

## **ISO 14000 y el Aumento de la Competitividad de la Empresa**

**Alberto G. Alexander Ph.D.**

Director del Centro  
para la Excelencia Empresarial

**El Sistema de Gestión del Medioambiente, conocido como el ISO 14000, no es solamente un estándar para mejorar la interacción entre la organización y su entorno. Es un sistema orientado también a lo que se le denomina la búsqueda de la "eficiencia industrial". El hecho de implantar este modelo, conlleva la minimización de todas las causales de contaminación que posee la empresa en sus actividades, servicios o productos. Esto genera inmediatamente en la organización un aumento de su productividad, y definitivamente un incremento de su competitividad.**

En muchas ocasiones uno se encuentra con diversas opiniones sobre el ISO 14000 que en verdad sorprenden por su tremendo desconocimiento del tema. ¿Para qué necesitamos el ISO 14000 si nadie nos lo está exigiendo? ¿Acaso el ISO 14000 nos hará más competitivos? ¿Cuánto nos costará establecer el ISO 14000 y cual será el retorno para la inversión? Estas son algunas de las interrogantes clásicas que la gerencia en las empresas se plantea constantemente, cuando se asoma la posibilidad de establecer el referido estándar.

El ISO 14000 fue oficializado en el año de 1996 por el comité 207 del International Organization for standardization (ISO) con sede en Ginebra. Es la misma organización que elaboró el ISO 9000. Muchas veces se distorsiona la finalidad del ISO 14000, se cree que tiene relación con la ecología. La ecología es una rama de la biología que no guarda ninguna similitud con el ISO 14000. Este modelo tiene que ver con el medio ambiente, el cual es "todo el entorno con el que la organización tiene relación". Este ambiente contempla el aire, agua, terreno, recursos naturales, flora, fauna, recursos humanos y sus distintas interrelaciones". El ISO 14000 tiene como principales objetivos: (1) apoyar la protección del medio ambiente y (2) prevenir su contaminación. A la empresa se le exige una vez determinados los impactos medio ambientales que pueden tener sus productos, actividades y servicios, establecer objetivos operacionales los cuales desplegados en la organización reduzcan sustancialmente el impacto de la organización en el medioambiente. Una empresa que haya implantado el estándar, logra una sustancial reducción de la contaminación ambiental. Aquí quisiera hacer un poco de hincapié sobre este tema. Toda empresa que instituye éste modelo, definitivamente en el corto plazo reduce su impacto de contaminación en el medio ambiente. Por un lado la empresa cumple con una función fundamental relacionada con su responsabilidad social, la cual es

preocuparse por los impactos que pudiese estar ocasionando su organización en el medioambiente. Esta es una responsabilidad que en las empresas del tercer mundo casi no existe. Pareciera que lo único importante es generar dividendos, no interesa las consecuencias que se produzcan en el entorno. Pero lo más importante de todo esto, es que muchas veces la administración de las empresas no percibe, que la reducción de la contaminación en el medioambiente se logra a través de un método racional que se implanta en la empresa que permite que se reduzca la causal de la contaminación. ¿Cuál es la causal de la contaminación? La respuesta es sencilla, el desperdicio en el manejo de los productos, actividades y/o servicios. La disminución de la contaminación conlleva de manera inmediata un ahorro en el consumo de energía de los materiales, así como una disminución en los costos de distribución en la empresa. En términos generales la implantación del ISO 14000, lleva a la empresa a través de una metodología muy sencilla a reducir significativamente los costos operativos. Es una metodología que lleva a alcanzar rápidamente la eficiencia operativa. Si entendemos la competitividad de una empresa, " como la habilidad que tiene para generar productos que tengan valor para el cliente", definitivamente que el ISO 14000 contribuye directamente en aumentar la competitividad de la firma a través de su contribución en el incremento de su productividad.

El ISO 14000 como modelo comprende una serie de documentos, el único estándar es el denominado 14001, el cual es auditable. Existe también el lineamiento 14004 Sistema de Gestión del Medio Ambiente: "Lineamientos Generales Sobre Principios, Sistemas y Técnicas de Apoyo". Como el nombre lo indica es sólo un lineamiento, no es auditable. También entre otros documentos que se han estado publicando recientemente, esta el 14011, el cual da las pautas para efectuar las auditorias al sistema.

El ISO 14001 tiene su sustentación en el mejoramiento continuado, exige una gran rigurosidad en manejar el proceso de investigar la causa raíz de una no-conformidad e implantar de manera inmediata la acción correctiva para evitar la recurrencia de la no-conformidad. El estándar está conceptualizado en un modelo de proceso, basado en el ciclo Shewhart o también conocido como el ciclo Deming: Plan-Do-Check-Act. Todas las cláusulas del modelo son derivadas de cuatro secciones: Planificación, implantación y Operación, Verificación y Acción Correctiva, y Revisión Gerencial. En esencia, otro efecto colateral al implantar el ISO 14001 en una empresa, es el mejoramiento de su sistema de gestión cotidiano a todos los niveles.

Muchas veces las personas se preguntan si existe similitud entre el ISO 9000 (Modelo de Gestión de la Calidad) y el 14000. No existe ninguna semejanza entre éstos modelos. Lo único es compatibilidad. Con las revisiones actuales del ISO 9000 para la versión 2000 se ha trabajado muchísimo para lograr compatibilidad en la nueva estructura del ISO 9000 con el modelo de proceso y en la terminología. ¿Si una organización ha implantado el ISO 9000, le es fácil instaurar el 14001? Definitivamente que sí. Lo peor y no estratégico que podría presentarse es no decidir la puesta en marcha del ISO 14000, la empresa con el ISO 9000, adquirió el aprendizaje organizacional para documentar su sistema y mantenerlo documentado. Las reglas de juego en el 14000 son idénticas. El tiempo que le debe tomar a una empresa implantar el ISO 14001 y luego buscar la certificación internacional no debiera ser más de 12 meses. ¿Si no se tiene el ISO 9000 implantado, sería conveniente esperar instituirlo para luego empezar con el 14001? No necesariamente, todo dependerá de la estrategia de la empresa. Pudiese ser que hubiese una exigencia en el mercado para establecer el ISO 14000. Usualmente lo más aconsejable es implantar el 9000 y luego inmediatamente el 14000. A nivel de ilustración sobre las posibles tendencias en cuanto a requerimientos para implantar el ISO 14001, tenemos la situación de las empresas en Europa. Todo tipo de organización tiene la exigencia de instituir el ISO 14001, pues la Banca lo considera como requisito básico para

poder ser acreedor a cualquier tipo de financiamiento. Esto ha traído como consecuencia la masificación del referido estándar en todos los países de la comunidad económica europea. Así mismo hay otro indicio que debiera hacer reflexionar a la administración de las empresas sobre la tendencia mundial en cuanto implantar el modelo. En la industria automotriz americana, la General Motors y Ford han establecido una fecha tope para que todos sus suplidores a nivel mundial implanten el ISO 14001 y obtengan la certificación. En el caso de Ford, el Sr. Carlos Mazzorin, Vicepresidente de Compras, ha manifestado que será un requisito para todos los suplidores (5,000 aproximadamente) tener instituido el estándar para finales del 2001. En el caso de General Motors, el Sr. Harold Kutner, Vicepresidente Mundial de Compras, lo ha hecho público. Para el 31 de Diciembre del año 2001, todas las plantas manufactureras de General Motors a nivel mundial, tendrán que haber implantado el modelo. Para finales del año 2002, todos los suplidores a nivel mundial, tendrán que haber instituido el modelo para poder mantenerse como suplidores de General Motors. Esto nos debe hacer pensar, que la tendencia en el mundo globalizado es la implantación del ISO 14001. Las empresas obviamente no debieran esperar la exigencia del mercado si no más bien anteponerse e iniciar la implantación del modelo en su empresa. El costo de iniciar el proyecto de implantación en cualquier tipo de empresa tiene un retorno a la inversión casi de manera inmediata, como se mencionó anteriormente, el hecho de establecer el ISO 14001, de manera correcta, conlleva un aumento inmediato de la eficiencia operativa de la empresa y un incremento en la competitividad de la firma. No debemos desperdiciar el tiempo, hagámoslo ya, y pongámonos en el camino de la tendencia mundial. El ISO 14001 es otra credencial para insertarse en el comercio internacional.