

## ¿QUÉ HAY DE NUEVO ISO?

### NOVEDADES PARA DE UN MUNDO MÁS SUSTENTABLE

Lentamente la importancia de llevar adelante una Gestión Sustentable se está volviendo tangible y expresa para todo el mundo y así lo reflejan las novedades provenientes de la International Standard Organization (ISO) que ya con más de 60 años de existencia ha elaborado más de 19.500 estándares. Como parte de un enfoque holístico e integral del desarrollo sustentable, ISO avanza en un estándar de “compras y contrataciones sostenibles”, ya posee una norma para “ciudades sustentables”, otra para “eventos sustentables”, recientemente ha revisado la ISO 26000 de “responsabilidad social” y está próxima a lanzar la nueva generación de la ISO 9001 de acuerdo a los requerimientos de un mundo en constante desarrollo.

#### **BORRADOR ISO 9001:2015**

La norma ISO de mayor popularidad está sufriendo significativos cambios en los que vale la pena poner foco.

Siguiendo el proceso general de revisión de estándares, ISO ha dado a conocer dos primeros borradores de la nueva versión y se prevé que el borrador final (FDIS- Final Draft International Standard) estará listo para mediados del 2015. El lanzamiento del nuevo estándar ISO 9001:2015 está previsto para Septiembre de dicho año.

Para interés de los consultores y profesionales relacionados con la materia, es dable mencionar que en Argentina, unas 7 mil empresas -un 60% son pymes-, deberán emprender ciertos cambios que hagan posible la migración de la versión 2008 a la 2015 aunque tendrán 3 años para lograr esta transición.

En cuanto a la estructura de la norma, el borrador ha determinado que pasará de tener 8 secciones a tener 10: alcance, referencia normativa, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operaciones, evaluación del desempeño y mejoras.

En referencia a la alta dirección es notorio como cambia su papel en cuanto a que ya deberán “gestionar la calidad” sino más bien deben involucrarse de tal forma que lleven a cabo una Gestión de Calidad, demostrando su liderazgo y compromiso con el cometido.

En cuanto a los cambios más sobresalientes se destacan:

- ✓ Adecuación de la norma a todo tipo de empresas: no sólo se enfoca en las industriales sino de servicios, gubernamentales, etc. (desde el cambio de su estructura hasta la metodología empleada - término “producto” se reemplaza por “ bienes y servicios”)
- ✓ Consideración del contexto: Es necesario comprender las interdependencias exteriores e interiores (reconocimiento del entorno socioeconómico), los requisitos de las partes interesadas y sus expectativas, el sistema de gestión y su campo de aplicación. El concepto “Cliente” se transforma en “Partes interesadas”.
- ✓ De la “acción preventiva” a “gestión de riesgos”: la norma no especifica requerimientos para una acción preventiva, sino que establece que debe trabajarse la gestión de riesgos. Es decir que la organización debe identificar los riesgos y oportunidades de forma que su sistema de calidad pueda

alcanzar sus objetivos así como prevenir y mitigar efectos no deseados. De esta forma se no solo se abarca el concepto de acción preventiva sino que lo excede, poniendo el ojo en los riesgos y oportunidades, motivando una mejora continua.

- ✓ Profundiza en el enfoque a procesos : hasta ahora era una sugerencia pero la nueva versión establece que el sistema de calidad “debe” tener un “enfoque de procesos”
- ✓ “Información documentada” : con el objetivo de hacer más flexible al sistema, deja a criterio de la organización el grado de documentación que tendrá su sistema de calidad y los términos “documentos, registros, procesos documentados, etc” pasan a denominarse genéricamente “información documentada”.
- ✓ Se incorpora la Gestión del cambio: indica a la organización que planifique y controle los cambios que pueden advertirse por modificaciones en el entorno, legislación, nuevas tecnologías, partes interesadas, etc.
- ✓ No sólo habla de gestionar las competencias de las personas sino una gestión más integral de los RRHH en lo que respecta a su compromiso y desarrollo.

La revisión de la norma ISO 9001 refleja la importancia de la integración con otros estándares internacionales y da cuenta de estar en sintonía con la actualidad en lo que respecta a Sustentabilidad. Analizando la última versión de las guías de GRI, G4, han de encontrarse varias coincidencias. Esta última se focaliza en el papel de la dirección, incluyendo nuevos indicadores de Gobierno Corporativo y asimismo amplía el alcance del término “stakeholders” o partes interesadas incorporando indicadores relativos a Proveedores. Asimismo, muy en sintonía con los cambios de la nueva ISO 9001, la G4 realza la importancia de la transparencia de la organización en sus acciones y de contar con un mecanismo de remediación y gestión de riesgos.

### **REVISIÓN ISO 26000:2010 – RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Acaba de finalizar la revisión de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad social sin haber sufrido modificación alguna. Al ser una norma bastante nueva, aún en proceso de maduración y no siendo certificable, la resolución del Comité Técnico era esperable. Además, este año se han presentado varios hechos que demostraron la conformidad con el texto actual de la norma, como ser la publicación del documento elaborado por ISO y GRI, en Enero del corriente año: Guía: “Cómo usar Guía GRI G4 en conjunto con ISO 26000:2010” y la aprobación por parte del Parlamento Europeo de la directiva sobre obligación de divulgación de información no financiera para las grandes empresas, donde menciona a la norma ISO 26000 entre otros, como instrumentos internacionales recomendados para presentar dicha documentación. Quizás en la próxima revisión de la norma, pautada para dentro de dos años el mundo de la RSE presente nuevas y distintas necesidades pero hoy el voto ha sido a favor del texto vigente.

### **REVISIÓN ISO 14001:2004 – GESTION DEL MEDIOAMBIENTE**

En cuanto a la familia de normas medioambientales, después de diez años desde la última revisión, ISO acaba de publicar oficialmente el Borrador Internacional ISO/DIS 14001:2014. Los cambios incorporados están mayormente relacionados a la ampliación de la perspectiva del ciclo de vida y a la gestión de procesos externos. De la mano con lo que sucede con otros estándares internacionales, la norma intenta incorporar una visión más amplia del “alcance de responsabilidad” de las organizaciones, haciendo referencia al control de procesos con impacto medioambiental, riesgos y oportunidades pasibles de ser influenciados aplicando el

enfoque de Ciclo de Vida, y añadiendo requisitos que se refieren a proveedores y contratistas de comunicaciones, diseño de productos y servicios, durante el uso y hasta el final del ciclo de vida.

Durante tres meses el Comité Técnico de ISO recibirá comentarios sobre el DIS. La publicación de la versión revisada de la norma ISO 14001 se prevé para finales del 2015, momento fundamental para las más de 250 mil organizaciones de más de 150 países que ya están certificadas tendrán 3 años para adaptarse a esta nueva versión de la norma.

### **NUEVA ISO 37120:2014 – CIUDADES SUSTENTABLES**

Pensando en políticos, investigadores, líderes de negocios, inversionistas, y todo aquel interesado en políticas y acciones para hacer de las ciudades un lugar más vivible, tolerante, próspero y sustentable, ISO está a punto de lanzar una nueva norma “Desarrollo sustentable de Comunidades —Indicadores para servicios de la ciudad y calidad de vida” (Sustainable development of communities — Indicators for city services and quality of life).

La norma está diseñada para cualquier ciudad, municipalidad o gobierno local que desee mensurar y cuantificar su desempeño respecto a su “calidad de vida y aspectos sustentables” de forma comparable y verificable, independientemente de su ubicación, tamaño y grado de desarrollo.

La norma 37120:2014 es la primera en su tipo desarrollada por ISO ya que fue desarrollada con el propósito de brindar a las ciudades una herramienta destinada no solo para compararse con otras ciudades sino que permita la identificación de mejores prácticas y mutuo aprendizaje. Más aún, este nuevo estándar es producto del reconocimiento del gran impacto que tienen las ciudades en el mundo (más del 50% de la población mundial reside en ciudades y éstas son responsables de más del 70% del producto bruto mundial) y la posibilidad del desarrollo de planeta más sustentable en donde las mejores prácticas les permitan generar infraestructuras urbanas inteligentes, con una gestión integrada que considere el impacto ambiental, social y económico.

Si bien no provee un valor o un número de referencia para ser alcanzado, incluye indicadores que en su conjunto permiten una aproximación uniforme en cuanto a qué medir y cómo medirlo. La norma contiene indicadores “núcleo o centrales” que deben obligatoriamente exponerse para que la ciudad pueda expresar que “cumple” con la misma, mientras que también incluye indicadores “soporte” que son recomendados pero no obligatorios. Dentro de las áreas comprendidas por los indicadores se encuentran: economía, educación, energía, medioambiente, finanzas, gobernanza, respuesta a emergencias, educación, salud, recreación, seguridad, desechos, telecomunicaciones, planificación urbana, transporte, vivienda, sanidad, entre otras.

Una mejor gobernanza, el establecimiento de estándares internacionales, transparencia para la decisiones de inversión, una mayor disponibilidad de información comparable y sobre todo un marco y estructura para la “planificación sustentable”, son algunos de los beneficios que se espera que vendrán de la mano de la aplicación de esta nueva norma.

### **ISO 20121:2012 – EVENTOS SUSTENTABLES**

Si bien los eventos son de corta duración, implican un uso significativo de recursos materiales, sociales y naturales, y son importantes generadores de residuos. Teniendo esto en cuenta, ISO publicó en Junio del 2012 una norma que ofrece una guía de mejores prácticas para la organización de eventos considerando y controlando los impactos sociales económicos y medioambientales; y potencialmente contribuir a prescindir de costos innecesarios.

Con un abordaje flexible, la norma puede ser adaptada a cualquier tipo de evento (convenciones, muestras, conferencias, ferias, etc), abarca todas las etapas del evento e intenta beneficiar mediante su aplicación a todos los actores involucrados (organizadores, inversores, asistentes, órganos reguladores, comunidad, proveedores, entre otros). Asimismo el uso de la norma permite a los organizadores demostrar su efectiva preocupación y ocupación por llevar adelante un “evento sustentable” .

La norma, al igual que la nueva versión de la ISO 9001, está dividida en 10 secciones (alcance, referencia normativa, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operaciones, evaluación del desempeño y mejoras) e incluye tres anexos (guía en la implementación de la norma, cadena de suministro y evaluación).

**Lic. Claudia Fortuna**