MATERIALE DI LAVORO 3.5 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: COMO

Imparzialità e obiettività in un albergo in cui si lavora ogni giorno

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.5 (pagina 73 del libro)

DOMANDA GUIDA

Il vostro auditor era indipendente dal reparto verificato. Il rilievo era ancora lo stesso quando è arrivato nel rapporto?

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 riduce l'imparzialità al fatto che l'auditor non verifichi il proprio reparto»	No	Requisito (9.2.2): selezione e conduzione assicurano obiettività e imparzialità del processo. Non verificare il proprio reparto è un assetto utile, che copre la sola assegnazione	
«La norma esclude che un dipendente possa condurre audit interni imparziali»	No	La norma prevede audit condotti dall'organizzazione; l'imparzialità è chiesta al processo e si può costruire internamente	
«La norma richiede l'accordo del verificato sulla bozza»	No	Il punto 9.2.2 non chiede l'accordo del verificato; la revisione dei fatti è una scelta dell'organizzazione. Che sia uno dei passaggi più esposti è la lezione del caso di Como	
«Per la norma basta un auditor esterno ad assicurare l'imparzialità del processo»	Solo in parte	Requisito: selezione e conduzione. Un auditor esterno può rispondere bene alla selezione; ciò che accade al rilievo dopo, e chi decide se resta, rimane interno e va progettato	
«Per la norma l'obiettività è una qualità personale, che l'organizzazione non può predisporre»	No	Il requisito del punto 9.2.2 è posto all'organizzazione, e quindi presuppone che si possa predisporre con assetti adeguati	
«La norma richiede all'organizzazione di assicurare l'imparzialità del processo di audit»	Sì	Requisito esplicito del punto 9.2.2. Saper indicare il meccanismo che la assicura è la preparazione che il volume consiglia	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Considerare risolta l’imparzialità una volta che l’auditor è indipendente dal reparto, lasciando scoperte le quattro fasi successive.

☐ Mandare la bozza al verificato senza stabilire su che cosa possa intervenire.

☐ Lasciare che i disaccordi fra auditor e verificato si risolvano fra loro due.

☐ Conservare solo il testo finale dei rilievi, rendendo invisibili le modifiche e il loro schema.

☐ Presumere che l’imparzialità ceda sempre verso l’indulgenza, lasciando senza esame la severità nata da un contrasto personale.

☐ Lasciare al reparto la scelta della data dell’audit.

☐ Ricevere le registrazioni in un fascicolo preparato dal reparto invece di chiederle per nome.

☐ Rispondere all’auditor di certificazione descrivendo la serietà degli auditor invece del meccanismo che assicura l’imparzialità.

3 · Una checklist per l’imparzialità del processo di audit

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Il programma dice che cosa può commentare il verificato nella bozza, e che cosa no?	Senza limiti scritti la revisione dei fatti diventa rinegoziazione del rilievo	
Un rilievo modificato o ritirato lascia il testo originale e il motivo?	Ciò che si vede è molto più difficile da togliere in corridoio	
Chi decide quando auditor e verificato non sono d’accordo?	Altrimenti decidono anzianità e capacità di persuasione	
Date e registrazioni le sceglie l’auditor?	Il reparto tende a mostrarsi nella versione più facile da verificare	
Il rapporto arriva alla direzione senza passare dall’area verificata?	La direzione deve sentire l’audit, non la sua versione filtrata	
Le stesse regole valgono anche contro la severità?	Un interessato può inasprire un rilievo quanto ammorbidirlo	

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?
Oltre a chi verifica chi, quali assetti assicurano l’imparzialità nella conduzione: criteri, accessi, revisione della bozza, percorso del rapporto?	Programma di audit; modalità di rapporto scritte	☐
Che cosa può correggere il responsabile dell’area quando rivede una bozza, e dove è scritto?	Programma di audit; modalità di rapporto	☐
Ogni rilievo ritirato o declassato dopo la revisione è registrato con il testo originale, il motivo e il nome di chi ha deciso?	Registro dei rilievi	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Chi decide quando auditor e responsabile dell'area non sono d'accordo su un rilievo?	Programma di audit; registrazione delle decisioni	☐
Chi ha scelto il giorno dell'audit, e le registrazioni sono state chieste per nome o preparate in anticipo dal reparto?	Piani di audit; appunti di audit	☐
A chi arrivano per primi i rapporti di audit, e i loro risultati entrano nel riesame della direzione?	Distribuzione dei rapporti; verbali del riesame	☐

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 · Ripercorrere l'ultimo ciclo di audit dall'assegnazione al rapporto e chiedersi, a ogni passaggio, chi avrebbe potuto cambiare l'esito e che cosa lo avrebbe impedito. Confrontare almeno un rapporto con gli appunti di campo da cui è nato.		
Da pianificare · Scrivere nel programma le quattro righe sulla bozza: chi commenta, su che cosa, chi decide i disaccordi, dove resta il testo originale. Aggiungere la colonna al registro dei rilievi e stabilire che il rapporto vada direttamente alla direzione.		
Da tenere sotto controllo · La colonna dei rilievi modificati, letta una volta l'anno per vedere se le modifiche si concentrano su un'area o su una persona.		
Da tenere sotto controllo · E la distribuzione dei rilievi per auditor e per reparto, che rivela sia l'indulgenza sia la severità.		

> *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.*