



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

Auditorias

Programa de  
auditoría  
interna

Revisión por la  
dirección

Mejora

Acciones  
Correctivas



## 9.2.1 Generalidades

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental:

a) es conforme con:

1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental;

2) los requisitos de esta Norma Internacional;  
b) se implementa y mantiene eficazmente



## 9.2.2 Programa de auditoría interna

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría interna que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes de sus auditorías internas.

Cuando se establezca el programa de auditoría interna, la organización debe tener en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas.

Requisitos

Plan de Auditoria

Requisistos del  
Plan de Aud.

Ejecución de la  
Auditoria

# La organización debe:



a) definir los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría;

b) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

c) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta.

## El plan de Auditoria deberá incluir:

- Objetivos de la auditoria.
- Criterios de la auditoria.
- Documentación de referencia.
- Alcance de la Auditoria.
- Fechas y Lugares donde se van a realizar las actividades de auditoria.



# *El plan de Auditoria deberá incluir:*

Hora y duración estimada, incluyendo reuniones con la dirección del auditado y del equipo auditor.

Funciones y responsabilidades del equipo auditor y sus acompañantes.  
Asignación de recursos necesarios a las áreas críticas de la auditoria.



Registrar todo la evidencia que demuestre una deficiencia en el sistema de gestión ambiental.

Tiene que basarse en hechos y no en supuestos subjetivos.

La redacción de las no conformidades deben incluir lugar, productos, requisitos, quien , cuando etc.

Adjuntar copias o evidencias de ser posibles.

Mencionar en el informe puestos de trabajo y no nombre de personas.

Aclarar los hallazgos antes de retirarse a otra área.

No debe permitir presiones o distracciones durante la auditoria.

Acudir al auditor líder si la situación se pone difícil.

No precipitarse con los hallazgos antes de terminar la auditoria.



# Auditoría ISO 14001



# Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre:

Agenda

Agenda

Conclusiones

a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

b) los cambios en:

1) las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental;

2) las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos;

3) sus aspectos ambientales significativos;

4) los riesgos y oportunidades;





c) el grado en el que se han logrado los objetivos ambientales;

d) la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a:

- 1) no conformidades y acciones correctivas;
- 2) resultados de seguimiento y medición;
- 3) cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- 4) resultados de las auditorías;

e) adecuación de los recursos;

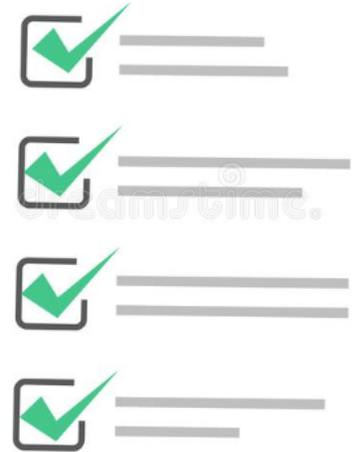
f) las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas;

g) las oportunidades de mejora continua;

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir:

- las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión ambiental;
  - las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua;
  - las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluidas los recursos;
  - las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales;
  - las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario;
  - cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.
- La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## Registration



## 10.1 Generalidades

La organización debe determinar las oportunidades de mejora (véanse 9.1, 9.2 y 9.3) e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental

## 10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable:
  - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos;

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) la revisión de la no conformidad;
- 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
- 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

Requisistos

Invest. causas

5 porqués

Diagrama Causa y Efecto

- c) implementar cualquier acción necesaria;
  - d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; y
  - e) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión ambiental.
- Las acciones correctivas deben ser apropiadas a la importancia de los efectos de las no conformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y
- los resultados de cualquier acción correctiva.

## *¿Que es lluvia de ideas?*

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.

La lluvias de ideas, es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

## **¿Cuándo se utiliza?**

Se deberá utilizar la lluvia de ideas se utiliza cuando exista la necesidad de:

- Liberar la creatividad de los equipos
- Generar un numero extensos de ideas
- Involucrar oportunidades para mejorar



## Ejemplo:

### Monumento a la Raza

P.- El monumento se está deteriorando más rápido que cualquier otro en la ciudad de México.

¿por qué? 1

R.- Porque se limpiaba con mayor frecuencia que los demás. ¿por qué? 2

R.- Porque había demasiados depósitos de eses de pájaros. ¿por qué?

R.- Porque la población de pájaros era muy numerosa. ¿por qué? 4

R.- Había más comida de la preferida por los pájaros, específicamente ácaros. ¿por qué? 5

**R.- Se descubrió que el tipo de iluminación del monumento facilitaba la producción de ácaros.**

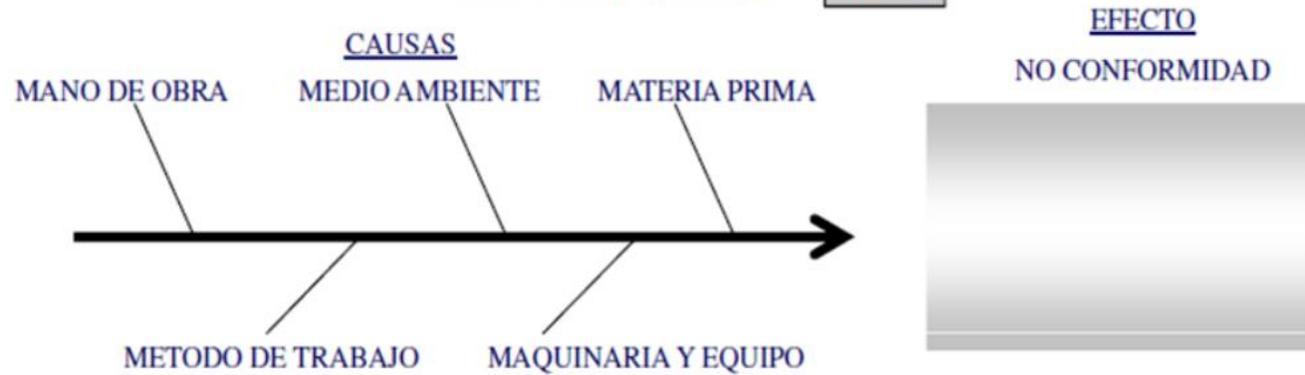
**Causa-raíz**

**Acción correctiva:**

*Cambiar el tipo de iluminación, con lo que se solucionó el problema.*

**DIAGRAMA CAUSA EFECTO PARA DETECTAR LA CAUSA RAÍZ DE LAS NO CONFORMIDADES**

Folio de la No Conformidad: AC-XX



| Técnica para el análisis de problemas y detección de la causa raíz | Causa raíz de la no conformidad | Justificación de la causa raíz |
|--|---------------------------------|--------------------------------|
| Diagrama Ishikawa <input type="checkbox"/>                         |                                 |                                |
| Lluvia de ideas <input type="checkbox"/>                           |                                 |                                |
| Multivotación <input type="checkbox"/>                             |                                 |                                |
| Cinco porqués <input type="checkbox"/>                             |                                 |                                |

PARTICIPANTES

---



---



---



---

FIRMA

---



---



---



---

Durante una visita del auditor ambiental al parqueo de los camiones de Ruta para la venta de productos alimenticios de la empresa Hermanos H y J S.A., se percata que el tubo de agua estaba abierto y hacia una parrilla de desagüe, según una revisión previa en los aspectos ambientales, el consumo de agua en la planta era significativo y que por lo tanto estaba bajo uno de los programas de gestión ambiental. El gestor ambiental sostuvo que el personal estaba capacitado e informado sobre el ahorro del agua durante el lavado de camiones. Y que pudo haber sido otra persona quien lo dejara abierto. Que análisis puede deducir del presente hallazgo.



Durante una visita del auditor al departamento de mantenimiento, identifica que hay una acumulación de materiales de construcción. Esto debido a una ampliación del hotel. Por lo que le consulta al jefe de mantenimiento en donde se dispondrán de los residuos una vez que hallan terminado. El jefe de mantenimiento le contesta que el camión de la basura pasa por el hotel los lunes, y que por tanto colocaran los residuos en unos sacos o bolsas de basura bien cerrados, para no generar una contaminación al relleno sanitario. Que análisis puede deducir del presente hallazgo.



Durante una visita del auditor a la empresa “ **Los hermanos Pérez**” solicita al guía que lo lleve a los alrededores de la fabrica, durante la visita de campo se percata que hay acumulación de residuos entre la vegetación aledaña a la fabrica, el guía le dice que unos contratistas estuvieron haciendo trabajos de remodelación en una de la paredes de la fabrica y que seguro arrojaron escombros a la propiedad adjunta. El auditor le dice que si los contratistas conocen sobre la política ambiental de la empresa y de que si recibieron inducción sobre los aspectos ambientales de su trabajo.

A lo que el guía le dice que si recibieron un folleto con la política ambiental, pero debido a la urgencia del trabajo, no tuvieron tiempo de leerla. Que análisis puede deducir del presente hallazgo.



Durante una auditoria a la empresa “ Acme S.A.”. El auditor entrevista al jefe de RRHH, para solicitarle la capacitación de los colaboradores que laboran en el área de reciclaje.

Revisando, el auditor los expedientes, se percata que uno de los colaboradores no sabe leer ni escribir. A lo que le pregunta al jefe de RRHH. ¿ Como sabe este colaborador sobre la clasificación de los residuos según la ley general de residuos solidos?. A lo que el dicho jefe contesta:

En este caso el colaborador, tiene 8 años de experiencia en reciclaje con nosotros y para ayudarlo a entender como clasificar, hemos colocado dibujos y colores en los recipientes para la clasificación de residuos, asimismo le hemos dado capacitación mediante videos explicativos. Que análisis puede deducir del presente hallazgo.

