



7

# ORIENTAMENTI PER I VERIFICATORI RELATIVAMENTE ALLA VERIFICHE DA CONDURRE NELLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE (PMI) E IN PARTICOLARE NELLE PICCOLE IMPRESE E NELLE MICROIMPRESE

## 1. INTRODUZIONE

Si ha la sensazione diffusa che le PMI abbiano notevoli difficoltà ad adottare sistemi di gestione quali le norme ISO 9001, le ISO 14001 e l'EMAS, considerati eccessivamente onerosi dal punto di vista burocratico e fonte di dispendio di tempo. Il problema non risiede tanto nella comprensione dei requisiti posti dai summenzionati sistemi, ma nel riuscire a disporre delle risorse umane ed economiche atte ad applicarli e a mantenerli. Una particolare difficoltà risiede nella fiducia tradizionalmente riposta nella documentazione al centro del controllo, considerata l'unico mezzo per dimostrare l'efficienza di un sistema di gestione rispetto ai requisiti previsti dagli standard e dalle normative. Mantenere siffatti sistemi e controllarne l'applicazione richiede tempo e spesso non si confà alla prassi lavorativa delle piccole aziende.

Le piccole imprese sono caratterizzate da canali di comunicazione immediati, personale polivalente, formazione sul posto di lavoro e capacità di adattarsi rapidamente ai cambiamenti. Il compito del verificatore consiste nell'individuare i punti di forza e le debolezze al loro interno, e nel condurre la verifica evitando di imporre gravami superflui su organizzazioni di dimensioni ridotte. Gli orientamenti che seguono sono destinati proprio alle piccole organizzazioni e, per alcuni aspetti, si applicano solo alle microimprese. Il verificatore deve accertare l'applicabilità di questi orientamenti all'organizzazione posta sotto verifica, in relazione alle risorse di cui la stessa dispone.

## 2. DOCUMENTAZIONE

Scopo della documentazione in un sistema di gestione è garantire che l'organizzazione possa operare conformemente al tipo di gestione desiderata. Per garantire lo svolgimento di ogni singola operazione secondo quanto prescritto, indipendentemente da chi le esegue, si possono quindi adottare procedure scritte. Si ricorre alla documentazione scritta anche per dimostrare il corretto svolgimento di particolari operazioni o l'esatta applicazione di procedure, come nel caso dei dati ricavati dal monitoraggio a riprova dell'ottemperanza alle leggi vigenti.

Nel corso delle verifiche condotte presso le PMI, i verificatori devono tener presente quanto segue:

### • NON TUTTE LE PROCEDURE NECESSITANO DI DOCUMENTAZIONE SCRITTA

Nelle piccole organizzazioni si ricorre sovente a procedure impartite verbalmente e alla formazione sul posto di lavoro. Compito del verificatore è documentare il funzionamento della procedura.

Esempio: Un determinato sito potrebbe aver adottato una procedura particolare per la raccolta separata di diversi tipi di rifiuti. In questo caso, la documentazione richiesta riguarderebbe due aspetti:

- ▶ dimostrare che l'operatore comprende ciò che sta facendo;
- ▶ dimostrare che la separazione dei rifiuti funziona in pratica

- 
- LE PROCEDURE DOVREBBERO ESSERE PROPORZIONATE

Al momento di decidere sull'adeguatezza delle procedure è necessario tenere presente le dimensioni e la complessità dell'operazione, la natura degli impatti ambientali associati all'operazione stessa e la competenza degli operatori incaricati di svolgerla. Semplici diagrammi, schemi e matrici possono rappresentare la soluzione più efficace.

### 3. CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE

Lo scopo precipuo del controllo della documentazione è quello di verificare che i documenti giusti siano nelle mani di coloro che li devono utilizzare. Nella sua forma più semplice ciò richiede soltanto un elenco dei documenti e delle persone che dovrebbero utilizzarli. La verifica del funzionamento del sistema consisterebbe semplicemente nell'accertarsi che ognuno disponga della documentazione necessaria.

Esempio

#### Procedura

Dipendente	Acquisti	Stesura rapporti	Raccolta dati	Controllo emissioni	Organizzazione viaggi
	Revisione 1	Revisione 2	Revisione 1	Revisione 2	Revisione 3
Dipendente 1	✘			✘	
Dipendente 2					✘
Dipendente 3			✘		
Dipendente 4		✘			
Dipendente 5					✘

Al fine di verificare l'effettiva applicazione della procedura in questione, il verificatore dovrebbe controllare che, per esempio, il dipendente n. 3 era in possesso e stava utilizzando la Revisione 1 della procedura per la raccolta dei dati.

### 4. PROVE

I verificatori dovrebbero sempre ricercare prove obiettive del funzionamento di un sistema senza produrre quantità eccessive di documenti. Nelle organizzazioni di piccole dimensioni, è pertanto spesso più facile controllare l'efficacia delle procedure esaminandone i risultati.



#### – CONTROLLO DELLA TEMPERATURA

Il verificatore non dovrebbe controllare procedure scritte per accertare l'efficacia del controllo della temperatura, purché i registri siano debitamente completati e indichino che tale controllo rimane nei limiti dovuti. Il verificatore dovrebbe piuttosto controllare che il responsabile del processo in questione lo comprenda pienamente. Ove, invece, i registri rivelino difformità rispetto alle prescrizioni, l'organizzazione dovrebbe essere in grado di dimostrare l'adozione dei necessari interventi correttivi.

#### – RICICLAGGIO:

Un'organizzazione dotata di una politica di riciclaggio della carta dovrebbe dimostrare di aver adottato gli strumenti necessari (per esempio, appositi cestini per lo smaltimento della carta, ecc.) e che i dipendenti sanno come utilizzarli. L'efficacia di una politica volta all'utilizzo esclusivo di carta riciclata potrebbe essere dimostrata tramite le etichette presenti sulle confezioni della carta utilizzata.

## 5. RELAZIONI

| L'obbligo di effettuare una dichiarazione pubblica proprio del sistema EMAS non va visto come l'obbligo di realizzare e stampare un prospetto patinato. Esso è volto ad assicurare che le parti interessate siano debitamente informate delle prestazioni dell'organizzazione. Nel caso di organizzazioni di dimensioni ridotte, le principali parti interessate di solito risiedono nei paraggi del sito e l'organizzazione può dunque decidere di adempiere all'obbligo fornendo informazioni fotocopiate o simili. Il sistema EMAS non dovrebbe essere concepito come fonte di inutili oneri per le piccole imprese.

- audit effettuati dalle camere di commercio, dalle associazioni di categoria del commercio e dell'artigianato, dalle organizzazioni locali delle PMI a livello locale o da altre simili;
- partenariato tra due o più microimprese in unico sito al fine di condividere risorse ed esperienza pratica nello svolgimento degli audit;
- abbinamento di audit e analisi della gestione (ambientale) al fine di risparmiare tempo e risorse.

## 6. AUDIT E ANALISI

| Nella maggioranza delle piccole imprese sarà possibile individuare qualche persona dell'organizzazione sufficientemente autonoma da poter svolgere la funzione di audit. In organizzazioni molto piccole (microimprese), tuttavia, ciò può anche non essere possibile. Al fine di evitare di ricorrere a un'impresa esterna per l'effettuazione dell'audit, il verificatore può accettare alcune alternative:

