MATERIALE DI LAVORO 2.5 · CAPITOLO 2 — LA PROSPETTIVA OPERATIVA · CASO PRINCIPALE: NAPOLI

Informazioni documentate: che cosa conservare e che cosa eliminare

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1a — ISO 14001:2026, sottocapitolo 2.5 (pagina 283 del libro)

DOMANDA GUIDA

Un foglio plastificato appeso al muro sembra più ufficiale di un file nel computer. Che cosa succede quando quel foglio è superato da nove mesi e nessuno ha mai previsto un modo per accorgersene guardandolo?

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 esclude le copie cartacee dal controllo se il sistema principale è digitale	No	Requisito (7.5): vale per le informazioni documentate in qualunque formato, compreso un foglio plastificato ricavato dall'originale	
La norma considera soddisfatto il controllo delle modifiche con il solo aggiornamento dell'originale	No	Spiegazione del requisito: il controllo delle modifiche riguarda il documento ovunque sia in uso, non solo la copia principale	
La norma prescrive il formato, digitale o cartaceo, delle procedure	No	Spiegazione: il formato è libero; una copia fisica risolve l'accessibilità, non l'aggiornamento, e il volume propone di includerla in un inventario con sostituzione a ogni modifica	
La norma richiede un'identificazione appropriata delle informazioni documentate	Sì	Requisito (7.5.2); per una procedura controllata, nella lettura del volume, significa poterla distinguere dalle versioni superate	
La norma considera superato il rischio delle copie vecchie una volta formato il personale sulla nuova versione	No	Lezione del caso: a Napoli la formazione non ha tolto dal deposito una copia vecchia e senza segni, a cui si è ricorso in un turno insolito	
La norma limita il controllo dei documenti alla preparazione dell'audit	No	Requisito (7.5.3): i documenti devono essere disponibili e idonei all'uso dove e quando servono; a Napoli un difetto di controllo ha prodotto un evento con evacuazione	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Controllare a fondo i documenti digitali e lasciare le copie fisiche fuori dal sistema.

☐ Considerare un foglio plastificato più affidabile di un documento digitale solo perché è sempre lì.

☐ Stampare procedure senza versione né data, così che nessuno possa verificarne la validità.

☐ Aggiornare l’originale senza un meccanismo che faccia sostituire le copie fisiche.

☐ Credere che la formazione sulla nuova versione elimini il rischio di quella vecchia appesa al muro.

☐ Eliminare tutte le copie fisiche senza rispondere al bisogno reale che le aveva create.

☐ Lasciare in circolazione per qualche giorno la copia vecchia accanto a quella nuova.

☐ Verificare in audit solo il sistema digitale, senza controllare sul posto ciò che è affisso.

3 · Una checklist per il prossimo riesame dei documenti

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Abbiamo mai fatto un giro dei locali per inventariare le procedure stampate o plastificate e confrontarle con gli originali?	A Napoli il vuoto è durato nove mesi perché nessuno aveva mai guardato	
Ogni copia fisica porta versione e data visibili?	Senza, chi la legge non può sapere se è valida	
Modificare un originale fa partire la sostituzione delle copie fisiche, o dipende dalla memoria di qualcuno?	È il meccanismo che avrebbe chiuso il vuoto in giorni invece che in mesi	
Abbiamo chiesto al personale se usa copie personali o informali delle procedure?	A Napoli l’inventario ha trovato altre due copie che nessuno aveva segnalato	
Sappiamo quali registri la legge ci chiede davvero di tenere, e per quanto tempo?	Conservare troppo poco cancella evidenze; tenere registri non dovuti disperde attenzione	

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?
Esiste un inventario di ogni copia fisica delle procedure affisse o in uso, confrontata con l’originale (7.5.3)?	Inventario delle copie, con data del giro	☐
Ogni copia riporta numero di versione e data di entrata in vigore (7.5.2)?	Copie nei locali operativi	☐
Ogni modifica di un originale con copie registrate genera un compito di sostituzione, con un responsabile e un termine (7.5.3)?	Registro delle modifiche e dei compiti di sostituzione	☐
I documenti sono disponibili e idonei dove e quando servono (7.5.3)?	Sopralluogo nei reparti	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Il personale sa che le copie informali sono fuori dal sistema e vanno segnalate?	Materiali di formazione; colloqui	☐

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 — Percorrere tutti i locali operativi, individuare ogni procedura stampata o plastificata affissa o in uso e confrontarla con il suo originale digitale.		
Da pianificare — Costruire un inventario delle copie fisiche collegato a ogni originale, con sostituzione automatica a ogni modifica.		
Da pianificare — Rifare le copie con versione e data in evidenza.		
Da pianificare — Verificare nel registro degli obblighi di conformità quali documenti e registri la legge chiede davvero, e per quanto tempo.		
Da tenere sotto controllo — Inserire nel programma di audit interno un controllo stabile delle copie fisiche, per verificare non solo che gli originali siano sotto controllo ma che ogni copia conosciuta corrisponda a essi.		

> *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.*