MATERIALE DI LAVORO 4.7 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: POLIGNANO A MARE

La sorveglianza: l'audit dell'intervallo

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.7 (pagina 315 del libro)

DOMANDA GUIDA

Avete superato otto audit di sorveglianza in otto anni. Quante versioni diverse del vostro albergo sono state esaminate davvero?

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 fanno della sorveglianza una ricertificazione in piccolo	No	Ha un nucleo fisso che si esamina ogni volta e un resto campionato; guarda l'intervallo, non l'intero sistema	
La ISO 14001 richiede una sorveglianza annuale	No	Chiede audit interni e riesame a intervalli pianificati; il ritmo delle sorveglianze viene dalle regole di certificazione	
Le regole di certificazione fissano la sorveglianza sempre nella stessa data	No	Le visite sono annuali, non identiche; il tempo di audit si riesamina a ogni sorveglianza e la data si può discutere con l'ente	
La norma richiede di considerare, per gli aspetti, condizioni normali e anomale e attività nuove o modificate	Sì	Requisito del 6.1.2. Valutazione del volume: un picco pianificato e ricorrente va considerato nel registro degli aspetti come attività modificata, con le sue fasi di avvio	
La norma richiede competenza e consapevolezza anche per chi lavora per conto dell'albergo	Sì	Requisito del 7.2 e del 7.3 per le persone sotto il controllo dell'organizzazione; il documento sul tempo di audit conta il personale stagionale al picco	
Le regole di certificazione fanno di una serie di sorveglianze pulite una prova di stabilità	No	Lezione del caso: otto campioni presi nello stesso punto dell'anno dicono poco sulle altre stagioni	
La norma richiede di preparare la documentazione in vista della visita	No	Chiede informazioni documentate come evidenza dell'attività svolta; il nucleo fisso della sorveglianza legge l'anno trascorso, e audit ammassati prima della visita si vedono	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Trattare la sorveglianza come una certificazione ridotta e preparare i documenti: il nucleo fisso chiede che cosa è successo nell’anno, e i documenti non possono rispondere a posteriori.

☐ Fissare audit interni e riesame in funzione della visita esterna, fino a bloccare tutta la verifica in un solo punto del calendario.

☐ Considerare intoccabile l’anniversario, che nasce dalla data di una decisione amministrativa e non ha alcun significato operativo.

☐ Trattare il picco stagionale come un’eccezione, quando è pianificato e ricorrente e proprio per questo va nel registro degli aspetti.

☐ Escludere il personale temporaneo dall’informazione ambientale perché temporaneo.

☐ Leggere una serie di audit puliti come prova di stabilità senza chiedersi quando sono stati fatti.

☐ Spostare la sorveglianza al picco senza organizzare l’accesso, e ottenere un audit più povero.

☐ Dimenticare che l’uso del marchio di certificazione si esamina ogni volta, e non dirlo mai a chi cura la comunicazione.

3 · Una checklist per l’intervallo

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
In quali mesi sono caduti tutti gli audit e i riesami dalla certificazione a oggi?	Un grappolo solo vuol dire molte letture della stessa stagione	
Il registro degli aspetti descrive l’albergo nel mese più pieno?	La 6.1.2 chiede di considerare attività modificate e fasi di avvio	
Il personale temporaneo riceve l’informazione ambientale?	Competenza e consapevolezza valgono per chi lavora per conto dell’albergo	
Abbiamo chiesto, almeno una volta nel ciclo, una data di sorveglianza diversa?	La richiesta è legittima e cambia la conversazione con l’ente	
Possiamo mostrare che cosa è successo nell’anno ai rilievi, agli obiettivi e ai reclami?	È il nucleo fisso della sorveglianza	
Chi usa il logo della certificazione sa che esistono regole?	È il rilievo più facile da prevenire dell’intero ciclo	

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 il picco stagionale: servizi in più, persone, impianti e strutture temporanee, volumi di rifiuti e d’acqua?	Registro degli aspetti	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Come sono pianificati e gestiti i cambiamenti stagionali che si ripetono ogni anno?	Elenco dei cambiamenti; pianificazione delle modifiche	☐
Il personale d'agenzia e gli stagionali ricevono la parte ambientale dell'accoglienza?	Registrazioni dell'accoglienza	☐
I criteri operativi coprono i volumi del picco, per esempio nella gestione dei rifiuti e nella posizione degli impianti temporanei?	Procedure; contratti dei ritiri	☐
In quali mesi si sono svolti audit interni, riesami e audit esterni dalla certificazione?	Programma di audit; verbali del riesame; rapporti degli audit esterni	☐

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 · Mettere su un foglio, per mese, le date di tutti gli audit interni, riesami e audit esterni dalla certificazione. Se formano un grappolo, avete molte letture di una sola stagione.		
Da pianificare · Spostare al picco almeno un audit interno, che dipende solo dall'albergo.		
Da pianificare · Sganciare il riesame dalla visita esterna.		
Da pianificare · Chiedere all'ente, una volta per ciclo, una sorveglianza in un altro punto dell'anno, spiegando perché. Scrivere il picco nel registro degli aspetti esistente.		
Da tenere sotto controllo · L'informazione ambientale del personale d'agenzia a ogni stagione, la chiusura dei rilievi dell'anno, l'andamento degli obiettivi e il percorso del logo di certificazione nel materiale commerciale.		

> *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.*