MATERIALE DI LAVORO 3.10 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: PESCARA

La classificazione delle non conformità: che cosa afferma davvero un grado

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.10 (pagina 143 del libro)

DOMANDA GUIDA

Avete classificato un rilievo come non conformità maggiore perché la sostanza coinvolta era pericolosa. Ma il sistema si era rotto, o aveva soltanto perso un colpo? E il rilievo che avete messo fra le osservazioni perché non era successo nulla, che cosa diceva del sistema?

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 definisce le non conformità maggiori e minori»	No	Definisce la non conformità come mancato soddisfacimento di un requisito, senza gradi	
«La norma richiede di classificare i rilievi degli audit interni in maggiori, minori e osservazioni»	No	Nessuna classificazione è richiesta; lo schema, se c'è, è dell'organizzazione	
«La norma esonera le non conformità minori dalla valutazione delle cause»	No	Requisito (10.2): la valutazione della necessità di eliminare le cause riguarda ogni non conformità; il grado, se c'è, può orientarne soltanto la proporzione	
«La norma consente di non registrare i rilievi classificati come osservazioni»	Solo in parte	La norma non conosce osservazioni: ciò che non è un requisito non soddisfatto resta alla scelta dell'albergo. Se il rilievo è un requisito non soddisfatto, è una non conformità e va documentato secondo il punto 10.2	
«La norma lega il grado della non conformità al rischio ambientale dell'attività»	Solo in parte	Requisito (10.2): azioni correttive adeguate alla significatività degli effetti; la norma però non istituisce gradi. Decidere il grado dallo stato del sistema è il metodo del volume	
«La norma richiede informazioni documentate sulle non conformità»	Sì	Requisito del punto 10.2: natura delle non conformità, azioni successive e risultati delle azioni correttive	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Classificare in base alla pericolosità del materiale coinvolto: si aggravano i controlli che funzionano e si tollerano i processi assenti.

☐ Classificare in base al danno effettivamente avvenuto: il sistema viene giudicato dalla sua fortuna anziché dal suo stato.

☐ Usare l’osservazione per i rilievi che sarebbero scomodi come non conformità: la categoria diventa il deposito dei rilievi sgraditi.

☐ Trattare ogni ripetizione come una nuova minore: un controllo che non ha mai funzionato viene registrato come una serie di piccole sviste.

☐ Credere che un grado minore tolga l’obbligo di cercare le cause: l’obbligo segue la non conformità, non il grado.

☐ Tenere uno schema di classificazione che esiste solo nella testa degli auditor: criteri diversi per persona e per anno, nessun confronto fra cicli.

☐ Importare il linguaggio della certificazione senza adottarne le definizioni: parole usate con autorità che nessuno in albergo sa definire.

☐ Confondere il processo non scritto con il processo assente: si classifica maggiore un’attività che si svolge ogni giorno.

3 · Una checklist per chi assegna un grado

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
I criteri di classificazione dell’albergo sono scritti, e tutti gli auditor usano gli stessi?	Senza criteri scritti, ogni auditor e ogni anno producono uno schema diverso	
Per ogni rilievo, sappiamo dire quale requisito non è soddisfatto?	Se la risposta c’è, il rilievo è una non conformità, comunque lo si chiami	
Il processo richiesto esiste ed è applicato, anche se non è scritto?	Separa il processo assente dal processo non documentato, due rilievi diversi	
Chi classifica ha davanti i rilievi dei tre cicli precedenti?	La ripetizione è invisibile dentro un solo audit	
Le osservazioni superano le non conformità?	Spesso è il segno che la categoria raccoglie i rilievi scomodi	
Il pericolo è stato usato per decidere l’urgenza, e non il grado?	Evita emergenze dove il sistema funziona e indifferenza dove manca	

4 · Che cosa chiederebbe di vedere un auditor

Domande ricavate dalle sezioni «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. Sono domande, non requisiti: dove sta l’evidenza dipende dal vostro albergo, e le registrazioni indicate sono esempi tratti dal caso, non documenti prescritti dalla norma.

Domanda	Dove sta l’evidenza	Visto?
Se l’albergo classifica i rilievi, dove sono scritti i criteri di classificazione, compresa la definizione di osservazione?	Procedura di audit	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Per ogni non conformità, comprese quelle classificate minori, c'è evidenza che sia stata valutata la necessità di azioni sulle cause?	Registro delle azioni correttive	☐
È stato accertato se esistano o possano verificarsi non conformità simili altrove?	Registro delle azioni correttive	☐
I rilievi che si ripetono negli anni sono riconosciuti come ripetizione, e se ne tiene conto?	Registro pluriennale dei rilievi	☐
Per ogni non conformità risultano reazione, correzione e riesame dell'efficacia, in proporzione alla significatività degli effetti?	Registro delle azioni correttive	☐

5 · Sintesi operativa: il piano d'azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decide l'albergo.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito · Scrivere in quattro righe i criteri di classificazione dell'albergo, con la definizione dell'osservazione e la domanda di prova: quale requisito non è soddisfatto. Riesaminare le osservazioni dell'ultimo ciclo con quella domanda.		
Da pianificare · Costruire un registro dei rilievi che attraversi gli anni, consultato da chi classifica prima di assegnare ogni grado, e verificare a ritroso i rilievi ripetuti: un minore comparso tre volte va diagnosticato di nuovo.		
Da tenere sotto controllo · La proporzione fra osservazioni e non conformità, e l'uso del pericolo: deve orientare l'urgenza e la proporzione dell'azione, mai la diagnosi dello stato del sistema.		

> *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.*