MATERIALE DI LAVORO 3.12 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: LIVORNO

L'azione correttiva: chiudere il ciclo, non solo la pratica

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.12 (pagina 171 del libro)

DOMANDA GUIDA

Il rilievo è stato chiuso in quattro giorni. Che cosa dovrebbe accadere perché si ripresenti, e di quelle condizioni, che cosa è cambiato? Se la risposta è «niente», è stata chiusa la pratica, non il ciclo.

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
«Per la norma correzione e azione correttiva sono la stessa cosa»	No	Il punto 10.2 separa il reagire e correggere dal valutare la necessità di eliminare le cause	
«Per la norma un rilievo è chiuso quando l'azione è attuata»	No	Il riesame dell'efficacia è un obbligo distinto del punto 10.2, che l'attuazione non assolve	
«La norma richiede un'azione correttiva per ogni non conformità»	Solo in parte	Si richiede di valutarne la necessità; la valutazione può concludere che non serve, se è fatta davvero e registrata	
«La norma richiede di completare le azioni correttive entro trenta giorni»	No	Nessun termine è indicato; le scadenze sono una convenzione interna. Che orientino la scelta dell'azione è la lezione del caso di Livorno	
«La norma ammette la formazione come azione correttiva»	Solo in parte	Nulla la vieta; la norma chiede azioni adeguate e il riesame della loro efficacia. Che la formazione non elimini una causa quando le persone sapevano già è la lezione del caso	
«La norma richiede azioni correttive adeguate alla significatività degli effetti»	Sì	Requisito del punto 10.2, compresi gli impatti ambientali; che valga in più come in meno è la lettura del volume	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Registrare una correzione come azione correttiva: il caso è sistemato e la causa resta intatta.

☐ Ricorrere per abitudine a istruzioni e formazione: azioni che dipendono dalla memoria e che il primo cambio di personale cancella.

- ☐ Lasciare che un termine stampato scelga l'azione: l'albergo sceglie sistematicamente il gradino più debole senza averlo deciso.
- ☐ Chiudere il rilievo all'attuazione: l'efficacia la stabilisce, se la stabilisce, l'audit dell'anno dopo.
- ☐ Decidere la prova di efficacia al momento del riesame: la prova non c'è, e il riesame si riduce a chiedere se qualcuno si è lamentato.
- ☐ Riesaminare l'efficacia una volta sola, subito dopo l'attuazione: le dipendenze che emergono con ferie, alta stagione o cambi di turno restano nascoste.
- ☐ Puntare sempre al gradino più alto: sforzo sproporzionato e un sistema in cui le persone smettono di portare rilievi.
- ☐ Scegliere l'azione senza andare sul posto all'ora in cui la mancanza si verifica: si corregge ciò che si immagina, non ciò che accade.

3 · Una checklist per chi decide un'azione correttiva

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
L'azione registrata è una correzione del caso o un'azione sulla causa?	Spostare i fusti non tocca ciò che li aveva messi lì	
Su quale gradino della scala sta l'azione, e perché non più in alto?	Senza la domanda, si arriva per difetto al gradino più basso	
Chi ha scelto l'azione è andato a vedere dove e quando la mancanza si verifica?	La causa a Livorno era visibile solo alle sei di sera, nel cortile	
La prova di efficacia e la sua data sono scritte sul modulo dal giorno della decisione?	Senza, il riesame si riduce a chiedere se qualcuno si è lamentato	
Il riesame dell'efficacia comprende ferie, alta stagione e passaggi di consegne?	Le dipendenze nascoste emergono solo nelle interruzioni ordinarie	
Il registro degli aspetti è stato consultato per decidere la proporzione?	È il metro che l'albergo stesso si è dato per la significatività degli effetti	

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?
Per ogni non conformità, correzione del caso e azione sulle cause sono registrate separatamente?	Registro delle azioni correttive	☐
C'è evidenza che la necessità di eliminare le cause sia stata valutata, anche quando la conclusione è stata che non serviva nulla?	Registro delle azioni correttive	☐
Quando e con quale prova è stata riesaminata l'efficacia di ciascuna azione, e la prova era fissata il giorno della decisione?	Registro delle azioni correttive; controlli di efficacia	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Come si è giudicata la proporzione dell'azione rispetto alla significatività degli effetti, e il registro degli aspetti è stato consultato?	Registro delle azioni correttive; registro degli aspetti	☐
Il termine stampato sul modulo vale per decidere l'azione o per attuarla?	Modulo delle azioni correttive; procedura	☐
Quali risultati delle azioni correttive sono conservati come informazioni documentate?	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 · Aggiungere al modulo delle azioni correttive i quattro campi: azione, gradino, prova di efficacia, data della prova. Separare il termine per decidere l'azione dalla data della sua attuazione.		
Da pianificare · Rileggere le azioni chiuse degli ultimi due anni alla luce della scala, individuare i rilievi tornati più di una volta e decidere per ciascuno un'azione di gradino adeguato, dopo aver consultato il registro degli aspetti.		
Da tenere sotto controllo · La quota di azioni sui primi due gradini, le prove di efficacia scadute e non eseguite, e i riesami che non comprendono mai un periodo di ferie o di alta stagione.		

> *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.*