MATERIALE DI LAVORO 4.5 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: CEFALÙ

Stage 2: quando il sistema parla attraverso chi non l'ha costruito

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.5 (pagina 285 del libro)

DOMANDA GUIDA

La vostra responsabile ambientale sa rispondere a qualsiasi domanda sul sistema. Che cosa accade all'audit alle undici di sera, quando lei è già a casa? E chi parlerà, allora, a nome del sistema?

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 il personale sappia recitare la politica ambientale	No	Il 7.3 chiede consapevolezza; l'Allegato A, informativo ma utile a evitare letture errate, precisa che non significa memorizzarla: contano esistenza, scopo e proprio ruolo	
Le regole di certificazione fanno della riunione di chiusura la decisione sul certificato	No	Il gruppo di audit raccomanda; la decisione la prende l'ente, con persone esterne al gruppo (ISO/IEC 17021-1)	
Le regole di certificazione rendono uno Stage 2 senza rilievi una prova di assenza di problemi	No	Lo Stage 2 campiona: un esito pulito riguarda quel campione, in quegli orari e in quei reparti	
Il documento sul tempo di audit consente di verificare solo l'orario d'ufficio	No	Con attività su turni almeno un turno va verificato, e la scelta di non verificare gli altri va giustificata	
La norma richiede che il controllo operativo sia attuato secondo i criteri, non solo scritto	Sì	Requisito dell'8.1. Lezione del caso: un controllo che si interrompe di notte, di notte non è attuato	
La norma richiede criteri operativi e competenza per le pratiche da cui il sistema dipende	Solo in parte	L'8.1 chiede criteri e informazione documentata nella misura necessaria; il 7.2 chiede competenza. Una seconda persona formata è il metodo del volume	
La ISO/IEC 17021-1 assegna allo Stage 2 lo stesso oggetto dello Stage 1	No	Lo Stage 1 valuta documentazione e prontezza; lo Stage 2 valuta attuazione ed efficacia, attraverso chi esegue le attività	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Preparare la documentazione per un audit che l’ha già accettata. Lo Stage 1 ha chiuso quella questione.

☐ Insegnare al personale a recitare la politica: si addestra l’unica cosa che la guida dice non essere richiesta.

☐ Lasciare che la responsabile ambientale risponda per i reparti. Si ottiene un audit della responsabile, non dell’albergo.

☐ Dare per scontato che l’audit rispetti l’orario d’ufficio in un edificio che non lo rispetta.

☐ Nascondere le pratiche orfane. Di solito sono buon lavoro, il rilievo è piccolo, e l’alternativa è perderle.

☐ Contestare alla riunione di chiusura rilievi corretti nei fatti. Non cambia nulla e consuma credibilità.

☐ Leggere una raccomandazione come un certificato, o una chiusura difficile come un rifiuto. La decisione si prende altrove.

☐ Provare l’audit come uno spettacolo. La recita sposta il rilievo alla sorveglianza successiva.

3 · Una checklist per lo Stage 2

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Abbiamo percorso l’albergo negli orari in cui lo farà l’auditor, notte compresa?	Con attività su turni, almeno un turno sarà verificato	
Ogni controllo operativo regge in tutti gli orari in cui il processo si svolge?	L’8.1 chiede che il controllo sia attuato, non solo scritto	
Abbiamo cercato le pratiche non scritte dei tecnici e del turno di notte?	Se il sistema ne dipende servono criteri e una seconda persona competente	
Ogni reparto sa quali sono i propri aspetti significativi?	È ciò che il 7.3 chiede, molto più della memoria della politica	
I reparti sanno che la responsabile ambientale non risponderà per loro?	Lo Stage 2 interroga l’attività, non l’autrice del sistema	
Sappiamo distinguere una correzione di fatto da un disaccordo?	Alla riunione di chiusura conta solo la prima	

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?
Esistono criteri operativi per i processi che si svolgono solo di sera, di notte o nei fine settimana, scritti con gli orari reali?	Procedure; criteri operativi	☐
Le persone di ciascun turno sanno dire quali aspetti significativi tocca il loro lavoro, che cosa fare e chi chiamare?	Colloqui sul posto, anche di notte	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Le pratiche che dipendono dalla memoria di una persona sono scritte e conosciute da una seconda persona?	Criteri operativi; registrazioni della formazione	☐
Quale evidenza di competenza esiste per chi incide sulle prestazioni ambientali o sugli obblighi di conformità?	Registrazioni della formazione e della competenza	☐
Come sono definiti tipo ed estensione del controllo su lavanderia, trasportatore dei rifiuti e ditta di manutenzione?	Contratti; capitolati; criteri per i fornitori	☐
Gli audit interni hanno mai guardato l'albergo di notte o nel fine settimana?	Programma di audit; piani di audit	☐

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 · Percorrete l'albergo di notte, all'alba e in un giorno festivo, e confrontate ciò che accade in quelle ore con i controlli operativi scritti.		
Da pianificare · Scrivete i criteri delle pratiche orfane e formate una seconda persona.		
Da pianificare · Sostituite ogni addestramento sulla politica con incontri di reparto sugli aspetti significativi.		
Da pianificare · Inserite turni notturni e festivi nel programma di audit interni.		
Da tenere sotto controllo · Verificate che i controlli reggano quando cambiano serrature, orari e fornitori, e alla riunione di chiusura separate le correzioni di fatto dai disaccordi.		

> *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.*