MATERIALE DI LAVORO 3.3 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: FERRARA

I criteri di audit: rispetto a che cosa si verifica davvero

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.3 (pagina 45 del libro)

DOMANDA GUIDA

L'ultimo audit interno ha dichiarato l'albergo conforme. Conforme a che cosa, esattamente, e chi l'aveva scritto?

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 considera la lista di controllo come i criteri dell'audit»	No	Requisito (9.2.2): i criteri sono definiti per ciascun audit. Una lista è un modo di applicarli e può contenerli solo se li dichiara; scriverli in testa al piano è il metodo del volume	
«La norma si accontenta di audit condotti sulle sole procedure interne»	Solo in parte	Requisito (9.2): gli audit informano sui requisiti propri dell'organizzazione, di cui le procedure sono una parte, e su quelli della norma. La lezione del caso di Ferrara è che il secondo riferimento non si recupera da solo	
«La norma tratta criteri e campo come la stessa cosa detta in due modi»	No	Il punto 9.2.2 li nomina separatamente: uno delimita che cosa si esamina, l'altro stabilisce che cosa conta come conformità	
«La norma richiede criteri identici in ogni audit, per coerenza»	No	Requisito: i criteri si definiscono per ciascun audit. Che processi diversi abbiano di solito criteri diversi è una conseguenza pratica, non un obbligo	
«La norma esclude dai criteri gli impegni contrattuali verso i clienti»	No	Il punto 9.2.2 non limita le fonti dei criteri; chiede che siano definiti. Includervi gli impegni scritti è il metodo del volume, fondato sulla sua lettura dei requisiti propri dell'organizzazione	
«La norma richiede di definire i criteri per ciascun audit»	Sì	Requisito esplicito del punto 9.2.2. Che la definizione preceda l'audit è la lettura del volume: criteri ricostruiti a posteriori descrivono l'audit invece di dirigerlo	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Verificare soltanto rispetto alle procedure interne, in un circuito chiuso che non vede le proprie procedure invecchiare.

☐ Lasciare che una lista di controllo ereditata funzioni come criterio non dichiarato.

☐ Nominare ogni riferimento possibile in ogni audit, diluendo i rilievi veri fra osservazioni marginali.

☐ Definire i criteri dopo l'audit, a partire da ciò che si è guardato.

☐ Considerare il campo come se stabilisse anche i criteri.

☐ Escludere gli impegni presi con i clienti e quelli pubblicati sul sito.

☐ Lasciare che sia il reparto verificato a proporre i criteri.

☐ Chiudere un rilievo nel luogo in cui è diventato visibile, senza chiedersi dove si è formato.

3 · Una checklist per i criteri di audit

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Ogni piano di audit dichiara i suoi criteri prima dell'audit?	Criteri ricostruiti dopo descrivono l'audit invece di dirigerlo	
La norma compare fra i criteri, accanto alle procedure?	Senza la norma l'audit è un circuito chiuso che non vede le procedure invecchiare	
Esiste una mappa aggiornata fra procedure e punti della norma?	Permette di verificare procedura e norma insieme, e mostra i punti scoperti	
Gli impegni scritti verso clienti e pubblico sono entrati in qualche audit?	Una promessa mai verificata è un rischio, anche di comunicazione ingannevole	
I criteri sono scelti per processo, senza includere tutto ovunque?	Criteri onnicomprensivi diluiscono i rilievi veri fra osservazioni marginali	
Chi fissa i criteri è esterno al reparto verificato?	Il reparto tende, in buona fede, verso i riferimenti che già soddisfa	

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 ciascun audit, quali criteri erano dichiarati nel piano prima che l'audit cominciasse?	Piani di audit	☐
Quali audit hanno usato come criterio i requisiti della norma, e quali soltanto le procedure dell'albergo?	Piani di audit; rapporti di audit	☐
Esiste una mappa che mette ogni procedura accanto al punto della norma che soddisfa, e quali punti risultano senza procedura e senza audit?	Mappa procedure–punti della norma	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Quali impegni ambientali scritti presi con clienti sono mai stati usati come criteri di audit?	Offerte e contratti con i clienti; piani di audit	☐
La politica ambientale e gli obiettivi compaiono fra i criteri di qualche audit del programma?	Piani di audit; politica; obiettivi	☐
Chi ha fissato i criteri di ciascun audit, e il reparto verificato ha potuto toglierne qualcuno?	Piani di audit; comunicazioni al reparto	☐

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 · Riprendere l'ultimo rapporto di audit e chiedersi, per ogni conclusione di conformità, rispetto a che cosa era stata raggiunta. Se la risposta non è scritta, il prossimo piano di audit si apre con quattro righe di criteri.		
Da pianificare · Costruire la mappa fra procedure e punti della norma, ricondurre a un requisito o ritirare le procedure orfane, assegnare a un audit i punti mai guardati. Raccogliere in un elenco gli impegni ambientali scritti verso clienti, organizzatori e pubblico, e collegarli ai processi che li devono mantenere.		
Da tenere sotto controllo · La mappa, a ogni modifica di procedura, di reparto o di norma.		
Da tenere sotto controllo · E le nuove promesse ambientali, a ogni offerta e a ogni aggiornamento del sito, perché ogni promessa è un criterio che aspetta un audit.		

> *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.*