

6 Soporte

Claves para la ISO 14001-2015

BLOQUE 7: Soporte

La planificación, como elemento fundamental del Ciclo PDCA (plan-do-check-act) de mejora continua en el que se basa el estándar ISO 14001, resulta una fase clave para la ejecución exitosa de un sistema de gestión ambiental.

A grandes rasgos, se puede decir que este bloque se corresponde con el capítulo 4.4 de la antigua norma ISO 14001:2004 de Implementación y operación, excluyendo los apartados 4.4.6 de control operacional y 4.4.7 de preparación y respuesta ante emergencias.

7.1 Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua el sistema de gestión ambiental.

Este punto consiste en que la organización debe identificar y asegurar la disponibilidad de los recursos esenciales para poder establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental. Estos recursos incluyen los recursos humanos y habilidades especializadas, la infraestructura de la organización (edificios, líneas de comunicación, etc.) así como los recursos financieros y tecnológicos.

7.2 Competencia

La organización debe:

- determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta a su desempeño ambiental;
- asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;
- cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

La organización debe conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.

En este apartado se comprueba que todas las personas de la organización tengan los conocimientos, la formación y las habilidades adecuadas para asegurar que la realización de cualquier trabajo no afecta al desempeño ambiental global de la organización.

En el caso de que se detectara que una persona no es competente para la realización de su trabajo, y que esto pudiera generar efectos negativos en el desempeño ambiental global de la organización,

la norma ISO 14001:2015 obliga a realizar las acciones necesarias para subsanar esta situación de incompetencia y riesgo ambiental. Las acciones de subsanación y/o acciones correctivas pueden ser, por ejemplo, la impartición de formación o la contratación de otras personas más competentes. El resultado de una organización está condicionado por la competencia de las personas que la componen.

La evaluación de la eficacia de las acciones realizadas para adquirir competencia sigue siendo un requisito de la norma ISO 14001. Algunos medios para comprobar la capacidad de una persona para aplicar conocimientos y habilidades para obtener resultados puede ser la observación del desempeño o la realización de un test o cuestionario de conocimiento.



7.3. Toma de conciencia

Las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización deben tomar conciencia de:

- la política ambiental;
- los aspectos ambientales significativos y los impactos reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo;
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de

un mejor desempeño ambiental;

- las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluidas las obligaciones de cumplimiento.

Para el cumplimiento de este requisito, la organización debe sensibilizar en materia medioambiental a todas las personas de trabajen en ella o bajo su control. Desde CAVALA recomendamos hacerlo mediante charlas de sensibilización, educación o cultura ambiental, y acciones formativas enfocados al respeto del medio ambiente empleando distinciones de coaching.

Contenidos técnicos de la toma de conciencia ambiental deben ser la política ambiental, los aspectos relacionados con el trabajo que tienen un impacto importante sobre el medio ambiente, la colaboración en el seguimiento del sistema de gestión ambiental y los beneficios asociados, así como las implicaciones negativas de no cumplir los requisitos del sistema de gestión ambiental, que pueden ser obligatorios (leyes y reglamentaciones aplicables) o de compromisos voluntarios (normas de industria, normas éticas, etc).

7.4 Comunicación

7.4.1. Generalidades.

La organización debe planificar e implementar un proceso para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental, que incluya:

- qué comunicar
- cuándo comunicar
- a quién comunicar
- cómo comunicar



Cuando planifica su proceso de comunicaciones, la organización debe:

- tener en cuenta sus obligaciones de cumplimiento;
- asegurar que la información ambiental sea coherente con la información generada dentro del sistema de gestión ambiental y que sea fiable.

La organización debe responder las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión ambiental.

La organización debe conservar la información documentada como evidencia de sus comunicaciones según corresponda.

Cuando se habla de comunicación interna, la norma ISO 14001:2015 se refiere a las comunicaciones dentro de la propia organización, como pueden ser carteles, correos electrónicos, intranet corporativa, presentaciones organizacionales, etc. Cuando se habla de comunicación externa, la norma ISO 14001:2015 se refiere a las comunicaciones con todas las partes interesadas o grupos de interés, donde se puede incluir la Administración Pública, las empresas subcontratadas, la competencia, etc.

Desde CAVALA recomendamos hacer un plan de comunicación ambiental para la generación de competencia, toma de conciencia e información y respuesta a partes interesadas. Este plan debe enfocarse a lo que es verdaderamente relevante para el sistema de gestión ambiental de la organización y sus grupos de interés.

Reflexionar sobre las comunicaciones de obligado cumplimiento, y sobre los asuntos de interés de las partes interesadas, ayuda a diseñar el Plan de Comunicación recomendado. Además, de acuerdo a las recomendaciones de la norma ISO 14001:2015, es necesario establecer criterios de calidad del proceso de comunicación para asegurar que la información ambiental que se comunica es coherente con el sistema de gestión ambiental, ósea que sea veraz y que no conduzca a engaño, y que esté basada en hechos y sea fiable.

7.4.2. Comunicación Interna

Con relación al sistema de gestión ambiental, la organización debe:

- a) comunicar entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios al sistema de gestión ambiental, según corresponda;
- b) asegurarse de que su proceso de comunicación posibilite que cualquier persona que trabaje bajo el control de la organización contribuya a la mejora continua.

Una de las formas más fáciles para asegurar la comunicación con los niveles y funciones internos, es mediante la intranet de la organización, donde se puede ir actualizando el sistema de gestión ambiental, y comunicar de esto mediante un correo electrónico a toda la organización.

Por otra parte, para asegurar la mejora continua a partir de la comunicación interna que pide la norma ISO 14001:2015, desde CAVALA recomendamos poner a disposición de las personas que trabajen en la organización un buzón de sugerencias donde puedan enviar oportunidades de mejora con respecto al sistema de gestión ambiental.

7.4.3. Comunicación Externa

La organización debe comunicar externamente la información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se determine en su proceso de comunicación y como se requiera por sus obligaciones de cumplimiento.

La comunicación a la que se refiere este apartado, puede incluir la política ambiental y cualquier otra información de carácter ambiental que se considere relevante, como los aspectos ambientales significativos.

Habrán comunicaciones de obligado cumplimiento como las mantenidas con la Administración Pública, y otras de carácter voluntario, como puede ser la información medioambiental a un cliente que lo solicite. En todos los casos, la norma ISO 14001:2015, a diferencia de su versión anterior (ISO 14001:2004), no abre la puerta a la decisión de no comunicar externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos.

7.5. Información Documentada

7.5.1. Generalidades

El sistema de gestión ambiental de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión ambiental.

Esto quiere decir que la organización debe tener en cuenta la información documentada requerida por los requisitos de la norma ISO 14001:2015, así como cualquier otra información que considere necesaria para que su sistema de gestión ambiental sea eficaz.

El alcance de esta información documentada puede ser diferente de una organización a otra. Por ello, desde CAVALA recomendamos hacer un análisis de la relación entre la información documentada

del sistema de gestión ambiental y el tamaño de la organización, su tipo de actividades, procesos, productos y servicios; la complejidad de los procesos y sus interacciones, así como la competencia de las personas conseguida.

7.5.2. Creación y actualización.

Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- la identificación y descripción,
- el formato y medio de soporte,
- la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.



La organización debe controlar la identificación y descripción de la información documentada. Esto se refiere al título, fecha, autor o número de referencia, para saber el contenido de la información y poder identificarla.

Por otra parte, deberá asegurarse que la información documentada está en un formato o estilo adecuado, como puede ser el idioma o la versión del software, y en un medio de soporte adecuado, papel, electrónico, etc.

Y por último, esta información documentada deberá revisarse y aprobarse como ya se hacía con la versión anterior a la norma ISO 14001:2004.

7.5.3. Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) este disponible y sea adecuada para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente

Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea aplicable:

- distribución, acceso, recuperación y uso
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad
- control de cambios (por ejemplo control de versiones)
- retención y disposición

La información documentada de origen externo, que la organización ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental, se debe identificar y controlar, según sea adecuado.

A parte de crear y mantener la información documentada, también hay que tener un control de la misma, para asegurar que esté disponible cuando se necesite y esté protegida, ya sea contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o por pérdida de integridad. También deberá tenerse en cuenta que hay que identificar y controlar la información documentada de origen externo. Estos requisitos de control de la documentación que establece ISO 14001:2015, ya se establecía con la versión anterior ISO 14001:2004 en su apartado 4.4.5. de control de documentos.7.5.3. Control de la información documentada



Si quieres adaptar tu Sistema de Gestión Ambiental
a los requisitos ISO 14001:2015 escribe a
info@cavala.es o llama ahora a **91 534 0407**