MATERIALE DI LAVORO 4.6 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: COURMAYEUR

Che cosa cerca l'auditor di certificazione: da dove parte un estraneo

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.6 (pagina 299 del libro)

DOMANDA GUIDA

Un auditor che non ha mai visto il vostro albergo ha tre giorni per campionarlo. Niente lo obbliga a guardare proprio dove sono i problemi: come fa, allora, a trovarli quasi sempre?

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 di documentare aspetti, criteri e aspetti significativi	Sì	Requisito del 6.1.2. Spiegazione: è da quella documentazione, non da una scelta libera, che l'auditor di certificazione parte di solito	
La ISO 14001 prescrive al certificatore un metodo di audit	No	Non descrive alcun metodo di audit; pianificazione e campionamento dell'audit esterno vengono dalla ISO/IEC 17021-1	
La norma richiede indicatori appropriati per valutare la prestazione	Sì	Requisito del 9.1.1 e del 6.2.2. Lezione del caso: un rapporto per presenza può migliorare mentre il prelievo cresce, per questo il volume lo affianca al dato assoluto	
La norma consente di ignorare ciò che sta nell'edificio ma è gestito da altri	No	L'8.1 chiede di controllare o influenzare i processi affidati all'esterno pertinenti, con tipo ed estensione definiti nel sistema	
La norma richiede di tenere conto delle attività nuove o modificate nella determinazione degli aspetti	Sì	Requisito del 6.1.2: un registro corretto quando è stato scritto ma fermo mentre l'albergo cambia non lo soddisfa più	
Le regole di certificazione assegnano all'auditor il compito di cercare errori	No	Spiegazione del volume: l'auditor verifica se ciò che l'albergo ha documentato di sé corrisponde a ciò che fa; molti rilievi nascono da questo scarto	
Le regole sul tempo di audit fissano le giornate in base ai rischi da campionare	Solo in parte	Le giornate nascono da un calcolo su persone e complessità; dentro quel tempo il campionamento per rischio è il metodo che rende utili anche pochi giorni	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Preparare i reparti che verranno visitati invece degli aspetti che verranno esaminati: l’auditor sceglie dal registro, non dall’organigramma.

☐ Trattare il registro degli aspetti come un documento prodotto per la certificazione, quando è la mappa su cui l’auditor si orienta e l’ha scritta l’albergo.

☐ Riferire i rapporti senza i valori assoluti: è il modo più comune in cui un albergo inganna se stesso, ed è fatto in perfetta buona fede.

☐ Credere che il confine del sistema sia il muro dell’edificio, e lasciare fuori ciò che dentro quel muro è gestito da altri.

☐ Lasciare invecchiare il registro degli aspetti mentre l’albergo cambia più in fretta di qualsiasi documento.

☐ Sostituire tutti gli indicatori in una volta e perdere l’andamento nel tempo.

☐ Lasciare impianti che consumano molto su programmazioni di fornitori non più incaricati, senza criteri scritti e senza nessuno in grado di modificarle.

☐ Concludere che l’auditor di certificazione sia più bravo della squadra interna: è vincolato in modo diverso, e il suo vincolo si può riprodurre.

3 · Una checklist per leggere il proprio albergo come un estraneo

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Quando sono stati esaminati l’ultima volta i tre aspetti più significativi del registro?	È da lì che parte l’auditor di certificazione	
Che cosa farebbe migliorare questo indicatore mentre la situazione reale peggiora?	Se la risposta è «più lavoro», serve il dato assoluto accanto al rapporto	
Che cosa sta dentro il nostro perimetro ma è gestito da altri?	La 8.1 chiede di definire nel sistema il controllo o l’influenza su quei processi	
Che cosa è cambiato dall’ultimo audit, e il registro lo descrive?	Il cambiamento è il filtro che l’auditor applica a tutto il resto	
Quale impegno scritto possiamo seguire fino a una persona, e quale oggetto fino a una decisione?	Dove il filo si interrompe, il sistema non è collegato	
Chi, fra le persone competenti, conosce meno l’albergo?	La familiarità è ciò che disattiva il metodo	

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 registro degli aspetti descrive l'albergo com'è oggi, tutti i corpi di fabbrica e le attività nuove o modificate?	Registro degli aspetti; elenco dei cambiamenti	☐
Quando è stato esaminato per l'ultima volta l'aspetto classificato più significativo, e da chi?	Programma di audit; rapporti di audit	☐
Quale indicatore segue ciascun obiettivo, e mostra ciò per cui l'obiettivo esiste, il dato assoluto accanto al rapporto?	Tabella degli obiettivi; prospetti mensili	☐
Come sono definiti nel sistema il tipo e l'estensione del controllo su concessioni e terzi che operano dentro l'edificio?	Contratti di concessione e di gestione	☐
Esistono criteri operativi scritti per i processi legati agli aspetti significativi, anche quando sono comandati da una centralina?	Istruzioni operative; programmazioni degli impianti	☐

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 · Leggere a freddo il proprio registro degli aspetti, andare dritti a ciò che classifica come più significativo e chiedersi quando e da chi sia stato esaminato l'ultima volta. Porre a ogni indicatore la domanda sul denominatore e aggiungere il dato assoluto dove manca.		
Da pianificare · Una giornata l'anno di audit per rischio, affidata alla persona competente arrivata più di recente: registro, aspetto principale, evidenze fisiche, giunture, una traccia verso il basso e una verso l'alto, elenco dei cambiamenti. Integrare nei contratti con concessionari e fornitori interni al perimetro il controllo che il sistema deve definire.		
Da tenere sotto controllo · Ogni cambiamento dell'albergo, nuovi corpi, impianti, contratti, concessioni, confrontato con il registro degli aspetti e con il campo di applicazione. E gli impianti governati da programmazioni che nessuno in casa sa più leggere.		

> *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.*