MATERIALE DI LAVORO 3.7 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: MANTOVA

Raccogliere le evidenze: ciò che ci è stato detto e ciò che abbiamo accertato

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.7 (pagina 101 del libro)

DOMANDA GUIDA

Nei vostri appunti avete scritto «confermato». Confermato da che cosa? E quella stessa conferma sarebbe arrivata anche se la realtà fosse stata diversa da ciò che la carta diceva?

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 non avvenuto ciò che non è documentato»	No	È una massima, non un requisito. Dove la norma richiede informazioni documentate la loro assenza è un rilievo sulla registrazione; non prova, da sola, che l'attività non ci sia stata	
«La norma impone all'auditor di accettare per buona una registrazione firmata»	No	Nulla lo impone. Che un registro copiato dalla procedura informi poco sull'efficace attuazione è la lezione del caso di Mantova	
«La norma richiede fotografie per sostenere un rilievo»	No	Nessuna forma di evidenza è prescritta; la sufficienza è un giudizio dell'auditor rispetto ai criteri	
«Per la norma i colloqui non sono evidenze valide»	No	Il punto 9.2.2 lascia i metodi al programma; il colloquio è legittimo e stabilisce che cosa la persona crede, purché sia annotato come tale	
«La norma richiede che l'evidenza sia firmata dal verificato»	No	La presa visione è una scelta organizzativa; il punto 9.2.2 non la richiede	
«La norma richiede che il programma stabilisca i metodi di audit»	Sì	Requisito del punto 9.2.2. Che la scelta del metodo decida che cosa l'audit potrà concludere è la spiegazione del volume	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Annotare una spiegazione come una conferma.

☐ Trattare procedura, colloquio e registro come tre fonti distinte.

☐ Accettare un fascicolo di registrazioni preparato dal reparto verificato.

☐ Fare domande che contengono già la risposta.

☐ Non confrontare mai un registro con qualcosa che sta fuori dal registro.

☐ Presumere che i dati generati in automatico non richiedano verifiche.

☐ Ripetere ogni operazione, trasformando l'audit in un'ispezione che non entra nel tempo disponibile.

☐ Correggere il valore nella procedura senza riprogettare la registrazione che non poteva contraddirla.

3 · Una checklist per le evidenze del prossimo audit

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Ogni appunto indica se la fonte è detta, letta, vista o ripetuta?	Solo così si distingue ciò che è stato raccontato da ciò che è stato accertato	
Le fonti che concordano sono davvero indipendenti fra loro?	Tre fonti derivate dallo stesso documento sono una fonte contata tre volte	
Almeno un registro è stato confrontato con un dato esterno?	Un registro che non può dissentire non viene mai scoperto	
I registri sono generati dall'attività o trascritti dalla procedura?	Solo i primi portano informazioni sulle prestazioni	
Gli strumenti da cui nascono le registrazioni automatiche sono tarati o verificati, secondo quanto appropriato, e mantenuti?	L'automatismo elimina la copiatura, non l'errore dello strumento	
Ciò che non è stato accertato è annotato come tale, e non come conferma?	«Non accertato» è un'indicazione per l'auditor, non un rilievo e non un via libera	

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?
Quale metodo, esame documentale, osservazione, colloquio o ripetizione dell'operazione, il programma stabilisce per ciascun processo?	Programma di audit	☐
Negli appunti di audit, ogni conclusione rilevante indica se è stata detta, letta, vista o ripetuta?	Appunti di audit	☐
Le registrazioni esaminate riportano ciò che è stato davvero osservato o misurato, o soltanto il valore prescritto?	Registri di esercizio; liste di controllo	☐
Le modifiche di un parametro raccomandate da un laboratorio o da un fornitore sono passate dalla pianificazione delle modifiche, con data di decorrenza?	Elenco dei cambiamenti; procedure aggiornate; registri	☐
Quando sono stati tarati o verificati per l'ultima volta gli strumenti da cui nascono le registrazioni automatiche?	Registrazioni di taratura; sistema di supervisione dell'edificio	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
In ogni audit almeno una registrazione è stata confrontata con un dato esterno al sistema, come una fattura, un fermo impianto o l'occupazione?	Appunti di audit; fatture; documenti del trasportatore	☐

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 · Aggiungete al modulo degli appunti di audit una colonna sulla fonte — detto, letto, visto, ripetuto — e nel prossimo audit confrontate almeno un registro con un dato che il registro non controlla, a cominciare dai giorni di fermo degli impianti.		
Da pianificare · Rivedete i registri di esercizio del sistema e individuate quelli compilati a partire dal valore prescritto.		
Da pianificare · Riprogettateli perché annotino la lettura reale accanto al valore atteso. Stabilite che ogni raccomandazione esterna che cambia un parametro passi dalla pianificazione delle modifiche.		
Da tenere sotto controllo · Seguite nel tempo la colonna delle fonti nel registro dei rilievi: se resta dominata da «letto» e «detto», il programma sta verificando intenzioni. Annotate quali registrazioni sono state accertate come indipendenti, e con quale controllo leggero ripeterne la verifica.		

> *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.*