



CAMBIOS SOCIALES QUE DAN FORMA A NUESTRO FUTURO

Por Clare Naden

En un mundo cambiante, las normas deben mantener este ritmo si quieren seguir satisfaciendo las necesidades de la sociedad y apoyar un futuro más sostenible.

Si bien el mundo quizá no evoluciona tan rápido como [creemos](#), no cabe duda de que vivimos en un lugar cuyo aspecto es algo distinto del de hace pocos años. Cada vez somos más y estamos más globalizados, y debemos tomar decisiones de compra más complejas. Esperamos contar con empresas que actúen de forma responsable, líderes honrados y un planeta más verde. Queremos un mayor

control sobre nuestro destino, pero no a costa de sacrificar nuestra privacidad.



Además, ninguno de nosotros vamos a rejuvenecer. Llegado 2050, se espera que el número de personas de 65 años o más se duplicará hasta los 1 500 millones y representará el 16 % de la población.¹ Este hecho modificará drásticamente el modo como funcionan las sociedades y las economías y perturbará el equilibrio de la fuerza de trabajo. De qué manera los adultos mayores hallan la plenitud, a qué edad se jubilan y cuál es su calidad de vida cuando lo hagan son consideraciones relativamente nuevas, pero importantes.

Las poblaciones envejecidas son un problema real y creciente para muchos gobiernos y prestadores de la comunidad, puesto que imponen mayores exigencias en ámbitos como la sanidad, seguridad social, accesibilidad y seguridad. Entretanto, la [generación más joven](#) es consciente de que un día llevará el peso del mundo a sus espaldas, de modo que está impulsando un mundo mejor; uno en el que los

¹ *World Population Ageing 2019 – Highlights*, Naciones Unidas: Nueva York, 2019

gobiernos antepongan las personas a los beneficios y nuestro estilo de vida sea sostenible.²

La vida en la gran ciudad

Al mismo tiempo, nos mudamos constantemente, principalmente a zonas urbanas más grandes. Debido al aumento en el número de habitantes de ciudades, de los 751 millones de 1950 a los 4 200 millones de 2018, con el pronóstico de llegar a los 6 700 millones para 2050²⁾, satisfacer las necesidades de las ciudades del presente y adelantarse a las del futuro es un desafío constante.

Las ciudades necesitan planear a largo plazo para poder ofrecer los recursos y servicios necesarios para que sus moradores sobrevivan y prosperen. Transporte público, instalaciones, suministro de agua, saneamiento, energía, alimentos, seguridad... son solo algunos de los puntos de presión que seguirán viéndose desafiados por la creciente urbanización.

El comportamiento de los consumidores ha evolucionado drásticamente en los últimos años.

Nuevas pautas de consumo

También compramos más, y de distinta forma. El comportamiento de los consumidores ha evolucionado drásticamente en los últimos años, fomentado por la mayor variedad de opciones de productos y de formas de adquirirlos. Unas cadenas de suministro increíblemente

² *The Deloitte Global 2021 Millennial and Gen Z Survey* [acceso en línea]

complejas han hecho que los consumidores se preocupen de adónde va su dinero y qué obtienen a cambio. Transparencia, trazabilidad, servicio personalizado y experiencias conectadas son solo algunas de las expectativas³ y es mucho más probable que los compradores cambien de una marca a otra, ya sea porque la oferta es mejor o porque está en línea con sus valores.



Los consumidores son colaboradores críticos como ayuda para lograr un impacto sostenible en nuestras cadenas de suministro. Sadie Dainton, Presidenta del Comité de ISO sobre política de consumidores ([COPOLCO](#)), afirma que los consumidores son cada vez más conscientes de que sus decisiones de compra y estilos de vida individuales tienen un impacto global colectivo y han acelerado la necesidad de herramientas para poder tomar decisiones informadas (como una acción entre muchas) para lograr el cambio.

El papel de las normas como apoyo nunca ha sido tan evidente. «La explosión en el uso de las redes sociales, las plataformas colaborativas y las reseñas en línea han hecho posible esta tendencia y suscitan nuevas ideas para

³ *What Are Customer Expectations, and How Have They Changed?* [acceso en línea]

propuestas de normas, además del fomento del consumidor sostenible», explica. La necesidad de conocer a los consumidores sigue presente hoy más que nunca y, dado que su comportamiento cambia rápidamente, las normas deben ir por delante.

Nuevas expectativas, nuevas normas

La creación de un nuevo comité técnico ISO que trate las normas para la economía colaborativa es un ejemplo de ello. Como uno de los sectores económicos que más rápido crecen en la actualidad, la economía colaborativa está transformando el devenir del consumo tradicional. Con miles de plataformas distintas dedicadas a la causa, este planteamiento colaborativo estriba, al menos en parte, en un deseo por crear comunidades y reducir el hiperconsumo. Está empoderando a los consumidores como nunca antes y les da las riendas de la búsqueda, compra, experiencia y evaluación de productos y abarca desde automóviles y prendas hasta viviendas y hoteles. Aunque son buenas noticias para los consumidores, no deja de plantear ciertos desafíos: cuestiones relacionadas con la privacidad, confiabilidad, credibilidad o condiciones laborales, entre otras.

El nuevo [ISO/TC 324](#), *Economía colaborativa*, se formó para resolver estas cuestiones y permitir a la industria desarrollar un pleno potencial que agregue valor. El Dr. Masaaki Mochimaru, Presidente del Comité, cree que las normas pueden acentuar los aspectos positivos de la economía colaborativa y reducir al mismo tiempo los riesgos y los problemas. «Uno de los beneficios clave que este nuevo modelo empresarial ofrece a las organizaciones es el aprovechamiento eficaz de los recursos no utilizados», comenta entusiasmado. «No obstante, la otra cara de la moneda son posibles riesgos relacionados con la transparencia, responsabilidad, seguridad y protección y

otras cuestiones como la protección de los trabajadores y la gestión de las plataformas. Todos ellos son ámbitos en los que las normas pueden servir de ayuda».

Llamado a los consumidores

Transparencia y responsabilidad son también elementos clave para una elección informada del consumidor, y su demanda es cada vez mayor. Una vez más, las normas pueden aportar algo de orden y metodología, infundiendo confianza en que los productos y los servicios son lo que afirman ser. Aquí se incluyen normas para las reseñas en línea, el etiquetado y reclamaciones que, si se siguen correctamente, reducen el riesgo de información engañosa y contribuyen a que la información proporcionada a los consumidores sea creíble, precisa, ética y verificable.



La constante emergencia climática y, recientemente, la pandemia de COVID-19 han puesto de manifiesto muchas de estas cuestiones, y seguirán haciéndolo a medida que nos acercamos a la próxima década, agrega la Dra. Cristina Draghici, Secretaria de COPOLCO. «La belleza del sistema ISO es su capacidad de reunir a todas las partes interesadas, incluidos los consumidores, quienes atesoran toda una variedad de experiencias, parcelas de conocimientos y opiniones en unas

buenas prácticas comúnmente acordadas, además de aportar soluciones», afirma.

La Dra. Draghici también cree que se necesitará mayor participación de países en desarrollo en los próximos diez años, especialmente de los jóvenes consumidores, quienes tendrán un impacto crucial para llegar al cero neto. Generará nuevas demandas que darán como resultado cambios que realmente marquen la diferencia.

Aprender de los disruptores

Entonces, ¿qué significa para ISO? Si a todo ello le sumamos la cambiante demografía y la creciente urbanización del mundo, además de los efectos del calentamiento global, el panorama futuro se presenta sombrío. Este panorama inherentemente complejo supone un cambio de prioridades para la humanidad, así como aprender a ser más hábiles, ágiles y adaptables a un ambiente en constante cambio. Se trata de un desafío nada desdeñable y una tarea lo suficientemente compleja si hablamos de definir el plan estratégico de una organización para el año siguiente, por no hablar de la década siguiente.

Las expectativas cambiantes de la sociedad inevitablemente repercuten en cómo funciona ISO hoy, y en cómo lo hará en 2030, a fin de garantizar que la normalización responda de la mejor manera posible las necesidades de la sociedad. Entre ellas se incluyen el deseo de mayor transparencia y mayor implicación de todas aquellas personas para quienes las normas tienen un impacto y que nunca ha sido tan grande. Como respuesta, ISO ha aumentado su colaboración (y seguirá haciéndolo) con otras organizaciones tales como asociaciones del sector y organismos de normalización.

COPOLCO es un ejemplo. «Nuestro alcance es ahora más amplio y nuestra colaboración con otras organizaciones es más activa que nunca», señala la Dra Draghici. «Hemos estrechado los lazos con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, por ejemplo, para concienciar sobre las normas para la protección del consumidor y garantizar que se alineen con muchos de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, y que realicen aportaciones a estos».

Hacerse eco de todas las voces

También existe una presión creciente por la inclusión de voces significativas en el proceso de normalización. Los usuarios de las normas, por ejemplo, tienen más voz que nunca, un hecho que se manifiesta de distintas formas, aunque un ejemplo clave es el trabajo actualmente en curso para ISO 9001, la aclamada norma de ISO para sistemas de gestión de la calidad y una de las Normas Internacionales más consolidadas y utilizadas del mundo.

Ahora que se aproxima su revisión quinquenal, el comité técnico responsable de ISO 9001 decidió ir más allá de su grupo habitual de expertos para ver qué era lo más importante para sus usuarios actuales y potenciales. Para ello, lanzaron una encuesta internacional en línea en 14 idiomas distintos que se mantuvo varios meses de 2020. El resultado: no se necesitó revisión y la versión más reciente de ISO 9001 sigue aportando valor a quienes implementan la norma.

Fomentar una mayor diversidad de pensamiento implica la necesidad de escuchar las voces de personas de todos los géneros, orígenes étnicos y creencias religiosas. La igualdad de género, por ejemplo, es una fuerza transformadora en la sociedad y es el objetivo de muchos organismos e iniciativas,

entre otros el ODS 5 de Naciones Unidas, que trabaja por el empoderamiento de todas las mujeres y niñas. Siendo conscientes del potente aporte de las Normas Internacionales a las cuestiones de género, ISO se ha embarcado en un proyecto ambicioso para evaluar y profundizar su comprensión de las representaciones de género en ISO y las implicaciones de género de las normas, y para garantizar que las actividades de ISO incluyan una sólida perspectiva de género.

Cómo satisfacer las necesidades del mercado

Si bien el contenido y la participación son fundamentales, también lo es el ritmo al que se necesitan las normas. El mundo evoluciona y el desarrollo de normas debe seguirle el ritmo. Por ello, estamos trabajando por mejorar y acelerar todos los procesos, lo cual incluye barajar la posibilidad de desarrollar una norma totalmente en línea. Implica un nuevo proceso virtual de desarrollo de normas sin reuniones físicas ni la estructura tradicional de un comité de ISO, así como el potencial de ser mucho más rápidos y rentables sin hacer concesiones en cuanto a calidad.

Este ritmo de reacción quedó bastante demostrado en marzo de 2020, cuando la COVID-19 frenó en seco los desplazamientos. Al no poder celebrar reuniones de comité presenciales, ISO trasladó por completo el mundo de la normalización al entorno en línea, literalmente de la noche a la mañana. Más de dos mil reuniones presenciales previstas entre mediados de marzo y finales de agosto se trasladaron rápidamente a un entorno virtual. ISO, conocedora de que esta nueva forma de trabajar podría resultar necesaria durante más tiempo, organizó una herramienta en línea que permite a los comités técnicos planificar fácilmente sus propias reuniones virtuales, tomando en cuenta los husos horarios y las ubicaciones geográficas. Las opiniones de los

miembros de los comités nunca fueron tan positivas, y hablan de unas reuniones más eficaces y productivas con mayor participación. La comunidad de normalización también felicitó a ISO por su agilidad a la hora de responder a sus necesidades más inmediatas.

No obstante, este es solo el punto de partida y aún queda mucho por hacer. Por ello, la nueva Estrategia ISO 2030 es un documento vivo, dinámico y palpitante que florece con los aportes de las personas a las que sirve: miembros, usuarios de normas y el mundo en general. Las antiguas fotos de ISO, en blanco y negro y donde vemos a hombres trajeados de semblante serio, se han guardado decididamente en el desván, dejando paso libre a la juventud, la energía, el dinamismo y la esperanza. La historia se ve reemplazada por otra nueva: una que el mundo entero escribirá al unísono.