

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2006-08-01

**Gestión ambiental — Comunicación
ambiental — Directrices y ejemplos**

*Environmental management — Environmental communication —
Guidelines and examples*

*Management environnemental — Communication environnementale
— Lignes directrices et exemples*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 14063:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 14063:2006 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 14063:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cfa3/iso-14063-2006>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2006, Publicado en Suiza

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2006 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	iv
Introducción	vi
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Términos y definiciones	1
3 Principios de comunicación ambiental	2
3.1 Generalidades	2
3.2 Principios	2
3.2.1 Transparencia	2
3.2.2 Adecuación	2
3.2.3 Credibilidad	2
3.2.4 Receptividad	2
3.2.5 Claridad	3
4 Política de comunicación ambiental	3
4.1 Compromiso de la dirección	3
4.2 Desarrollo de la política	3
5 Estrategia de comunicación ambiental	4
5.1 Consideraciones generales	4
5.2 Establecer los objetivos de comunicación ambiental	4
5.3 Identificar las partes interesadas	5
5.4 Considerar los recursos	6
6 Actividades de comunicación ambiental	6
6.1 Planificar una actividad de comunicación ambiental	6
6.1.1 Generalidades	6
6.1.2 Análisis de la situación	7
6.1.3 Establecer metas de comunicación ambiental	8
6.1.4 Identificar a los grupos objetivo	8
6.1.5 Definir el alcance geográfico	9
6.1.6 Identificar la información ambiental	9
6.2 Seleccionar el contenido, los enfoques y las herramientas de la comunicación ambiental	11
6.2.1 Generalidades	11
6.2.2 Definir las responsabilidades y la participación activa (internas y externas)	17
6.2.3 Seguimiento de los elementos de entrada de las partes interesadas	17
6.2.4 Planificar actividades para la comunicación ambiental ante crisis y emergencias ambientales	18
6.3 Llevar a cabo una actividad de comunicación ambiental	19
6.3.1 Recopilar y evaluar datos	19
6.3.2 Realizar actividades de comunicación ambiental	19
6.3.3 Registrar y responder a la retroalimentación	21
6.4 Evaluar la comunicación ambiental	21
6.5 Llevar a cabo la revisión por la dirección y la planificación de las revisiones	22
Anexo A (informativo) Tabla de referencia dentro de la serie ISO 14000	24
Bibliografía	27

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las normas internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros que emiten voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 14063 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 207 *Gestión medioambiental*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 14063:2006
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cfa3/iso-14063-2006>

Prólogo de la versión en español

Esta norma internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo “*Spanish Translation Task Force*” del Comité Técnico ISO/TC 207, Gestión ambiental, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado grupo de trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 207 STTF viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión ambiental.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 14063:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cfa3/iso-14063-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cfa3/iso-14063-2006>

Introducción

0.1 En las dos últimas décadas, la comunicación sobre los valores, las acciones y desempeño ambientales se han convertido en una actividad esencial de las organizaciones, debido al incremento del interés y de la preocupación pública, y a las actividades gubernamentales relacionadas con el medio ambiente. Las organizaciones de todo el mundo se enfrentan cada vez más a la necesidad de expresar sus puntos de vista y presentar y explicar las implicaciones ambientales de sus actividades, productos y servicios. También existe una necesidad creciente de escuchar a las partes interesadas y de incorporar sus puntos de vista y sus requisitos como parte de la comunicación ambiental.

Las organizaciones necesitan obtener, proporcionar información y responder sobre los asuntos, las preocupaciones y los programas ambientales. Esto está influenciado por factores tales como la localización y distribución geográfica de la organización, el tamaño y el tipo de actividades. Las motivaciones para la comunicación pueden incluir las siguientes:

- el interés de la organización de compartir información sobre sus prácticas ambientales;
- una solicitud de información hecha por los empleados o por los inversores, una entidad gubernamental, un grupo comunitario, un cliente o proveedor, o cualquier otra parte interesada;
- la necesidad de discutir con las partes interesadas, especialmente con grupos objetivo, una acción propuesta por la organización tal como la expansión de una instalación existente, el emplazamiento de una nueva instalación o el lanzamiento de un nuevo producto o servicio;
- la gestión del riesgo ambiental;
- un requisito reglamentario;
- la respuesta a las quejas de las partes interesadas;
- la importancia creciente de tratar los asuntos ambientales.

La comunicación ambiental es el proceso de compartir la información ambiental para crear confianza, credibilidad y asociaciones, para incrementar la toma de conciencia, y para su uso en la toma de decisiones. Los procesos utilizados y el contenido de una comunicación ambiental, variarán según los objetivos y las circunstancias de la organización y deberían construirse basándose en información esencial.

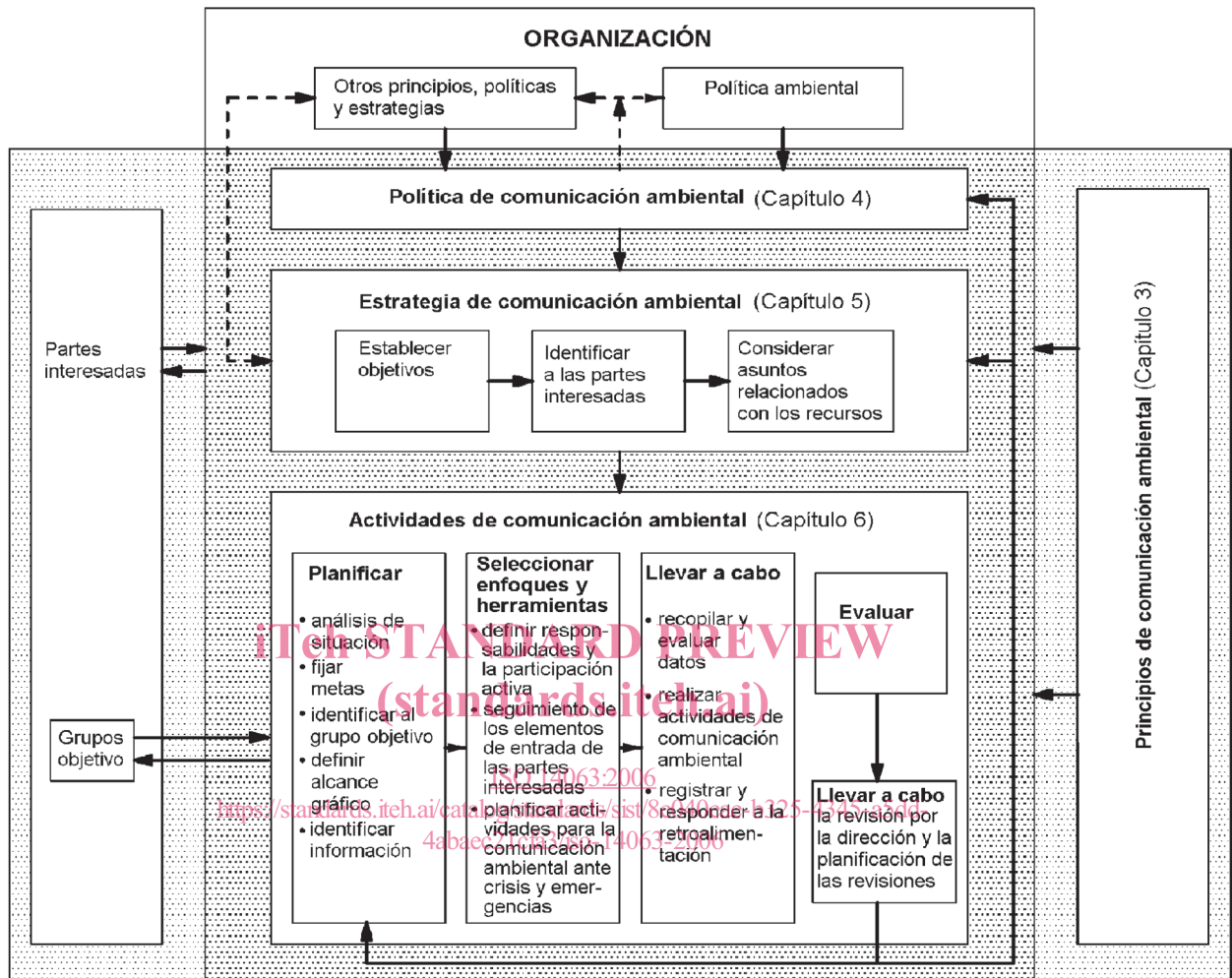
0.2 La comunicación ambiental es una actividad más amplia que hacer informes ambientales. Tiene muchos propósitos y adquiere muchas formas. La comunicación ambiental, puede ser *ad hoc* o planificada. La comunicación ambiental *ad hoc* ocurre por ejemplo, cuando un gerente de la instalación asiste a un evento en la comunidad y contesta sus preguntas acerca de las actividades de la organización. La comunicación planificada puede abarcar desde una participación limitada hasta una participación total de las partes interesadas como se muestra a continuación:

- a) La comunicación en un solo sentido ocurre cuando la organización distribuye información, por ejemplo cuando una organización emite un informe ambiental sin dar la oportunidad de hacer preguntas o de discusión.
- b) La comunicación en dos sentidos ocurre con el intercambio de información y de ideas entre la organización y las partes interesadas.
- c) En la toma de decisiones participativa, una organización colabora con las partes interesadas, incluida la retroalimentación eficaz, que afecta a una organización o a la comunidad local.

0.3 El compromiso con las partes interesadas proporciona una oportunidad a una organización para conocer sus asuntos y preocupaciones; puede llevar a obtener conocimiento para ambas partes y puede influir en las opiniones y las percepciones. Cuando se efectúa correctamente, cualquier enfoque en particular puede tener éxito si satisface tanto las necesidades de la organización como las de las partes interesadas. En algunos casos, entender el patrón o comportamiento de la comunicación de cada parte interesada (o grupo objetivo) es también importante para las comunicaciones ambientales. El proceso más eficaz de comunicación ambiental incluye el contacto continuo de la organización con las

partes interesadas internas y externas, como parte de la estrategia de comunicaciones general de las organizaciones.

La [Figura 1](#) muestra las interrelaciones y el flujo de la comunicación ambiental.



NOTA 1 Los títulos en negrita y numerados se refieren a los capítulos de esta norma internacional.

NOTA 2 Las flechas punteadas indican la relación del sistema de comunicación ambiental con otros elementos de la organización; y las flechas continuas indican la interrelación dentro del sistema de comunicación ambiental.

NOTA 3 El sombreado indica el alcance del sistema de comunicación ambiental; el sombreado más oscuro indica la superposición del sistema de comunicación ambiental con la organización.

Figura 1 — Comunicación ambiental

0.4 La comunicación ambiental frecuentemente da como resultado muchos beneficios, tales como:

- ayudar a las partes interesadas a entender los compromisos, las políticas y el desempeño ambientales de una organización;
- proporcionar elementos de entrada o sugerencias para mejorar el desempeño ambiental de las actividades de productos y servicios de una organización, así como su progreso hacia la sostenibilidad;
- mejorar el entendimiento de las necesidades y preocupaciones de las partes interesadas para fomentar la confianza y el diálogo;
- promocionar las credenciales, los logros y el desempeño ambiental de una organización;

- incrementar la importancia y el nivel de toma de conciencia ambiental para apoyar una cultura ambientalmente responsable y los valores dentro de la organización;
- tratar las preocupaciones y quejas de las partes interesadas sobre los peligros de las operaciones y de las emergencias ambientales;
- mejorar la percepción de las partes interesadas de la organización; e
- incrementar el apoyo al negocio y la confianza de los accionistas.

La comunicación ambiental es uno de los asuntos críticos a tratar por cualquier organización, cuenta ésta o no con un sistema de gestión ambiental (SGA). La comunicación ambiental es más que una cuestión de organización y de gestión, también se relaciona con los valores de la organización. Para asegurar el éxito de los procesos de comunicación, es importante que la organización se considere como un miembro responsable dentro de la sociedad y tenga en cuenta las expectativas ambientales de las partes interesadas.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 14063:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cfa3/iso-14063-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cfa3/iso-14063-2006>

Gestión ambiental — Comunicación ambiental — Directrices y ejemplos

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional proporciona orientación a una organización sobre principios generales, política, estrategia y actividades relativas a la comunicación ambiental tanto interna como externa. Utiliza enfoques probados y bien establecidos para la comunicación, adaptados a las condiciones específicas que existen en la comunicación ambiental. Es aplicable a todas las organizaciones independientemente de su tamaño, tipo, localización, estructura, actividades, productos y servicios, e indistintamente que tenga o no un sistema de gestión ambiental.

Esta norma internacional no ha sido diseñada para su uso como una norma de especificaciones para certificación o registro ni para el establecimiento de ningún otro requisito de conformidad con sistemas de gestión ambiental. Puede ser utilizada en combinación con cualquier otra norma dentro de la serie ISO 14000, o por sí misma.

NOTA 1 En el [Anexo A](#) se proporciona una tabla de referencia a la serie de Normas ISO 14000.

NOTA 2 Las Normas ISO 14020, ISO 14021, ISO 14024 e ISO 14025 proporcionan herramientas específicas de comunicación ambiental y orientaciones relativas a las declaraciones y al etiquetado de productos.

2 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

2.1

comunicación ambiental

Proceso que una organización lleva a cabo para proporcionar y obtener información y entablar diálogo con las partes interesadas internas o externas para motivar y compartir el entendimiento sobre asuntos, aspectos y desempeño ambiental

2.2

política de comunicación ambiental

Intenciones generales y las direcciones de una organización relativas a su comunicación ambiental tal como se expresan formalmente por la alta dirección

Nota 1 a la entrada: La política de comunicación ambiental puede ser una política por separado o parte de otras políticas dentro de la organización.

2.3

estrategia de comunicación ambiental

Marco de referencia de la organización para implementar su política de comunicación ambiental y para establecer los objetivos y metas de comunicación ambiental

2.4

organización

Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tienen sus propias funciones y administración

Nota 1 a la entrada: Para organizaciones con más de una unidad operativa, una unidad operativa por sí sola puede definirse como una organización.

[FUENTE: ISO 14001:2004, 3.16]

2.5

parte interesada

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización

[FUENTE: ISO 14001:2004, 3.13]

2.6

grupo objetivo

Parte interesada o partes seleccionadas como foco de una actividad de comunicación ambiental de una organización

2.7

objetivo de comunicación ambiental

Objetivo general de comunicación ambiental coherente con la política de comunicación ambiental que una organización se fija para alcanzar como parte de su estrategia de comunicación ambiental

2.8

meta de comunicación ambiental

Requisito detallado del desempeño, aplicable a la organización, que tiene su origen en los objetivos de comunicación ambiental y que es necesario establecer y cumplir con el fin de alcanzar esos objetivos

3 Principios de comunicación ambiental

3.1 Generalidades

Es esencial que una organización aplique los siguientes principios a su comunicación ambiental.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.2 Principios

ISO 14063:2006

3.2.1 Transparencia

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cfa3/iso-14063-2006>

Hacer que los procesos, procedimientos, métodos, fuentes de datos, y suposiciones utilizados en la comunicación ambiental estén a disposición de todas las partes interesadas, teniendo en cuenta la confidencialidad de la información según se requiera. Informar a las partes interesadas de su papel en la comunicación ambiental.

3.2.2 Adecuación

Hacer que la información proporcionada en la comunicación ambiental sea pertinente para las partes interesadas, utilizando formularios, lenguaje y medios que cumplan con sus intereses y necesidades, permitiéndoles participar totalmente.

3.2.3 Credibilidad

Llevar a cabo la comunicación ambiental de una manera honesta y justa, y proporcionar información que sea veraz, exacta, fundamental y no engañosa para las partes interesadas. Desarrollar la información y los datos utilizando métodos e indicadores reconocidos y reproducibles.

3.2.4 Receptividad

Asegurarse de que la comunicación ambiental esté abierta a las necesidades de las partes interesadas. Responder a las preguntas e inquietudes de las partes interesadas de forma completa y oportuna. Dar a conocer a las partes interesadas cual ha sido el tratamiento que se les ha dado a sus preguntas e inquietudes.

3.2.5 Claridad

Asegurarse de que los enfoques de la comunicación ambiental y el lenguaje sean entendibles para las partes interesadas a fin de minimizar las ambigüedades.

4 Política de comunicación ambiental

4.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección de la organización debería establecer, expresar su compromiso, y promover la política de comunicación ambiental. La política debería ser coherente con los principios del [capítulo 3](#) y debería declarar claramente lo siguiente:

- a) el compromiso de entablar diálogo con las partes interesadas;
- b) el compromiso de divulgar información acerca de su desempeño ambiental;
- c) la importancia de la comunicación ambiental interna y externa en la organización;
- d) el compromiso de implementar la política y proporcionar los recursos necesarios;
- e) el compromiso de tratar los asuntos ambientales clave.

La política de comunicación ambiental puede formar parte, o estar integrada, dentro de la política de comunicación de la organización, o en la política ambiental, o puede ser una política aparte.

4.2 Desarrollo de la política

Al desarrollar la política, aquellos que sean responsables de la gestión ambiental dentro de la organización deberían interactuar y relacionarse con aquellos que sean responsables de la comunicación para asegurarse de que la política es coherente con otros principios, políticas y valores de la organización. Posteriormente, todos los niveles directivos deberían implementar la política y proporcionar los elementos de entrada para la formulación y la modificación de la política.

Una política de comunicación ambiental no necesita ser detallada, pero debería transmitir a las partes interesadas la importancia que la organización asigna a la comunicación sobre asuntos ambientales, aspectos ambientales y sus impactos asociados y el desempeño ambiental. La visión, misión, valores y cultura de la organización deberían jugar un papel fundamental en el desarrollo una política de comunicación ambiental. La organización debería hacer un compromiso en su política que refleje las características culturales locales, regionales y/o nacionales en sus actividades de comunicación ambiental, cuando sea aplicable.

Factores importantes que deberían considerarse cuando se desarrolle una política de comunicación ambiental incluyen:

- el sector de negocios de la organización y su cartera de productos o servicios;
- el tamaño de la organización;
- la infraestructura de la organización;
- el gobierno corporativo;
- las estrategias de mercado y de marca;
- la existencia de un sistema de gestión ambiental;
- la consideración de los aspectos e impactos ambientales;
- la interacción con aspectos relacionados como salud y seguridad y otros enfoques de sostenibilidad;

- los requisitos legales relacionados con la divulgación de la información ambiental;
- los códigos de ética o de conducta voluntarios, locales, nacionales e internacionales;
- las expectativas de las partes interesadas; y
- el “derecho a la información” que le corresponde al público.

La política debería comunicarse a las partes interesadas, tanto internas como externas, según sea apropiado.

5 Estrategia de comunicación ambiental

5.1 Consideraciones generales

La dirección de la organización debería desarrollar una estrategia para implementar su política de comunicación ambiental. La estrategia debería incluir los objetivos de comunicación ambiental, la identificación de las partes interesadas, una indicación de cuándo y qué se planifica comunicar, y un compromiso de la dirección para asignar los recursos adecuados. Teniendo en cuenta sus recursos, una organización debería aclarar qué puede hacer, de modo que se satisfagan de la manera más realista y mejor, las expectativas de las partes interesadas.

Se debería considerar el hecho de que la comunicación ambiental es parte de las actividades ambientales generales de la organización, y deberían estar alineadas con otros elementos del sistema de gestión, políticas, estrategias o actividades pertinentes.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.itech.ai)

Cuadro de ayuda práctica 1 – Desarrollo de la estrategia de comunicación ambiental

Al desarrollar la estrategia de la comunicación ambiental, las siguientes preguntas pueden servir de ayuda:

- ¿Por qué la organización está comprometida en la comunicación ambiental y cuáles son sus propósitos?
- ¿Cuáles son los asuntos e impactos ambientales clave de la organización?
- ¿Cuáles son los asuntos principales a cubrir, los mensajes a transmitir y las técnicas, enfoques, herramientas y canales de comunicación a utilizar?
- ¿Cuánto tiempo es necesario para implementar la estrategia?
- ¿Cómo involucrará y coordinará la estrategia a los gerentes ambientales, a las partes interesadas, a las personas responsables de los asuntos ambientales y a las personas que son responsables de la comunicación interna y externa de la organización?
- ¿Cuáles son los límites locales, regionales, nacionales e internacionales para la estrategia?

Una vez definida, la estrategia debería ser aprobada por la alta dirección de la organización, y entonces ser utilizada como base para las actividades de comunicación ambiental de la organización.

5.2 Establecer los objetivos de comunicación ambiental

Una organización debería establecer los objetivos ambientales, los cuales son útiles porque pueden proporcionar la base para una estrategia de comunicación ambiental eficaz. Cuando establezca sus objetivos de comunicación ambiental, una organización debería asegurarse de que están alineados con su política de comunicación ambiental, tienen en cuenta los puntos de vista de las partes interesadas internas y externas, y son coherentes con los principios de comunicación ambiental del [capítulo 3](#). Al establecer los objetivos para sus actividades de comunicación ambiental, la organización debería