MATERIALE DI LAVORO 3.15 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: ABANO TERME

Il programma di audit nel tempo: che cosa dicono dieci anni che un anno non dice

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.15 (pagina 215 del libro)

DOMANDA GUIDA

Il vostro albergo conserva dieci anni di rapporti di audit interno. Quando qualcuno li ha letti tutti, uno dopo l'altro, l'ultima volta? E che cosa cambierebbe se lo facesse?

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 di sottoporre ad audit ogni processo ogni anno»	No	Requisito (9.2.2): la frequenza tiene conto di importanza ambientale, cambiamenti e risultati precedenti. Pesare il programma su questi elementi è la lettura che ne dà il volume	
«La norma richiede audit interni annuali»	No	Nessuna frequenza è prescritta; l'organizzazione la stabilisce. Saper mostrare che cosa l'ha determinata è la preparazione che il volume consiglia	
«La ISO 14001 richiede un ciclo triennale che copra tutti i punti della norma»	No	Non è un requisito della ISO 14001; aspettative di quel tipo vengono da altrove, come mostrerà il Capitolo 4	
«Per la norma i risultati degli audit precedenti sono soltanto storia»	No	Il punto 9.2.2 chiede di prenderli in considerazione nel programma: ignorarli è un'omissione rispetto al requisito, non solo una prassi debole	
«Per la norma il programma di audit coincide con il calendario»	No	Il calendario copre soltanto una parte dei contenuti richiesti dal punto 9.2.2, accanto a metodi, responsabilità, pianificazione e riferimento dei risultati	
«La ISO 14001 rende obbligatorio seguire la ISO 19011»	No	È una guida per gli audit dei sistemi di gestione, non una norma di requisiti; resta un riferimento di metodo utile	
«Per la norma il programma di audit non può essere non conforme»	No	Fa parte del sistema ed è soggetto ai suoi requisiti e al miglioramento continuo (10.1)	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Scrivere il programma dell'anno partendo da quello dell'anno precedente: dall'interno sembra continuità.

☐ Trattare l'archivio come un obbligo di conservazione e non come un insieme di dati.

☐ Raggruppare i rilievi solo per reparto o per anno, i due criteri che garantiscono l'invisibilità delle ricorrenze.

☐ Costruire il programma sull'organigramma, così che appaltatori, servizi esterni, aree condivise e parte alta del sistema non abbiano una riga in cui comparire.

☐ Presentare come rigore una griglia in cui ogni processo compare ogni anno: è l'assenza di un giudizio sull'importanza ambientale.

☐ Consegnare il programma a un nuovo coordinatore con un modello e un passaggio di consegne a voce.

☐ Ricostruire da zero, buttando via la conoscenza di calendario che è l'unica cosa preziosa di un piano ereditato.

☐ Togliere una voce dal programma senza scrivere su che cosa l'albergo si appoggia al suo posto.

3 · Una checklist per la lettura pluriennale del programma

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Il programma di quest'anno è stato scritto prima o dopo aver letto gli anni precedenti?	I risultati degli audit precedenti sono un ingresso richiesto, non un archivio	
Quali processi del campo di applicazione non compaiono mai nella tabella di copertura?	Le righe vuote sono decisioni che nessuno ha preso	
I rilievi sono raggruppati per causa oltre che per reparto e per anno?	Solo il raggruppamento per causa rende visibile la ricorrenza	
Quante azioni correttive degli ultimi anni stanno sopra il secondo gradino?	La distribuzione descrive l'organizzazione più dei rilievi	
Ogni riduzione di frequenza ha accanto un motivo scritto?	Una riduzione motivata conserva un'informazione; una caduta silenziosa la perde	
Chi fa la lettura è abbastanza nuovo da sorprendersi delle righe vuote?	La deriva è invisibile a chi l'ha prodotta	

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?
Dove risulta come i risultati degli audit precedenti sono stati considerati nel progettare il programma?	Note di revisione del programma	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Il programma comprende frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione e modalità di riferire?	Programma di audit	☐
La frequenza riflette l'importanza ambientale dei processi, invece di ripetere ogni processo ogni anno?	Programma di audit; registro degli aspetti	☐
Quali processi in campo, compresi i servizi affidati all'esterno e la parte alta del sistema, non sono mai stati verificati?	Archivio pluriennale degli audit	☐
Dove una voce è stata ridotta o tolta, quale motivo e quale evidenza accumulata sono scritti accanto?	Note di revisione del programma	☐
Il programma di audit è mai stato esaminato come parte del sistema, leggendo l'archivio su più anni?	Verbali del riesame; lettura pluriennale datata	☐

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 · Prima di emettere il prossimo programma, aprire l'archivio e fare i tre tagli: copertura, ricorrenza, gradini. Affidarli, se possibile, a chi è arrivato da poco, che lavori sulle registrazioni e non sulla memoria.		
Da pianificare · Fissare la lettura pluriennale come voce datata del programma, con un responsabile e una cadenza dichiarata, e la regola che il piano di quel ciclo non si emette prima che sia fatta. Inserire nel campo degli audit i processi rimasti senza riga: servizi esterni, trasportatori, parte alta del sistema.		
Da tenere sotto controllo · Le riduzioni di frequenza, ciascuna con il suo motivo scritto.		
Da tenere sotto controllo · Le ricorrenze raggruppate per causa.		
Da tenere sotto controllo · La distribuzione delle azioni sui gradini, che dice se i reparti hanno un modo per chiedere ciò che non possiedono.		

> *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.*