MATERIALE DI LAVORO 3.9 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: UDINE

Scrivere rilievi che reggano alla contestazione

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.9 (pagina 129 del libro)

DOMANDA GUIDA

Fra diciotto mesi qualcuno che non c'era leggerà il vostro rilievo. Capirà che cosa non andava e come lo avevate saputo? Oppure dovrà chiederlo a voi, che nel frattempo non ve lo ricorderete più?

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 che ogni rilievo proponga un'azione correttiva»	No	Nulla lo impone; valutare e decidere le azioni sulle cause spetta all'organizzazione, con il requisito distinto del punto 10.2	
«La norma richiede che il verificato firmi il rilievo per accettazione»	No	La presa visione è una scelta organizzativa; il requisito è riferire i risultati alla direzione pertinente	
«Per la norma un rilievo è valido solo se cita un punto della norma»	No	I criteri possono comprendere i requisiti propri dell'organizzazione. Che il rilievo nomini il requisito che usa è il metodo del volume	
«La norma rende obbligatorie le categorie di osservazione e di opportunità di miglioramento»	No	Nessuna categoria è prescritta; l'albergo può usarle, ma nulla lo obbliga	
«La norma chiede all'auditor di stabilire la causa radice dentro il rilievo»	No	La valutazione delle cause è richiesta all'organizzazione dal punto 10.2, dopo il rilievo. Tenerla fuori dal rilievo è il metodo del volume	
«La norma richiede di conservare evidenza della natura della non conformità»	Sì	Requisito del punto 10.2. Che la registrazione debba essere comprensibile a chi non c'era è la lettura che il volume dà del suo scopo	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Scrivere un rilievo sulle persone invece che sul sistema.

☐ Proporre il rimedio dentro il rilievo, così che la confutazione del rimedio seppellisca il problema.

☐ Omettere il requisito, lasciando che ciascuno ne scelga uno.

☐ Riportare evidenze che nessun altro potrà ritrovare.

☐ Generalizzare da pochi casi, offrendo il fianco al primo controesempio.

☐ Minimizzare l'estensione per tenere la pace, così che il rilievo venga poi giudicato minore sulla base delle sue stesse parole.

☐ Trattare un rilievo ben scritto come un problema risolto.

☐ Sollevare come rilievi questioni senza conseguenze ambientali solo perché sono vere.

3 · Una checklist per rileggere un rilievo prima del riesame

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Il requisito è nominato, con la sua fonte?	Senza requisito il lettore ne sceglie uno suo e il disaccordo diventa irrisolvibile	
L'evidenza è ritrovabile da chi non c'era: date, luoghi, numeri?	Ciò che non si può ritrovare non si può né verificare né difendere	
L'estensione è dichiarata come «tanti su tanti»?	Esagerare o minimizzare fa perdere il rilievo, prima o dopo	
Il testo contiene giudizi sulle persone o proposte di rimedio?	Sono superfici d'attacco che non toccano lo scarto	
È annotato ciò che l'auditor non ha potuto accertare?	Protegge il prossimo auditor e non indebolisce il rilievo	
La cosa meritava davvero di diventare un rilievo?	Un rapporto pieno di rilievi veri e irrilevanti è inutilizzabile	

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?
Ogni rilievo nomina il requisito rispetto a cui è stato misurato, con la sua fonte?	Rapporti di audit; registro dei rilievi	☐
L'evidenza è abbastanza precisa, periodo, luogo, registrazioni, perché un altro possa ritrovarla?	Rapporti di audit; appunti di audit	☐
Ogni rilievo dichiara l'estensione in numeri, casi esaminati e casi carenti?	Rapporti di audit	☐
Sono conservate informazioni documentate sulla natura di ogni non conformità e sulle azioni intraprese?	Registro dei rilievi; registro delle azioni correttive	☐
Un rilievo di diciotto mesi fa si capisce senza chiedere nulla al suo autore?	Rapporti di audit archiviati	☐

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 · Riprendete i rilievi dell’ultimo audit e riscrivete ciascuno sotto le tre intestazioni Requisito, Evidenza, Scarto. Quelli che non ci stanno — perché sono giudizi, proposte o affermazioni non localizzabili — non erano ancora rilievi.		
Da pianificare · Adottate un modulo dei rilievi con le tre intestazioni e una nota facoltativa su ciò che non è stato accertato.		
Da pianificare · Stabilite che ogni rilievo sia riletto, prima del riesame, da qualcuno che non ha partecipato all’audit.		
Da pianificare · Formate gli auditor a dichiarare l’estensione in numeri.		
Da tenere sotto controllo · Seguite nel tempo quanti rilievi vengono ritirati o declassati alla riunione e per quale ragione: se la ragione non è che i fatti erano sbagliati, il problema sta nella scrittura. E seguite quanti rilievi chiusi si ripresentano entro un anno: un rilievo ben scritto non basta a eliminare la causa.		

> *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.*