



Sustento del uso justo  
de **Materiales Protegidos**  
derechos de autor para  
fines educativos



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

## UCI

### Sustento del uso justo de materiales protegidos por Derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI - para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes en el curso “Sistemas de Gestión Ambiental” perteneciente al programa académico MLGA.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor.

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

- a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.
- b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.
- c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S, Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."
- d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.
- e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado

editorial, sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

# **AUDITORIA INTERNA AMBIENTAL**



# CONTENIDO DEL CURSO

- **Introducción de las auditorías ambientales**
- **Conceptos de ambiente.**
- **Principios de auditoría**
- **ISO 14001 y la auditoría ambiental.**
- **Competencia de los auditores**
- **ISO 14001 y sus implicaciones**
- **Gestión del programa de auditoría.**

- **La auditoría paso a paso:**
  - **Inicio de la auditoría**
  - **Preparación de la auditoría**
  - **Ejecución de la auditoría**
  - **Redacción y comunicación de los reportes de desviaciones o no conformidades.**
  - **Informe de la auditoría**

# OBJETIVOS DEL CURSO

- FORMAR A LOS AUDITORES INTERNOS EN LA PREPARACION DE LOS PLANES DE AUDITORIA
- CAPACITAR AL PERSONAL PARA QUE DESARROLLE AUDITORIAS INTERNAS QUE PERMITAN DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL SGA CON LA NORMA ISO 14001.

# **CONTENIDO DEL CURSO**

## **INTRODUCCION A LAS AUDITORIAS AMBIENTALES**



# INTRODUCCION

**¿Qué son las auditorías ambientales?**

**El término Auditoría ambiental engloba un conjunto de actividades emprendidas por una organización, normalmente por iniciativa de la dirección, para evaluar su situación con respecto al ambiente.**

# INTRODUCCION

## Evolución de la Auditoría Ambiental:

El origen de la Auditoría Ambiental se remonta a mediados de los años 70, cuando algunas compañías iniciaron ciertas prácticas voluntarias con el objetivo de evaluar el grado de **CUMPLIMIENTO** de la legislación ambiental en sus instalaciones.

# INTRODUCCION

**La Auditoría ambiental en los E.E.U.U.:** Surgieron hacia los años 70 como **RESPUESTA DEFENSIVA** de las grandes multinacionales frente a un conjunto de leyes muy exigentes y específicas respecto a la actuación ambiental de las empresas.

# INTRODUCCION

Las empresas que llevaban a cabo auditorías de ambiente de forma voluntaria, podían beneficiarse de una relación más fluida y distendida con las autoridades siempre y cuando los problemas detectados durante la auditorías fueran corregidos en un plazo **razonablemente breve.**

# INTRODUCCION

Este tipo de auditorías se fijan en el ambiente **AL FINAL** de los procesos y por lo tanto no contemplan la **ORGANIZACIÓN** en su conjunto. No se fijan en la causa-raíz de los problemas, sino en los síntomas finales; los casos de incumplimiento de la legislación ambiental.

Es evidente que este tipo de auditorías no estimula a las organizaciones a ir más allá de la simple satisfacción de los límites legales.

# INTRODUCCION

**La Eco-Auditoría en Europa:** En Europa, también se ha producido un notable incremento de la legislación sobre ambiente, alcanzándose unas normas en ocasiones más exigentes que las de E.E.U.U.

Sin embargo, frecuentemente se trataba de una legislación menos prescriptiva, que dejaba a las organizaciones cierto margen para adecuar su actuación ambiental.

# INTRODUCCION

Tal vez por este motivo, en la arena empresarial europea la Auditoría Ambiental “de cumplimiento” no ha obtenido la misma relevancia que en los E.E.U.U. Sin embargo entre finales de los años 80 y principios de los 90 surgió en Europa el concepto de Auditoría Ecológica o **ECO-AUDITORIA** con un propósito más amplio que el de la tradicional auditoría de cumplimiento.

# INTRODUCCION

Se trata de una **INICIATIVA VOLUNTARIA** y proactiva por parte de las organizaciones industriales para demostrar a una opinión pública cada vez más concientizada, que sus actividades tenían en cuenta el Ambiente y minimizaba cualquier tipo de impacto negativo sobre el entorno.

Para ello era imprescindible que los resultados de la auditoría fueran accesibles al público.

# INTRODUCCION

**De la Auditoría Ambiental a los Sistemas de Gestión Ambiental:** la madurez de los programas o ciclos de auditoría ha provocado un **CAMBIO DE ENFOQUE** en la Auditoría Ambiental.

De una atención inicial a la identificación de **riesgos legales** se ha evolucionado hacia la confirmación de la ausencia sistemática de problemas.

# INTRODUCCION

Las grandes compañías multinacionales comenzaron a descentralizar sus programas de Auditorías Ambientales, con lo que surgen los primeros **“SISTEMAS”** a nivel de cada centro.

# INTRODUCCION

Los Sistemas de Gestión Ambiental más evolucionados están pasando de asegurar el cumplimiento de la legislación a **garantizar la mejora continua** de los resultados y la satisfacción de todas las “partes interesadas” (clientes, trabajadores, comunidades próximas, Autoridades, etc.).

# INTRODUCCION

**Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental:** es la auditoría que promueven las normas **ISO 14000**. Tiene muchos paralelismos con la auditoría de calidad.

Pone énfasis en el correcto funcionamiento del sistema de gestión, en los procedimientos y en la idoneidad de los mismos para lograr la mejora continua de la situación ambiental de la organización.

# **CONTENIDO DEL CURSO**

## **CONCEPTOS DE AMBIENTE**

# MEDIO AMBIENTE

**Entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.**

- **NOTA. El entorno en este contexto se extiende desde el interior de una organización al sistema global.**

# AUDITORIA INTERNA

“Proceso **SISTEMÁTICO**,  
**INDEPENDIENTE** y  
documentado para obtener  
las **evidencias de la**  
**auditoria** y evaluarlas de  
manera objetiva para  
determinar el grado en que  
se cumplen los **criterios de**  
**auditoria**”



# **SISTEMATICO**

*Porque siempre se tiene  
que desarrollar con una  
misma metodología.*

# INDEPENDIENTE

*Porque la persona que  
la realiza debe ser  
independiente del área  
que se está auditando.*

# **OTRAS DEFINICIONES**

## **EVIDENCIAS DE AUDITORIA**

**“Registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente a la auditoria y que es verificable”**

**ISO 19011**

## **CRITERIOS DE AUDITORIA**

**“Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se usan como referencia”**

# **OTRAS DEFINICIONES**

## **HALLAZGOS DE AUDITORIA**

**“Resultados de la evaluación de las evidencias obtenidas de la auditoria y que es verificable”**

## **NO CONFORMIDAD**

**“El no cumplimiento de un requisito especificado.”**

## **OBSERVACION**

**“Una declaración hecha durante la Auditoría ambiental y sustentada mediante evidencia objetiva.”**

# **OTRAS DEFINICIONES**

## **AUDITOR AMBIENTAL**

“Persona calificada para efectuar auditorias ambientales.”

## **AUDITADO**

“Una organización sometida a auditoria.”

## **CLIENTE**

“Persona u organización que solicita la auditoria.”

# OTRAS DEFINICIONES

## EQUIPO AUDITOR

Uno o mas auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos

Nota: El equipo está dirigido por un **Auditor líder**, varios Auditores y, opcionalmente, puede incorporar la figura del Auditor en práctica y la del experto técnico que proporcionará conocimientos específicos pero no participa como Auditor.

# **OTRAS DEFINICIONES**

## **CONCLUSIONES DE AUDITORIA**

**“Producto de una auditoria, entregado por el equipo auditor después de considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria”**

## **GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA**

**“Organización o función dentro de una organización, a la cual se le ha asignado la responsabilidad de planificar y realizar una serie de programas de auditoria de sistemas ambientales .”**

# ACTORES DE UNA AUDITORIA

Solicita la Auditoria

**CLIENTE**

Quién es el Cliente?

Quién es el Auditor?

**AUDITOR**

Ejecuta la Auditoria

Quién es el Auditado?

**AUDITADO**

Recibe la Auditoria



# **LA NORMA ISO 14001 Y LA AUDITORIA INTERNA AMBIENTAL**



# **ISO 14001 Y LA AUDITORIA AMBIENTAL**

**El Sistema que propone la norma ISO 14001 contempla la auditoría ambiental como un elemento fundamental para la **MEJORA CONTINUA.****

**La empresa que implemente ISO 14001 deberá llevar a cabo auditorias periódicamente para verificar el buen funcionamiento de su SGA.**

# ISO 14001 Y LA AUDITORIA AMBIENTAL

El fin último de la auditoria será obtener **evidencias** que determinen, objetivamente, si el sistema se ajusta a unos **criterios** previamente fijados que hacen referencia a la gestión ambiental.

# AMBITO DEL REQUISITO

El propósito de las auditorías de ambiente es establecer, por medios imparciales, **información objetiva** sobre el funcionamiento ambiental.

Las auditorías ambientales son el **elemento de medida** del SGA. Habiendo instalado el Sistema, es necesario instalar medidas que informen a la Dirección si el sistema es eficaz.

# CLASIFICACION DE LA AUDITORIA AMBIENTAL POR SU PROPOSITO

**Auditoria de Primera Parte**



La que lleva a cabo una organización por sí misma.

**Auditoria de Segunda Parte**



La que realiza un cliente

**Auditoria de Tercera Parte**



La que realiza un Organismo de Certificación Independiente

# **OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

**Evaluar la necesidad de mejoramiento o acción correctiva.**

**Determinar la conformidad o no conformidad del SGA establecido para el logro de los objetivos ambientales**

**Verificar el cumplimiento del programa de gestión ambiental, de acuerdo con las regulaciones establecidas.**

**Ayudar al auditado a perfeccionar su SGA**

# **UTILIDAD DE LA AUDITORIA**

**Fomenta el desarrollo del sistema ambiental.**

**Reduce el costo de garantía del producto y los gastos generales de la organización.**

**Propicia el trabajo en equipo.**

**Proporciona a la dirección la información de utilidad para la toma de decisiones.**

# UTILIDAD DE LA AUDITORIA

**Verifica la implantación de controles adecuados.**

**Evalúa al grado de formación del personal e identifica necesidades de capacitación.**

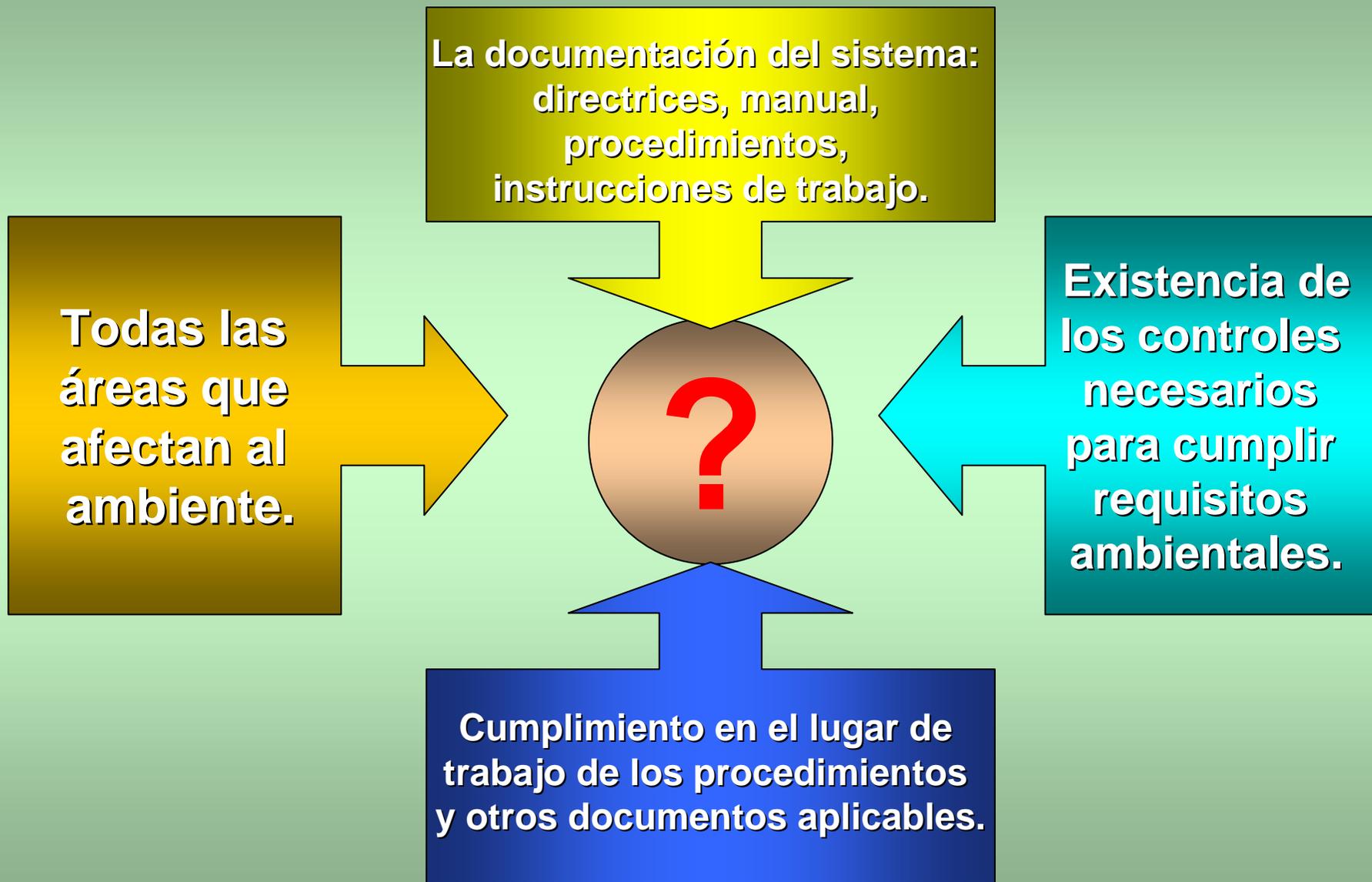
**Detecta, predice y previene riesgos y desviaciones con las normas de referencia.**

**Evalúa la eficacia del programa de gestión ambiental.**

# ¿CUANDO AUDITAR?



# ¿QUE DEBEMOS AUDITAR?



# ISO 14001 Y LA AUDITORIA AMBIENTAL

La Auditoría ambiental es un proceso de **VERIFICACIÓN**.

El papel del auditor será determinar la conformidad basándose en **hechos objetivos** y no emitir juicios, opiniones o conclusiones sobre la actuación ambiental de la empresa.

TALLER No. 1

# CLASIFICANDO LOS HECHOS



# TALLER No. 1

## CLASIFICANDO LOS HECHOS

| Situación | Equipo1  | Equipo2  | Equipo3  | Equipo4 | Equipo5 |
|-----------|----------|----------|----------|---------|---------|
| 1         | <b>H</b> | <b>H</b> | <b>H</b> |         |         |
| 2         | <b>S</b> | <b>S</b> | <b>H</b> |         |         |
| 3         | <b>S</b> | <b>S</b> | <b>H</b> |         |         |
| 4         | <b>S</b> | <b>H</b> | <b>S</b> |         |         |
| 5         | <b>S</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |         |         |
| 6         | <b>S</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |         |         |
| 7         | <b>S</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |         |         |

# LA NORMA INTE-ISO 19011 Y LA AUDITORIA DEL SISTEMA AMBIENTAL



# PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA



# PRINCIPIOS DE AUDITORIA

## CONDUCTA ETICA

Profesionalismo, alto nivel de credibilidad.

## PRESENTACION CIERTA Y PRECISA

Hallazgos, conclusiones y reportes que sean el fiel reflejo de las actividades.

## CUIDADO PROFESIONAL

Diligencia y buen juicio, finalizar con éxito todo lo que estaba encargado por hacer.

# PRINCIPIOS DE AUDITORIA

## INDEPENDENCIA

**Garantía de imparcialidad y objetividad.**

## EVIDENCIA

**Conclusiones confiables, basadas en acontecimientos verificables y comprobables.**

## INCERTIDUMBRE

**Cuando se realiza un muestreo, se juega al azar; si en la muestra analizada no se detectan inconformidades, no puedo aseverar que no hay.**

# **INTE-ISO 19011:2002 AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

**Esta norma enfoca la Auditoría ambiental en los siguientes aspectos:**

- **Gestión de un programa de auditorias**
- **Preparación de una auditoria**
- **Realización de una auditoria**
- **Documentación y seguimiento**
- **Competencia de los auditores**

# ETAPAS DE LA AUDITORIA



1

# AUDITORIA

CALIFICACION  
DE LOS  
AUDITORES

FORMACION

EXPERIENCIA  
REQUERIDA

ATRIBUTOS  
PERSONALES

COMPETENCIAS  
DEL AUDITOR

# ¿QUIEN EFECTUA LAS AUDITORIAS?

**LAS AUDITORIAS DEBEN SER REALIZADAS POR PERSONAL INDEPENDIENTE**

**EL PERSONAL SELECCIONADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE AUDITORIA DEBE SER COMPETENTE, SE DEBE CALIFICAR Y CAPACITAR PARA FUNGIR COMO AUDITOR.**



**DEBE TENER SUFICIENTE AUTORIDAD Y LIBERTAD ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR QUE EL SISTEMA DE AUDITORIAS SEA EFICAZ.**

**LA CALIFICACIÓN DEL AUDITOR, DEBE SER CERTIFICADA POR LA DIRECCIÓN.**

# **REQUISITOS BASICOS**

**EDUCACION**  
Secundaria Completa  
Cursos de Auditorias

**EXPERIENCIA LABORAL**  
4 Años; 2 de ellos  
en temas ambientales

**EXPERIENCIA AUDITORIAS**  
Completar 20 días  
4 Auditorias completas  
Acompañado

**ATRIBUTOS  
PERSONALES**

# CALIFICACION DE LOS AUDITORES

## FORMACION

- Conocimiento de las Normas de Referencia
- Técnicas de Auditoria
  - Revisión y Entrevistas
  - Registro y evaluación de Información
  - Preparación de Informes
- Destrezas para planear y comunicar
- Capacidad para organizar y dirigir una auditoria
- Aprobar la formación y las pruebas



# CALIFICACION DE LOS AUDITORES

## EXPERIENCIA REQUERIDA

### **EXPERIENCIA LABORAL**

Duración según nivel académico posiciones técnicas, gerenciales o profesionales.  
Prácticas de juicio, solución de problemas y comunicaciones con otros.

### **EXPERIENCIA EN AUDITORIA**

Actividades reales de auditoria:  
Entrevistas, revisión documental y preparación de informes.  
Formación en el trabajo bajo la supervisión de un auditor competente.

# CALIFICACION DE LOS AUDITORES

## ATRIBUTOS PERSONALES



# **ATRIBUTOS PERSONALES**

**LA NORMA SUGIERE QUE LOS AUDITORES AMBIENTALES POSEAN HABILIDADES PERSONALES NO EXCLUSIVAS DE ESTE AMBITO, COMO :**

- Capacidad de comunicación para expresar oralmente y por escrito ideas y conceptos.
- Habilidad en las relaciones humanas (diplomacia, tacto y capacidad de escuchar).
- Capacidad de mantener independencia y objetividad para desarrollar sus funciones.
- Organización y planificación del propio trabajo.
- Capacidad de mantener razonamientos basados en evidencias objetivas.

# **ATRIBUTOS PERSONALES**

**LA NORMA SUGIERE QUE LOS AUDITORES AMBIENTALES POSEAN HABILIDADES PERSONALES NO EXCLUSIVAS DE ESTE AMBITO, COMO :**

- Capacidad de entender la cultura empresarial de la organización auditada.
- Conocimiento general de normas.
- Conocer y entender la norma ISO 14001 a la perfección.
- Buen comunicador (y buen “receptor”).
- Observador e inquisitivo.
- Mentalidad abierta y flexible (visión global de los problemas).
- Capaz de trabajar en equipo.

# AUDITOR **Características deseables**

**HONESTO**

**IMPARCIAL**

**INTEGRO**

**AMABLE**

**PERSUASIVO**

**LIDER**

**TENAZ**

**CORTES**

**DISCIPLINADO**

**BUEN RECEPTOR**

**ANALITICO**

**ADMINISTRADOR**

**PACIENTE**

**CAPAZ**

**OBJETIVO**

**BUEN COMUNICADOR**

**PUNTUAL**

# AUDITOR Características indeseables

**IRRESPONSABLE**

**INFLUENCIABLE**

**INFLEXIBLE**

**IRRITABLE**

**POLEMICO**

**CARENTE DE ETICA**

**PREPOTENTE**

**NO INQUISITIVO**

**DISTRAIDO**

**MAL RECEPTOR**

**NEGLIGENTE**

**DISOCIADOR**

**COMPLACIENTE**

**INCAPAZ**

**INDISCIPLINADO**

**MAL COMUNICADOR**

**IMPUNTUAL**

# CALIFICACION DE LOS AUDITORES

## COMPETENCIAS DEL AUDITOR

LOS AUDITORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL DEBEN TENER CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES EN LAS SIGUIENTES ÁREAS:

- PRINCIPIOS DE AUDITORIA, PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS
- DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y DE REFERENCIA
- SITUACIONES DE LA ORGANIZACIÓN
- LEYES APLICABLES, REGLAMENTOS Y OTROS REQUISITOS PERTINENTES A LA DISCIPLINA



# CALIFICACION DE LOS AUDITORES

## COMPETENCIAS DEL AUDITOR

### AUDITORES LIDERES

TENER CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADICIONALES EN EL LIDERAZGO DE LA AUDITORIA, COMO PARA:

- PLANIFICAR LA AUDITORIA.
- REPRESENTAR AL EQUIPO.
- ORGANIZAR Y DIRIGIR AL EQUIPO AUDITOR.
- LIDERAR AL EQUIPO AUDITOR PARA ALCANZAR CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA.
- PREVENIR Y RESOLVER CONFLICTOS.
- PREPARAR Y COMPLETAR EL INFORME DE AUDITORIA.





# COMPETENCIA DE LOS AUDITORES AMBIENTALES



# COMPETENCIAS DE LOS AUDITORES



FORMACION ACADÉMICA    EXPERIENCIA LABORAL    FORMACION DE AUDITOR    EXPERIENCIA EN AUDITORIA

ATRIBUTOS PERSONALES

# **COMPETENCIAS ESPECIFICAS DE LOS AUDITORES DE SGA**

**PRINCIPIOS Y TECNICAS  
AMBIENTALES**

**PROCESOS  
Y PRODUCTOS**

# EL AUDITOR DEBE SER CAPAZ DE:

- **OBTENER Y EVALUAR EVIDENCIAS OBJETIVAS CORRECTAMENTE.**
- **CUMPLIR CON EL PROPOSITO DE LA AUDITORIA SIN MIEDO O FAVORITISMO.**
- **AUTOEVALUAR SUS INTERACCIONES PERSONALES DURANTE LA AUDITORIA.**
- **TRATAR AL PERSONAL AUDITADO DE LA MEJOR FORMA PARA ALCANZAR EL PROPOSITO DE LA AUDITORIA.**



## **EL AUDITOR DEBE SER CAPAZ DE:**

- **REALIZAR EL PROCESO DE AUDITORIA SIN DESVIACIONES DEBIDAS A DISTRACCIONES.**
- **PONER COMPLETA ATENCION AL PROCESO DE AUDITORIA.**
- **REACCIONAR POSITIVAMENTE EN SITUACIONES DIFICILES.**
- **LLEGAR A CONCLUSIONES ACERTADAS/EFICIENTES OBJETIVAS.**
- **PERMANECER FIEL A UNA CONCLUSION A PESAR DE LAS PRESIONES O CAMBIOS QUE NO ESTEN BASADOS EN EVIDENCIAS.**



# RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR

**CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE CALIFICACIÓN DE AUDITORES DE LAS NORMAS APLICABLES.**

**DEFINIR Y ESTRUCTURAR LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.**

**PLANEAR Y REALIZAR EFICIENTEMENTE LA AUDITORIA.**

**INFORMAR SOBRE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA.**

**VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS.**

**ESTABLECER EL COMPROMISO DE GUARDAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

**ASEGURAR LA EVALUACION IMPARCIAL.**



# MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA DEL AUDITOR AMBIENTAL

## A - DESARROLLO PROFESIONAL CONTINUO

- EXPERIENCIA LABORAL ADICIONAL.
- FORMACIÓN.
- ESTUDIOS PARTICULARES.
- CAPACITACIÓN.
- ASISTENCIA A REUNIONES, SEMINARIOS Y CONFERENCIAS.



## B - MANTENIMIENTO DE LA APTITUD PARA AUDITAR

- CONTINUA PARTICIPACIÓN EN AUDITORIAS.

## **MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA DEL AUDITOR AMBIENTAL**

**TENIENDO EN CUENTA TODOS LOS PUNTOS MENCIONADOS ES IMPORTANTE QUE LA EMPRESA DISPONGA DE UN **COMITE DE EVALUACION** DE AUDITORES.**

**HABITUALMENTE EL GERENTE GENERAL Y EL GERENTE DE RECURSOS HUMANOS QUE REALICEN LA EVALUACION DE LOS AUDITORES, CALIFICANDOLOS SI ES DEL CASO, COMO **APTOS** PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO.**

# PROCESO DE EVALUACION DEL AUDITOR

**Paso 1** – Identificar las cualidades y atributos personales y los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades del programa de auditoría

**Paso 2** – Establecer los criterios de evaluación

**Paso 3** – Seleccionar el método de evaluación adecuado

**Paso 4** – Realizar la evaluación



International  
Organization for  
Standardization

# **ISO 14001 Y SUS IMPLICACIONES**

# 4 Requisitos del SGA

Un repaso a los  
requisitos incluidos  
en ISO 14001:



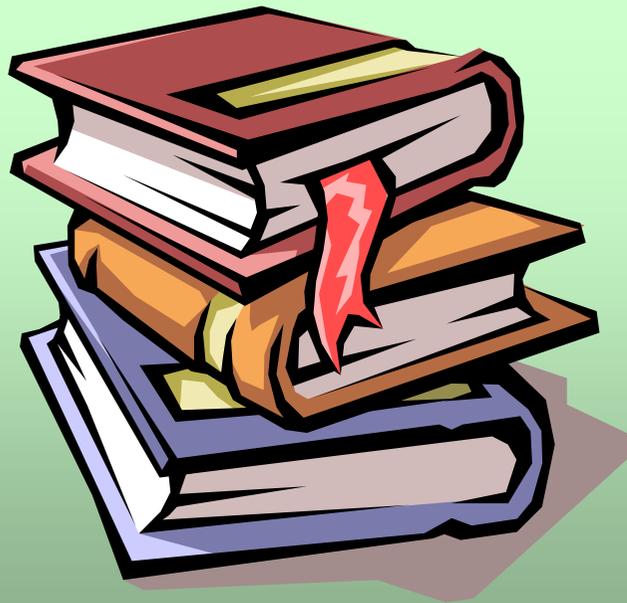
## 4.1 REQUISITOS GENERALES

**Este apartado establece que:**

- **el SGA debe documentarse, implementarse y mejorarse continuamente.**
- **la organización debe determinar como cumplirá con los requisitos**
- **se debe definir y documentar el alcance del SGA.**



# 4.2 POLITICA AMBIENTAL



## **4.2 POLITICA AMBIENTAL**

- **En este apartado se establece que la política debe tomar en cuenta el alcance del SGA.**
- **Contener un compromiso de cumplir con la legislación ambiental, de prevenir la contaminación y de mejorar continuamente el sistema**
- **y que la política se debe comunicar a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella”.**

## 4.3 PLANIFICACION



# 4.3.1 ASPECTOS AMBIENTALES



## **4.3.1 ASPECTOS AMBIENTALES**

- Este apartado hace referencia a que los AA son aquellos definidos dentro del alcance del SGA y que al identificarlos se debe tener en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos o servicios nuevos o modificados;
- Además, de que los AA se deben considerar no solo para plantear los objetivos sino en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGA.

## 4.3.2 Requisitos Legales y Otros Requisitos



## **4.3.2 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS**

- **Este apartado establece que se debe tener un procedimiento que permita determinar los requisitos legales aplicables y cómo se aplican estos requisitos a los AA.**
- **Además, que la organización debe asegurarse de que estos requisitos legales aplicables y los otros requisitos que la organización suscriba se tengan en cuenta en el desarrollo, implementación y mantenimiento del SGA.**

## 4.3.3 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS



### 4.3.3 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS

Este apartado requiere a la organización establecer **OBJETIVOS** y **METAS** concretos de mejora ambiental de acuerdo con su política, los cuales deben ser medibles cuando sea factible. Además, deben ser coherentes con el compromiso de “cumplir con los requisitos legales aplicables y otros requisitos y con la mejora continua.”

### 4.3.3 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS

Finalmente establece que la organización deberá definir uno o varios **PROGRAMAS**, es decir, establecer planes de acción para cada uno de los objetivos ambientales detallando las personas responsables y los plazos fijados.

## 4.4. Implementación y Operación



## **4.4.1 Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad**

**Este apartado establece que la dirección debería determinar y poner a disposición los recursos apropiados para implementar, mantener y mejorar el SGA.**

**Reclama una completa definición de responsabilidades y funciones sobre la Gestión Ambiental.**

**Hace referencia también a la existencia de un Representante del SGA.**

## 4.4.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.



## 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Este apartado establece que la organización debe:

- asegurarse de que cualquier persona que realice tareas para ella o en su nombre, y potencialmente pueda causar impactos ambientales significativos debe ser **competente** tomando como base la educación, formación o experiencia adecuados.
- identificar las necesidades de **formación** asociadas con sus AA y su SGA.

Además, que los empleados deben **tomar conciencia** no solo de los impactos ambientales significativos, sino también de los AAS.

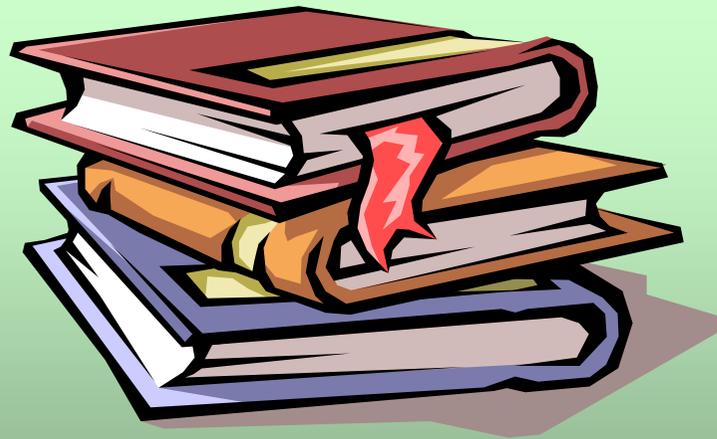
## 4.4.3 COMUNICACIÓN



## **4.4.3 COMUNICACION**

- **En este apartado define que la organización debería establecer procedimientos para comunicar interna y externamente su política, desempeño u otra información ambiental, basándose en sus propias necesidades y las de las partes interesadas**
- **La organización debe decidir si comunica o no externamente información acerca de sus AAS y debe documentar su decisión.**

## 4.4.4 Documentación del SGA



## **4.4.4 DOCUMENTACION**

En este apartado se establece la documentación que el SGA debe incluir:

- la política, objetivos y metas ambientales;
- la descripción del alcance del SGA;
- la descripción de los elementos principales del SGA y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados;
- los documentos, incluyendo los registros

## 4.4.5 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Con el título **CONTROL** de **DOCUMENTOS** se pide a las empresas que todo el sistema documental esté localizable, ordenado y actualizado de forma rigurosa. Incluído el control y distribución de documentos de origen externo.

# 4.4.6 CONTROL OPERACIONAL



## 4.4.6 Control Operacional

En este apartado se pide a las empresas que identifiquen las operaciones que están relacionadas con los AASs y que establezcan **PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS** incluyendo criterios para llevarlas a cabo en condiciones de seguridad para el Ambiente.

También se menciona la necesidad de realizar algún tipo comunicación con los proveedores y subcontratistas.

# 4.4.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS



## **4.4.7 Preparación y Respuesta para Emergencia**

**En este apartado se establece que la organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para identificar situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que pueden tener impactos en el medio ambiente y cómo responder ante ellos;**

# 4.5 VERIFICACIÓN



## **4.5.1 Seguimiento y medición**

**Este apartado establece que la organización deberá hacer el seguimiento y medir de forma regular las características fundamentales de las operaciones que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente.**

**Además, de que los equipos que se utilicen deberán estar calibrados.**

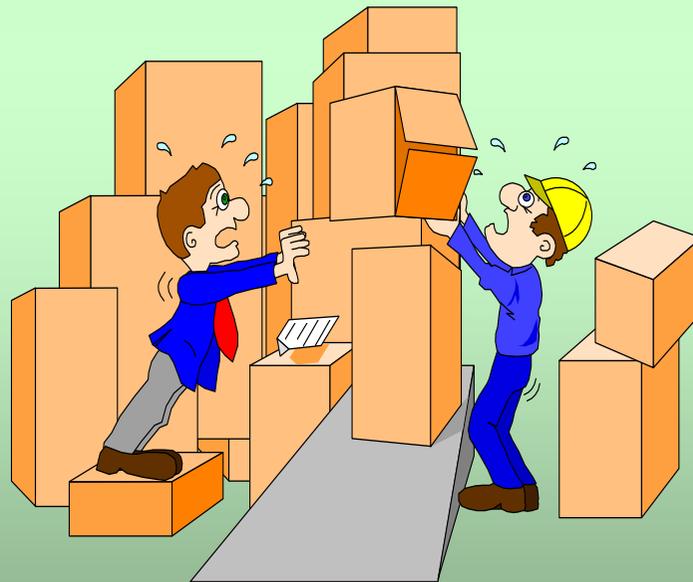
## 4.5.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL



## **4.5.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL**

**Este apartado les recuerda a las organizaciones que en coherencia con su compromiso de cumplimiento debe evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y cualquier otro requisito que la organización suscriba.**

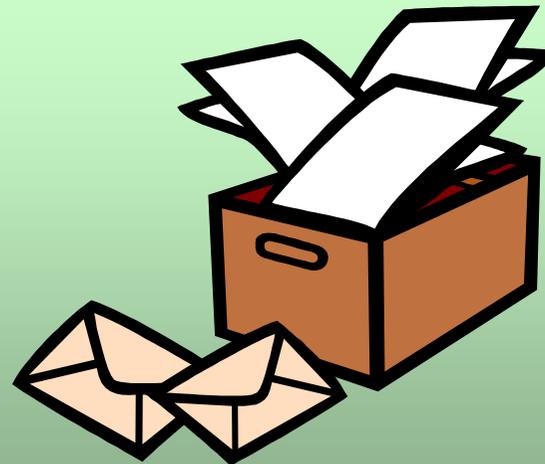
## **4.5.3 NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA**



### **4.5.3 NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA y ACCION PREVENTIVA**

**La organización debe definir una metodología para identificar las NO CONFORMIDADES (hechos no deseables que afecten al sistema, como desviaciones de los objetivos, la legislación, etc.) e iniciar ACCIONES CORRECTIVAS y PREVENTIVAS que remedien las causas de los problemas.**

# 4.5.4 CONTROL DE LOS REGISTROS



## **4.5.4 CONTROL DE LOS REGISTROS**

**Este apartado establece que se debe tener un control eficaz de los registros, ya que estos son esenciales para la implementación exitosa de un SGA.**

**Los aspectos fundamentales del control de registros ambientales incluyen los medios de identificación, recopilación, indexación, archivo, almacenamiento, mantenimiento, recuperación y retención.**

# 4.5.5 AUDITORIA INTERNA



## **4.5.5 AUDITORIA INTERNA**

- **Este apartado establece que las auditorías internas del SGA se deberían realizar a intervalos planificados para determinar y suministrar información a la dirección acerca de si el sistema cumple o no los acuerdos planificados y si se ha implementado y se mantienen apropiadamente.**

## 4.6 REVISION POR LA DIRECCION



## **4.6 REVISION POR LA DIRECCION**

**Este apartado establece que la alta dirección debe realizar, a intervalos que ella misma determine, una revisión del SGA para evaluar su continua conveniencia , adecuación y eficacia.**

**Esta revisión debería cubrir los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que se encuentran dentro del alcance del sistema de gestión ambiental.**

# TALLER No.2

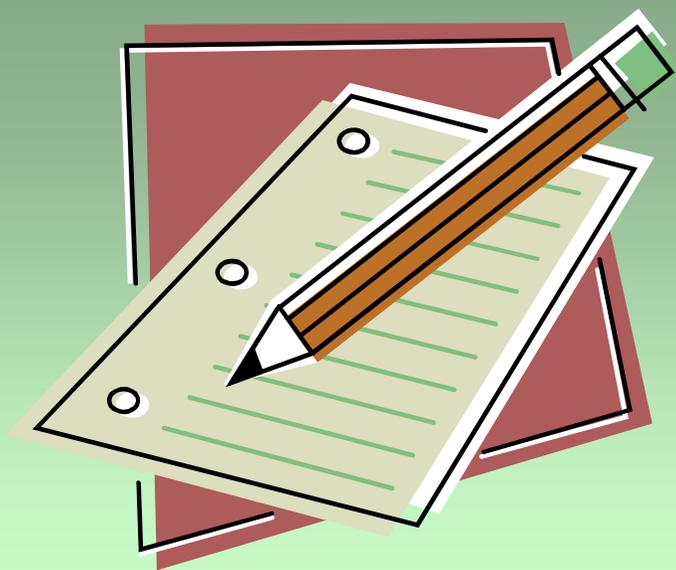


**INTERPRETANDO  
LAS CLAUSULAS  
DE ISO 14001**

# TALLER No.2

## INTERPRETANDO LAS CLAUSULAS DE ISO 14001

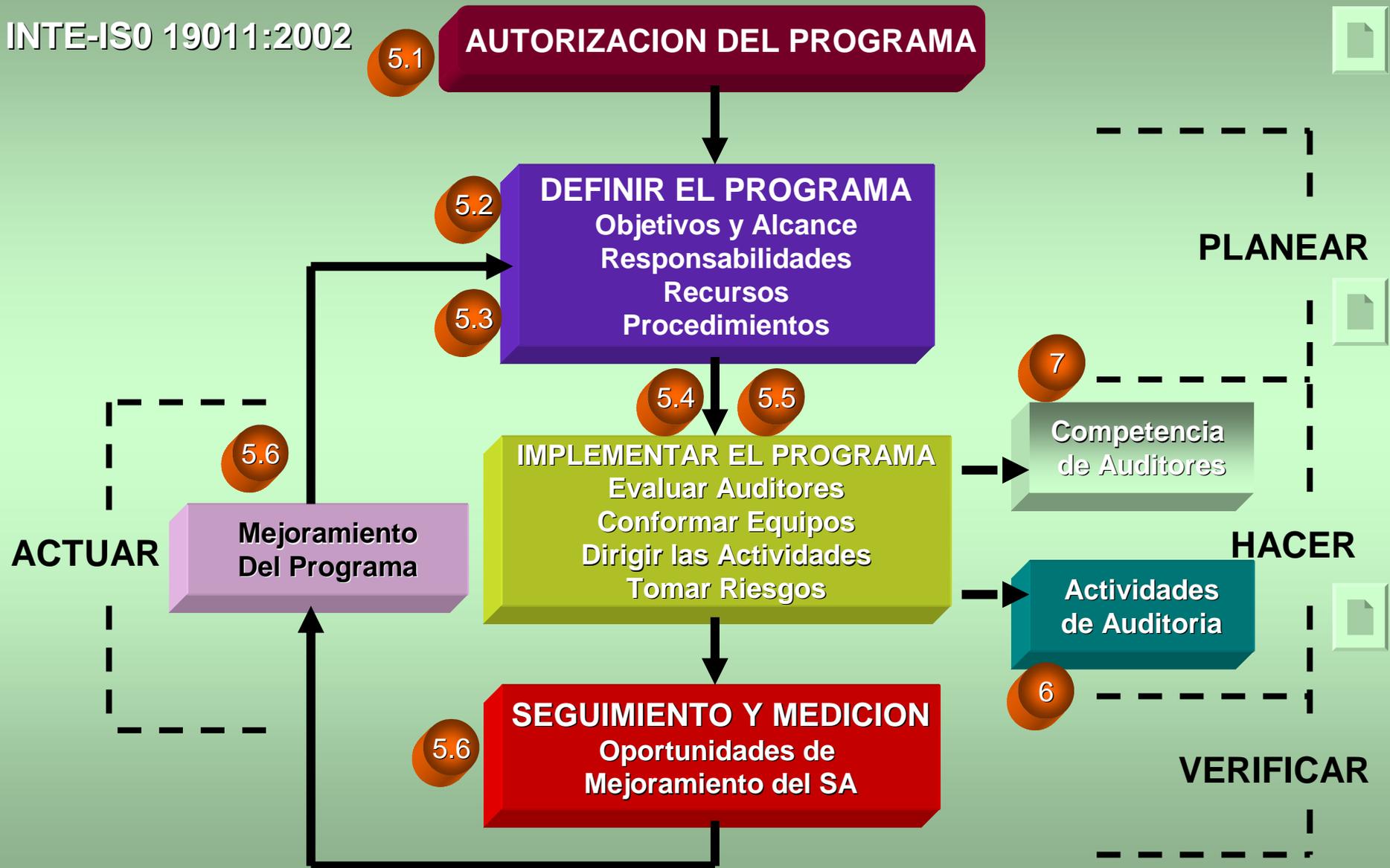
| Situación | Equipo1 | Equipo2 | Equipo3 | Equipo4 | Equipo5 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1         |         |         |         |         |         |
| 2         |         |         |         |         |         |
| 3         |         |         |         |         |         |
| 4         |         |         |         |         |         |
| 5         |         |         |         |         |         |
| 6         |         |         |         |         |         |
| 7         |         |         |         |         |         |



**GESTION DEL PROGRAMA  
DE AUDITORIA DEL SISTEMA  
DE GESTION AMBIENTAL**

# DIRECCION DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS

INTE-ISO 19011:2002



# **PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA**

## **AUDITORIA INTERNA VS. AUDITORIA EXTERNA**

**LAS AUDITORIAS DEL SGA PODRAN SER REALIZADAS TANTO POR PERSONAL INTERNO COMO CONSULTORES EXTERNOS. UNA EXCEPCION EVIDENTE SERAN LAS AUDITORIAS DESTINADAS A CONCEDER LA CERTIFICACION, QUE POR DEFINICION SERÁN REALIZADAS POR UNA TERCERA PARTE INDEPENDIENTE Y, POR TANTO, SERA AUDITORIAS EXTERNAS**

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

ES IMPORTANTE DESTACAR QUE LA MAYOR PARTE DE LAS ORGANIZACIONES QUE HAN IMPLEMENTADO ISO 14001, INCLUSO LAS QUE ESTAN CERTIFICADAS, CONSIDERAN LAS **AUDITORIAS INTERNAS** COMO HERRAMIENTAS **SUMAMENTE ENRIQUECEDORAS**, Y NO SOLO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SGA, SINO TAMBIEN PARA LA **FORMACION Y LA SENSIBILIZACION** DE LOS DIRECTIVOS Y DEL RESTO DE PERSONAL.

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

HABITUALMENTE LA ENTRADA EN LA EMPRESA DE **AUDITORES EXTERNOS** GENERA RECELOS ENTRE LOS COLABORADORES.

ES MUY FRECUENTE LA CONSIGNA DE “PONER LA CASA EN ORDEN PARA LOS AUDITORES DE AFUERA” Y EL SENTIMIENTO DE “PASAR LA PRUEBA”.

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA POR PARTE DE PERSONAL PROPIO NO TIENE POR QUÉ ACARREAR TANTOS PROBLEMAS DE DESCONFIANZA Y DE FALTA DE COLABORACIÓN. UN **AUDITOR INTERNO** PUEDE APORTAR, ADEMÁS, UN MEJOR CONOCIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.

EN ESTE CASO EL PROBLEMA SERÁ MÁS BIEN DISPONER DEL PERSONAL ADECUADO Y COMPETENTE PARA REALIZAR ESTAS AUDITORÍAS Y SALVAGUARDAR SU **INDEPENDENCIA** RESPECTO A LAS ÁREAS AUDITADAS.

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

## PROGRAMACION ANUAL DE LAS AUDITORIAS

LAS EMPRESAS, ADEMÁS DE DEFINIR LA PERIODICIDAD CON QUE SE VAN A REALIZAR AUDITORIAS AMBIENTALES, DEBERIAN ESTABLECER UN **CALENDARIO** PARA DICHAS AUDITORIAS.

ESTO PUEDE CONCRETARSE A TRAVÉS DE UN **PROGRAMA ANUAL** QUE ADEMÁS DE INDICAR LA FECHA APROXIMADA DE LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIAS, DETALLARA CUALES VAN A SER LAS ÁREAS PRIORITARIAS A REVISAR Y QUIEN VA A PARTICIPAR COMO AUDITOR LIDER EN CADA UNA DE ELLAS.

# DEFINICION DEL PROGRAMA

## OBJETIVOS

Según prioridades gerenciales, propósitos comerciales, requisitos del los clientes, exigencias legales o contractuales, riesgos potenciales.

## ALCANCE

Según profundidad, objetivos, frecuencia, tamaño de la organización, resultados de auditorias anteriores, partes interesadas.

# DEFINICION DEL PROGRAMA

## RESPONSABILIDADES

Asignadas a personas con competencia, capacidad gerencial y conocimiento del negocio auditado.

## PROCEDIMIENTOS

Planeación de auditorias, capacitación de equipos de auditoria, desarrollo, seguimiento y registro auditorias.

## RECURSOS

Financieros, competencias, dedicación, gastos viaje.

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGC

## PROGRAMACION ANUAL DE LAS AUDITORIAS

| AUDITORIA | I Trimestre | II trimestre | III trimestre | VI trimestre |
|-----------|-------------|--------------|---------------|--------------|
| 1         |             |              |               |              |
| 2         |             |              |               |              |
| 3         |             |              |               |              |
| 4         |             |              |               |              |
| 5         |             |              |               |              |
| 6         |             |              |               |              |

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

EN NINGUN MOMENTO LA NORMA ISO 14001 MARCA PAUTAS CONCRETAS SOBRE CUAL DEBE SER LA **FRECUENCIA** DE LAS AUDITORIAS EN UNA EMPRESA.

SOLO SE ADVIERTE QUE LA PERIODICIDAD DEBERA SER ADECUADA A LA IMPORTANCIA (O AL RIESGO POTENCIAL) DE LAS ACTIVIDADES A AUDITAR Y PARA ELLO DEBERA TENERSE EN CUENTA EL RESULTADO DE AUDITORIAS PREVIAS.

## PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

SIN EMBARGO ES LOGICO PENSAR QUE LA MAYOR PARTE DE ORGANIZACIONES DEBERIAN EFECTUAR, COMO MINIMO, **UNA AUDITORIA COMPLETA AL AÑO** PARA MANTENER AL DIA TODOS LOS ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL.

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

LAS EMPRESAS QUE VERDADERAMENTE CONTEMPLAN LA AUDITORIA AMBIENTAL COMO UNA HERRAMIENTA DE **MEJORA CONTINUA**, REALIZARÁN VARIAS AUDITORIAS COMPLETAS AL AÑO (FRECUENTE ENTRE 2 Y 6).

# LA AUDITORIA PASO A PASO



# LA AUDITORIA PASO A PASO

**INICIO DE  
LA AUDITORIA**

**REVISION DE LA  
DOCUMENTACION**

**PREPARACION  
DE LAS  
ACTIVIDADES**

**REALIZACION DE  
LAS ACTIVIDADES**

**PREPARACION,  
APROBACION Y  
DISTRIBUCION DEL  
INFORME**

**FINALIZACION DE  
LA AUDITORIA**

**EJECUCION DE LAS  
ACTIVIDADES  
DE SEGUIMIENTO  
DE AUDITORIA**



2

# AUDITORIA

## INICIO DE LA AUDITORIA

OBJETIVOS  
ALCANCE  
CRITERIOS

FACTIBILIDAD  
DE LA  
AUDITORIA

CONFORMACION  
DEL EQUIPO  
AUDITOR

CONTACTO  
INICIAL CON  
EL AUDITADO

REVISION  
INICIAL DE  
DOCUMENTOS

# INICIO DE LA AUDITORIA

## OBJETIVOS, ALCANCE Y CRITERIOS

### Definición de Objetivos

Relación con el programa de auditorias  
Atención a asuntos puntuales  
Eficacia del sistema ambiental

### Identificación del alcance

**Unidades operativas o actividades**  
**Productos o procesos**

Establecimiento de los criterios de auditoria  
Los que correspondan al sistema ambiental  
Otros a solicitud del cliente de auditoria

# INICIO DE LA AUDITORIA

## FACTIBILIDAD DE LA AUDITORIA

**Información suficiente para planear la auditoria**

**Aceptación del auditado**

**Disponibilidad de recursos (tiempo de la gente, etc.)**

# INICIO DE LA AUDITORIA

## CONFORMACION DEL EQUIPO AUDITOR

### Participantes en el equipo auditor

**Auditor líder, auditores (equipo activo)**

**Auditores en formación (dependen del auditor líder)**

**Expertos técnicos (conocimiento y experiencia)**

**Guías (apoyo logístico, no influencia)**

### Consideraciones

**Objetivos, alcance, criterios, sitios y duración**

**Requisitos de competencia**

**Independencia y conflicto de intereses**

**Trabajo en equipo**

# **INICIO DE LA AUDITORIA**

## **CONTACTO INCIAL CON EL AUDITADO**

**Iniciativa del Director de Auditorias o Auditor Líder**

### **Temas básicos**

**Concretar Objetivos y alcance**

**Iniciar la Organización de la auditoria**

**Formalizar canales de comunicación**

**Solicitar documentación y registros previos**

**Definir la participación de observadores y guías**

**Generar confianza y colaboración de parte del auditado**

# INICIO DE LA AUDITORIA

## REVISION INICIAL DE LOS DOCUMENTOS

- Documentación básica del sistema ambiental
- Conjunto representativo de los registros ambientales
- Informes de las más recientes auditorias
- Visita preliminar según se requiera
- Cuando la revisión inicial indica que el sistema no es adecuado:
  - Se comunica al cliente y al auditado
  - La auditoria se cancela o aplaza

3

# AUDITORIA

**PREPARACION  
DE LA  
AUDITORIA**

**PLANEACION  
DE LA  
AUDITORIA**

**OTROS  
PREPARATIVOS  
DE AUDITORIA**

# PREPARACION DE LA AUDITORIA

## ELABORACION DEL PLAN DE AUDITORIA

Esta es una tarea que suele realizar el **lider de la AUDITORÍA**. Esta persona, además de ser el responsable último de todo el proceso, se encargará de planificar, distribuir tareas y asignar funciones entre el resto del equipo.

# PREPARACION DE LA AUDITORIA

## ELABORACION DEL PLAN DE AUDITORIA

El papel y las **FUNCIONES** de cada integrante deben estar claramente **DEFINIDAS** y esta división de tareas debería constar en el plan de auditorías.

# PREPARACION DE LA AUDITORIA

## ELABORACION DEL PLAN DE AUDITORIA

También es fundamental la **COORDINACIÓN** de todos los miembros del equipo, habida cuenta de que los elementos que componen un SGA están relacionados entre sí y que la información obtenida por un auditor puede ser de utilidad para otros miembros del equipo.

# PREPARACION DE LA AUDITORIA

## ELABORACION DEL PLAN DE AUDITORIA

Además de un programa anual de auditorías que indica de forma aproximada las fechas previstas para cada auditoría, deberá elaborarse un **PLAN** específico para cada una de ellas.

Esta será otra de las misiones principales del **lider de AUDITORÍA.**

# PREPARACION DE LA AUDITORIA

## PLANEACION DE LA AUDITORIA

**El plan de auditoria incluye:**

- **Objetivos, criterios y documentos de referencia**
- **Fechas, sitios y unidades funcionales objeto de auditoria**
- **Procesos y actividades claves para objetivos de auditoria**
- **Composición del equipo de auditoria y sus roles**
- **Idioma de la auditoria e informe respectivo**
- **Logística requerida**

**El plan debe ser convenido con el cliente y el auditado**  
**El plan debe ser flexible a cambios potenciales**

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

| Principio | I Trimestre | II trimestre | III trimestre | VI trimestre |
|-----------|-------------|--------------|---------------|--------------|
| 4.1       |             |              |               |              |
| 4.2       | X           |              | X             |              |
| 4.3       | X           |              | X             |              |
| 4.4       | X           | X            | X             | X            |
| 4.5       |             | X            |               | X            |
| 4.6       |             | X            |               | X            |

# PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE SGA

| Procesos                   | I Trimestre | II trimestre | III trimestre | VI trimestre |
|----------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|
| Compromiso de la dirección |             |              |               |              |
| Gestión de los Recursos    |             |              |               |              |
| Realización del producto   |             |              |               |              |
| Aseguramiento Ambiental    |             |              |               |              |
| Gestión Comercial          |             |              |               |              |
| Gestión de compras         |             |              |               |              |

**DEFINIDO EL PROGRAMA**

**COMUNICAR AL GERENTE**

**COMUNICAR A LOS AUDITORES**

**COMUNICAR A LOS AUDITADOS**

# PREPARACION DE LA AUDITORIA

## OTROS PREPARATIVOS DE AUDITORIA

- **Distribución del trabajo entre el equipo auditor**
- **Preparación de los auditores**
- **Precisión de criterios de auditoria y documentos de referencia**
- **Documentos de trabajo:**
  - Procedimientos, listas de chequeo, planes de muestreo**
  - Formatos varios: registros de información, evidencias, reuniones, hallazgos.**

# TALLER No.3



## PREPARACION DEL PLAN DE AUDITORIA

4

# AUDITORIA

## EJECUCION DE LA AUDITORIA

REUNION  
DE  
APERTURA

RECOLECCION  
DE  
INFORMACION

HALLAZGO  
DE LA  
AUDITORIA

COMUNICACIÓN  
CON EL  
AUDITADO

REUNION  
DE  
CIERRE

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## REUNION DE APERTURA

La intención de esta reunión es favorecer un clima adecuado de **COLABORACIÓN** entre el equipo auditor y los gerentes durante el proceso.

Una vez superado el trámite de las presentaciones, el equipo auditor deberá considerar:



# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## REUNION DE APERTURA

- Relación de los objetivos, alcance y criterios de la auditoria
- Recursos requeridos para el equipo auditor
- Determinar el principio de la confidencialidad
- Medidas de seguridad, emergencia y protección
- Asignación de guías y sus roles



# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## RECOLECCION DE INFORMACION

**La Información recolectada y verificada se convierte en evidencia de la auditoria**

**Fuentes de información:**

**Entrevistas y observación de actividades**

**Documentos, registros, indicadores**

**Informes internos y externos**

**Consideraciones sobre las entrevistas:**

**Preferiblemente hacerlas en el lugar de trabajo**

**Hacer sentir a gusto al entrevistado**

**Explicar las razones de la entrevista y de las notas**

**Verificar las conclusiones con el entrevistado**

**Preguntas abiertas o cerradas, nunca tendenciosas**

**Agradecer y mantener siempre la cortesía**

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## EL CONTACTO HUMANO, FACTORES A CONSIDERAR

### EL PRIMER CONTACTO:

#### A) PRESENTACIÓN:

ADECUADA, PULCRA, VESTIR DE MANERA CONSERVADORA.

#### B) ACTITUD:

ACTUAR CUIDADOSAMENTE.  
EVITAR ACTITUDES DE AUTORIDAD,  
PARCIALIDAD O SUPERIORIDAD, PARA  
LOGRAR UNA COMUNICACIÓN ADECUADA.



# EJECUCION DE LA AUDITORIA



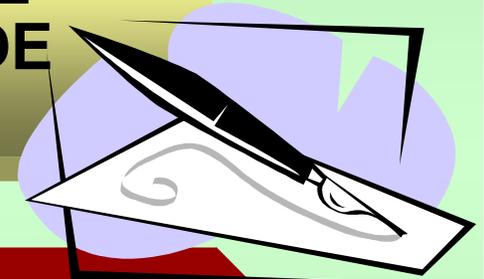
## **C) CONDUCTA:**

- **CORTÉS, CORRECTA Y DE RESPETO.**
- **EVITAR EL TUTEO, LAS FAMILIARIDADES Y EL USO DE PALABRAS PROSAICAS.**
- **MANIFESTAR INTERÉS POR LA PERSONA QUE ESTÁ INTERROGANDO.**
- **NO DISCUTIR NI CONTRADECIR A LA GENTE.**
- **NO MOSTRAR ABIERTAMENTE SU DESACUERDO**
- **DAR AL AUDITADO EL BENEFICIO DE LA DUDA.**
- **LOGRAR UNA RELACIÓN FORMAL Y RESPETUOSA.**

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## DURANTE LA EJECUCIÓN:

**A) ORDEN:** MANTENER EL ORDEN Y MÉTODO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES. EL USO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN TIENE COMO FINALIDAD EVITAR LA IMPRESIÓN DE IMPROVISAR



**B) RITMO:** ADAPTARSE A LA PERSONALIDAD DEL AUDITADO PARA EVITAR QUE UNA PERSONA TÍMIDA SE SIENTA CONFUNDIDA Y LLEGUE A BLOQUEARSE POR LA INSISTENCIA DEL AUDITOR AL PREGUNTAR.

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

**C) IMAGEN:** MANTENER UNA ACTITUD IMPARCIAL DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA.

SE DEBE EVITAR DAR LA IMAGEN DE FISCAL QUE ENCUENTRA SOLO FALLAS O CULPABLES.

DAR CONOCIMIENTO CUANDO SEA NECESARIO Y ANTE TODO SER OBJETIVO, BASARSE EN HECHOS COMPROBABLES Y EVIDENCIAS ADMISIBLES.

EVITAR DAR CRÉDITO A TESTIMONIO DE OÍDAS O BASARSE EN IDEAS PRECONCEBIDAS QUE DISTORSIONEN SU FUNCION.



# EJECUCION DE LA AUDITORIA

**D) EMPATÍA:** CREAR UN AMBIENTE SANO PARA EL DESARROLLO DE UN DIÁLOGO.

LA SIMPATÍA O ANTIPATÍA QUE MANIFIESTE EL AUDITOR AL AUDITADO PUEDEN CAUSAR SITUACIONES QUE MINIMICEN O AGRANDEN LAS DEFICIENCIAS QUE SE ENCUENTREN, RESTÁNDOLE IMPARCIALIDAD A LA AUDITORIA.

**E) SEGURIDAD:** DAR CONFIANZA AL AUDITADO

ESTABLECER UN DIÁLOGO INFORMAL PARA COMUNICAR LAS “REGLAS DEL JUEGO” CON EL FIN DE ELIMINAR IDEAS PRECONCEBIDAS DEL AUDITADO.



# EJECUCION DE LA AUDITORIA



**F) BLOQUEO:** EVITAR LA TOMA EXAGERADA DE DATOS SOBRE LAS DESVIACIONES ENCONTRADAS, YA QUE PROVOCARIA UN BLOQUEO DEL AUDITADO, NEGÁNDOSE CONSCIENTEMENTE A CONTINUAR RESPONDIENDO A LAS PREGUNTAS, POR TEMOR A PONER EN PELIGRO SU POSICION.

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## REACCIONES DEL AUDITADO



EXCESO INFORMACION

TECNICAS  
DISTRACTORAS



TENSION – HOSTILIDAD  
DECEPCION



ANTAGONISMO  
CONFLICTO



AUTORITARISMO  
IMPOSICION

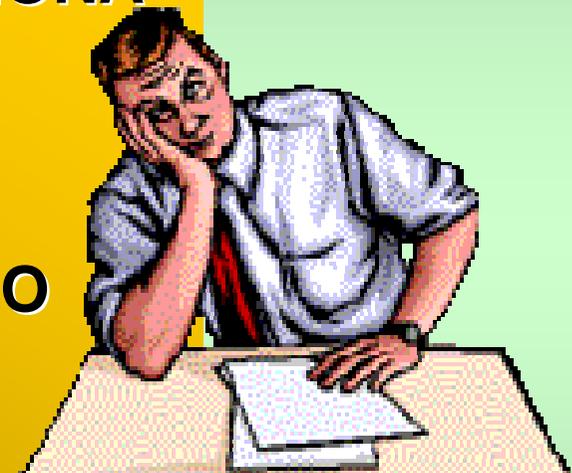
# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## TECNICAS PARA TOMAR NOTAS DE AUDITORIA

**REGISTRAR TODO LO QUE SE RELACIONA CON UNA DEFICIENCIA DEL SISTEMA AMBIENTAL**

**TIENE QUE BASARSE EN HECHOS Y NO SER ESPECULATIVO.**

**INCLUIR DETALLES ESPECIFICOS TALES COMO LUGAR, IDENTIFICACION DEL PRODUCTO, REQUISITO, QUIEN, CUANDO, ETC.**



# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## TECNICAS PARA TOMAR NOTAS DE AUDITORIA

**SIEMPRE CITAR FUENTE DE LA EVIDENCIA OBJETIVA.**

**INDICAR EL POR QUE NO ESTA EN CUMPLIMIENTO.**

**MENCIONAR AL AUDITOR Y AL PERSONAL DEL AUDITADO PRESENTE, USAR TITULOS EN VEZ DE NOMBRES DE SER POSIBLE.**

**LA EVIDENCIA OBJETIVA TIENE QUE SER RECOBRABLE.**

**ANEXAR COPIAS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA.**



# EJECUCION DE LA AUDITORIA

**Todas aquellas evidencias que supongan indicio de no conformidad respecto a los criterios definidos deberían documentarse necesariamente.**

**No importa que afecten a cuestiones que no estén incluidas en los cuestionarios de verificación o en las listas; estas herramientas siempre serán incompletas por definición.**

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

Los auditores deberían recoger un número suficiente de evidencias, que les permita realizar una evaluación posterior fidedigna y libre de prejuicios.

Es necesario reconocer, sin embargo, que la auditoría acostumbra a suponer la realización de un **MUESTREO** de la información disponible del SGA, debido a las limitaciones de tiempo y recursos con que cuentan las empresas.

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## Obtención de hallazgos de Auditoría:

Cada auditor habrá preparado una lista de las evidencias encontradas que será revisada conjuntamente con todo el equipo auditor. De esta forma se obtienen los primeros **HALLAZGOS** de la auditoría.

# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## HALLAZGOS DE LA AUDITORIA



## TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES NC

- Identificar, registrar y soportar por evidencias
- Revisar con el auditado para su reconocimiento
- Resolver divergencias de opinión con el auditado
- Registrar puntos no resueltos

# DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES



## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

UNA DECLARACIÓN DE **NO-CONFORMIDAD** ES UNA CRÍTICA ESCRITA AL SGA DEL AUDITADO.

A NADIE LE GUSTA SER CRITICADO (NO IMPORTA QUE TAN CONSTRUCTIVA SEA LA CRÍTICA); EL AUDITOR DEBE ESPERAR QUE SUS REPORTES SEAN DISCUTIDOS, DEBATIDOS Y A MENUDO DESAFIADOS.



# DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA



POR ESA RAZÓN ES IMPORTANTE QUE LAS DECLARACIONES DE NO-CONFORMIDAD SEAN VERDADERAS Y CORRECTAS ACERCA DEL REQUISITO; QUE DESCRIBAN LA EVIDENCIA Y QUE REPRESENTEN EL ESTADO DE ESE ELEMENTO DEL SISTEMA AMBIENTAL

HAY **DOS ELEMENTOS** QUE TIENEN QUE SER CUBIERTOS EN CADA REPORTE DE NO-CONFORMIDAD

## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

### **A) REQUISITO. SE PUEDE MENCIONAR REQUISITO DE LAS SIGUIENTES FUENTES:**

- REQUISITO ESTATUTARIO O REGULATORIO.
- REQUISITO O PROVISIÓN DEL CONTRATO
- LO QUE LA NORMA DE SGA APLICABLE MENCIONE.
- LO QUE EL MANUAL DEL AUDITADO, PROCEDIMIENTOS, O INSTRUCCIONES DE TRABAJO DECLAREN QUE SE TIENE QUE HACER.
- LO QUE ALGUIEN DE PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AUDITADO DECLARA QUE SE HACE.



## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

### **B) EVIDENCIA OBJETIVA, INCLUYE:**

**ALGO QUE EXISTE EN EL SENTIDO FÍSICO QUE PUEDE SER ATESTIGUADO POR DOS O MÁS PERSONAS,**

**ALGO QUE LE HA DICHO UN OPERADOR, O PERSONAL NO ADMINISTRATIVO, COMO SU ENTENDIMIENTO PERSONAL, PRÁCTICA O POLÍTICA DE LA COMPAÑÍA,**

**ALGO QUE LE PUEDE HABER DICHO LA ADMINISTRACIÓN DEL AUDITADO COMO POLÍTICA O PRÁCTICA DE LA COMPAÑÍA.**



## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

### REDACCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD:

REVISAR TODAS LAS NOTAS QUE SE HAN TOMADO CON ÉNFASIS ESPECIAL EN EL REQUISITO, LA EVIDENCIA DE LA NO-CONFORMIDAD, Y QUE EVIDENCIA OBJETIVA ESTA DISPONIBLE PARA PROBAR LA DEFICIENCIA,

EMPEZAR CON EL REQUISITO Y CONTINUAR CON LA EVIDENCIA DE LA NO-CONFORMIDAD,

SI ES POSIBLE, ESCRIBA TODO LO QUE QUIERE DECIR EN UNA ORACIÓN CONTINUA.



## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

- **REDACTE NO CONFORMIDADES APOYADAS POR EVIDENCIAS OBJETIVAS Y REFERENCIADOS A UN CRITERIO.**
- **DEBEN EVITARSE LAS AMBIGUEDADES.**
- **NO DEBERIAN SEÑALARSE “CULPABLES” (NO PERSONALIZAR LOS HALLAZGOS).**
- **NO DEBERÍA HACERSE MENCIÓN EXPLÍCITA A INCUMPLIMIENTOS.**
- **CITE NORMAS DEL SGA APLICABLES ASÍ COMO POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DEL TRABAJO,**

## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

**CUANDO EL PRIMER BORRADOR ES COMPLETADO SE DEBE PREGUNTAR: ¿ESTA COMPLETO EL BORRADOR?, ¿DECLARA CON PRECISION LOS HECHOS?, ¿ES FACIL DE ENTENDER?, ¿LA PERSONA QUE LOS LEA ENTENDERA EL PROBLEMA Y PODRA TOMAR UNA ACCION CORRECTIVA EFICAZ BASADA EN EL TEXTO USADO?**



## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

**ENVOLVER AL EQUIPO AUDITOR EN LA REVISION DE ESE PRIMER BORRADOR DE LA DECLARACION DE NO-CONFORMIDAD,**

**PRESENTAR EL BORRADOR FINAL AL REPRESENTANTE DE LA GERENCIA DEL AUDITADO PARA SU FIRMA, O DEPENDIENDO DE LOS ARREGLOS DE LA ORGANIZACION AUDITORA, AL AUDITOR LIDER PARA PRESENTACION A LA GERENCIA DEL AUDITADO EN LA REUNION DE CIERRE.**



## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA

DEBERIA REALIZARSE UN **BORRADOR** CON TODOS LOS RESULTADOS CLASIFICANDO LOS HALLAZGOS SEGUN SU IMPORTANCIA Y ORDENADOS SIGUIENDO LA MISMA ESTRUCTURA DE ISO 14001



## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES DEL SGA



**GRAN PARTE DEL **EXITO** DE  
UNA AUDITORIA DEL SGA  
VENDRA DEFINIDA POR LA  
CAPACIDAD DEL EQUIPO  
AUDITOR PARA IDENTIFICAR  
LOS HALLAZGOS CON  
RIGUROSIDAD Y  
REDACTARLOS CON  
CLARIDAD Y PRECISION.**

# TALLER No.4

## DOCUMENTANDO LAS NO CONFORMIDADES



# EJECUCION DE LA AUDITORIA

## REUNION DE CIERRE

### Preparación

- Revisar y listar los hallazgos y evidencias
- Buscar consenso sobre las conclusiones
- Definir roles para la reunión de cierre
- Preparar recomendaciones y seguimiento

### Temario:

- Presentación de hallazgos y conclusiones
- Discusión de divergencias
- Presentación de recomendaciones

5

# AUDITORIA

## INFORME DE LA AUDITORIA

CONTENIDO  
DEL  
INFORME

APROBACION  
Y DISTRIBUCION  
DEL INFORME

CIERRE  
Y  
SEGUIMIENTO

# INFORME DE LA AUDITORIA

## REDACCION DEL INFORME

**TODOS EL PROCESO DE LA AUDITORIA DEBERA REFLEJARSE EN UN INFORME FINAL QUE SERA REMITIDO A LA GERENCIA POR EL LIDER DE LA AUDITORIA.**

**LA FINALIDAD DE ESTE DOCUMENTO ES PROPORCIONAR INFORMACION A LA GERENCIA PARA FUTURAS DECISIONES RESPECTO A LA GESTION AMBIENTAL.**

# INFORME DE LA AUDITORIA

## Redacción del Contenido

**SIN JUICIOS PERSONALES  
SIN COMENTARIOS RELEVANTES**

**VERAZ – OBJETIVO  
SENCILLO - BREVE**



**SIN RECOMENDAR  
ACCIONES CORRECTIVAS**

**ENTREGARLO EN EL  
TIEMPO ACORDADO**

**INCLUIR LA NECESIDAD  
DE RESPUESTA**

**PRESENTAR NO CONFORMIDADES  
QUE DEMUESTREN DESVIACIONES  
O IRREGULARIDADES;  
ESPECIALMENTE LAS CRITICAS**

# **INFORME DE LA AUDITORIA**

## **CONTENIDO DEL INFORME**

- 1. NÚMERO DE AUDITORIA.**
- 2. AREA AUDITADA/LUGAR Y FECHA.**
- 3. EQUIPO AUDITOR: LÍDER/ PARTICIPANTES.**
- 4. NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA.**
- 5. ASISTENTES A LA REUNIÓN DE APERTURA Y CLAUSURA.**
- 6. PROPÓSITO DE LA AUDITORIA.**
- 7. ALCANCE:  
SECCIÓN/ACTIVIDADES/ELEMENTOS DEL SISTEMA.**

# **INFORME DE LA AUDITORIA**

## **CONTENIDO DEL INFORME**

- 8. DOCUMENTOS REVISADOS: MANUALES, PROCEDIMIENTOS/REGISTROS, ETC.**
- 9. PROGRAMA DE AUDITORIA.**
- 10. RESUMEN Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS.**
- 11. DESCRIPCIÓN DE DESVIACIONES VS NORMA.**
- 12. REQUERIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS / CONCLUSIONES.**
- 13. NOMBRE Y FIRMA DE AUDITOR LÍDER.**
- 14. NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE GESTION AMBIENTAL**

# INFORME DE LA AUDITORIA

## CONTENIDO DEL INFORME

### **CONCLUSIONES** (Deben ser asertivas)

**Conformidad del sistema con los criterios**

**Implementación eficaz del sistema**

**Continuidad de adecuación/eficacia del sistema**

### **REFERENCIAS**

**Identificación del Cliente y Auditado**

**Objetivos, alcance, criterios y documentos de referencia**

**Fechas, sitios y períodos de la auditoria**

**Hallazgos y evidencias de la auditoria**

**Equipo auditor y personal entrevistado**

**Lista de distribución y confidencialidad**

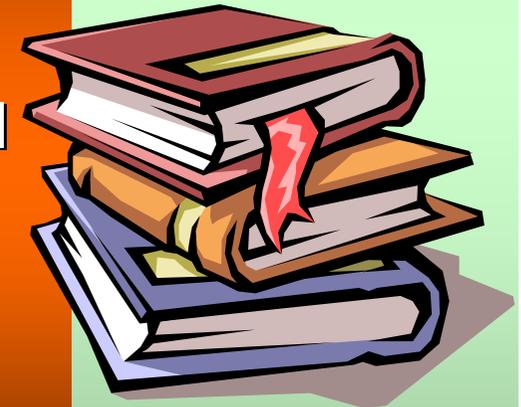
**Cumplimiento de los objetivos y del plan de auditoria**

**Acciones convenidas y actividades post auditoria**

# INFORME DE LA AUDITORIA

## APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME

- Responsabilidad del Auditor Líder
- Debe enviarse en el período convenido a los destinatarios previstos
- El Informe es propiedad del cliente
- El auditor no puede darle uso diferente al que le definió el cliente
- Deben seguirse las condiciones de confidencialidad previstas
- Los papeles de trabajo se mantienen o se destruyen según lo acordado con el cliente



# INFORME DE LA AUDITORIA

## CIERRE Y SEGUIMIENTO

La auditoria se cierra cuando se ejecuta el plan, incluyendo la distribución del informe

El auditado es responsable de las acciones correctivas sobre las no conformidades, debe:

- Determinar e iniciar la acción correctiva AC
- Definir responsabilidad, autonomía y plazos
- Informar al cliente sobre el estado de las AC

El auditado debe hacer seguimiento de las AC:

- Según procedimiento documentado
- Informe periódico sobre la evolución de las AC

Una NO CONFORMIDAD se cierra con una ACCION CORRECTIVA eficaz.

6

# AUDITORIA

**CERTIFICACION  
REGISTRO**

**CERTIFICACION**

**CERTIFICACION  
DEL  
SISTEMA**

# **CERTIFICACION, REGISTRO, ACREDITACION**

## **CERTIFICACION DEL SISTEMA**

### **Vigencia del Sistema**

**Alcance definido**

**Mínimo tres meses de implantación**

**Auditorias internas de desarrollo**

**Mínimo una revisión gerencial**

### **Auditoria de Certificación**

**Pre auditoria**

**Auditoria principal**

**Verificación de las acciones correctivas**

### **Auditoria de Seguimiento**

**Una vez al año**

**Nueva auditoria a los tres años**

# CERTIFICACION DEL SISTEMA

**CUANDO UN SISTEMA ESTA LISTO PARA CERTIFICARSE**

## **VIGENCIA DEL SISTEMA**

Alcance definido y todo el sistema debe ser consistente con el alcance.

Mínimo tres meses de implementación

Auditorias internas de desarrollo

Mínimo una revisión gerencial.

## **AUDITORIA DE CERTIFICACION**

Hacer un contrato con la entidad de certificación para realizar una pre auditoria para detectar un sistema que potencialmente pueda ser certificado.

Desarrollar la Auditoria Principal.

Verificación de las acciones correctivas, mediante la búsqueda de la causa para formular la acción correctiva.

## **AUDITORIA DE SEGUIMIENTO**

Una vez al año

Nueva Auditoria a los tres años.

# CONCLUSIONES



# CONCLUSIONES

LA AUDITORIA ES UNA DISCIPLINA QUE HA ALCANZANDO UN ENORME INTERÉS PARA LAS ORGANIZACIONES DE TODO EL MUNDO.

LA APARICIÓN DE LA NORMA ISO 14001 HA PROVOCADO UNA AUTÉNTICA REVOLUCIÓN EN LA MANERA DE ENTENDER ESTAS PRÁCTICAS CONVIRTIÉNDOLAS EN HERRAMIENTAS PARA LA **MEJORA CONTINUA** AL SERVICIO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE AMBIENTAL.

# CONCLUSIONES

AUNQUE LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS SON DE GRAN AYUDA ES VITAL ASUMIR QUE LA AUDITORIA AMBIENTAL ES UN PROCESO EN EL QUE INTERVIENEN **PERSONAS**.

EL ÉXITO DE TODO EL PROCESO DEPENDERÁ EN GRAN MEDIDA DE LA CAPACIDAD DEL EQUIPO AUDITOR DE ESTABLECER UN CLIMA ADECUADA DE **COLABORACIÓN**.

# **FIN DEL PROGRAMA**

**MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACION**

