MATERIALE DI LAVORO 4.10 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: TROPEA

Quando una non conformità mette a rischio il certificato

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.10 (pagina 357 del libro)

DOMANDA GUIDA

Avete una non conformità maggiore e una scadenza breve. La risposta più rapida a vostra disposizione è anche l'unica che non può chiuderla. Perché?

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
Le regole di certificazione distinguono maggiore e minore per la quantità di errore	No	La maggiore descrive il cedimento della capacità del sistema; un solo caso può bastare, molti casi possono restare minori	
La ISO 14001 classifica le non conformità in maggiori e minori	No	La norma definisce la non conformità e non classifica nulla; i gradi appartengono alle regole della certificazione	
La norma considera sufficiente la correzione per trattare una non conformità	No	Il 10.2 chiede anche di valutare le cause, cercare casi simili, agire, riesaminare l'efficacia e, se occorre, modificare il sistema	
Le regole di certificazione consentono di contestare la classificazione	Solo in parte	Gli errori di fatto si segnalano subito, con le prove. Metodo del volume: non discutere un rilievo corretto, che consuma il tempo della risposta	
La norma considera la determinazione degli obblighi sufficiente a dimostrarne l'adempimento	No	Determinare gli obblighi (6.1.3) e valutarne l'adempimento (9.1.2) sono due requisiti distinti, ciascuno con le proprie evidenze	
La ISO/IEC 17021-1 richiede di consegnare le prove di efficacia entro il termine	No	Entro il termine vanno presentate analisi, correzione e azione correttiva; l'ente decide come e quando verificarne l'efficacia	
Le regole di certificazione limitano la sospensione al rapporto fra albergo ed ente	No	Lo stato del certificato non resta interno; inoltre molti accordi commerciali obbligano a comunicare sospensione, revoca o riduzione del campo	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Mandare la correzione e chiamarla chiusura: è un errore frequente nel rapporto con l'ente, e costa proprio le settimane che voleva risparmiare.

☐ Spendere i primi giorni a discutere la classificazione: il grado non è la variabile, la risposta sì.

☐ Trattare un rilievo sulla conformità come un problema di registrazioni: se la valutazione ha dichiarato la conformità senza prove, le registrazioni sono il sintomo.

☐ Cercare di dimostrare l'efficacia entro la scadenza invece di stabilire come e quando la si dimostrerà.

☐ Scegliere l'azione che entra nella scadenza invece di quella che raggiunge la causa.

☐ Inventare una causa sistemica dove la causa è una persona, e poi mantenere per sempre il processo che ne nasce.

☐ Scoprire solo sotto pressione quali contratti commerciali dipendono dal certificato.

☐ Cercare casi simili solo nel reparto del rilievo, quando la domanda riguarda ogni obbligo affidato a un fornitore.

3 · Una checklist per il giorno in cui arriva una maggiore

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Abbiamo scritto le quattro intestazioni prima di ogni altra cosa?	La risposta rapida riempie solo la prima, e solo la prima verrà respinta	
Su quale gradino sta l'azione che abbiamo scelto?	Un'istruzione o un promemoria non chiudono un cedimento di capacità	
Il rilievo contiene un errore di fatto?	Se sì, va segnalato entro un giorno con le prove; se no, il grado non si discute	
Che cosa avrebbe dovuto accorgersene, e perché non l'ha fatto?	Per gli obblighi di conformità la risposta riguarda spesso la loro valutazione	
Quali altri obblighi dipendono da un contratto?	I casi simili si cercano a partire dalla causa, non dal rilievo	
Quali contratti commerciali vanno informati se il certificato cambia stato?	Va saputo in un'ora, non scoperto in terza settimana	

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?
La risposta alla non conformità distingue correzione, causa, azione correttiva e verifica dell'efficacia?	Registro delle azioni correttive; risposta inviata all'ente	☐
È stato verificato se esistano situazioni simili altrove, per esempio in ogni altro obbligo affidato a un fornitore?	Registro delle azioni correttive	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Ogni obbligo di conformità è collegato al contratto o alla persona che lo adempie?	Registro degli obblighi di conformità; contratti	☐
La valutazione della conformità controlla le prove di adempimento di ogni riga, e non soltanto la presenza della riga nel registro?	Registrazioni della valutazione della conformità; rapporti di controllo	☐
Quali contratti commerciali dipendono dal certificato, e che cosa prevedono?	Pagina dei contratti che citano il certificato	☐

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 · Il giorno in cui viene sollevata una maggiore, scrivere le quattro intestazioni — correzione, causa, azione, verifica — prima di qualunque lettera. Segnalare entro un giorno, con le prove, gli eventuali errori di fatto, e non discutere altro. Chiedere esplicitamente che cosa avrebbe dovuto accorgersene.		
Da pianificare · Collegare ogni obbligo del registro a chi lo adempie e inserire nella procedura acquisti il controllo degli obblighi a ogni rinnovo di contratto. Condurre la valutazione della conformità sulle prove di adempimento, non sulla presenza delle righe. Preparare la pagina dei contratti che dipendono dal certificato.		
Da tenere sotto controllo · La data e il modo della verifica dell'efficacia concordati con l'ente.		
Da tenere sotto controllo · Il gradino delle azioni scelte sotto scadenza.		
Da tenere sotto controllo · Le clausole sulla certificazione in ogni nuovo accordo quadro.		

> *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.*