MATERIALE DI LAVORO 4.4 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: OTRANTO

Stage 1: l'audit il cui oggetto è il tempo

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.4 (pagina 271 del libro)

> **DOMANDA GUIDA**
> *Il vostro sistema è completo, documentato e ben progettato. Che cosa può trovare un auditor di certificazione, il primo giorno, che nessuna quantità di lavoro aggiuntivo in questo mese potrebbe rimediare? E perché nessun piano di progetto lo aveva previsto?*

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 ISO 14001 richiede una certificazione in due fasi	No	La norma non nomina fasi; la struttura in due fasi viene dalla ISO/IEC 17021-1, la norma sugli enti di certificazione	
La ISO/IEC 17021-1 limita lo Stage 1 a un esame dei documenti	No	Lo Stage 1 valuta anche il sito e la prontezza per lo Stage 2, e imposta lo Stage 2	
Le regole di certificazione prevedono la bocciatura allo Stage 1	No	Lo Stage 1 produce aree di attenzione e una decisione di prontezza; lo Stage 2 può essere rinviato	
La norma richiede che il riesame della direzione consideri elementi in ingresso definiti	Sì	Requisito del 9.3. Lezione del caso: un riesame tenuto prima che quegli elementi esistano produce un verbale, non un riesame	
La norma richiede un programma di audit interni a intervalli pianificati	Sì	Il 9.2 chiede un programma con frequenza, metodi, responsabilità e risultati; un solo audit su un reparto difficilmente ne dimostra l'attuazione	
La norma richiede di determinare gli obblighi di conformità, non solo le leggi applicabili	Sì	Il 6.1.3 comprende anche prescrizioni di autorizzazioni e altri requisiti che l'organizzazione sceglie di adottare; il metodo del volume è cercarli nelle carte dell'albergo	
La norma richiede di valutare la conformità, oltre a tenere l'elenco degli obblighi	Sì	La valutazione della conformità (9.1.2) è un requisito distinto, con frequenza stabilita ed evidenze dei risultati	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Pianificare la certificazione come una quantità di lavoro. Due requisiti sono quantità di tempo trascorso.

☐ Costruire il registro degli obblighi partendo dalla legge e mai dalle carte dell’albergo.

☐ Tenere un riesame della direzione per averlo tenuto. Produce un verbale, che prova soltanto una riunione.

☐ Condurre i primi audit interni per ottenere risultati puliti. Sono la materia prima del riesame.

☐ Confondere il registro degli obblighi con la valutazione della conformità.

☐ Trattare lo Stage 1 come una formalità, rinunciando a sapere che cosa avrebbe trovato lo Stage 2.

☐ Trattare lo Stage 1 come un esame, passando il tempo a sembrare pronti invece di capire se lo si è.

☐ Fissare lo Stage 2 troppo lontano: un intervallo lungo lascia spazio a cambiamenti che lo Stage 1 non ha visto e può richiedere di ripeterne una parte.

3 · Una checklist per arrivare pronti allo Stage 1

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Abbiamo costruito il calendario all’indietro dal riesame e dal programma di audit?	Sono i due requisiti che si soddisfano solo con il tempo	
Il registro degli obblighi contiene le prescrizioni delle nostre autorizzazioni e dei contratti?	Gli obblighi dimenticati stanno quasi sempre nelle carte dell’albergo, non nella legge	
Abbiamo eseguito e registrato almeno una valutazione della conformità?	Il 9.1.2 è distinto dal registro e chiede evidenze dei risultati	
Il programma di audit interni ha coperto i reparti con aspetti significativi?	Il 9.2 chiede un programma, non un singolo audit	
Il riesame ha elementi in ingresso reali, tendenze comprese?	Il 9.3 elenca gli elementi; senza di essi resta solo un verbale	
Sappiamo che cosa chiedere all’auditor durante lo Stage 1?	È l’unica anteprima gratuita dello Stage 2	

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?
Il campo è determinato e disponibile come informazione documentata?	Testo del campo	☐
Gli obblighi di conformità comprendono le prescrizioni delle autorizzazioni, dei titoli e dei contratti dell’albergo, e non soltanto le leggi?	Registro degli obblighi; autorizzazioni; contratti	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
La conformità è stata valutata con una frequenza stabilita, con evidenze dei risultati, come atto distinto dall'elenco degli obblighi?	Registrazioni della valutazione della conformità; analisi	☐
Aspetti, impatti e criteri di significatività sono documentati?	Registro degli aspetti	☐
Il programma di audit interni ha funzionato con una copertura reale dei reparti con aspetti significativi, con evidenza di attuazione e risultati?	Programma di audit; rapporti di audit	☐
Si è tenuto un riesame della direzione con elementi in ingresso che esistevano davvero, tendenze e risultati degli audit compresi?	Verbale del riesame della direzione	☐

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 · Disegnate il calendario all'indietro dal riesame e dal programma di audit interni, e mostratelo alla proprietà prima di promettere date ai clienti.		
Da pianificare · Organizzate la ricerca documentale degli obblighi presso chi custodisce autorizzazioni, AUA, titoli edilizi e contratti, ed eseguite una valutazione della conformità prima dello Stage 1.		
Da tenere sotto controllo · Seguite la copertura reale del programma di audit e la disponibilità di seconde letture degli indicatori, e informate subito il cliente se la data del certificato si sposta.		

> *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.*