

CAPITULO I: CARACTERÍSTICAS PARA UN AUDITOR AMBIENTAL INTERNO

Muchos de los problemas que afectan a una empresa están firmemente aunados al concepto básico de *organismo*. Los problemas a este nivel parecen, a primera vista, ocasionados por la ineptitud gerencial o por sistemas técnicamente imperfectos, pero estos problemas no se corregirán con continuos cambios, reajuste de personal o con aumento en la sofisticación técnica. El concepto básico de *organismo* y su Sistema de Administración Ambiental, incluye todos sus elementos (tales como la estructura organizacional, los métodos gerenciales, las características económicas, la distribución física, los sistemas industriales, el entorno ambiental, el flujo de información, la toma de decisiones entre otros), por lo que los problemas atañen directamente a la alta administración y para solucionarlos es necesario hacer cambios al concepto básico de organismo.

El auditor debidamente capacitado, estudia el concepto básico de organismo y comprueba la implantación del Sistema de Administración Ambiental; pone a prueba, continuamente, la evidencia objetiva y lógica; e interrelaciona las desviaciones con los controles del Sistema.

De ahí que, un auditor experimentado, puede proporcionar a la alta administración una valiosa ayuda en la identificación y corrección de los problemas básicos y en la mejora sin fin del sistema. Para alcanzar este nivel, el auditor, debe estar capacitado, debe tener el don para realizar auditorías, o sea, la chispa para la creación, la imaginación y la habilidad para manejar las situaciones conflictivas que se le presenten, para llegar al fondo de las causas de los problemas y planear soluciones efectivas.

Es por esto que se le debe de dar mayor énfasis a los candidatos a auditores internos, ya que ellos realizarán dichas auditorías los cuales será necesario que cumplan con ciertas características y cualidades, además de desarrollar diferentes habilidades que les ayudará a conducir una auditoría veraz y exitosa.

Actualmente las organizaciones han realizado auditorías ambientales para evaluar su desempeño ambiental, sin embargo, éstas auditorías puede que no sean suficientes por sí mismas para proporcionarle el aseguramiento de que su desempeño no sólo cumple si no que continuará cumpliendo sus requisitos legales y de política. Para que éstas auditorías sean efectivas es necesario que se efectúen dentro de un sistema de organización debidamente estructurado e integrado a la actividad administrativa, además de contar con buenos elementos de auditores.

I-1 Objetivos del Auditor

El objetivo de un auditor no es sólo encontrar los puntos malos que se tienen en el Sistema de Administración Ambiental, sino que también debe de determinar la efectividad del mismo evaluándolo objetivamente. Además de detectar las no conformidades, fortalezas y debilidades del sistema es importante verificar la implantación de las acciones correctivas y preventivas para brindar a los auditados la oportunidad de mejorarlo y de incorporar al organismo a la lista o registro de proveedores aprobados y certificados para abrir otros horizontes en el mercado.

Existen varios elementos que facilitarán al auditor a realizar éstos objetivos; uno de ellos es el establecimiento de la política ambiental adecuada, en donde se deberá reflejar los impactos ambientales causados por la organización, incluyendo un compromiso de mejora

continua y prevención de la contaminación y un compromiso para cumplir con la normativa ambiental y con otras regulaciones aplicables paralelas.

El auditor deberá tener la autoridad suficiente para poder guiar debidamente la auditoría con el personal auditado; la autoridad que necesitan es aquella requerida para realizar las evaluaciones, observaciones y verificar el cumplimiento en todas las áreas sujetas a la auditoría en una base regular. Esta autoridad debe ser ejercida cuidadosa y considerablemente para evitar actitudes agresivas o destructivas por parte de los auditores.

Para obtener una utilidad continua de las auditorías, estas deben ser realizadas por personal que es completamente independiente de las áreas a auditar y que son totalmente objetivos en sus observaciones y evaluaciones. Esta independencia se asegura por la estructuración de la organización de la auditoría de manera que la autoridad y responsabilidad dependa directamente de la Dirección del organismo.

Todo auditor debe entender que no está autorizado para solicitar o aprobar cambios, ellos solamente deben informar sus observaciones de las condiciones actuales comparadas con los requisitos y que esas observaciones y todas las conclusiones basadas en ellas están sujetas a revisión.

Debe quedar claro a todo miembro de la organización de auditoría que esta es una función de apoyo, en el cual, el principal propósito es ayudar aquellos que sinceramente tratan de participar y mantener la parte del Sistema de Administración Ambiental que le corresponde, así mismo, la dirección debe ayudarlos en sus esfuerzos por proporcionarles todos los recursos necesarios posibles como vehículo (si las áreas a auditar están fuera de las oficinas principales a auditar), computadora para realizar el informe, personal que se preste para ser un guía, etc., y un constante aliento.

Uno de los elementos más importantes es tener el acceso a todos los niveles, inclusive a la alta dirección; ya que muchas veces los mismos departamentos o áreas tratan de encubrirse, ya sea que el personal diga que el responsable del departamento no está y por lo tanto no podrá auditarlo o que simplemente no tiene tiempo para atenderlo.

Por último tenemos que contar con un sistema de auditorías documentados, en el cual ayudará como una guía y como una bitácora para las siguientes auditorías.

I-2 Educación

Los candidatos a auditores deberán tener una educación necesaria mínima del Nivel Medio Superior (Preparatoria); con conocimientos básicos de los siguientes campos de especialización:

- Ciencia y tecnología ambientales
- Aspectos técnicos y ambientales de las instalaciones
- Requerimientos ambientales normativos
- Sistemas ambientales
- Procedimientos y técnicas de auditorías.

I-3 Atributos personales

Los candidatos a auditores deben ser de mente abierta y maduros, con capacidad de juicio, habilidades analíticas y tenacidad; poseer la habilidad para percibir situaciones de una manera realista. Ser competente en expresar en forma clara y fluida conceptos e ideas, tanto oralmente como por escrito. Además de contar con las siguientes características:

- Honestidad
- Confidencialidad
- Tenacidad

- Imparcialidad
- Paciente
- Capacidad de comunicación a todos los niveles
- Diplomacia, tacto y disponibilidad de escuchar (ser prudente)
- Ser organizado para la realización eficiente y eficaz del trabajo de la auditoría
- Mostrar interés

El candidato debe ser capaz de aplicar estos atributos con el fin de tratar al personal involucrado de tal modo que se logre el propósito de la auditoría; reaccionar con sensibilidad a la cultura regional del lugar en el cual se efectúa la auditoría y en forma efectiva en situaciones tensas; permanecer fiel a una conclusión independientemente de las presiones para cambiarla sin base en evidencias; obtener y evaluar evidencias objetivas en forma apropiada.

Es obvio, que es prácticamente imposible encontrar una persona que reúna todos estos atributos, pero es conveniente ajustarse a este patrón lo más posible en la selección de candidatos a auditores internos, ya que la auditoría tiene un importante componente de PODER. Poder, que otorga internamente la dirección, y este poder mal manejado, puede tener consecuencias muy graves para la empresa y para el Sistema de Administración Ambiental.

I-4 Calificación

La organización es responsable de elaborar el programa de auditorías, deberá planearlas; establecer sus alcances y objetivos; desarrollar los auditores internos, calificarlos para este trabajo y que los mismos sean independientes de la responsabilidad directa de la actividad a ser auditada. Dicha organización tendrá también la responsabilidad

de establecer las exigencias de calificación de auditores y auditor líder y mantener un archivo de sus certificados.

El desarrollo y administración de los exámenes de los candidatos a auditores internos es responsabilidad de la Dirección de la empresa. Dicha actividad puede delegarse a una agencia certificadora pero mantiene la responsabilidad final de su certificación.

La documentación relativa a la preparación, calificación y certificación de auditores, los conservará y vigilará su vigencia la organización auditora. Los candidatos deberán tener un mínimo de cuatro años de experiencia práctica adecuada (sin incluir entrenamiento), dos años de los cuales por lo menos, deben haber sido en actividades de aspectos ambientales normativos. Antes de asumir la responsabilidad para efectuar auditorías como auditor debe participar en un mínimo de cuatro auditorías con duración total de por lo menos veinte días en un plazo menor a tres años, incluyendo revisión de la documentación, actividades propias de auditoría e informes. Toda la experiencia relevante debe ser razonablemente reciente.

I-5 Registros de auditores

El registro de las calificaciones de los auditores permitirá su revisión semestral como mínimo para verificar que el personal que participa en auditorías se encuentra debidamente registrado y vigente. El encargado será del Responsable de la Administración Ambiental.

El personal que participa en auditorías causará baja en el registro por las siguientes razones, quedando inhabilitado para continuar auditando hasta que se haga una recalificación por parte del organismo:

- Por dejar de participar en auditorías en un período mayor a 18 meses. Se considera que mantiene su registro siempre y cuando no haya dejado sus actividades del Sistema de Administración Ambiental de la empresa.
- Por suspender actividades en el Sistema de Administración Ambiental por un período mayor de 12 meses.
- Al retirarse de la empresa, en cuyo caso la baja no será automática, sino que se aplicarán los párrafos anteriores reduciéndose los períodos de 18 a 9 meses; y de 12 a 6 meses.
- Por conducta inadecuada o irresponsable. Por provocar que no se logren los objetivos de la auditoría, o cuando se tengan evidencias de actuación negligente al realizarlas.

En todo caso será el Jefe de Administración Ambiental el que determinará la baja o permanencia del auditor según el juicio y análisis de circunstancias.

I-6 Vigencia

La vigencia de la certificación de un auditor puede ser mantenida por uno o más de los siguientes criterios:

- Participación regular y activa en auditorías.
- Participación regular en programas de capacitación de auditores.
- Revisión y estudio de códigos, normas y procedimientos del Sistema de Administración Ambiental, así como sobre documentos relativos a la ejecución de auditorías efectuadas al Sistema.

Por otra parte el auditor deberá recertificarse cada tres años.

I-7 Entrenamiento

Los candidatos a auditores deben tener el entrenamiento necesario y suficiente para asegurar su competencia en las habilidades requeridas para efectuar y administrar auditorías.

El entrenamiento debe incluir entre otros lo siguiente:

- Conocimiento y comprensión de las normas contra las cuales pueden realizarse las auditorías.
- Técnicas de evaluación de exámenes, cuestionamientos, evaluaciones e informes.
- Habilidades adicionales requeridas para administrar una auditoría tales como planeación, organización, comunicación y dirección.

Debe haber evidencia que demuestre que el candidato ha adquirido los conocimientos necesarios y las habilidades para efectuar y administrar auditorías. Esto puede adoptar la forma de un examen administrado por un organismo nacional de certificación u otro medio apropiado aceptable para el panel de evaluación. Al evaluar a los candidatos a auditor, el panel debe también hacer uso de:

- a) Entrevistas con los candidatos
- b) Exámenes
- c) Trabajo escrito de los candidatos

Para calificar como auditor líder se deberá tener una participación en el proceso integral de auditoría por quince días adicionales correspondientes a tres auditorías ambientales completas. Participar en cuando menos en una de las auditorías mencionadas como auditor líder bajo supervisión de un auditor líder.

Otra forma de calificar es demostrando que posee los atributos requeridos en el programa del Sistema Ambiental por medio de entrevistas, observación, referencia y/o evaluaciones que nos indique que tiene la capacidad de realizar auditorías ambientales bajo un programa de Administración Ambiental.

El nombramiento del grupo auditor se hace tomando en cuenta los requisitos de la norma ISO 14012 (Criterios de calificación para los auditores ecológicos). Una vez nombrado el auditor líder y el grupo auditor, empezará la preparación de la auditoría. Estableciendo el plan de auditoría o un documento descriptivo de la misma.

I-8 Herramientas del auditor

Durante todo el proceso de la auditoría, el auditor debe tomar una serie de decisiones que le permitan concluirla con éxito y para esto, debe conocer lo siguiente:

- a) Conocer los objetivos.- Debe conocer el objetivo, la razón de ser, de la organización, evitando confundirse con las metas. En muchas ocasiones el objetivo, está difuso y mezclado con los medios y las metas. El paso inicial es determinar los objetivos y relacionarlo con las desviaciones encontradas que impidan o deterioren el logro de los objetivos.
- b) Conocer los sistemas.- Los sistemas comprenden los medios disponibles para dirigir, guiar, registrar, controlar y verificar las diferentes actividades a fin de que la empresa cumpla con sus objetivos Ambientales. Los sistemas no existen en el vacío, son operados a través de personas y si estas no cumplen con lo requerido, todo lo establecido para el logro de los objetivos será inoperante.
- c) Conocer las normas.- En auditoría, las pruebas de evidencia y la verificación en sí es esencialmente una cuestión de medición. La medición implica un requisito o norma

contra el cual comparar. El auditor debe conocer las normas, sin importar como se establecieron, antes de realizar la auditoría.

- d) Conocer los hechos.- Es lo que realmente sucedió con relación a una condición existente, es una realidad absoluta que se distingue de una suposición u opinión. Si el auditor no evalúa los hechos por sí mismo, no tiene derecho a opinar, y lo que diga siempre debe apoyarse en un absoluto: EN LA VERDAD.
- e) Conocer las causas.- Cuando el auditor determina una condición disconforme, tiene el deber de investigar la causa, ya que el auditado espera que el auditor tenga la respuesta que solucione la disconformidad. A manera de dogma, todo problema tiene una causa la cual provoca un cambio o una sucesión de cambios, ya que toda deficiencia es una desviación sobre el comportamiento esperado.
- f) Conocer el efecto.- El auditor debe evaluar el efecto o daño que una desviación pueda ocasionar en un Sistema Ambiental o en un objetivo. Debe evitarse, la tendencia a resaltar desviaciones menores.
- g) Conocer a las personas.- Toda auditoría, involucra una relación humana con otras personas, que influye sobre las actividades, los hábitos y el lenguaje. Por lo tanto, el auditor debe tratar de entender a los auditados. Ponerse en el lugar de ellos para establecer un ambiente de empatía y eliminar obstáculos que dificulten la comunicación.

Las herramientas que le facilitarán al auditor a realizar una auditoría exitosa cuando se encuentre entrevistando al personal auditado, será demostrando interés a los comentarios que el auditado haga; la conducta que debe observar el auditor durante la auditoría debe ser todo el tiempo de corrección y respeto a los auditados debiendo evitar siempre el tuteo, las

familiaridades y el uso de palabras vulgares o incoherentes entre otras cosas ya que no ayudan a tener una relación formal y respetuosa. Como el auditor lleva una actividad donde el contacto entre personas es esencial para decidir el éxito de la actividad es necesario que la presentación del auditor sea adecuada, pulcra y vestirse de manera conservadora para evitar prejuicios de personas de edades y gustos diferentes.

El auditor además debe manejar su actitud cuidadosamente ya que, posturas de autoridad o del lado de la dirección del auditado, así como otras actitudes parciales o de superioridad, no ayudan a establecer una comunicación adecuada, sino que, en un momento dado puede bloquear el diálogo. La seguridad es una herramienta muy importante que el auditor debe dar inicialmente al auditado; más aún, si esta persona nunca ha participado en una auditoría. Es conveniente un diálogo inicial informal, para establecer las reglas del juego o el método y para eliminar cualquier idea preconcebida del auditado.

En cuanto a la revisión directa de las instalaciones será respetando las instrucciones de seguridad, aclarar cualquier duda que surja, no afectar la operación de las instalaciones; además es conveniente elegir adecuadamente el lugar donde se realizará la entrevista, ya que, si esta se realiza en un lugar muy concurrido o frente a sus compañeros de trabajo, el auditado estará en una posición incómoda y se sentirá vigilado, y no se logrará un avance sustancial en discusiones profundas. Lo más conveniente es un lugar cerca de su área de trabajo y que esté aislado de otras personas.

Para la revisión directa de documentos, podrá solicitar información adicional relevante, verificar fechas de seguimiento, verificar la actualización de documentos, evitar conclusiones obvias. Además de evitar la ceguera de taller, evitar suposiciones, no buscar no conformidades por sí mismas, evitar prejuicios, saber observar y saber escuchar.

Para la presentación de los resultados de la auditoría se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El reporte debe redactarse en forma impersonal, nunca debe particularizarse un problema.
- Las recomendaciones o toma de acciones correctivas sobre las desviaciones detectadas, deben hacerse como sugerencia, nunca como imposiciones. La empresa auditada dispondrá de tiempo para analizarlas y ponerlas en práctica según sus recursos.
- Todo concepto presentado debe ser soportado de manera ética, cuando exista duda, sobre lo presentado por el auditor o grupo auditor, debe aclararse entre auditor y auditado hasta que no haya sobra alguna de duda.
- Debe evitarse ser muy puntilloso en desviaciones menores, éstas deben documentarse, pero no es conveniente utilizar un tiempo relativamente largo para describirlas, ya que disminuye el interés del auditado y no prestarás atención a las desviaciones consideradas como críticas.

I-9 Responsabilidades y actividades a realizar.

I-9.1 Dirección:

La dirección tiene la responsabilidad total de todos los aspectos de su organismo; esto incluye la definición de la política ambiental y su desarrollo en un Sistema de Administración Ambiental.

Las auditorías ambientales son una parte del Sistema de Administración Ambiental. La operación exitosa del proceso de auditoría ambiental es una de las responsabilidades de la dirección. La dirección utiliza los informes de las auditorías ambientales como una revisión regular del Sistema de Administración Ambiental; incluyendo la conformidad del sistema a

los requisitos, así como las indicaciones de oportunidad para la mejora. Así mismo, la dirección debe utilizar el proceso de auditoría para verificar que el sistema está alcanzando los objetivos establecidos.

Las auditorías ambientales internas son la principal herramienta que la dirección utiliza para desarrollar la confianza en el Sistema Ambiental y en sus resultados.

I-9.2 Audidores:

La posición de los auditores es de considerable responsabilidad. Algunas de las responsabilidades que tienen son las siguientes:

- Mantener los objetivos en todas sus observaciones, evitando toda discusión personal.
- Recolectar y analizar únicamente información que le permita determinar la conformidad o no de lo que está auditado.
- Estar capacitado para la adecuada interpretación de los procedimientos. Instructivos y otros documentos que describen el proceso.
- Estar familiarizado suficientemente con el proceso para determinar si los requisitos están adecuadamente implantados.
- Acatar las instrucciones y apoyar al auditor líder.
- Investigar y verificar la implantación del Sistema Ambiental.
- Ayudar a la dirección general en la detección y solución de problemas.
- Planear y desarrollar las actividades asignadas de manera objetiva y eficiente dentro del alcance de la auditoría.
- Registrar y analizar las suficientes evidencias relevantes para definir los hallazgos y conclusiones del Sistema Ambiental.
- Preparar los documentos de trabajo bajo la supervisión del auditor líder.

- Documentar de manera individual los hallazgos de la auditoría.
- Resguardar los documentos de la auditoría.
- Colaborar en la elaboración del reporte.
- Actualizarse constantemente.
- Finalmente, el auditor debe entender los objetivos totales ambientales, para determinar si el sistema es adecuado para cumplir esos objetivos.

I-9.3 Auditor líder:

El auditor líder es el principal responsable de la realización de la auditoría. Debe contar con la suficiente experiencia en auditorías como en capacidades administrativas. Además de las responsabilidades del auditor, el auditor líder tiene las siguientes:

- Definir los requisitos de cada auditoría a realizar, incluyendo las calificaciones de los auditores en base al tamaño y tipo de las operaciones del organismo.
- Tener la seguridad de que la integración del grupo auditor es adecuada para el tipo de auditoría y área a auditar.
- Preparación del plan de auditoría, la documentación del plan de auditoría y las actividades individuales de los auditores, así como la interacción con el responsable del área a auditar.
- El auditor líder es responsable de asegurar el desarrollo y conclusión de la auditoría de manera eficiente, de acuerdo al alcance y plan.
- Es el responsable de todas las fases de la auditoría.
- Selección de los miembros el equipo auditor.
- Representar al grupo auditor.
- Preparar el plan de auditoría.

- Las responsabilidades y actividades del auditor líder deberán abarcar:
 - En caso de ser necesario, acordar con el auditado los criterios y alcance de la auditoría.
 - Recopilar información sobre el auditado para cumplir con el objetivo de la auditoría.
 - Determinar si el auditado ha aplicado la norma ISO 1410 para el desarrollo de la auditoría.
 - Integrar el equipo de auditores.
 - Coordinar las actividades del equipo auditor de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 1410 (Principios Generales de Auditorías Ecológicas).
 - Preparar el plan de la auditoría y comunicarlo al auditado y al equipo de auditores.
 - Coordinar la preparación de los documentos de trabajo y procedimientos.
 - Resolver problemas que surjan durante la auditoría.
 - Identificar las situaciones en las cuales no se puedan cumplir con los objetivos de la auditoría al auditado de manera clara y el tiempo acordado en el plan de auditoría.
 - Presentar recomendaciones para mejorar el Sistema Ambiental en caso de que esté contemplado en el alcance de la auditoría.
- Reportar y resolver los obstáculos encontrados durante la realización de la auditoría y tener la autoridad para suspenderla si esos obstáculos fuesen insuperables.
- Informar en forma clara, concluyente y sin retraso los resultados de la auditoría.

I-9.4 Equipo Auditor:

La selección e integración del equipo auditor debería asegurar que todos sus integrantes poseen la experiencia y habilidad para realizar la auditoría, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Calificación del personal (Norma ISO 14012).
- El tipo, proceso y actividades de la organización a auditar.
- El número, idioma y experiencia individual de cada integrante del equipo.
- Posible conflicto de intereses entre los integrantes del equipo auditor y el auditado.

I-9.5 Auditado:

Las responsabilidades y actividades del auditado deberán considerar:

- Informar de los objetivos y alcance de la auditoría a sus empleados.
- Facilitar el desarrollo de auditoría, en cuanto al acceso a las instalaciones, consulta de documentos y entrevistas.
- Nombrar a un guía (s) con el suficiente conocimiento del proceso y del sistema que acompañe al equipo auditor.
- Cooperar con el equipo auditor para alcanzar los objetivos de la auditoría.
- Asistir a las reuniones convocadas por el auditor.
- Revisar los hallazgos encontrados durante la auditoría para asegurar un informe veraz.
- En caso de ser necesario, recibir una copia del reporte de la auditoría.
- Implantar de inmediato las acciones correctivas sin retraso cuando son requeridas por el cliente.

- No interferir las actividades de la auditoría.

I-10 Funciones

Dentro de la auditoría en la revisión preliminar de la documentación, el auditor líder deberá revisar la documentación del auditado, tal como: registros, programas, procedimientos, manual, etc.

Si el auditor juzga que la información es inadecuada, se lo comunicará al auditado. También es función del auditor líder y el grupo de auditores de elaborar el plan de auditoría a seguir en la auditoría que se lleve a cabo.

A cada integrante del equipo auditor se le asignará elementos del Sistema Ambiental, funciones o actividades a auditar, así como los procedimientos a seguir.

Durante el desarrollo de la auditoría, el auditor líder podrá realizar cambios a los anterior, con la finalidad de asegurar la óptima conclusión de la misma.