MATERIALE DI LAVORO 3.4 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: CAGLIARI

La competenza dell'auditor interno

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.4 (pagina 59 del libro)

DOMANDA GUIDA

Il vostro auditor interno ha un attestato. Saprebbe accorgersi, in piedi davanti a una centrale termica, che una risposta plausibile è quella sbagliata?

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 agli auditor interni una qualifica di lead auditor accreditata»	No	Requisito (7.2, 9.2.2): competenza determinata e assicurata su istruzione, formazione o esperienza; nessuna qualifica è indicata	
«La ISO 14001 rende obbligatorio seguire la ISO 19011 negli audit interni»	No	La ISO 19011 è una guida, richiamata solo in nota, non una norma di requisiti; resta un riferimento di metodo utile	
«Per la norma un attestato di due giorni basta a dimostrare per sempre la competenza dell'auditor»	Solo in parte	Requisito (7.2): l'attestato è evidenza di formazione, una delle basi ammesse, in un certo momento; la norma chiede anche di determinare la competenza necessaria per il lavoro assegnato	
«La norma chiede di valutare la competenza una volta per auditor»	No	Requisito (7.2): si determina la competenza necessaria per il lavoro. Leggerla audit per audit, perché il lavoro cambia, è il metodo del volume	
«La norma esclude che l'esperienza tecnica sostituisca la formazione di audit»	No	Requisito (7.2): istruzione, formazione o esperienza sono basi alternative; se l'esperienza basta dipende da ciò che il singolo audit richiede	
«La norma richiede di determinare la competenza necessaria e di conservarne l'evidenza documentata»	Sì	Requisito esplicito del punto 7.2: senza determinazione gli attestati non bastano. Scriverla in una colonna del programma è il metodo del volume	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Trattare un attestato di formazione come determinazione permanente della competenza.

☐ Riconoscere soltanto la formazione e ignorare l'esperienza, escludendo la migliore conoscenza tecnica dell'albergo.

☐ Assegnare gli auditor solo per disponibilità e indipendenza, lasciando la competenza al caso.

☐ Dare per scontato che la competenza di audit comporti quella sul processo.

☐ Dare per scontato che la competenza sul processo comporti quella di audit, con rilievi veri sollevati a voce e mai registrati.

☐ Affiancare due auditor in ogni audit come regola generale, aggiungendo costi dove non c'era lacuna.

☐ Riassegnare un audit in fretta senza riaprire la determinazione della competenza.

☐ Valutare la competenza rispetto all'albergo quando il processo si svolge presso un fornitore.

3 · Una checklist per la competenza degli auditor interni

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Per ogni audit del programma è scritto che cosa serve all'auditor per capire il processo?	Senza questa riga la competenza resta una domanda sulle persone, non sugli incarichi	
L'auditor assegnato possiede sia il metodo sia la conoscenza del processo?	Ciascuna delle due, da sola, ha una cecità precisa	
Esperienza e formazione sono riconosciute entrambe come basi?	Riconoscere solo gli attestati è più stretto della norma	
Negli audit in coppia è stabilito prima chi guida, secondo i criteri?	Altrimenti si ottengono due audit parziali al prezzo di uno doppio	
Ogni cambio di incarico riapre la determinazione?	È nel cambio urgente che la verifica viene saltata	
Il processo verificato è quello su cui l'auditor è stato valutato, anche presso i fornitori?	Una competenza riferita all'albergo non copre un processo che si svolge altrove	

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 è determinata la competenza necessaria per ciascun audit, e la determinazione è avvenuta prima di assegnare l'auditor?	Programma di audit (colonna della competenza)	☐
Su quale base, istruzione, formazione o esperienza, ciascun auditor è considerato competente per gli audit che gli sono assegnati?	Registrazioni della formazione; curriculum; fascicoli del personale	☐
Quali informazioni documentate sono conservate come evidenza della competenza degli auditor?	Fascicoli del personale e della formazione	☐
Dove a un auditor mancava una parte della competenza richiesta, quale azione è stata intrapresa e come se ne è valutata l'efficacia?	Note del programma; registrazioni della formazione	☐

Domanda	Dove sta l’evidenza	Visto?
Quando un audit è stato riassegnato durante l’anno, la determinazione della competenza è stata riaperta prima che l’audit partisse?	Registro delle modifiche del programma	☐

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 programma di audit una colonna sulla competenza necessaria per ciascun audit e confrontarla con l’auditor assegnato. Le righe in cui le due cose non coincidono sono il primo elenco di lavoro.		
Da pianificare · Per ogni scarto scegliere fra sviluppo, affiancamento, riassegnazione, restringimento del campo o auditor esterno, e scrivere la scelta. Prevedere per gli audit in coppia la regola su chi guida, e per i processi presso i fornitori un audit dove il processo si svolge davvero.		
Da tenere sotto controllo · Ogni cambio di incarico, soprattutto quelli urgenti.		
Da tenere sotto controllo · I rilievi sollevati a voce che non arrivano nei rapporti.		
Da tenere sotto controllo · E l’efficacia delle azioni di sviluppo, che la norma chiede di valutare.		

> *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.*