



7

# DIRECTRICES PARA LOS VERIFICADORES EN RELACIÓN CON LA VERIFICACIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYME), Y ESPECIALMENTE DE LAS PEQUEÑAS Y MUY PEQUEÑAS

## 1. INTRODUCCIÓN

| Suele pensarse que las PYME tienen dificultades para manejar sistemas de gestión tales como el ISO 9001, el ISO 14001 y el EMAS. Se dice que estos sistemas son demasiado burocráticos y llevan mucho tiempo. El problema no reside en la comprensión de los requisitos de dichos sistemas sino en la incapacidad de asignar los recursos físicos y económicos necesarios para su aplicación y mantenimiento. Constituye una dificultad particular el hecho de que habitualmente se recurra al control de documentación como única forma de demostrar que un sistema de gestión se está poniendo en práctica conforme a los requisitos correspondientes establecidos en las normas y reglamentaciones. Mantener y supervisar dichos sistemas requiere tiempo y con frecuencia perturba las prácticas laborales de las empresas pequeñas.

| Esas empresas se caracterizan por las estructuras jerárquicas sencillas, el personal polivalente, la formación en el puesto de trabajo y la capacidad de adaptación rápida a los cambios. La labor de los supervisores consiste en detectar los puntos fuertes y las debilidades de las pequeñas organizaciones y llevar a cabo la supervisión sin sobrecargarlas de forma innecesaria. Las presentes orientaciones están dirigidas a las pequeñas organizaciones y, en algunos casos, únicamente a las microempresas. Los supervisores harán uso de su experiencia para cerciorarse de que las orientaciones pueden aplicarse a la organización de que se trate conforme a los recursos de que ésta disponga.

## 2. DOCUMENTACIÓN

| En un sistema de gestión, la documentación tiene por objeto garantizar que una organización es capaz de operar sistemáticamente de acuerdo con la forma en que desea llevar a cabo la gestión. Así pues, los procedimientos escritos pueden servir para asegurarse de que todas las operaciones se efectúan de igual manera con independencia de quien las realice. La documentación se utiliza también para probar que determinadas operaciones o procedimientos se han llevado a cabo correctamente (sería el caso, por ejemplo, de unos datos de seguimiento utilizados para comprobar el cumplimiento de la legislación).

| A la hora de supervisar las PYME, los supervisores han de tener presente lo siguiente:

- NO TODOS LOS PROCEDIMIENTOS HAN DE ESTAR DOCUMENTADOS.

En las organizaciones pequeñas se emplean con frecuencia los procedimientos verbales y la formación en el puesto de trabajo. La labor del supervisor consiste en asegurarse de que el procedimiento funciona.



Ejemplo: Una empresa puede disponer de un procedimiento de separación de distintos tipos de residuos. Es preciso cerciorarse de los dos aspectos siguientes:

- ▶ si el operador entiende lo que está haciendo,
- ▶ si la separación de residuos funciona en la práctica.



- LOS PROCEDIMIENTOS HAN DE SER PROPORCIONALES.

A la hora de valorar la adecuación de los procedimientos deben tomarse en consideración la envergadura y complejidad de la operación, la naturaleza de las repercusiones medioambientales asociadas y la competencia del personal. Los medios más eficaces pueden ser los diagramas de producción, pictogramas, avisos y matrices.

### 3. CONTROL DE DOCUMENTOS

El control de documentos tiene por objeto fundamental cerciorarse de que la documentación pertinente obra en poder de quien la necesita. La versión más sencilla de esta tarea requiere únicamente una lista de los documentos y de las personas que deben tenerlos. Para comprobar que el sistema funciona, basta confirmar que cada persona dispone de los documentos que le compete tener.

Ejemplo

#### Procedimiento

Empleado	Compra	Redacción de informes	Recogida de datos	Control de emisiones	Organización de viajes
	Revisión 1	Revisión 2	Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3
Empleado 1	✘			✘	
Empleado 2					✘
Empleado 3			✘		
Empleado 4		✘			
Empleado 5					✘

Para comprobar todo lo anterior, el supervisor debe comprobar, por ejemplo, que el empleado 3 tenía en su poder e hizo uso del documento Revisión 1 del procedimiento al efectuar la recogida de datos.

### 4. PRUEBAS

El supervisor debe buscar en todo momento pruebas objetivas de que el sistema funciona sin un papeleo excesivo, ya que en las pequeñas estructuras suele ser más sencillo comprobar la eficacia de los procedimientos mediante los resultados.



#### – CONTROL DE LA TEMPERATURA:

El supervisor no necesita comprobar los procedimientos escritos para cerciorarse de que la temperatura se ha controlado de forma eficaz, siempre y cuando los registros sean completos y muestren que el control se ha realizado dentro de los límites efectivos. Sin embargo, sí que ha de comprobar que el encargado del proceso entiende su cometido. Si los registros ponen de manifiesto el incumplimiento de los requisitos de control, la empresa debe poder demostrar que se han tomado medidas correctoras eficaces.

#### – RECICLAJE:

Las empresas que apliquen una política de reciclado de papel deben demostrar que disponen del material adecuado (depósitos de reciclado, etc.) y que los empleados saben cómo usarlo. La eficacia de una norma de uso exclusivo de papel reciclado puede comprobarse mediante el etiquetado del embalaje del papel utilizado.

## 5. INFORMES

| La obligación de efectuar una declaración pública en el contexto del EMAS no debe ser interpretada como la necesidad de realizar y publicar un informe lujosamente encuadernado. La obligación consiste simplemente en garantizar que las partes interesadas estén informadas del rendimiento de una organización. En el caso de las estructuras pequeñas, los principales destinatarios suelen hallarse muy próximos a las instalaciones, por lo que las empresas pueden optar por proporcionar fotocopias de la información o material similar. No debe considerarse que el EMAS impone trámites innecesarios a las empresas.

## 6. AUDITORÍAS Y REVISIÓN

| En la mayoría de las pequeñas empresas será posible encontrar alguien dentro de la organización con independencia suficiente para llevar a cabo la función de auditoría. Pero en las muy pequeñas (microempresas) esto pudiera no ser posible. Con el fin de no tener que recurrir a una empresa externa, el supervisor puede considerar varias posibilidades:

- auditorías de las Cámaras de comercio/industria locales, organizaciones de PYME o similares,
- asociaciones de dos o más microempresas que se encuentren en un mismo local y compartan recursos y experiencia en la realización de auditorías,
- realización conjunta de auditorías y revisión de la gestión para ahorrar tiempo y recursos.

