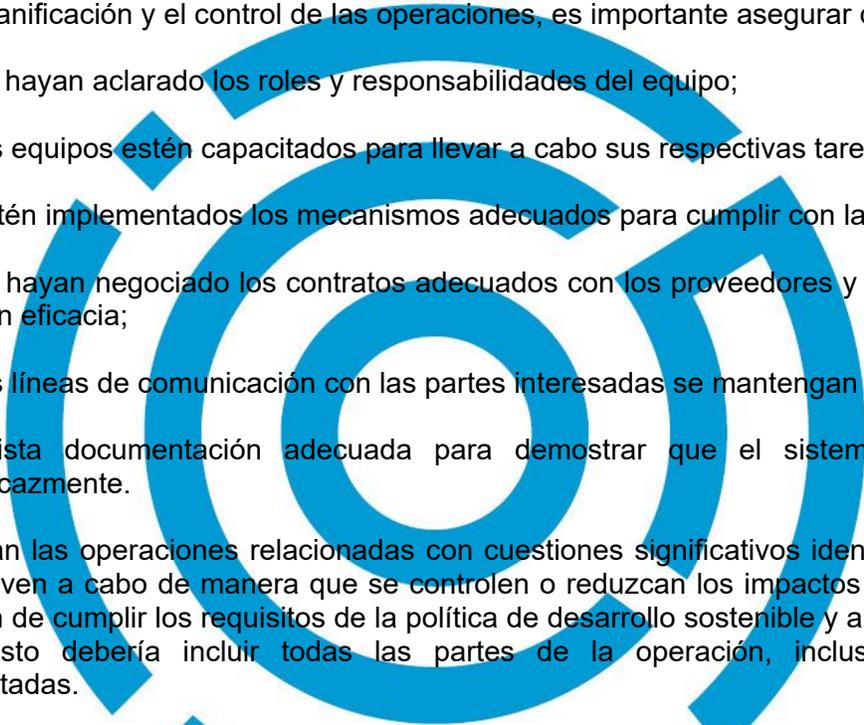
Se recomienda establecer y documentar procedimientos para el almacenamiento, el procesamiento, la distribución y la destrucción final de cualquier documento, incluidos los registros confidenciales, a fin de asegurar la seguridad de esa información y la privacidad de los participantes, empleados y/o socios/proveedores.

La expresión “control de la información documentada” se refiere a la idea de registrar la información descrita en la norma ISO 9001.

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

### **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 significativas 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.

La presente norma se basa en procesos. Según la definición de la norma ISO 9000:2005, 3.4, un proceso es un “conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí y que transforman las entradas en salidas”. Según la definición de la norma ISO 9000:2005, 3.4.5, un procedimiento es una “forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso”. Los procesos pueden incluir procedimientos. No es necesario documentar los procesos ni los procedimientos, a menos que la ausencia de documentación conlleve a una implementación no eficaz 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 8900:2006). 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**

<b>Principio</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mejorando</b>	<b>Con compromiso</b>
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.

Continúa...

Tabla A.3 (Final)

Principio	Mínimo	Mejorando	Con compromiso
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.
	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.
Afectación futura	No se tiene en cuenta, nadie informa sobre la sostenibilidad.	Se consideran elementos selectivos.	Se consideran todos los elementos. Se elaboran informes y se comparten con todas las partes interesadas.

**A.20 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** (véase el numeral 9.2)

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 específicas, 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 9.3)

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 9.4)

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)

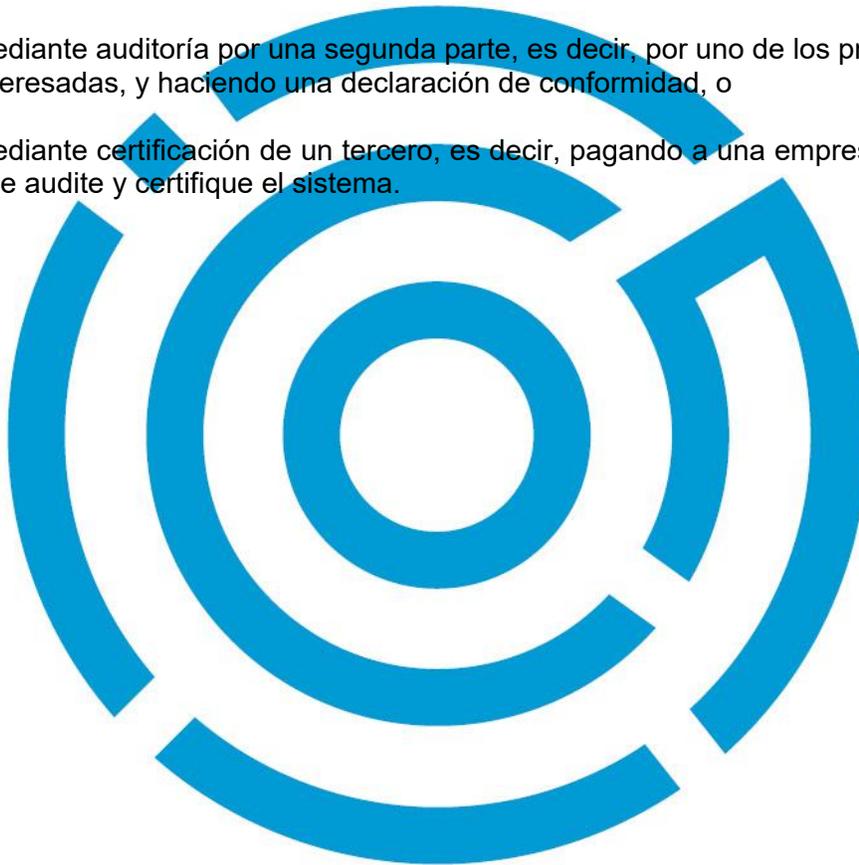
Las no conformidades se producen por el incumplimiento de los requisitos y deben evaluarse en función de la importancia del problema y de su impacto potencial. La organización debería identificar las fuentes del problema y eliminar las causas de las no conformidades.

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 (ISO 20121),
- 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.



**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;
- selección de proveedor;
- licitación o evaluación equivalente;
- 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 los impactos negativos de los productos y/o servicios (por ejemplo, los impactos en la salud, la calidad del aire, la generación de desechos peligrosos, los impactos sociales debidos al alcohol y otras drogas);
- b) 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);
- c) 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];
- d) 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 los 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.

## 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;
- 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 cuestiones**

<b>Asunto</b>	<b>Descripción y comentarios</b>
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.
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.

Continúa...

Tabla C.1 (Final)

Asunto	Descripción y comentarios
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 LAS 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 los cuestionamientos identificados 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.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.

**ANEXO D**  
(Informativo)

**CAMBIOS ENTRE LA NTC Y EL DOCUMENTO DE REFERENCIA**

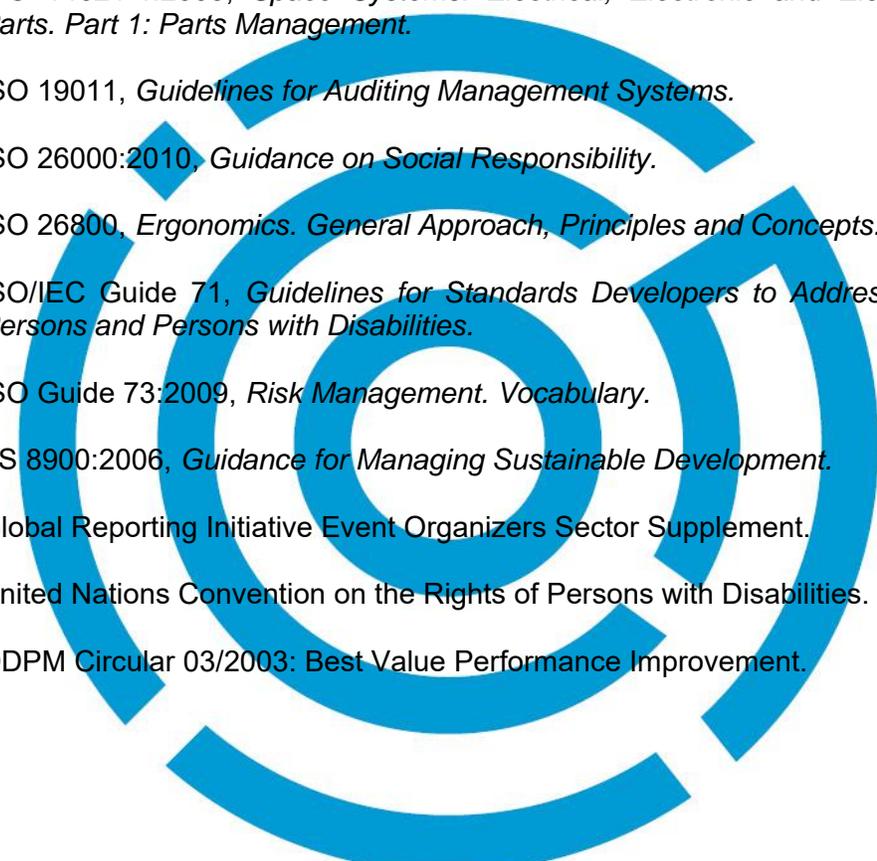
A continuación, se presentan los cambios realizados con respecto al documento de referencia ISO 20121:2012.

NTC-6487	ISO 20121:2012
<p><b>PRÓLOGO</b></p> <p>Esta norma reemplaza la NTS-TS 006-1:2012 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.</p>	<p>No lo contempla</p>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>(...)</p> <p>Es aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones que participan en la <u>planeación, organización y producción</u> de eventos y se adapta a diversidad condiciones geográficas, culturales y sociales. Al mismo tiempo, requiere que las organizaciones reconozcan su relación e <u>impacto con la sociedad y el medio ambiente</u>, así como las expectativas de la sociedad respecto de los eventos.</p> <p>(...) Finalmente, en esta norma se utilizan las siguientes formas verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “debe” indica requisito;</li> <li>- “debería” indica una recomendación;</li> <li>- “puede” indica un permiso, una posibilidad o capacidad</li> </ul> <p>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.</p>	<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>(...)</p> <p>Es aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones que participan en el diseño y realización de eventos y se adapta a diversidad condiciones geográficas, culturales y sociales. Al mismo tiempo, requiere que las organizaciones reconozcan su relación con la sociedad y su impacto en ella, así como las expectativas de la sociedad respecto de los eventos.</p> <p>No lo contempla</p>
<p><b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b></p> <p>(...)</p> <p>La aplicación de la norma no exime al usuario de cumplir la legislación nacional vigente aplicable.</p>	<p><b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b></p> <p>(...)</p> <p>No lo contempla</p>

NTC-6487	ISO 20121:2012
<p><b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> &lt;organizados en orden alfabético&gt;</p>	<p><b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> &lt;organizados por importancia&gt;</p>
<p><b>3.14 desarrollo sostenible (sustainable development).</b> Desarrollo que satisface las necesidades de <u>la generación</u> presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades</p> <p>NOTA 1 <i>a la entrada</i> El proceso proporciona un enfoque duradero y equilibrado de la actividad económica, la responsabilidad ambiental, el progreso social y <u>el respeto a la cultura y al patrimonio cultural y natural.</u></p> <p>NOTA 2 <i>a la entrada</i> El desarrollo sostenible consiste en integrar los objetivos de una alta calidad de vida, salud y prosperidad con la justicia social y en mantener la capacidad de la Tierra para sustentar la vida en toda su diversidad. Estos objetivos socioculturales, económicos y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede tratarse como una forma de expresar las expectativas más amplias de la sociedad en su conjunto.</p>	<p><b>3.3 desarrollo sostenible (sustainable development).</b> Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades</p> <p>NOTA 1 <i>a la entrada</i> El proceso 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.</p> <p>NOTA 2 <i>a la entrada</i> El desarrollo sostenible consiste en integrar los objetivos de una alta calidad de vida, salud y prosperidad con la justicia social y en mantener la capacidad de la Tierra para sustentar la vida en toda su diversidad. Estos objetivos socioculturales, económicos y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede tratarse como una forma de expresar las expectativas más amplias de la sociedad en su conjunto.</p>
<p><b>3.38 riesgo.</b> Efecto de la incertidumbre <u>sobre los objetivos</u></p> <p>NOTA 1 <i>a la entrada</i> Un efecto es una desviación respecto a lo previsto. <u>Puede ser positivo, negativo o ambos y puede abordar, crear o resultar en oportunidades y amenazas.</u></p>	<p><b>3.4 riesgo.</b> Efecto de la incertidumbre</p> <p>NOTA 1 <i>a la entrada</i> Un efecto es una desviación de aquello que se espera – ya sea positivo o negativo.</p>
<p>No lo contempla</p>	<p><b>3.7 meta</b></p>
<p><b>3.17 evento</b> (...) NOTA Entiéndase como “evento” las reuniones, incentivos, convenciones y exhibiciones</p>	<p><b>3.8 evento</b></p>
<p><b>3.30</b> (...) NOTA Las partes interesadas de un evento podrían incluir y sin limitarse a las listadas en la Tabla A.1.</p>	<p><b>3.16 parte interesada</b> No lo contempla</p>
<p><b>3.33 procedimiento</b> [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.4.5, modificada - La Nota 1 a la entrada ha remplazado las dos notas originales.]</p>	<p><b>3.28 procedimiento</b> [FUENTE: ISO 9000:2005, 3.4.5, modificada - La Nota 1 a la entrada ha remplazado las dos notas originales.]</p>
<p><b>3.9 competencia</b> Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes con las que cuenta un individuo para afrontar y lograra los resultados previstos.</p>	<p><b>3.30 competencia.</b> Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.</p>

NTC-6487	ISO 20121:2012
<p><b>3.18 impacto</b> Cambio positivo o negativo en la sociedad, la <u>cultura</u>, la economía o el medio ambiente, total o parcialmente resultante de las decisiones y actividades pasadas y presentes</p>	<p><b>3.44 impacto</b> Cambio positivo o negativo en la sociedad, la economía o el medio ambiente, total o parcialmente resultante de las decisiones y actividades pasadas y presentes</p>
<p><b>4.2</b> (...) -las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, <u>véase Tabla A.1</u>; (...) La identificación de las partes interesadas debe abarcar, cuando proceda, lo siguiente: (...) i) <u>organizaciones no gubernamentales que velen por el ambiente, la cultura y el patrimonio.</u></p>	<p><b>4.2</b> (...) -las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos; (...) La identificación de las partes interesadas debe abarcar, cuando proceda, lo siguiente:  No lo contempla</p>
<p><b>6.1.2</b> (...) b) <u>socioculturales</u> – normas laborales, salud y seguridad, libertades civiles, justicia social, comunidad local, derechos de los indígenas, cuestiones culturales, accesibilidad, equidad, patrimonio y <u>sistemas de creencias religiosas</u>;</p>	<p><b>6.1.2</b> (...) b) sociales – normas laborales, salud y seguridad, libertades civiles, justicia social, comunidad local, derechos de los indígenas, cuestiones culturales, accesibilidad, equidad, patrimonio y sensibilidades religiosas;</p>
<p><b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b> Las partes interesadas que realicen trabajos bajo el control...</p>	<p><b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b> Las personas que realicen trabajos bajo el control ...</p>
<p><b>B.2</b> (...) c) reducir al mínimo los impactos negativos de la cadena de suministro en sí; en particular los aspectos <u>socioculturales</u> [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 <u>y haciendo uso respetuoso del patrimonio material e inmaterial</u>];</p>	<p><b>B.2</b> (...) c) reducir al mínimo los impactos negativos de la cadena de suministro en sí; en particular los aspectos sociales [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) y a las organizaciones que cumplen unas normas mínimas de ética, derechos humanos y empleo, incluida la igualdad de oportunidades];</p>
<p><b>BIBLIOGRAFÍA</b> ISO 9000:2015, <i>Quality Management Systems. Fundamentals and Vocabulary.</i></p>	<p><b>BIBLIOGRAFÍA</b> ISO 9000:2005, <i>Quality Management Systems. Fundamentals and Vocabulary.</i></p>

## 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, 2012. 50 p. 1 il (ISO 20121:2012).



## Colombia

**Apartadó**  
apartado@icontec.org

**Armenia**  
armenia@icontec.org

**Barranquilla**  
barranquilla@icontec.org

**Barrancabermeja**  
barrancabermeja@icontec.org

**Bogotá**  
bogota@icontec.org

**Bucaramanga**  
bucaramanga@icontec.org

**Cali**  
cali@icontec.org

**Cartagena**  
cartagena@icontec.org

**Cúcuta**  
cucuta@icontec.org

**Manizales**  
manizales@icontec.org

**Medellín**  
medellin@icontec.org

**Montería**  
monteria@icontec.org

**Ibagué**  
ibague@icontec.org

**Neiva**  
neiva@icontec.org

**Pereira**  
pereira@icontec.org

**Pasto**  
pasto@icontec.org

**Villavicencio**  
villavicencio@icontec.org

## Resto del mundo

**Bolivia**  
bolivia@icontec.org

**Ecuador**  
ecuador@icontec.org

**Honduras**  
honduras@icontec.org

**Panamá**  
panama@icontec.org

**Costa Rica**  
costarica@icontec.org

**El Salvador**  
elsalvador@icontec.org

**México**  
mexico@icontec.org

**República Dominicana**  
republicadominicana@icontec.org

**Chile**  
chile@icontec.org

**Guatemala**  
guatemala@icontec.org

**Nicaragua**  
nicaragua@icontec.org

**Perú**  
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:  
Bogotá: **607 8888**  
Resto del país: **01 8000 94 9000**  
cliente@icontec.org  
[www.icontec.org](http://www.icontec.org)