MATERIALE DI LAVORO 2.14 · CAPITOLO 2 — LA PROSPETTIVA OPERATIVA · CASO PRINCIPALE: BARI

Non conformità e azione correttiva: la prima risposta

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1a — ISO 14001:2026, sottocapitolo 2.14 (pagina 413 del libro)

DOMANDA GUIDA

Correggere il numero sul rapporto e correggere la ragione per cui quel numero era sbagliato sono due risultati diversi. Il primo si ottiene in fretta e costa poco. Solo il secondo impedisce che lo stesso guasto si ripeta altrove.

1 · Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Copiato dal libro. L'ultima colonna è per il vostro albergo: che cosa vale qui, e come lo sapete.

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La norma richiede, oltre alla correzione, di valutare la necessità di eliminare le cause	Sì	Requisito (10.2): rientrare nei limiti è solo il primo passo	
La norma ammette che una scadenza esterna riduca i passi richiesti	No	I requisiti non cambiano con le scadenze esterne; la scadenza può ordinare i passi, non cancellarli	
La norma richiede di verificare se non conformità simili esistano o possano verificarsi	Sì	Requisito (10.2): non solo se si siano già verificate; fin dove arrivi l'«altrove» dipende dal campo del sistema	
La norma prescrive stati distinti per correzione e azione correttiva	No	È il metodo del volume: uno stato unico, come a Bari, può riflettere la sola correzione senza distinguerla dalla soluzione della causa	
La norma affida a una verifica esterna, come una due diligence, il controllo dell'analisi delle cause	No	L'azione correttiva resta responsabilità dell'organizzazione; una verifica che legge solo lo stato di chiusura può accontentarsi di una chiusura di superficie	
La norma fissa i tempi dell'analisi delle cause	No	Non li fissa, ma chiede che sia fatta; un rinvio senza decisione esplicita e motivata, come mostra il 2.13, la lascia in sospeso	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

Spuntate ogni errore che riconoscete nel vostro albergo e annotate dove si vede.

☐ Considerare la correzione del sintomo come risposta completa al punto 10.2.

☐ Lasciare che una scadenza commerciale cancelli l'analisi delle cause, invece di limitarsi a ordinarne i tempi.

☐ Non verificare se la causa individuata esiste in altre strutture con lo stesso impianto o processo.

- ☐ Segnare un rilievo come «chiuso» sulla sola correzione, senza uno stato che distingua la soluzione della causa.
- ☐ Credere che la due diligence di un investitore garantisca che le cause siano state affrontate.
- ☐ Trasmettere l'urgenza a una squadra operativa senza distinguere la correzione dall'azione correttiva.
- ☐ Rispondere a un vuoto con più documentazione invece che con più indagine.
- ☐ Rinviare l'analisi delle cause dopo la scadenza esterna senza una decisione esplicita né un calendario.

3 · Una checklist per la prossima chiusura di una non conformità

La checklist del libro, con una colonna per la vostra risposta.

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Il sintomo è stato corretto e, separatamente, la causa è stata individuata?	Sono requisiti distinti; chiudere sul primo lascia il secondo insoddisfatto	
Qualcuno ha verificato se la stessa causa esiste altrove nella struttura o nel gruppo?	È il passo che a Bari è saltato, con conseguenze dirette	
Se una scadenza ha compresso la correzione, l'analisi delle cause ha un calendario scritto?	Un'intenzione non scritta raramente sopravvive quando la pressione si allenta	
Il registro distingue «correzione completata» da «azione correttiva completata»?	Un solo stato ha permesso a Bari di sembrare in regola	
Ci siamo chiesti perché il guasto è rimasto inosservato, e non solo che cosa si è guastato?	Senza questa domanda il contratto di manutenzione non sarebbe mai emerso	
L'azione è proporzionata alla significatività degli effetti ambientali?	La norma lo chiede espressamente, e un superamento allo scarico non è un dettaglio	

4 · Che cosa mostrerebbe che funziona

Domande, non requisiti: sono ricavate da «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. I punti fra parentesi sono quelli che il sottocapitolo cita; dove cercare l'evidenza è una pratica proposta da questo volume, non un requisito della ISO 14001.

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Il registro delle non conformità distingue la correzione dall'azione correttiva, ciascuna con le proprie evidenze?	Registro delle non conformità	☐
Per ogni non conformità sono state stabilite e documentate le cause (10.2)?	Analisi delle cause	☐
È stato verificato se esistono o possono verificarsi casi simili, nella struttura e nel campo del sistema (10.2)?	Registrazioni della verifica dei casi simili	☐
L'efficacia delle azioni è stata riesaminata sulla causa, e non solo sul sintomo (10.2)?	Riesame dell'efficacia con data e firma	☐
Le azioni correttive sono adeguate alla significatività degli effetti, compresi gli impatti ambientali (10.2)?	Registro delle non conformità; motivazione delle azioni	☐

5 · Sintesi operativa: piano d’azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decidete voi.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito — Riprendere le non conformità chiuse di recente nella struttura o nel gruppo e chiedere per ciascuna se sia stata individuata e documentata una causa precisa e se sia stata cercata la stessa causa altrove. Uno stato «chiuso» non risponde a nessuna delle due domande.		
Da pianificare — Ridisegnare il registro delle non conformità con due stati distinti per correzione e azione correttiva, e inserire nella procedura una verifica obbligatoria nelle altre strutture per ogni rilievo che riguardi impianti, sistemi o processi comuni.		
Da tenere sotto controllo — L’intervallo fra la correzione di un rilievo e il completamento della sua azione correttiva. Se le correzioni si chiudono in fretta e le azioni correttive non si chiudono mai, il problema è del sistema, per quanto ragionevole sembrasse ogni singola scadenza.		

> *Che cosa questo foglio non è: la ISO 14001 non prescrive questo modulo. È uno strumento di lavoro tratto dal libro; la norma, e per gli obblighi di legge le fonti ufficiali e i professionisti qualificati, governano il caso reale. Materiale indipendente; non affiliato né approvato da ISO, UNI, ACCREDIA o da alcun ente di certificazione. Prevale il testo della norma.*