

ICS 13.020

Octubre 1996

TÍTULO

Sistemas de Gestión Medioambiental

Especificaciones y directrices para su utilización

(ISO 14001:1996)

Environmental management systems. Specification with guidance for use. (ISO 14001:1996).

Systèmes de management environnemental. Spécifications et lignes directrices pour son utilisation. (ISO 14001:1996).

CORRESPONDENCIA

Esta norma UNE es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 14001 de fecha septiembre de 1996, que a su vez adopta íntegramente la Norma Internacional ISO 14001:1996.

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta Norma Española ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 150 *Gestión Medioambiental* cuya Secretaría desempeña AENOR.

ICS 13.020

Descriptor: Véase documento ISO.

Versión en español

Sistemas de Gestión Medioambiental
Especificaciones y directrices para su utilización
(ISO 14001:1996)

Environmental management systems.
Specification with guidance for use.
(ISO 14001:1996).

Systèmes de management
environnemental. Spécifications et lignes
directrices pour son utilisation.
(ISO 14001:1996).

Umweltmanagementsysteme.
Spezifikation mit Anleitung zur
Anwendung.
(ISO 14001:1996).

Esta Norma Europea ha sido aprobada por CEN el 1996-08-21. Los miembros de CEN están sometidos al Reglamento Interior de CEN/CENELEC que define las condiciones dentro de las cuales debe adoptarse, sin modificación, la Norma Europea como norma nacional.

Las correspondientes listas actualizadas y las referencias bibliográficas relativas a estas normas nacionales, pueden obtenerse en la Secretaría Central de CEN, o a través de sus miembros.

Esta Norma Europea existe en tres versiones oficiales (alemán, francés e inglés). Una versión en otra lengua realizada bajo la responsabilidad de un miembro de CEN en su idioma nacional, y notificada a la Secretaría Central, tiene el mismo rango que aquéllas.

Los miembros de CEN son los organismos nacionales de normalización de los países siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

CEN
COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
SECRETARÍA CENTRAL: Rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles

ANTECEDENTES

El texto de esta Norma Internacional ISO 14001:1996 ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 207 *Gestión Medioambiental* en colaboración con CEN/CS.

Esta Norma Europea deberá tener el rango de norma nacional, bien por publicación de un texto idéntico, bien por ratificación lo más tarde en marzo de 1997 y todas las normas nacionales en contradicción deberán retirarse lo más tarde en marzo de 1997.

Conforme a las Reglas Comunes de CEN/CENELEC, los países siguientes deben adoptar esta Norma Europea: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

DECLARACIÓN

El texto de la Norma Internacional ISO 14001:1996 fue aprobado por CEN como Norma Europea sin ninguna modificación.

NOTA – Las referencias normativas a las publicaciones internacionales se relaciona en el anexo ZA (normativo).

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	9
2 NORMAS PARA CONSULTA	9
3 DEFINICIONES	9
4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	10
4.1 Requisitos generales	10
4.2 Política medioambiental	11
4.3 Planificación	11
4.3.1 Aspectos medioambientales	11
4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	11
4.3.3 Objetivos y metas	11
4.3.4 Programa(s) de gestión medioambiental	11
4.4 Implantación y funcionamiento	12
4.4.1 Estructura y responsabilidades	12
4.4.2 Formación, sensibilización y competencia profesional	12
4.4.3 Comunicación	12
4.4.4 Documentación del sistema de gestión medioambiental	13
4.4.5 Control de la documentación	13
4.4.6 Control operacional	13
4.4.7 Planes de emergencia y capacidad de respuesta	13
4.5 Comprobación y acción correctora	14
4.5.1 Seguimiento y medición	14
4.5.2 No conformidad, acción correctora y acción preventiva	14
4.5.3 Registros	14
4.5.4 Auditoría del sistema de gestión medioambiental	14
4.6 Revisión por la Dirección	15
ANEXOS	
A DIRECTRICES PARA EL EMPLEO DE LA ESPECIFICACIÓN	16
B CORRESPONDENCIAS ENTRE LA NORMA ISO 14001 Y LA NORMA ISO 9001	23
C BIBLIOGRAFÍA	26

INTRODUCCIÓN

Organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar una sólida actuación medioambiental controlando el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, teniendo en cuenta su política y objetivos medioambientales. Lo hacen en el contexto de una legislación cada vez más exigente, del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección medioambiental y de un aumento general de la preocupación de las partes interesadas por los temas medioambientales incluyendo el desarrollo sostenible.

Muchas organizaciones han emprendido "revisiones" o "auditorías" para evaluar su comportamiento medioambiental. Sin embargo, esas "revisiones" y "auditorías" por sí mismas, pueden no ser suficientes para proporcionar a una organización la seguridad de que su actuación no sólo cumple, sino que continuará cumpliendo los requisitos de la legislación y de su política. Para ser efectivas, necesitan estar incluidas dentro de un sistema de gestión estructurado e integrado con la totalidad de las actividades de gestión.

Las Normas Internacionales sobre gestión medioambiental tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión medioambiental efectivo, que puede ser integrado con otros requisitos de gestión, para ayudar a las organizaciones a conseguir objetivos medioambientales y económicos. Estas normas, como otras Normas Internacionales, no tienen como fin ser usadas para crear barreras comerciales o arancelarias, o para incrementar o cambiar las obligaciones legales de una organización.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos de dicho sistema de gestión medioambiental. Se ha escrito para ser aplicable a todos los tipos y tamaños de las organizaciones y para ajustarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. La base de este enfoque se muestra en la figura 1. El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones, especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo capacita a una organización para establecer y evaluar la efectividad de los procedimientos para implantar una política y unos objetivos medioambientales, conseguir conformidad con ellos y demostrar tal conformidad a terceros. El objetivo final de esta Norma Internacional es apoyar la protección medioambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Debería resaltarse que muchos de los requisitos pueden aplicarse simultáneamente, o se puede volver sobre ellos en cualquier momento.

Existe una importante diferencia entre esta especificación que describe los requisitos para certificación/registro y/o la autoevaluación de un sistema de gestión medioambiental de una organización, y una guía no certificable que tenga como fin dar asistencia genérica a una organización para implantar o mejorar un sistema de gestión medioambiental. La gestión medioambiental abarca una serie completa de cuestiones incluyendo aquellas con implicaciones estratégicas y competitivas. La demostración de que esta Norma Internacional se ha implantado con éxito puede utilizarse, por una organización, para garantizar a las partes interesadas que hay implantado un sistema de gestión medioambiental apropiado.

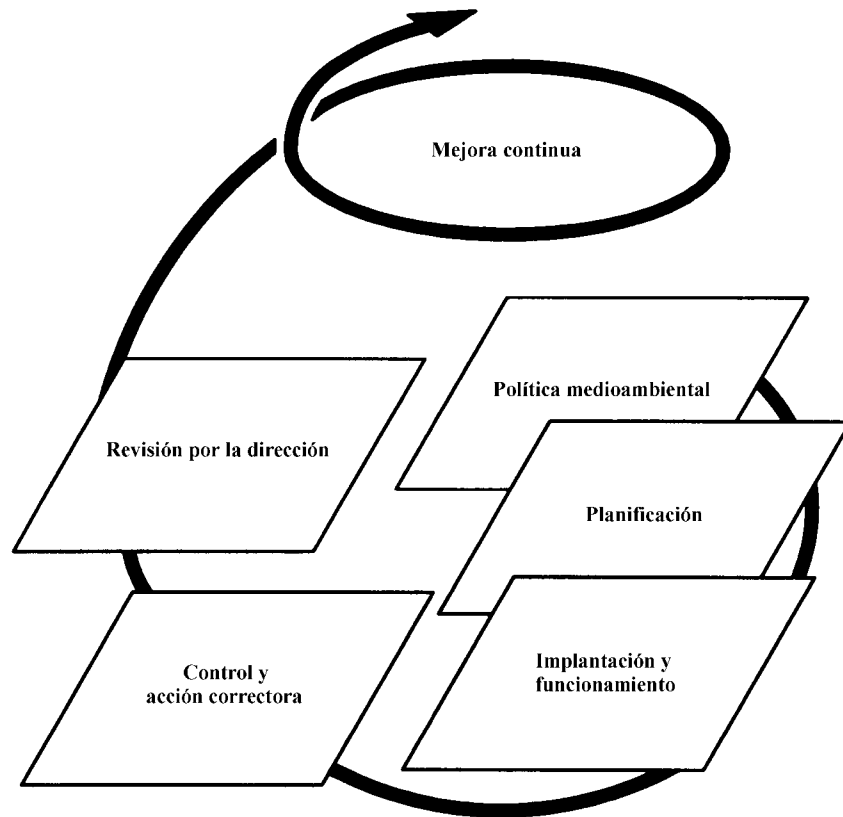


Fig. 1 – Modelo de sistema de Gestión Medioambiental para esta Norma Internacional

Las directrices relativas a las técnicas auxiliares de gestión medioambiental, se contendrán en otras Normas Internacionales.

Esta Norma Internacional contiene solamente aquellos requisitos que pueden ser auditados objetivamente con propósitos de certificación/registro y/o de autodeclaración. Aquellas organizaciones que requieran una orientación general sobre una más amplia gama de temas relacionados con los sistemas de gestión medioambiental, deben referirse a ISO 14004 *Sistemas de gestión medioambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.*

Debe notarse que esta Norma Internacional no establece requisitos categóricos para el comportamiento medioambientales más allá del compromiso, en la política medioambiental, del cumplimiento de la legislación y normativa aplicables y a la mejora continua. Por tanto, dos organizaciones que realizan actividades similares pero que tienen diferentes comportamientos medioambientales, pueden ambas cumplir con los requisitos.

La adopción e implantación de una gama de técnicas de gestión medioambiental de una manera sistemática, puede contribuir a que se alcancen resultados óptimos para todas las partes interesadas. Sin embargo, la adopción de esta especificación no garantiza en si misma unos resultados medioambientales óptimos. Para lograr objetivos de calidad medioambiental, el sistema de gestión medioambiental debería animar a las organizaciones a considerar el empleo de la mejor tecnología disponible cuando fuera apropiada y económicamente viable. Además, la efectividad con relación a los costes de tal tecnología debería ser tomada plenamente en cuenta.

Esta Norma Internacional no tiene como fin ser aplicada, y por lo tanto no incluye requisitos, para cuestiones de salud laboral y de seguridad industrial; sin embargo, no pretende desanimar a una organización a que desarrolle la integración de dichos elementos del sistema de gestión. No obstante, el proceso de certificación/registro solamente será aplicable a los aspectos del sistema de gestión medioambiental.

Esta Norma Internacional comparte principios comunes con la serie de Normas ISO 9000 relativas a los sistemas de la calidad. Las organizaciones pueden elegir utilizar un sistema de gestión ya existente, compatible con la serie ISO 9000 como base para el sistema de gestión medioambiental. Debe entenderse sin embargo, que la aplicación de los distintos elementos del sistema de gestión puede diferir debido a los distintos fines y a las diferentes partes interesadas, Mientras el sistema de gestión de la calidad tiene en cuenta las necesidades de los clientes y usuarios, el sistema de gestión medioambiental se aplica a las necesidades de una amplia gama de partes interesadas y las necesidades cambiantes de la sociedad relativas a la protección medioambiental.

Los requisitos del sistema de gestión especificados en esta Norma Internacional no necesitan ser establecidos independientemente de otros elementos existentes del sistema de gestión. En algunos casos, será posible cumplir los requisitos adaptando elementos del sistema de gestión existentes.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para que un sistema de gestión medioambiental, capacite a una organización para formular una política y unos objetivos, teniendo en cuenta los requisitos legales y la información acerca de los impactos medioambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos medioambientales que la organización puede controlar y sobre los que puede esperarse que tenga influencia. No establece, por sí misma, criterios de actuación medioambiental específicos.

Esta Norma Internacional se aplica a cualquier organización que desee:

- a) Implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión medioambiental.
- b) Asegurarse de su conformidad con su política medioambiental declarada.
- c) Demostrar a terceros tal conformidad.
- d) Procurar la certificación/registro de su sistema de gestión medioambiental por una organización externa.
- e) Llevar a cabo una autoevaluación y una autodeclaración de conformidad con esta Norma Internacional.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional tienen como fin su incorporación a cualquier sistema de gestión medioambiental. La amplitud de su aplicación dependerá de factores tales como la política medioambiental de la organización, la naturaleza de sus actividades y las condiciones en las que opera. Esta Norma Internacional facilita también directrices informativas sobre el uso de las especificaciones en el anexo A.

El alcance de cualquier aplicación de esta Norma Internacional debe estar claramente identificado.

NOTA – Para facilitar su utilización, los apartados de la especificación y del anexo A tienen números relacionados; así, por ejemplo los apartados 4.3.3 y A.3.3 se refieren a objetivos y metas medioambientales y los apartados 4.5.4 y A.5.4 tratan sobre la auditoría del sistema de gestión medioambiental.

2 NORMAS PARA CONSULTA

No hay normas para consulta hasta el momento.

3 DEFINICIONES

Para los fines de esta Norma Internacional se aplican las definiciones siguientes:

3.1 mejora continua: Proceso de intensificación del sistema de gestión medioambiental para la obtención de mejoras en el comportamiento medioambiental global, de acuerdo con la política medioambiental de la organización.

NOTA – El proceso no precisa ser llevado a cabo en todas las áreas de actividad simultáneamente.

3.2 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.

3.3 aspecto medioambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

NOTA – Un aspecto medioambiental significativo es aquel que tiene o puede tener un impacto medioambiental significativo.

3.4 impacto medioambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de una organización.

3.5 sistema de gestión medioambiental: La parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental.

3.6 auditoría del sistema de gestión medioambiental: Proceso de verificación sistemático y documentado para obtener y evaluar objetivamente evidencias para determinar si el sistema de gestión medioambiental de una organización se ajusta a los criterios de auditoría del sistema de gestión medioambiental marcados por la organización, y para la comunicación de los resultados de este proceso a la dirección.

3.7 objetivo medioambiental: Fin medioambiental de carácter general, que tienen su origen en la política medioambiental que una organización se marca así misma, y que está cuantificado siempre que sea posible.

3.8 comportamiento medioambiental: Resultados medibles del sistema de gestión medioambiental, relativos al control por parte de una organización de sus aspectos medioambientales, basados en su política medioambiental, sus objetivos y sus metas.

3.9 política medioambiental: Declaración por parte de la organización, de sus intenciones y principios en relación con su comportamiento medioambiental general, que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas medioambientales.

3.10 meta medioambiental: Requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a la organización o a parte de la misma, que proviene de los objetivos medioambientales y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.

3.11 parte interesada: Individuo o grupo relacionado o afectado por las actuaciones medioambientales de una organización.

3.12 organización: Compañía, corporación, firma, empresa autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, tengan forma de sociedad o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

NOTA – Para organizaciones con más de una unidad operativa, una unidad operativa por si sola puede definirse como una organización.

3.13 prevención de la contaminación: Utilización de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación, lo que puede incluir el reciclado, el tratamiento, los cambios de procesos, los mecanismos de control, el uso eficiente de los recursos y la sustitución de materiales.

NOTA – Los beneficios potenciales de la prevención de la contaminación incluyen la disminución de impactos medioambientales perjudiciales, la mejora de la eficiencia y la reducción de los costes.

4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer y mantener al día un sistema de gestión medioambiental cuyos requisitos se describen en el capítulo 4 de esta norma.

4.2 Política medioambiental

La alta dirección debe definir la política medioambiental de la organización, y asegurar que la misma:

- a) es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de sus actividades, productos o servicios;
- b) incluye un compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación;
- c) incluye un compromiso de cumplir con la legislación y reglamentación medioambiental aplicable, y con otros requisitos que la organización suscriba;
- d) proporciona el marco para establecer y revisar los objetivos y metas medioambientales;
- e) está documentada, implantada, mantenida al día y se comunica a todos los empleados;
- f) está a disposición del público.

4.3 Planificación

4.3.1 Aspectos medioambientales. La organización debe establecer y mantener al día el(los) procedimiento(s) para identificar los aspectos medioambientales de sus actividades, productos o servicios que pueda controlar y sobre el(los) que se pueda esperar que tenga influencia, para determinar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente. La organización debe asegurarse de que los aspectos relacionados con estos impactos significativos se consideran cuando se establezcan sus objetivos medioambientales.

La organización debe mantener esta información actualizada.

4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos. La organización debe establecer y mantener al día un procedimiento para la identificación y el acceso a los requisitos legales, y otros requisitos a los que la organización se someta que sean aplicables a los aspectos medioambientales de sus actividades, productos o servicios.

4.3.3 Objetivos y metas. La organización debe establecer y mantener documentados los objetivos y metas medioambientales, para cada una de las funciones y niveles relevantes dentro de la organización.

Cuando se establezcan y revisen estos objetivos, la organización debe considerar los requisitos legales y de otro tipo, sus aspectos medioambientales significativos, sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como la opinión de las partes interesadas.

Los objetivos y metas deben ser consecuentes con la política medioambiental, incluido el compromiso de prevención de la contaminación.

4.3.4 Programa(s) de gestión medioambiental. La organización debe establecer y mantener al día un programa o programas para lograr sus objetivos y metas. Debe incluir:

- a) Asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas en cada función y nivel relevante de la organización.
- b) Los medios y el calendario en el tiempo en que han de ser alcanzados.

Si un proyecto se relaciona con nuevos desarrollos y actividades, productos o servicios nuevos o modificados, el programa o programas, debe modificarse, donde sea necesario, para asegurarse de que la gestión medioambiental se aplica a tales proyectos.

4.4 Implantación y funcionamiento

4.4.1 Estructura y responsabilidades. Las funciones, las responsabilidades y la autoridad, deben estar definidas y documentadas, y se debe informar al respecto para facilitar la eficacia de la gestión medioambiental.

La dirección debe proveer los recursos esenciales para la implantación y control del sistema de gestión medioambiental. Estos recursos incluyen tanto recursos humanos y conocimientos especializados, como recursos tecnológicos y financieros.

La alta dirección de la organización debe designar uno o varios representantes específicos que, sin perjuicio de otras responsabilidades, deben tener definidas sus funciones, autoridad y responsabilidades para:

- a) Asegurar que los requisitos del sistema de gestión medioambiental están establecidos, implantados y mantenidos al día de acuerdo con esta Norma Internacional.
- b) Informar del funcionamiento del sistema de gestión medioambiental a la alta dirección para su revisión y como base para la mejora del sistema de gestión medioambiental.

4.4.2 Formación, sensibilización y competencia profesional. La organización debe identificar las necesidades de formación. Se requerirá que todo el personal cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo sobre el medio ambiente haya recibido una formación adecuada.

La organización debe establecer y mantener al día procedimientos para hacer conscientes a sus empleados o miembros en cada nivel o función relevante de:

- a) La importancia del cumplimiento de la política medioambiental y de los procedimientos y requisitos del sistema de gestión medioambiental.
- b) Los impactos medioambientales significativos, actuales o potenciales de sus actividades y los beneficios para el medio ambiente de un mejor comportamiento personal.
- c) Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de la política y procedimientos medioambiental, y de los requisitos del sistema de gestión medioambiental, incluyendo los requisitos relativos a la preparación y a la respuesta ante situaciones de emergencia.
- d) Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados.

El personal que lleve a cabo funciones que puedan causar impactos medioambientales significativos debe tener una competencia profesional adecuada en base a una educación, formación o experiencia, apropiadas.

4.4.3 Comunicación. Con relación a sus aspectos medioambientales y al sistema de gestión medioambiental, la organización debe establecer y mantener al día procedimientos para:

- a) La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- b) Recibir, documentar y responder a las comunicaciones relevantes de partes interesadas externas.

La organización debe considerar procesos para comunicaciones externas en sus aspectos medioambientales significativos, y registrar su decisión.

4.4.4 Documentación del sistema de gestión medioambiental. La organización debe establecer y mantener al día, en papel o en formato electrónico la información para:

- a) Describir los elementos básicos del sistema de gestión y su interrelación.
- b) Orientar sobre la documentación de referencia.

4.4.5 Control de la documentación. La organización debe establecer y mantener al día procedimientos para controlar toda la documentación requerida por esta Norma Internacional, para asegurar que:

- a) pueda ser localizada;
- b) sea examinada periódicamente, revisada cuando sea necesario y aprobada, por personal autorizado;
- c) las versiones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles en todos los puntos en donde se lleven a cabo operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión medioambiental;
- d) los documentos obsoletos se retiran rápidamente de todos los puntos de uso o distribución o se asegure de otra manera que no se haga de ellos un uso inadecuado;
- e) los documentos obsoletos que se guarden con fines legales o para conservar la información están adecuadamente identificados.

La documentación debe ser legible, fechada (con fechas de revisión) y fácilmente identificable, conservada de manera ordenada y archivada por un período especificado. Deben establecerse y mantener actualizados procedimientos y responsabilidades relativos a la elaboración y modificación de los distintos tipos de documentos.

4.4.6 Control operacional. La organización debe identificar aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos medioambientales significativos identificados, conforme a su política, objetivos y metas. La organización debe planificar estas actividades, incluyendo el mantenimiento, para asegurar que se efectúan bajo las condiciones especificadas:

- a) estableciendo y manteniendo al día procedimientos documentados para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas medioambientales;
- b) estableciendo criterios operacionales en los procedimientos;
- c) estableciendo y manteniendo al día procedimientos relativos a aspectos medioambientales significativos identificables de los bienes y servicios utilizados por la organización, y comunicando los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores y subcontratistas.

4.4.7 Planes de emergencia y capacidad de respuesta. La organización debe establecer y mantener al día procedimientos para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y para prevenir y reducir los impactos medioambientales que puedan estar asociados con ellos.

La organización debe examinar y revisar cuando sea necesario, sus planes de emergencia y procedimientos de respuesta, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

La organización también debe comprobar periódicamente tales procedimientos cuando ello sea posible.

4.5 Comprobación y acción correctora

4.5.1 Seguimiento y medición. La organización debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para controlar y medir de forma regular las características clave de sus operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente. Esto debe incluir el registro de la información de seguimiento del funcionamiento, de los controles operacionales relevantes y de la conformidad con los objetivos y metas medioambientales de la organización.

Los equipos de inspección deben estar calibrados y someterse a mantenimiento, y los registros de este proceso deben conservarse de acuerdo con los procedimientos de la organización.

La organización debe establecer y mantener al día un procedimiento documentado para la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación medioambiental aplicable.

4.5.2 No conformidad, acción correctora y acción preventiva. La organización debe establecer y mantener al día procedimientos que definen la responsabilidad y la autoridad para controlar e investigar las no conformidades llevando a cabo acciones encaminadas a la reducción de cualquier impacto producido, así como para iniciar y completar acciones correctoras y preventivas correspondientes.

Cualquier acción correctora o preventiva tomada para eliminar las causas de no conformidades, reales o potenciales, debe ser proporcional a la magnitud de los problemas detectados y ajustada al impacto medioambiental encontrado.

La organización debe implantar y registrar en los procedimientos documentados cualquier cambio que resulte como consecuencia de las acciones correctoras y preventivas.

4.5.3 Registros. La organización debe establecer y mantener al día procedimientos para identificar, conservar y eliminar los registros medioambientales. Estos registros deben incluir los relativos a formación y los resultados de auditorías y revisiones.

Los registros medioambientales deben ser legibles, identificables y podrán ser relacionados con la actividad, producto o servicio implicado. Los registros medioambientales deben estar guardados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente, y estén protegidos contra daños, deterioro o pérdida. Debe establecerse y registrarse el período durante el que deben ser conservados.

Los registros deben mantenerse al día, de modo conveniente para el sistema y para la organización, para demostrar la conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional.

4.5.4 Auditoría del sistema de gestión medioambiental. La organización debe establecer y mantener al día programa(s) y procedimientos para que se realicen de forma periódica auditorías del sistema de gestión medioambiental con objeto de:

- a) determinar si el sistema de gestión medioambiental
 - 1 cumple los planes establecidos para la gestión medioambiental, incluyendo los requisitos de esta Norma Internacional; y
 - 2 ha sido adecuadamente implantado y mantenido; y
- b) suministrar información sobre los resultados de las auditorías a la dirección.

El programa de auditoría de la organización, incluyendo su planificación, debe basarse en la importancia medioambiental de la actividad implicada y en los resultados de las auditorías previas. Para que sean completos, los procedimientos deben cubrir el alcance de la auditoría, la frecuencia y las metodologías, así como las responsabilidades y los requisitos para llevar a cabo auditorías e informar de los resultados

4.6 Revisión por la Dirección

La alta dirección de la organización debe revisar el sistema de gestión medioambiental, a intervalos definidos, que sean suficientes para asegurar su adecuación y su eficacia continuadas. El proceso de revisión por la dirección debe asegurar que se recoge toda la información necesaria para que la dirección pueda llevar a cabo esta evaluación. La revisión debe estar documentada.

La revisión por la dirección debe atender a la eventual necesidad de cambios en la política, los objetivos y otros elementos del sistema de gestión medioambiental, a la vista de los resultados de la auditoría del sistema de gestión medioambiental, las circunstancias cambiantes y el compromiso de mejora continua.

ANEXO A (Informativo)**DIRECTRICES PARA EL EMPLEO DE LA ESPECIFICACIÓN**

Este anexo proporciona información adicional acerca de los requisitos y pretende evitar interpretaciones erróneas de la misma. Este anexo trata solamente los requisitos de los sistemas de gestión medioambiental contenidos en el capítulo 4.

A.1 Requisitos generales

Se pretende que la implantación de un sistema de gestión medioambiental como el descrito en la especificación resulte en la mejora del comportamiento medioambiental. La especificación se basa en el concepto de que la organización revisará y evaluará periódicamente su sistema de gestión medioambiental con el fin de identificar y poner en práctica las oportunidades de mejora. Se pretende que las mejoras en el sistema de gestión medioambiental resulten en mejoras complementarias del comportamiento medioambiental.

El sistema de gestión medioambiental proporciona un proceso estructurado para la consecución de mejoras continuas, cuyo ritmo de aplicación y extensión será determinado por la organización a la vista de factores económicos y otras circunstancias. Aunque se pueda esperar alguna mejora en el comportamiento medioambiental gracias a la adopción de un planteamiento sistemático, debería entenderse que el sistema de gestión medioambiental es una herramienta que capacita a la organización para alcanzar y controlar sistemáticamente el nivel de comportamiento medioambiental que a sí misma se propone. La puesta en práctica y el funcionamiento de un sistema de gestión medioambiental no resultará necesariamente por sí misma en una reducción inmediata de los impactos medioambientales negativos.

Una organización posee libertad y flexibilidad para definir sus límites y puede elegir la implantación de esta Norma Internacional considerando la organización en su conjunto, o bien unidades operativas o actividades específicas dentro de la organización. Si esta Norma Internacional se lleva a la práctica por una unidad operativa o actividad específica, las políticas y procedimientos desarrollados por otras partes de la organización pueden utilizarse para cumplir los requisitos de esta Norma Internacional siempre y cuando sean aplicables a la unidad operativa o actividad específica que haya de estar sujeta a la Norma. El grado de detalle y la complejidad del sistema de gestión medioambiental, el alcance de la documentación y los recursos destinados al mismo dependerán del tamaño de la organización, así como de la naturaleza de sus actividades. Este podría ser el caso, en particular, de las pequeñas y medianas empresas.

La integración de las materias medioambientales en el sistema global de gestión puede contribuir a la implantación efectiva del sistema de gestión medioambiental, así como a la consecución de una mayor eficiencia y a la clarificación de las responsabilidades.

Esta Norma Internacional contiene los requisitos del sistema de gestión, basado en un proceso dinámico que sigue el ciclo de “planificar, poner en práctica, comprobar y revisar”.

El sistema debería capacitar a la organización para:

- a) establecer una política medioambiental adecuada para la organización;
- b) identificar los aspectos medioambientales que surjan de las actividades, productos y servicios, pasados existentes o planificados de la organización, para determinar los impactos ambientales significativos;
- c) identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- d) identificar las prioridades y fijar los objetivos y metas medioambientales adecuados;

- e) establecer una estructura y un programa(s), para llevar a cabo la política y alcanzar los objetivos y metas;
- f) facilitar la planificación, control, seguimiento, acciones correctoras, actividades de auditoría y revisión para asegurar que se cumple con la política y que el sistema de gestión medioambiental sigue siendo apropiado;
- g) ser capaz de adaptarse a circunstancias cambiantes.

A.2 Política medioambiental

La política medioambiental es el motor para la implantación y la mejora del sistema de gestión medioambiental de la organización, de tal forma que puede mantener y mejorar potencialmente su comportamiento medioambiental. Por tanto, la política debería reflejar el compromiso de la alta dirección en lo referente al cumplimiento de la legislación aplicable y la mejora continua. La política medioambiental conforma la base a partir de la cual la organización establece sus objetivos y metas. La política medioambiental debería ser lo suficientemente clara para poder ser entendida por las partes interesadas tanto internas como externas, y debería examinarse y revisarse de forma periódica, para reflejar los cambios en las condiciones y en la información. Su área de aplicación debería ser claramente identificable.

La alta dirección de la organización debería definir y plasmar en un documento su política medioambiental dentro del contexto de la política medioambiental de cualquier corporación o grupo empresarial al que pertenezca y con el aval de tal corporación o grupo, si es que existiera.

NOTA – La alta dirección puede consistir en un individuo o en un grupo de individuos con responsabilidad ejecutiva en la organización.

A.3 Planificación

A.3.1 Aspectos medioambientales

El apartado 4.3.1 pretende proporcionar a la organización un proceso para identificar los aspectos medioambientales significativos que deberían atenderse como prioritarios por el sistema de gestión medioambiental de la organización. Este proceso debería tener en cuenta el coste y el tiempo que supone la realización del análisis, así como la disponibilidad de datos fiables. En este proceso puede emplearse información ya desarrollada por razones reglamentarias o de otro tipo. Las organizaciones pueden también tener en cuenta el grado de control real que pueden tener sobre los aspectos medioambientales bajo consideración. Las organizaciones deberían determinar lo que son sus aspectos medioambientales, teniendo en cuenta los flujos materiales asociados con sus actividades productos y/o servicios actuales y con los pasados que pudieran ser relevantes.

Una organización que carezca de sistema de gestión medioambiental debería, como un primer paso, establecer su situación actual con respecto al medio ambiente, por medio de una revisión. El objetivo debería ser la consideración de todos los aspectos medioambientales de la organización como base para el establecimiento del sistema de gestión medioambiental.

Aquellas organizaciones con sistemas de gestión medioambiental operativos no tienen que llevar a cabo dicho revisión.

La revisión debería cubrir cuatro áreas clave:

- a) requisitos legales y reglamentarios;
- b) una identificación de los aspectos medioambientales significativos;
- c) un examen de todas las prácticas y procedimientos de gestión medioambiental existentes;
- d) una evaluación de la información obtenida a partir de las investigaciones sobre incidentes previos.

En cualquier caso, deberían considerarse las operaciones normales y anormales dentro de la organización, así como las situaciones potenciales de emergencia.

Un correcto planteamiento de la revisión puede incluir el uso de listas de comprobación, entrevistas, inspecciones y mediciones directas y, resultados de auditorías anteriores o de otras revisiones dependiendo de la naturaleza de las actividades.

El proceso para la identificación de los aspectos medioambientales significativos asociados a las actividades en las unidades operativas deberían considerar, cuando fuese relevante, los siguientes aspectos:

- a) emisiones atmosféricas;
- b) vertidos al agua;
- c) gestión de residuos;
- d) contaminación del suelo;
- e) empleo de materias primas y recursos naturales;
- f) otras cuestiones medioambientales locales y que afecten a la comunidad.

Este proceso debería considerar las condiciones de funcionamiento normales, las condiciones de parada y arranque de las actividades, así como los impactos potenciales, juzgados con realismo, asociados a situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

El proceso trata de identificar los aspectos medioambientales significativos asociados a las actividades, productos o servicios, y no pretende exigir una valoración detallada de su ciclo de vida. Las organizaciones no tienen que evaluar cada entrada de producto, componente o materia prima. Pueden seleccionar categorías de actividades, productos o servicios para identificar aquellos aspectos con mayor probabilidad de tener un impacto significativo.

El control e influencia sobre los aspectos medioambientales de los productos varía significativamente dependiendo de la situación de mercado de la organización. Un contratista o suministrador de la organización podría tener comparativamente poco control, mientras la organización responsable del diseño del producto puede alterar dichos aspectos de forma significativa, por ejemplo cambiando un único material de entrada. Aun reconociendo que las organizaciones pueden tener un control limitado sobre el uso y desecho de sus productos, deberán considerar, cuando sea posible, los mecanismos adecuados para el manejo y desecho. Esta disposición no debe suponer un cambio o incremento de las obligaciones legales de la organización.

A.3.2 Requisitos legales y otros requisitos

Ejemplos de otros requisitos a los cuales la organización puede someterse son:

- a) códigos de buenas prácticas industriales;
- b) acuerdos con autoridades públicas;
- c) directrices o pautas de comportamiento no reglamentarias.

A.3.3 Objetivos y metas

Los objetivos deberían ser específicos y las metas deberían ser medibles siempre que sea posible, y donde sea apropiado tendrán en cuenta medidas preventivas.

Cuando una organización contemple sus opciones tecnológicas, puede considerar el uso de la mejor tecnología disponible cuando sea económicamente viable, eficiente desde el punto de vista de los costes, y se juzgue apropiada.

La referencia a los requisitos financieros de la organización no significa que las organizaciones estén obligadas a emplear metodologías para la contabilidad de costes medioambientales.

A.3.4 Programa(s) de gestión medioambiental

La creación y la utilización de uno o más programas es un elemento clave para la implantación adecuada de un sistema de gestión medioambiental. El programa debería describir cómo se conseguirán los objetivos y metas de la organización, incluyendo su planificación en el tiempo y el personal responsable para la implantación de la política medioambiental de la organización. Dicho programa puede ser subdividido con el fin de tratar a elementos específicos de las operaciones de la organización. El programa debería incluir una revisión medioambiental de las nuevas actividades.

El programa puede incluir, cuando sea pertinente y práctico, consideraciones acerca de las etapas de planificación, diseño, producción, marketing y desecho. Esto puede asumirse tanto para las actividades, productos y servicios actuales como para los nuevos. Así, para los productos, éste puede tratar el diseño, los materiales, los procesos de producción, la utilización y la disposición final. Para la instalación o modificaciones significativas de los procesos éste puede tratar la planificación, el diseño, la construcción, la puesta en servicio, el funcionamiento y, en el momento adecuado que determine la organización, el cese de la actividad.

A.4 Implantación y funcionamiento

A.4.1 Estructura y responsabilidades

La implantación con éxito de un sistema de gestión medioambiental demanda el compromiso de todos los empleados de la organización. Por tanto, las responsabilidades medioambientales no deberían considerarse como restringidas a la función medioambiental, sino que pueden también incluir otras áreas de la organización, como la gestión operativa y las funciones de apoyo distintas a las medioambientales.

El compromiso debería comenzar en los niveles superiores de la dirección. Consiguientemente, la alta dirección debería establecer la política ambiental de la organización y asegurar que el sistema de gestión medioambiental se implanta. Como parte de este compromiso, la alta dirección debería designar uno o más representantes específicos de la dirección con responsabilidades definidas y con autoridad para la implantación del sistema de gestión medioambiental. En organizaciones grandes o complejas puede haber más de un representante con dichas atribuciones. En pequeñas y medianas empresas, estas responsabilidades pueden ser asumidas por un individuo. La alta dirección debería también asegurar que se asignan los recursos necesarios para asegurar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión medioambiental. Es importante también que las responsabilidades clave del sistema de gestión medioambiental, estén bien definidas, y ello se comunique al personal relevante.

A.4.2 Formación, sensibilización y competencia profesional

La organización debería establecer y mantener al día procedimientos para la identificación de las necesidades de formación. La organización también debería exigir que los contratistas que trabajen para ella sean capaces de demostrar que sus empleados poseen la formación adecuada.

La alta dirección debería determinar el nivel de experiencia, competencia profesional y entrenamiento adecuados para asegurar la capacidad del personal, especialmente de aquellos que desempeñan funciones especializadas de gestión medioambiental.

A.4.3 Comunicación

La organización debería establecer un procedimiento para la recepción, documentación y respuesta de información y de cuestiones de partes interesadas que sean relevantes. Este procedimiento puede incluir un diálogo con las partes interesadas, así como la consideración de sus preocupaciones relevantes. En algunas circunstancias la respuesta a las partes interesadas puede incluir información relevante sobre los impactos medioambientales asociados a las operaciones de la organización. Estos procedimientos deberían también tratar sobre la comunicación necesaria con las autoridades públicas con respecto a los planes de emergencia y otros temas importantes.

A.4.4 Documentación del sistema de gestión medioambiental

El nivel de detalle de la documentación debería ser suficiente para poder describir los elementos centrales del sistema de gestión medioambiental y su interacción, así como proporcionar las indicaciones para poder obtener una información más detallada sobre el funcionamiento de partes específicas del sistema de gestión medioambiental. Dicha documentación podría integrarse con la documentación de otros sistemas implantados por la organización. Esto no tiene por qué ser en forma de un único manual.

La documentación relacionada puede incluir:

- a) información de los procesos;
- b) organigramas;
- c) normas internas y procedimientos de funcionamiento;
- d) planes de emergencia.

A.4.5 Control de la documentación

La intención del apartado 4.4.5 es asegurar que las organizaciones creen y mantengan la documentación suficientemente como para asegurar la implantación del sistema de gestión medioambiental. No obstante, la atención principal de la organización debería estar en la implantación efectiva del sistema de gestión medioambiental, y en el funcionamiento medioambiental y no en un sistema complejo de control de la documentación.

A.4.6 Control operacional

En una futura revisión puede incluirse texto en este punto.

A.4.7 Planes de emergencia y capacidad de reacción

En una futura revisión puede incluirse texto en este punto.

A.5 Comprobación y acción correctora

A.5.1 Seguimiento y medición

En una futura revisión puede incluirse texto en este punto.

A.5.2 No conformidades, acción correctora y acción preventiva

En el establecimiento y mantenimiento de procedimientos para la investigación y corrección de no conformidades, la organización debería incluir estos elementos básicos:

- a) la identificación de la causa de la no conformidad;
- b) la identificación y la implantación de las acciones correctoras necesarias;

- c) la implantación o la modificación de los controles necesarios para evitar repeticiones de la no conformidad;
- d) el registro de cualquier cambio en los procedimientos escritos que resulte de la acción correctora.

Dependiendo de la situación esto puede realizarse de forma rápida y con un mínimo de planificación formal o puede ser una actividad más compleja y a largo plazo. La documentación asociada debería ser apropiada al nivel de la acción correctora.

A.5.3 Registros

Los procedimientos para la identificación, conservación y eliminación de los registros deberían enfocarse hacia aquellos registros necesarios para la implantación y funcionamiento del sistema de gestión medioambiental y para registrar la extensión en la que se cumplen los objetivos y metas previstos.

Los registros medioambientales pueden incluir:

- a) información sobre la legislación medioambiental aplicable u otros requisitos;
- b) registro de quejas;
- c) registros de formación;
- d) información sobre el proceso productivo;
- e) información sobre los productos;
- f) registros de inspección, mantenimiento y calibración;
- g) información pertinente sobre los contratistas y proveedores;
- h) registros de incidentes;
- i) información sobre la preparación y la reacción en caso de emergencias;
- j) registro sobre impactos medioambientales significativos;
- k) resultado de auditorías;
- l) revisiones de la dirección.

Debería guardarse un especial cuidado con la información confidencial de la empresa.

A.5.4 Auditoría del Sistema de Gestión Medioambiental

El programa de auditoría, así como los procedimientos, deberían abarcar los siguientes campos:

- a) las actividades y áreas que deben contemplar las auditorías;
- b) la frecuencia de las auditorías;
- c) las responsabilidades asociadas con la gestión y dirección de las auditorías;
- d) la comunicación de los resultados de las auditorías;
- e) la competencia profesional del auditor;
- f) cómo se desarrollará la auditoría.

Las auditorías pueden realizarse por personal procedente de la organización y/o por personal ajeno a ésta seleccionado por la organización. En ambos casos, las personas que dirijan la auditoría deberían estar en una posición de total imparcialidad y objetividad en la realización de la misma.

A.6 Revisión por la dirección

Con el fin de mantener la mejora continua y la adecuación y efectividad del sistema de gestión medioambiental y, por tanto, de su funcionamiento, la dirección de la organización debería revisar y evaluar el sistema de gestión medioambiental a intervalos definidos. El alcance de dicha revisión debería ser completo, aunque no es necesario revisar a la vez todos los elementos del sistema de gestión medioambiental y el proceso de revisión puede desarrollarse a lo largo de un período de tiempo.

La revisión de la política, objetivos y procedimientos debería llevarse a cabo por el nivel directivo que los haya definido.

La revisión debe incluir:

- a) resultados de las auditorías;
- b) la extensión con la que se han cumplido los objetivos y las metas;
- c) la adecuación continuada del sistema de gestión medioambiental con relación a las condiciones cambiantes y a la información;
- d) los motivos de preocupación que surjan entre las partes interesadas.

Las observaciones, conclusiones y recomendaciones deberían documentarse para las acciones necesarias.

ANEXO B (Informativo)

**CORRESPONDENCIAS ENTRE LA NORMA ISO 14001
Y LA NORMA ISO 9001**

Las tablas B.1 y B.2 identifican los vínculos y las correspondencias técnicas generales entre la Norma ISO 14001 y la Norma ISO 9001, y viceversa.

El objetivo de la comparación es demostrar que ambos sistemas son combinables para las organizaciones que ya operan con uno de estas Normas Internacionales y que pueden desear operar con ambas.

Se han establecido vínculos directos entre apartados de las dos Normas Internacionales solamente en el caso de que los dos párrafos en consideración sean ampliamente congruentes en sus requisitos. Sin perjuicio de ello, existen muchas interconexiones de detalle, de importancia menor que no pueden mostrarse aquí.

Tabla B.1
Correspondencia entre la Norma ISO 14001 y la Norma ISO 9001

ISO 14001:1996		ISO 9001:1994	
Requisitos generales	4.1	4.2.1 1ª frase	Generalidades
Política medioambiental	4.2	4.1.1	Política de la calidad
Planificación			
Aspectos medioambientales	4.3.1	—	
Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2	— ¹⁾	
Objetivos y metas	4.3.3	— ²⁾	
Programa(s) de gestión medioambiental	4.3.4	—	
	—	4.2.3	Planificación de la calidad
Implantación y funcionamiento			
Estructura y responsabilidades	4.4.1	4.1.2	Organización
Formación, sensibilización y competencia profesional	4.4.2	4.18	Formación
Comunicación	4.4.3	—	
Documentación del sistema de gestión medioambiental	4.4.4	4.2.1 sin la 1ª frase	Generalidades
Control de la documentación	4.4.5	4.5	Control de la documentación y de los datos
Control operacional	4.4.6	4.2.2	Procedimientos del sistema de la calidad
	4.4.6	4.3 ³⁾	Revisión del contrato
	4.4.6	4.4	Control del diseño
	4.4.6	4.6	Compras
	4.4.6	4.7	Control de los productos suministrados por los clientes
	4.4.6	4.9	Control de los procesos
	4.4.6	4.15	Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega
Planes de emergencia y capacidad de respuesta	4.4.6	4.19	Servicio posventa
	—	4.8	Identificación y trazabilidad de los productos
	4.4.7	—	
Comprobación y acción correctora			
Seguimiento y medición	4.5.1 párrafos 1º y 3º	4.10	Inspección y ensayos
	—	4.12	Estado de inspección y ensayos
	—	4.20	Técnicas estadísticas
Seguimiento y medición	4.5.1 párrafo 2º	4.11	Control de los equipos de inspección, medición y ensayo
No conformidad, acción correctora y acción preventiva	4.5.2 1ª parte de la 1ª frase	4.13	Control de los productos no conformes
No conformidad, acción correctora y acción preventiva	4.5.2 sin la 1ª parte de la 1ª frase	4.14	Acciones correctoras y preventivas
Registros	4.5.3	4.16	Control de registros de la calidad
Auditorías del sistema de gestión medioambiental	4.5.4	4.17	Auditorías internas de la calidad
Revisión por la dirección	4.6	4.1.3	Revisión por la dirección

1) Requisitos legales mencionados en la Norma ISO 9001, apartado 4.4.4.

2) Objetivos mencionados en la Norma ISO 9001, apartado 4.1.1.

3) Comunicación con las partes interesadas en la calidad (clientes).

Tabla B.2
Correspondencia entre la Norma ISO 9001 y la Norma ISO 14001

ISO 9001:1994		ISO 14001:1996	
Responsabilidades de la dirección			
Política de la calidad	4.1.1	4.2	Política medioambiental
	—	4.3.1	Aspectos medioambientales
	— ¹⁾	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
	— ²⁾	4.3.3	Objetivos y metas
	—	4.3.4	Programa(s) de gestión medioambiental
Organización	4.1.2	4.4.1	Estructura y responsabilidad
Revisión por la dirección	4.1.3	4.6	Revisión por la dirección
Sistema de la calidad			
Generalidades	4.2.1 1ª frase	4.1	Requisitos generales
	4.2.1 sin la 1ª frase	4.4.4	Documentación del sistema de gestión medioambiental
Procedimientos del sistema de la calidad	4.2.2	4.4.6	Control operacional
Planificación de la calidad	4.2.3	—	
Revisión del contrato	4.3 ³⁾	4.4.6	Control operacional
Control del diseño	4.4	4.4.6	Control operacional
Control de la documentación y de los datos	4.5	4.4.5	Control de la documentación
Compras	4.6	4.4.6	Control operacional
Control de los productos suministrados por los clientes	4.7	4.4.6	Control operacional
Identificación y trazabilidad de los productos	4.8	—	
Control de los procesos	4.9	4.4.6	Control operacional
Inspección y ensayos	4.10	4.5.1 párrafos 1º y 3º	Seguimiento y medición
Control de los equipos de inspección medición y ensayo	4.11	4.5.1 párrafo 2º	Seguimiento y medición
Estado de inspección y ensayos	4.12	—	
Control de los productos no conformes	4.13	4.5.2 1º parte de la 1ª frase	No conformidad, acción correctora y acción preventiva
Acciones correctoras y preventivas	4.14	4.5.2 sin la 1ª parte de la 1ª frase	No conformidad, acción correctora y acción preventiva
	—	4.4.7	Planes de emergencia y capacidad de respuesta
Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega	4.15	4.4.6	Control operacional
Control de registros de la calidad	4.16	4.5.3	Registros
Auditorías internas de la calidad	4.17	4.5.4	Auditorías del sistema de gestión medioambiental
Formación	4.18	4.4.2	Formación, sensibilización y competencia profesional
Servicio posventa	4.19	4.4.6	Control operacional
Técnicas estadísticas	4.20	—	
	—	4.4.3	Comunicación

1) Requisitos legales mencionados en la Norma ISO 9001, apartado 4.4.4.

2) Objetivos mencionados en la Norma ISO 9001, apartado 4.1.1.

3) Comunicación con las partes interesadas en la calidad (clientes).

ANEXO C (Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ISO 9000-1:1994, *Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte 1: Directrices para su selección y utilización.*
- [2] ISO 9000-2:1993, *Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte 2: Directrices generales para la aplicación de las Normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.*
- [3] ISO 9000-3:1991, *Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte 3: Guía para la aplicación de la Norma ISO 9001 de desarrollo, suministro y mantenimiento del soporte lógico.*
- [4] ISO 9000-4:1993, *Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte 4: Guía para la gestión del programa de seguridad de funcionamiento.*
- [5] ISO 9001:1994, *Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y servicio posventa.*
- [6] ISO 14004:1996, *Sistemas de gestión medioambiental. Directrices generales de principios, sistemas y técnicas de apoyo.*
- [7] ISO 14010:1996, *Directrices para las auditorías medioambientales. Principios generales.*
- [8] ISO 14011:1996, *Directrices para las auditorías medioambientales. Procedimientos de auditoría. Auditorías de sistemas de gestión medioambiental.*
- [9] ISO 14012:1996, *Directrices para las auditorías medioambientales. Criterios para calificación de auditores medioambientales.*

ANEXO NACIONAL

**CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS ISO
CITADAS EN LA BIBLIOGRAFÍA Y NORMAS UNE**

Norma ISO	Norma UNE
ISO 9000-1:1994	UNE-EN ISO 9000-1:1994
ISO 9000-2:1993	–
ISO 9000-3:1991	UNE-EN 29000-3:1994
ISO 9000-4:1993	UNE-EN 60300-1:1996
ISO 9001:1994	UNE-EN ISO 9001:1994
ISO 14010:1996	UNE-EN ISO 14010 ¹⁾
ISO 14011:1996	UNE-EN ISO 14011 ¹⁾
ISO 14012:1996	UNE-EN ISO 14012 ¹⁾

1) Actualmente en elaboración.

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Dirección Fernández de la Hoz, 52
28010 Madrid-España

Teléfono (91) 432 60 00

Telefax (91) 310 36 95

Telegrama AENOR