

L'Audit a distanza.

Considerazioni generali, modalità di gestione e spunti operativi

Paolo Calveri – Ispettore Accredia e Delegato Italiano in ISO nel Comitato ISO/PC 302 per la revisione della norma UNI EN ISO 19011:2018, 'Linee guida per audit di sistemi di gestione'

Ringrazio Marco Cibien (Funzionario tecnico UNI ed Esperto Delegato presso ISO/TMBG/JTCG-TF 14 Revision of the High Level Structure for MSS) per il contributo dato alla parte introduttiva del documento (punti da 1 a 3)

Sommario

Spunti di riflessione.....	2
Introduzione e campo di applicazione.....	3
1.Fonti e riferimenti.....	3
1.1 Documenti legislativi.....	4
1.2 Documenti tecnico-normativi e pubblicazioni.....	4
1.3 Documenti legati ad eventi e/o circostanze eccezionali.....	5
2.Definizioni applicabili.....	6
3.Sistemi di Gestione e audit: una continua evoluzione.....	8
3.1 Principi di audit.....	10
4.Obiettivi di un audit remoto.....	11
5.Processo decisionale di un audit remoto.....	12
5.1 Valutazione preliminare.....	12
5.2 Decisione di fattibilità.....	14
5.2.1 Competenze aggiuntive del gruppo di audit.....	15
5.2.2 Analisi di rischi ed opportunità dell'audit remoto.....	15
6.Modalità operativa dell'audit da remoto.....	17
6.1 Redazione del piano di audit remoto.....	18
6.2 Conduzione dell'audit remoto.....	19
6.3 Conclusioni, chiusura e rapporto dell'audit remoto.....	20
7.Conclusioni.....	21
Allegato 1 – Flow Chart di un audit remoto.....	22
Allegato 2 – Esempio di UKAS di mini-guida operativa per l'audit remoto.....	23

Spunti di riflessione

... in quell'epoca i bambini non erano istruiti da un insegnante elettronico, ma si recavano in gruppo in speciali edifici, le scuole, per venire sottoposti a un'istruzione impartita da insegnanti umani.

... c'era stata un'epoca in cui tutte le storie e i racconti erano stampati su carta. Si voltavano le pagine, che erano gialle e fruscianti, ed era buffissimo leggere parole che se ne stavano ferme invece di muoversi, com'era previsto che facessero: su uno schermo.

... Margie ... stava pensando alle vecchie scuole che c'erano quando il nonno di suo nonno era bambino. Ci andavano i ragazzi di tutto il vicinato, ridevano e vociavano nel cortile, sedevano insieme in classe, tornavano a casa insieme alla fine della giornata. Imparavano le stesse cose, così potevano darsi una mano a fare i compiti e parlare di quello che avevano da studiare. E i maestri erano persone... Chissà come si divertivano!, pensò.

"The fun they have" ("Chissà come si divertivano"), Isaac Asimov, 1951.

Introduzione e campo di applicazione

Questo documento è focalizzato sugli aspetti operativi legati all'audit a distanza (anche audit remoto), puntualizzando la modalità di gestione applicabile.

In relazione all'attività di audit (prettamente, *'auditing'*), il riferimento, non esclusivo, è volto a qualsiasi ente/organismo/organizzazione che abbia l'esigenza di pianificare e condurre un audit.

Tra le fonti utilizzate si trovano principalmente documenti e norme strettamente legati al mondo della certificazione e dell'accreditamento, prevalente per gli scriventi e i destinatari del presente documento, pur se i contenuti possono rappresentare, in termini di opportunità, un metodo di gestione di un audit remoto trasversale a regole, regolamenti e leggi applicabili al mondo del *'Conformity Assessment'*.

È quindi doveroso sottolineare il carattere mandatorio dei rispettivi documenti applicabili per AB/CAB/organizzazioni*. Infatti, il presente documento fornisce solo indicazioni facoltative a carattere trasversale, applicabili di volta in volta anche secondo i rispettivi ruoli dei soggetti coinvolti.

Inoltre, in funzione del settore, dello schema di riferimento e/o di specifiche procedure/istruzioni dei rispettivi enti/organismi/organizzazioni, possono essere applicabili estensioni o restrizioni non strettamente riferibili alle considerazioni riportate nel presente articolo.

Nello specifico, in relazione all'attività di audit, totale o parziale, per totale si intende l'intero audit (dalla riunione di apertura a quella di chiusura), per parziale si intende audit di uno o più processi dell'intero audit, eventualmente svolto anche in momenti diversi.

Gli strumenti ICT disponibili consistono in: smartphone e dispositivi palmari, smartwatch, computer portatili, droni, videocamere, geolocalizzatori e altra tecnologia 'indossabile', intelligenza artificiale, ecc.

Esempi di applicazioni per la raccolta e la gestione 'remota' delle informazioni possono essere, non a carattere esaustivo:

- Riunioni di apertura, avanzamento e chiusura attraverso servizi di teleconferenza, tra cui audio, video e condivisione di dati e/o monitor e/o screen shot di strumenti tecnologici;
- Controllo/valutazione di documenti e registrazioni in 'real time' o meno, anche attraverso acquisizioni video/audio;
- Accesso visivo/audio a luoghi remoti o potenzialmente pericolosi.

È altresì importante sottolineare, dato l'attuale contesto fortemente mutevole, in relazione alle indicazioni Legislative pertinenti delle Autorità preposte, che potrebbero essere applicabili specifiche disposizioni per le attività lavorative del personale coinvolto. Tali disposizioni avrebbero naturalmente carattere di preteritoria priorità rispetto a quanto qui illustrato.

Infine, l'ambito operativo del documento utilizza come fonti principali, sempre nei termini descritti, le norme UNI EN ISO 19011: 2018 e ISO/IEC 17021-1: 2015.

* AB = Accreditation Body, CAB = Conformity Assessment Body.

1. Fonti e riferimenti

Si riportano nel seguito le principali fonti pertinenti, a livello legislativo e tecnico-normativo.

1.1 Documenti legislativi

In riferimento agli ambiti di Accreditamento e Normazione, si citano i seguenti:

- Regolamento (CE) n. 765/2008 'che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti e che abroga il regolamento (CEE) n. 339/93';
- Legge 23 luglio 2009, n. 99 'Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia' (Art. 4);
- [Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22 dicembre 2009 'Prescrizioni relative all'organizzazione e al funzionamento dell'unico organismo nazionale autorizzato a svolgere attività di accreditamento in conformità al Regolamento CE 765/2008'](#);
- [Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22 dicembre 2009 'Designazione di «Accredia» quale unico organismo nazionale italiano autorizzato a svolgere attività di accreditamento e vigilanza del mercato'](#);
- Regolamento UE 1025/ 2012 del 25 Ottobre 2012 'sulla normazione europea: rivolto agli Enti di normazione, si definiscono specifiche tecniche, alle quali prodotti, processi di produzione o servizi possono conformarsi'.

1.2 Documenti tecnico-normativi e pubblicazioni

In riferimento a norme tecniche e ulteriori documenti pertinenti si citano i seguenti, nelle loro edizioni più recenti*:

- UNI EN ISO 9000:2015, 'Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario'
- UNI EN ISO 9001:2015, 'Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti'
- UNI EN ISO 14065:2013: 'Gas ad effetto serra - Requisiti per gli organismi di validazione e verifica dei gas ad effetto serra per l'utilizzo nell'accREDITAMENTO o in altre forme di riconoscimento'
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, 'Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni'
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015, 'Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione - Parte 1: Requisiti'
- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, 'Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione di persone'
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 (+ EC1-2018), 'Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura'
- UNI CEI EN ISO 17034:2017, 'Requisiti generali per la competenza dei produttori di materiali di riferimento'
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, 'Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi'
- UNI EN ISO 19011:2018, 'Linee guida per audit di sistemi di gestione'
- UNI ISO/TS 22375:2019, 'Sicurezza e resilienza - Linee guida per il processo di valutazione della complessità'
- UNI ISO 31000:2018, 'Gestione del rischio - Linee guida'

- ISO/IEC Directives, Part 1, Consolidated ISO Supplement, 2019 Annex L (normative) Proposals for management system standards, Appendix 2 (normative) High level structure, identical core text, common terms and core definitions**
- ISO/TMB/JTCG N 360, 'Concept document to support of Annex SL'
- ISO/TC 176/SC2, 'The process approach in ISO 9001:2015'
- ISO/TC 176/SC2, 'Risk-based thinking in ISO 9001:2015'
- ISO/TC 176/SC2, 'Guidance on the requirements for Documented Information of ISO 9001:2015'
- IAF MD4: 2018: IAF Mandatory Document for The Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes;
- IAF ID12: 2015: IAF Informative Document: Principles on Remote Assessment;
- Guidance on Remote Audit issued by ISO 9001 Auditing Practices Group, Ed. 1, 2020-04-16;
- I Quaderni della Qualità, UNI, N. Gigante:
 - Quaderno della Qualità n. 1: Struttura di Alto Livello e ISO 9001:2015;
 - Quaderno della Qualità n. 2: Fattori del contesto e parti interessate;
 - Quaderno della Qualità n. 3: Risk Based Thinking;
 - Quaderno della Qualità n. 4: Approccio per Processi;
 - Quaderno della Qualità n. 5: L'Audit ISO 9001:2015;
 - Quaderno della Qualità n. 6: Le Informazioni documentate.

** le versioni in italiano potrebbero essere state pubblicate in anni successivi a quelli delle versioni ufficiali in lingua originale*

*** Nel seguito, per brevità, HLS*

1.3 Documenti legati ad eventi e/o circostanze eccezionali

In relazione a documenti legati ad eventi o circostanze eccezionali, il riferimento è ai seguenti*:

- IAF CABAC COVID-19 21 Feb 2020: Impact of COVID-19;
- IAF ID3: 2011: IAF Informative Document For Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations*;
- Quesiti e disposizioni pubblicate sul sito www.iaffaq.com

** Vedi anche le varie Circolari Accredia, in costante aggiornamento.*

*** Abs = Accreditation Bodies, CABs = Conformity Assessment Bodies.*

In particolare, per quanto riguarda l'Italia, essendo in atto una situazione molto dinamica, occorre monitorare di volta in volta le disposizioni ufficiali emanate dalle Autorità preposte (per es., Ministero della Salute e dal Presidente del Consiglio dei Ministri con i vari Decreti Ministeriali, Circolari, Ordinanze Regionali, ecc.).

2. Definizioni applicabili

È ritenuto utile richiamare le seguenti definizioni, comprese le rispettive fonti citate*:

- **Audit:** Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarie con obiettività, al fine di determinare in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.1]
- **Evidenza oggettiva:** Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.8]
- **Evidenze dell'audit:** RegISTRAZIONI, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.9]
- **Criteri dell'audit:** Insieme di requisiti utilizzati come riferimento, rispetto ai quali si confrontano le evidenze oggettive
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.8]
- **Requisiti:** Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita, oppure obbligatoria
[FONTE: HLS, punto 3.3]
- **Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso
[FONTE: UNI EN ISO 9000:2015, punto 3.4.1]
- **Sistema:** Insieme di elementi correlati o interagenti
[FONTE: UNI EN ISO 9000:2015, punto 3.5.1]
- **Sistema di gestione:** Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi
[FONTE: HLS, punto 3.4]
- **Informazioni documentate:** Informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'organizzazione ed il mezzo che le contiene
[FONTE: HLS, punto 3.11]
- **Efficacia:** Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
[FONTE: HLS, punto 3.6]
- **Efficienza:** Rapporto tra il risultato conseguito e le risorse utilizzate
[FONTE: UNI EN ISO 9000:2015, punto 3.7.10]
- **Complessità:** Condizione di un sistema organizzativo con numerose componenti o parti, differenti e autonome ma correlate e interdipendenti, nella quale tali componenti/parti interagiscono tra loro e con gli elementi esterni in molteplici modi non lineari
[FONTE: UNI ISO/TS 22375:2019, punto 3.1]

- **Incertezza:** Stato di carenza di informazioni, comprensione o conoscenza
[FONTE: UNI ISO 56000:2020, punto 3.2.6]
- **Rischio:** Effetto dell'incertezza in relazione agli obiettivi
[FONTE: UNI ISO 31000:2018, punto 3.1]
- **Campo di applicazione dell'audit:** Estensione e limiti di un audit
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.8]
- **Committente dell'audit:** Organizzazione o persona che richiede un audit
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.12]
- **Organizzazione oggetto dell'audit:** Organizzazione sottoposta ad audit nel suo insieme o in una delle sue parti
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.13]
- **Auditor:** Persona che conduce un audit
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.15]
- **Gruppo di audit:** Una o più persone che conducono un audit, supportati, se necessario, da esperti tecnici
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.14]
- **Competenza:** Capacità di applicare conoscenze e abilità per conseguire i risultati attesi
[FONTE: HLS, punto 3.10]
- **Programma di audit:** Disposizioni per un insieme di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito e orientati verso uno scopo specifico
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.4]
- **Piano dell'audit:** Descrizione delle attività e delle disposizioni riguardanti un audit
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.6]
- **Conformità:** Soddisfacimento di un requisito
[FONTE: HLS, punto 3.18]
- **Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito
[FONTE: HLS, punto 3.19]
- **Risultanze dell'audit:** Risultati della valutazione delle evidenze dell'audit raccolte rispetto ai criteri dell'audit
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.10]
- **Conclusioni dell'audit:** Esito di un audit dopo aver preso in esame gli obiettivi dell'audit e tutte le risultanze dell'audit
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.11]
- **Sito virtuale:** Sito in cui un'organizzazione esegue un lavoro o fornisce un servizio utilizzando un ambiente online che consente alle persone di eseguire processi indipendentemente dalle loro posizioni fisiche
[FONTE: UNI EN ISO 19011:2018, punto 3.5, Nota 2]
- **Evento o circostanza straordinaria:** Una circostanza al di fuori del controllo

dell'organizzazione, comunemente indicata come 'causa di forza maggiore'. Ne sono esempi guerra, sciopero, rivolta, instabilità politica, tensione geopolitica, atti di terrorismo, criminalità, pandemia, inondazioni, terremoti, pirateria informatica, altri disastri naturali o causati dall'uomo

[FONTE: IAF ID3:2011, punto 2.1]

Si puntualizzano i concetti di audit virtuale e audit remoto (o 'a distanza') (vedi anche Appendice A16 della UNI EN ISO 19011:2018, 'Audit di attività e siti virtuali'):

Gli audit virtuali sono condotti quando un'organizzazione svolge un'attività oppure fornisce un servizio utilizzando un ambiente online, permettendo alle persone di eseguire processi indipendentemente dai siti fisici (per esempio, Intranet aziendale, un 'computing cloud', ecc.). A volte, l'audit di un sito virtuale è denominato 'audit virtuale'.

Gli audit a distanza si riferiscono all'utilizzo di tecnologia (strumenti ICT) per raccogliere informazioni, per intervistare le persone di un'organizzazione oggetto dell'audit, ecc., qualora i metodi 'face to face' non siano possibili o desiderati. Un audit virtuale si attiene al consueto processo di audit, ma utilizza la tecnologia per verificare le evidenze oggettive.

Pertanto, in sostanza, un audit remoto può essere condotto sia per la valutazione di siti 'virtuali', in tal caso sarebbe appropriato il termine 'audit virtuale', sia per siti 'fisici'; in entrambi i casi vengono utilizzati gli strumenti ICT per la conduzione e gestione dell'audit stesso.

3. Sistemi di Gestione e audit: una continua evoluzione

Pur non essendo obiettivo del presente articolo la trattazione di aspetti legati ai sistemi di gestione, riteniamo indispensabile richiamare alcuni concetti data la loro rilevanza ai fini del processo di audit, così come, nello specifico, di un efficace audit remoto.

Infatti, l'attività di audit dei sistemi di gestione è indissolubilmente legata all'evoluzione concettuale e strutturale del relativo oggetto di indagine, che è il sistema di gestione stesso.

Del resto, volendo fare una 'analogia metrologica', l'*auditing* rappresenta il 'processo di misurazione' attraverso il quale si determina lo stato di conformità ed efficacia del 'misurando', ossia il sistema di gestione, fornendo altresì spunti di miglioramento (in particolare nelle prospettive di audit di prima e seconda parte).

Volendo schematizzare, in estrema sintesi, il pluridecennale percorso evolutivo delle norme ISO di sistemi di gestione, prendendo come riferimento il sistema di gestione per la qualità, si può affermare che a partire dalla 'storica' ISO 9001:1987, si è passati progressivamente da un approccio di tipo prescrittivo-contrattualistico (concetto di assicurazione della qualità finalizzati a disciplinare il rapporto cliente-fornitore), all'adozione dell'approccio per processi (eredità storico-culturale del pacchetto di norme Vision 2000) fino al modello adattivo-olistico basato sull'HLS.

In particolare, l'ultimo *step* evolutivo (HLS) risponde alla necessità di fornire strumenti alle organizzazioni in un contesto socioeconomico sempre più caratterizzato dal tritico di concetti (tra loro correlati, come evidente dalle stesse definizioni; (vedere punto 1, [Definizioni applicabili](#)): complessità, incertezza e rischio. A tal scopo, si è progressivamente passati (senza peraltro introdurre eccessive discontinuità, bensì secondo un approccio graduale ed evolutivo) da una visione del sistema di gestione come meccanismo 'perfetto' di tipo 'reattivo-meccanicistico' a logiche di tipo adattivo-olistico. HLS ha di fatto introdotto una 'nuova generazione' di sistemi di gestione, dove le organizzazioni sono modellizzate alla stregua di 'organismi viventi', in continuo adattamento al proprio contesto

competitivo di riferimento, focalizzati sul prevenirne i rischi e perseguirne le opportunità, più inclini al cambiamento.

Anche l'attività di audit ha dovuto e dovrà adeguarsi, abbracciando queste nuove logiche e, nello specifico, tra i vari 'concetti evolutivi' di cui HLS è portatore, l'opportunità di effettuare audit in remoto viene favorita almeno dai 3 seguenti:

- **Comprensione del contesto:** all'organizzazione è richiesto di determinare i fattori esterni e interni (*external and internal issues*) che sono rilevanti per le sue finalità e per il proprio il MS, così come di identificare le proprie parti interessate rilevanti (*relevant interested parties*), traducendo le loro esigenze e aspettative (*needs and expectations*) in requisiti per il MS.
- **Risk-based approach/thinking:** a partire dalla fase di pianificazione del MS, all'organizzazione è richiesto di definire e prevedere l'attuazione di azioni per gestire i rischi e cogliere le opportunità nell'ambito dei processi del MS. Il *risk-based approach/thinking* è da intendersi come un nuovo modo di pensare (*mindset*), individuale e organizzativo, oltre che uno strumento gestionale preventivo e trasversale da integrarsi nell'approccio per processi, in sinergia con il ciclo PDCA.
- **Informazioni documentate:** è un concetto generale e pervasivo, focalizzato sulla predominanza dell'informazione in sé prima che sul mezzo di trasmissione, e che ha il pregio di includere (come casi particolari) tutte le consolidate forme di evidenze documentali relative ad un MS (registrazioni, procedure documentate, manuali, ecc.). L'introduzione di tale concetto si ricollega alla volontà di una maggiore flessibilità nella definizione e mantenimento dell'apparato informativo-documentale a supporto del sistema stesso, con un chiaro, implicito riferimento al processo di digitalizzazione delle informazioni e conseguente gestione della conoscenza.

Dal punto di vista dell'*auditing*, oltre all'ovvio accertamento che l'organizzazione abbia ben compreso (tra altri) questi 'concetti evolutivi' e correttamente applicato i relativi requisiti, è significativo notare come:

- una corretta determinazione dei fattori di contesto, esterni e interni che insistono sulla conduzione dell'audit in remoto, così come delle esigenze e aspettative di tutte le parti interessate coinvolte, sono un pre-requisito essenziale per l'analisi preliminare e di fattibilità. Tale fase, di natura chiaramente politico-strategica, dovrebbe ragionevolmente essere effettuata dalla persona che gestisce il programma di audit (e, a casata, il piano di audit) di concerto con il committente dell'audit.
- in coerenza con la suddetta analisi di contesto, andrebbe quindi effettuata un'attenta analisi dei rischi (e opportunità) correlati alla conduzione dell'audit in remoto, dai temi di natura politico-strategica (vedi punto precedente), agli aspetti tattico-gestionali (ragionevolmente ascrivibili al responsabile del gruppo di audit, con il supporto della persona che gestisce il programma di audit e le persone pertinenti dell'organizzazione oggetto dell'audit), sino agli aspetti più operativi (ragionevolmente di competenza dei singoli audit, in coordinamento con il responsabile del gruppo di audit e le persone pertinenti dell'organizzazione oggetto dell'audit).
- Il concetto di informazione documentata, favorendo - come già detto - un processo di razionalizzazione e digitalizzazione/informatizzazione dell'apparato informativo-documentale a supporto del MS, si sposa naturalmente con la conduzione di audit in remoto.

È inoltre significativo notare come tutti gli aspetti sopra citati trovano pieno riscontro nell'ultima edizione della ISO 19011, nella quale, ad esempio:

- è stato introdotto il nuovo principio di Approccio basato sul rischio (*risk-based approach*; (punto 4, g));
- sono stati introdotti nuovi punti e sotto-punti specifici che richiamo espressamente all'adozione dell'approccio basato sul rischio (a partire dal nuovo punto 5.3 'Determinazione e

valutazione dei rischi e delle opportunità del programma di audit');;

- l'espressione 'rischi e opportunità' compare ben 26 volte, in tutti principali punti norma e fasi fondamentali del processo di audit;
- sono presenti diversi richiami (circa una ventina) all'esigenza di comprendere il 'contesto dell'organizzazione oggetto dell'audit' ed i 'relativi rischi e opportunità';
- il termine 'informazioni documentate' compare ben 32 volte, in tutti principali punti norma e fasi fondamentali del processo di audit;
- tra le competenze richieste alla persona che gestisce il programma di audit sono espressamente richieste conoscenze in materia di gestione del rischio e tecnologie dell'informazione e comunicazione (punto 5.4.2);
- è stata notevolmente ampliata la 'Guida aggiuntiva per gli auditor per la pianificazione e la conduzione degli audit' (Appendice A) con significativi punti specifici (in particolare, si segnalano: punto A.2 'Approccio per processi nell'attività di audit', punto A.8 'Audit del contesto', punto A.10 'Audit dei rischi e opportunità', punto A.16 'Audit di attività e siti virtuali').

È opportuno altresì evidenziare come questo insieme di concetti e novità siano ascrivibili anche al consistente impegno dell'Italia, attraverso UNI, in seno al *Project Committee ISO/PC 302 'Guidelines for auditing management systems'* durante il processo di revisione della norma, vedi in particolare il capitolo 5 della UNI EN ISO 19011:2018.

In definitiva, una corretta e completa lettura del contesto (fattori esterni/interni e delle esigenze delle parti interessate rilevanti) permetterà, congiuntamente ad un'analisi di rischi e opportunità e allo sfruttamento dei 'nuovi gradi di libertà' permessi dal concetto di informazione documentata, di rendere lo strumento dell'audit in remoto sempre più efficace ed efficiente.

3.1 Principi di audit

Essendo l'attività di audit uno dei principali strumenti a sostegno delle direzioni delle organizzazioni per il raggiungimento dei propri obiettivi e per il miglioramento delle prestazioni, sono stati enunciati i seguenti principi dell'audit (fonte UNI EN ISO 19011: 2018, cap. 4):

- a) Integrità: il fondamento della professionalità.
- b) Presentazione imparziale: obbligo di riferire in modo veritiero e accurato.
- c) Dovuta professionalità: l'applicazione di diligenza e giudizio nel corso dell'attività di audit.
- d) Riservatezza: sicurezza delle informazioni.
- e) Indipendenza: la base per l'imparzialità dell'audit e l'obiettività delle conclusioni dell'audit.
- f) Approccio basato sull'evidenza: il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit affidabili e riproducibili in un processo di audit sistematico.
- g) Approccio basato sul rischio (*risk-based approach*): un approccio all'audit che considera rischi e opportunità.

In aggiunta ai principi citati, facendo riferimento alla ISO/IEC 17021-1: 2015, si citano, con i rispettivi paragrafi, gli ulteriori principi applicabili (oltre agli altri specifici della norma: 4.2, Imparzialità, 4.4 Responsabilità, 4.6, Riservatezza):

4.3 Competenza.

4.4 Responsabilità.

4.5 Trasparenza.

4.7: Rapida ed efficace risposta ai reclami.

Pur essendo tali principi tutti necessari a garantire la credibilità del processo di certificazione/accreditamento, prima di decidere se effettuare o meno un audit remoto (totale o parziale) dovrebbe essere posta nell'analisi dei rischi (vedi [3.2.2 Analisi di rischi ed opportunità dell'audit remoto](#)) particolare attenzione ai seguenti aspetti, data la peculiarità dell'uso di strumenti ICT:

- Professionalità: uso corretto degli strumenti ICT;
- Riservatezza: corretta acquisizione dei dati e successiva loro cancellazione;
- Approccio basato sull'evidenza: raccolta delle evidenze oggettive e conferma di reciproca 'comprensione' delle evidenze stesse;
- Approccio basato sul rischio: analisi rischi/opportunità volta a 'massimizzare' l'efficacia dell'audit remoto.

L'attenzione da riporre nella gestione dei principi di audit dovrà essere coerente con il contesto dell'audit stesso, in funzione dei rispettivi ruoli di committente e di organizzazione/ente oggetto di audit.

4. Obiettivi di un audit remoto

Date le premesse, viene spontanea una nota introduttiva (prendendo lo spunto dallo IAF ID12:2015, 'Introduzione'); infatti, si pone enfasi sul fatto che, rispetto alla possibilità da parte degli Enti di Accreditamento di effettuare audit da remoto, non debba necessariamente aumentare il costo del processo di accreditamento. Questo perché l'obiettivo della metodologia di valutazione 'da remoto' è quello di rendere il processo di accreditamento più efficace, efficiente e sostenibile. Di riflesso, tale concetto potrebbe essere ragionevolmente esteso, per quanto applicabile, anche ai CAB nel loro processo di valutazione delle organizzazioni certificate/certificande.

Inoltre, l'obiettivo di una valutazione a distanza è quello di stabilire il livello di fiducia nel processo di certificazione di un AB/CAB mediante osservazioni dirette effettuate attraverso un mezzo elettronico. Le valutazioni a distanza offrono l'opportunità di aumentare l'efficienza, la sicurezza, migliorare la gestione del tempo, l'inclusione di personale del AB/CAB che, altrimenti, potrebbe non essere facilmente disponibile e di evitare ritardi, costi e restrizioni di tipo logistico.

Pertanto, nel rispetto delle misure da adottare per garantire che la sicurezza e la riservatezza dei dati siano garantite durante le attività di audit, un'applicazione efficace degli strumenti ICT dovrebbe prevedere:

- Un uso della metodologia sufficientemente flessibile e non prescrittiva per ottimizzare il processo di audit convenzionale;
- Garantire controlli adeguati che impediscano usi impropri che potrebbero compromettere l'integrità del processo di audit;
- Garantire i principi di sicurezza e sostenibilità applicabili alle risorse coinvolte.

5. Processo decisionale di un audit remoto

Riallacciandoci al concetto di opportunità già espresso e richiamato nell'introduzione dello IAF ID12:2015 ('... rendere il processo ... più efficace ed efficiente ...'), che è da ritenersi sempre applicabile a prescindere dal momento di emergenza, la richiesta di poter essere 'auditati' interamente o in parte da remoto dovrebbe poter emergere direttamente dall'organizzazione oggetto dell'audit, in funzione delle sue esigenze contingenti, da comunicare al committente dell'audit.

In ogni caso, fatto salvo il mantenimento dei rispettivi ruoli tra committente dell'audit e organizzazione/ente oggetto di audit, l'opportunità di effettuare interamente o in parte un audit remoto dovrebbe essere reciprocamente vagliata e, quindi, eventualmente concordata.

Resta inteso che, qualora uno standard o uno schema non permetta, per tutti o solo per alcuni settori specifici, alcuna flessibilità indipendentemente dall'eventuale situazione di emergenza verificatasi, occorrerebbe orientarsi verso realistiche soluzioni alternative.

Nello specifico, sono proponibili 2 'step' di fattibilità che, nel caso di esito positivo per entrambi, permetterebbero una positiva decisione consapevole della fattibilità parziale o totale di un audit remoto.

5.1 Valutazione preliminare

Una volta emersa l'opportunità di effettuare un audit remoto, occorrerebbe da parte del committente una prima 'scrematura' di fattibilità.

Le informazioni che preliminarmente possono essere raccolte per questa valutazione preliminare sono duplici; quelli che rendono favorevole l'audit e quelli che lo scoraggerebbero.

Gli elementi che possono **rendere favorevole un audit remoto** sono i seguenti:

- Aspetti peculiari legati al processo/i da auditare con gli strumenti ICT (per es., opportunità emergenti nell'uso a distanza di localizzatori, droni, strumenti di realtà aumentata, ecc.);
- Elevato numero di siti con processi simili con comprovata e maturata esperienza da parte del committente dell'audit nella valutazione da remoto di processi a basso rischio;
- Il committente dell'audit ha disponibile auditor con familiarità con l'organizzazione oggetto dell'audit e con i suoi processi, avendo già auditato il sito 'fisico' della stessa;
- Aspetti logistici particolari (restrizioni per motivi di sicurezza o per altre esigenze specifiche);
- Motivazioni personali non prevedibili o sopraggiunte nuove priorità di pianificazione;
- Impossibilità (o inopportunità) di chiusura di precedenti audit 'on site';
- Impossibilità di effettuare in tempi ragionevoli visite di follow up di audit 'on site' già effettuati.

Gli elementi che, invece, possono **rendere sfavorevole un audit remoto** sono:

- In fase di valutazione/certificazione iniziale o per estensioni significative di scopo di certificazione (processi e/o siti);
- Quando è importante assistere direttamente ai processi realizzativi, soprattutto in schemi di

certificazione ad alto rischio (Es: verifica cantieri per ISO 9001 settore 28, ISO 45001, ISO 14001)

- Quando il Sistema di Gestione dell'organizzazione oggetto di audit ha presentato varie non conformità per un periodo di tempo significativo*;
- Quando non sono state effettuati audit 'on site' per un periodo di tempo significativo*.

** Per periodo di tempo significativo potrebbe essere fatto riferimento, per quanto applicabile, alla ordinaria ciclicità del programma di audit del ciclo di accreditamento/certificazione.*

In presenza di eventi o circostanze eccezionali (vedi anche IAF ID3:2011, § 3*), occorrerebbe informarsi preliminarmente sull'operatività dell'organizzazione che sta vivendo la situazione contingente, anche per valutare la possibilità di mantenimento della valutazione in essere. Per esempio, potrebbero essere raccolte e gestite le informazioni in merito a:

- Piano e criteri per il ripristino di una situazione 'normale';
- Tempo massimo di possibile utilizzo dei metodi di valutazione 'da remoto' prima dell'eventuale sospensione o ritiro della certificazione;
- Eventuali modifiche ai piani di supervisione dell'organizzazione, valutandole caso per caso e in conformità con le procedure del committente dell'audit;
- Garantire che eventuali deviazioni dai requisiti e dalle procedure applicate in regime 'normale' siano giustificate e ricondotte alla situazione contingente;
- Ristabilire il ripristino delle attività di sorveglianza/ricertificazione una volta possibile accedere di nuovo al luogo interessato.

** Il riferimento al documento IAF ID3 è trasversale, quindi supera i rispettivi ruoli di AB e CAB (vedi [Introduzione e campo di applicazione](#)).*

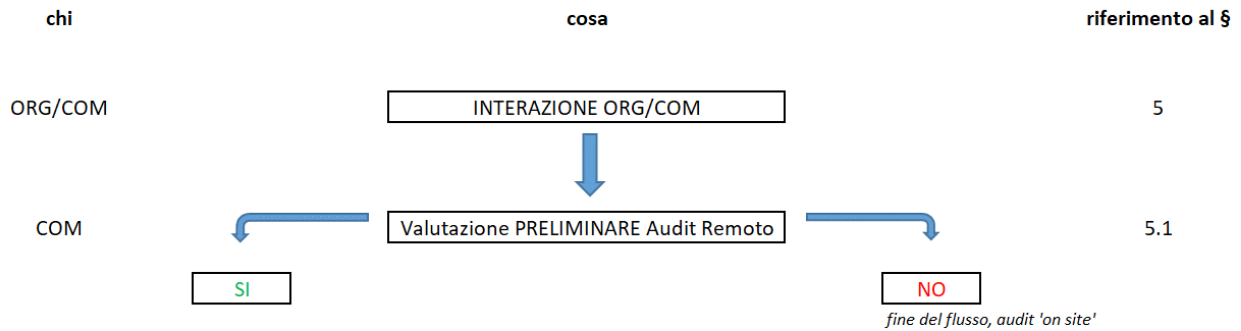
Come elemento di uscita dell'analisi preliminare avremo un esito, con le 2 possibilità:

1. **Esito POSITIVO**: occorrerebbe un ulteriore approfondimento per fornire l'esito finale di fattibilità (vedi [5.2.2 Analisi di rischi ed opportunità dell'audit remoto](#));
2. **Esito NEGATIVO**: fine del flusso, dovrebbe essere effettuato l'audit 'on site'.

Il passo successivo, in caso di esito positivo, sarebbe la decisione di fattibilità, attraverso l'analisi dei rischi ed opportunità, vedi paragrafo successivo.

Flusso della valutazione preliminare

VALUTAZIONE PRELIMINARE DI UN AUDIT REMOTO (totale/parziale)



LEGENDA:

COM = committente dell'audit

ORG = organizzazione oggetto di audit

5.2 Decisione di fattibilità

In caso di presenza di uno o più elementi favorevoli per l'effettuazione totale o parziale di un audit remoto, il committente dell'audit, prima di poter confermare definitivamente la possibilità di effettuazione dell'audit, dovrebbe poter disporre ed analizzare almeno i seguenti elementi:

- Procedure/istruzioni dell'organizzazione oggetto di audit in relazione alla riservatezza di dati e all'uso di strumenti ICT con interazione di personale esterno;
- Planimetrie del sito dell'organizzazione;
- Gli strumenti ICT ritenuti più appropriati dall'organizzazione oggetto di audit, compreso la piattaforma di comunicazione preferita;
- Eventuali restrizioni tecniche, legali o contrattuali applicabili per l'organizzazione oggetto di audit;
- Elenco del personale e dei processi diretti ed indiretti attivi alle date e agli orari di presunta effettuazione dell'audit remoto (compreso le informazioni su indisponibilità totale o parziale del personale, turni, fusi orari, ecc.);
- Competenze relative all'uso degli strumenti ICT delle persone oggetto di possibili interviste;
- Disponibilità in formato elettronico, eventualmente anche preliminarmente all'audit, della documentazione del Sistema di Gestione e possibilità di condivisione di schermi remoti (reciprocamente tra organizzazione e gruppo di audit);
- Riferimento della persona/e dell'organizzazione tecnicamente competente/i per la valutazione preliminare dell'opportuna modalità di gestione della comunicazione da remoto;
- Possibilità di effettuare tour virtuali degli uffici e reparti oggetto di valutazione.

Le informazioni descritte, unitamente agli altri elementi relativi a contesto, fattori ed esigenze delle parti interessate rilevanti, permetteranno di effettuare l'analisi dei rischi e delle opportunità e, in caso di livello di rischio ritenuto accettabile, ritenere fattibile l'audit remoto (vedi [5.2.2 Analisi di rischi ed opportunità dell'audit remoto](#)).

5.2.1 Competenze aggiuntive del gruppo di audit

In aggiunta a quanto già previsto dalle regole applicate per la qualifica e il mantenimento delle competenze degli auditor, si riportano alcuni requisiti aggiuntivi applicabili a tutti i componenti del gruppo di audit di un audit remoto (a prescindere dagli schemi e dai settori specifici):

- possesso di conoscenza e abilità tecniche per l'utilizzo dei predisposti strumenti ICT e delle altre tecnologie durante l'audit;
- esperienza nella moderazione di riunioni virtuali per la conduzione di audit a distanza;
- capacità di gestione, a partire dalla riunione di apertura fino alla chiusura dell'audit, dei rischi associati agli audit virtuali o a distanza;
- consapevolezza degli impatti che può avere l'uso di strumenti ICT sulla validità e sull'obiettività delle informazioni raccolte.

Tali competenze aggiuntive degli auditor dovrebbero essere valutate e registrate preliminarmente all'assegnazione degli incarichi ai componenti del gruppo di audit, e, successivamente, monitorate nel tempo.

5.2.2 Analisi di rischi ed opportunità dell'audit remoto

Il committente dell'audit partendo dalla corretta determinazione del contesto e dei fattori interni ed esterni (vedi logiche HLS e le indicazioni delle Direttive ISO, in particolare (Annex SL e Annex L, 'Proposal for management system standards' e 'Supplement 2019'), dovrebbe documentare l'analisi di rischi ed opportunità nell'uso degli strumenti ICT previsti, per poi poterne valutare l'impatto sull'efficacia dell'audit stesso mediante una stima del livello accettabile di rischio, e, quindi, poter redigere il piano di audit identificando le modalità ed estensione di utilizzo degli strumenti ICT stessi (vedi anche estratto del § 5.1 della UNI EN ISO 19011:2018, riferito al programma di audit e, a cascata, al piano di audit):

... Il programma di audit dovrebbe comprendere le informazioni e identificare le risorse necessarie per consentire di condurre i relativi audit, in modo efficace ed efficiente, nell'arco temporale specificato. Tali informazioni dovrebbero comprendere: a) ... b) i rischi e le opportunità associati al programma di audit (vedere punto 5.3) e le azioni per affrontarli; c) il campo di applicazione (estensione, confini, siti) di ciascun audit nell'ambito del programma di audit; d) ... e) ... f) i criteri dell'audit; g) i metodi di audit da impiegare; h) ...; i)

Uno strumento utilizzabile per l'analisi di rischi ed opportunità richiesta è il § 5.3 della UNI EN ISO 19011:2018, vedi sotto l'estratto (riferito al programma di audit e, a cascata, al piano di audit), nel quale si evidenziano i punti particolarmente significativi per un audit remoto:

... Vi sono rischi e opportunità relativi al contesto dell'organizzazione oggetto dell'audit che possono essere associati ad un programma di audit e che possono influenzare il raggiungimento dei relativi obiettivi.

...

Vi possono essere rischi associati a quanto segue (vengono sottolineati gli elementi particolarmente significativi):

- a) pianificazione, per esempio errata definizione di pertinenti obiettivi di audit ed errata determinazione dell'estensione, numero, durata, siti e programmazione temporale degli audit;

- b) risorse, per esempio, concedendo tempo, dotazioni e/o formazione insufficienti per sviluppare il programma di audit o per condurre un audit;
- c) selezione del gruppo di audit, per esempio insufficiente competenza complessiva per condurre gli audit in modo efficace;
- d) comunicazione, per esempio inefficace comunicazione esterna/interna, inefficaci canali/processi di comunicazione;
- e) attuazione, per esempio inefficace coordinamento degli audit all'interno del programma di audit, o mancata considerazione della sicurezza e riservatezza delle informazioni;
- f) controllo delle informazioni documentate, per esempio inefficace determinazione delle informazioni documentate richieste dagli auditor e dalle parti interessate rilevanti, incapacità di proteggere adeguatamente le registrazioni dell'audit per dimostrare l'efficacia del programma stesso;
- g) monitoraggio, riesame e miglioramento del programma di audit, per esempio, inefficace monitoraggio degli esiti del programma di audit;
- h) disponibilità e cooperazione da parte dell'organizzazione oggetto dell'audit e disponibilità delle evidenze da campionare.

Le opportunità per migliorare il programma di audit possono comprendere (vengono sottolineati gli elementi particolarmente significativi):

- permettere la conduzione di audit multipli all'interno di una sola visita;
- minimizzare i tempi e le distanze di viaggio per raggiungere il sito;
- adeguare il livello di competenza del gruppo di audit al livello di competenza richiesto per raggiungere gli obiettivi dell'audit;
- allineare le date degli audit alle disponibilità del personale chiave dell'organizzazione oggetto dell'audit.

Per comodità, si riporta l'indicazione di **IAF MD4:2018, § 4.2**, 'Process requirements' (la traduzione non è strettamente letterale, in caso di dubbi vale la versione originale in inglese):

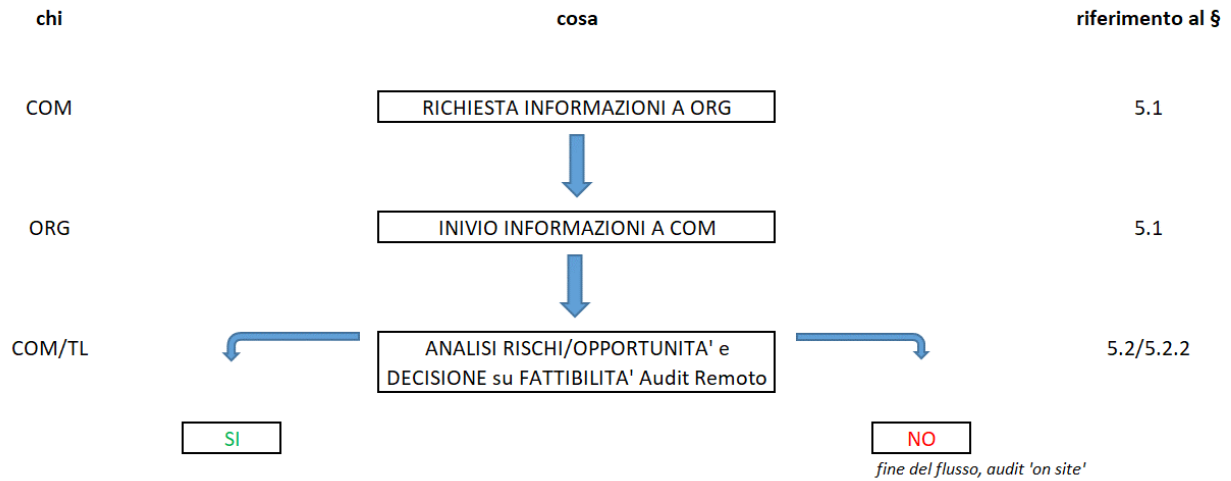
4.2.1 L'organismo deve identificare e documentare i rischi e le opportunità che possono influire sull'efficacia dell'audit per ciascun uso degli strumenti ICT alle stesse condizioni, compresa la selezione delle tecnologie, e il modo in cui sono gestite.

Come elemento di uscita dell'analisi dei rischi ed opportunità avremo un esito, con le 2 possibilità:

1. **Esito POSITIVO**: può essere predisposto il piano di audit remoto;
2. **Esito NEGATIVO**: fine del flusso, dovrebbe essere effettuato l'audit 'on site'.

Flusso della decisione di fattibilità

DECISIONE DI FATTIBILITA' DI UN AUDIT REMOTO (totale/parziale)



LEGENDA:

COM = committente dell'audit
 ORG = organizzazione oggetto di audit
 TL = team leader del gruppo di audit

6. Modalità operativa dell'audit da remoto

Prendendo spunto dalla UNI EN ISO 19011:2018, nella Tabella A1 sotto riportata si evidenziano i punti relativi alla possibilità di utilizzo di modalità di raccolta di evidenze 'a distanza':

Tabella A1, Metodi di audit

Estensione del coinvolgimento tra l'auditor e l'organizzazione oggetto dell'audit	Localizzazione dell'auditor	
	In campo	A distanza
Interazione umana	Conduzione di interviste Compilazione di liste di controllo e questionari con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit Conduzione del riesame di documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit Campionamento	<u>Per mezzo di mezzi di comunicazione interattiva:</u> <u>conduzione di interviste;</u> <u>osservazione del lavoro svolto con guida a distanza;</u> <u>compilazione di liste di controllo e questionari;</u> <u>conduzione del riesame di documenti con la partecipazione dell'organizzazione oggetto dell'audit.</u>
Nessuna interazione umana	Conduzione del riesame di documenti (per esempio registrazioni, analisi di dati) Osservazione del lavoro svolto Conduzione della visita in campo	<u>Conduzione del riesame di documenti (per esempio registrazioni, analisi di dati)</u> <u>Osservazione del lavoro svolto tramite mezzi di sorveglianza, tenendo conto dei requisiti sociali, legislativi e regolamentari</u> <u>Analisi di dati</u>

	Compilazione di liste di controllo Campionamento (per esempio, di prodotti)	
<p>Le attività di audit in campo sono svolte nel sito dell'organizzazione oggetto dell'audit. Le attività di audit a distanza sono svolte in qualsiasi luogo ad eccezione del sito dell'organizzazione oggetto dell'audit, indipendentemente dalla distanza. <u>Le attività di audit interattivo implicano l'interazione tra il personale dell'organizzazione oggetto dell'audit e il gruppo di audit. Le attività di audit non interattive non implicano interazione umana con le persone che rappresentano l'organizzazione oggetto dell'audit, ma comportano l'interazione con dotazioni, strutture e documentazione.</u></p>		

6.1 Redazione del piano di audit remoto

A seguito dell'analisi dei rischi ed opportunità per valutare l'impatto dell'uso di strumenti ICT sull'efficacia dell'audit remoto e della accettazione del livello di rischio stimato potrà essere redatto il piano di audit (vedi UNI EN ISO 19011:2018 e ISO/IEC 17021-1:2015, rispettivamente § 6.3.2, 'Pianificazione dell'audit' e 9.2.3, 'Piano di audit').

Gli elementi aggiuntivi che dovrebbero essere resi disponibili per il piano di audit remoto sono i seguenti:

- sequenza dei processi e dei relativi documenti da auditare, compreso le persone dell'organizzazione che dovranno essere coinvolte e gli strumenti ICT da utilizzare;
- tempo dedicato ai processi e alle interviste;
- i tempi necessari al gruppo di audit per analizzare le evidenze raccolte e preparare le successive fasi di audit; dovrebbero essere incluse eventuali esigenze di interruzione del collegamento remoto;
- regole, eventualmente da ribadire all'apertura dei collegamenti, per la comunicazione bidirezionale, secondo i protocolli concordati (per es., come silenziare i microfoni per evitare sovrapposizioni o interferenze);
- la cadenza e la tempistica delle pause per permettere il cambio delle persone, dei processi e dei documenti da campionare*;

** Potrebbero essere coerenti 10 minuti di pausa ogni ora di audit, oppure 15 minuti ogni 2 ore (si tenga conto che l'interazione remota con gli strumenti ICT richiede attenzione e concentrazione più alte rispetto all'interazione 'face to face').*

Eventualmente, se ritenuto opportuno, potrà essere effettuato, qualche giorno prima dell'avvio dell'audit remoto, un test per verificare la funzionalità degli strumenti ICT previsti e del canale comunicativo utilizzato.

Per comodità, si riporta l'indicazione di **IAF MD4:2018, § 4.2**, 'Process requirements' (la traduzione non è strettamente letterale, in caso di dubbi vale la versione originale in inglese):

4.2.3 Considerando i rischi e le opportunità identificati al punto 4.2.1, il piano di audit deve identificare il modo in cui gli strumenti ICT saranno utilizzati e lo specifico utilizzo per lo scopo dell'audit per ottimizzarne efficacia ed efficienza mantenendo l'integrità del processo di audit.

Infine, l'uso totale o parziale degli strumenti ICT contribuisce al tempo totale di audit/valutazione, pertanto, potrebbe essere necessario incrementare i tempi di audit inizialmente previsti per l'audit 'on site' (vedi IAF MD 4: 2017, § 4.2.5).

6.2 Conduzione dell'audit remoto

La conduzione degli audit remoti, di fatto e salvo le specifiche peculiarità, non si discosta da quanto previsto nei predisposti capitoli delle norme UNI EN ISO 19011:2018 e ISO/IEC 17021-1:2015 (rispettivamente, cap. 6, 'Conduzione di un audit' e § 9.4, 'Conduzione degli audit').

Può comunque essere utile il richiamo ai seguenti punti, estratti dalle appendici A15 e A16 della UNI EN ISO 19011:2018, e riferiti alla conduzione dell'audit (A15, 'Visita del sito dell'organizzazione oggetto dell'audit, punto c) attività di audit virtuali', A16, 'Audit di attività e siti virtuali').

- assicurare che siano disponibili e noti i piani di emergenza (per esempio, l'interruzione dell'accesso, l'utilizzo di tecnologie alternative), prevedendo anche un'estensione del tempo complessivo di audit, se necessario;
- assicurarsi che il gruppo di audit stia utilizzando i protocolli concordati per l'accesso remoto, che comprendono i dispositivi, i software richiesti, ecc. e agevolare la prevenzione di rumori di fondo e di interruzioni;
- in caso di acquisizione di schermate video (screen shot) per copiare documenti di qualsiasi tipo, o audio per eventuali registrazioni, chiedere l'autorizzazione in anticipo e prendere in considerazione gli aspetti di riservatezza e sicurezza, evitando di riprendere le persone senza il loro permesso;
- in caso di un incidente durante l'accesso remoto, il responsabile del gruppo di audit dovrebbe riesaminare la situazione con l'organizzazione oggetto dell'audit e, se necessario, con il committente dell'audit e raggiungere un accordo circa l'interruzione, la riprogrammazione o la continuazione dell'audit;
- utilizzare come riferimento planimetrie/diagrammi del sito remoto;
- mantenere il rispetto della privacy durante le pause nelle attività di audit, per esempio silenziando i microfoni o mettendo in pausa le videocamere;
- considerare come eliminare le informazioni e le evidenze dell'audit, indipendentemente dal tipo di mezzo utilizzato (per la registrazione), in una data successiva, una volta venuta meno l'esigenza di conservazione.

Inoltre, in considerazione delle peculiarità di un audit remoto, si richiamano, sintetizzandoli, i punti dello IAF ID12:2015, cap. 7, 'Conducting Remote Assessments' (la traduzione non è strettamente letterale, in caso di dubbi vale la versione originale in inglese):

7.1 Dovrebbe essere registrata nell'audit report l'eventualità di non completa o totale determinazione di un elemento.

7.2 L'attività di valutazione, quando possibile, dovrebbe essere facilitata in ambienti silenziosi per evitare interferenze e rumori di fondo.

7.3 L'attività di valutazione dovrebbe essere agevolata seguendo i normali piani e processi previsti.

7.4 Entrambe le parti dovrebbero fare del loro meglio per confermare ciò che è stato ascoltato, dichiarato e letto durante l'attività di valutazione.

7.5 Tutte le valutazioni remote dovrebbero concludersi con una sintesi, una revisione degli eventi valutati nella giornata, compreso eventuali chiarimenti su problematiche, possibili non conformità e aspettative.

7.6 dovrebbe essere permesso che il valutatore, nell'eventualità di impossibilità a mantenere la connessione o a disporre di condizioni soddisfacenti durante l'orario programmato, possa interrompere l'attività di valutazione anzitempo. In tal caso l'interruzione dovrebbe essere riportata nell'audit report.

7.7 Entrambe le parti devono adottare misure appropriate per salvaguardare in modo confidenziale i dati in qualsiasi formato.

6.3 Conclusioni, chiusura e rapporto dell'audit remoto

In riferimento alle norme UNI EN ISO 19011:2018 e ISO/IEC 17021-1:2015, le conclusioni, la chiusura e le informazioni dei rapporti degli audit remoti non si discostano da quanto previsto nei predisposti capitoli. In particolare, si richiamano:

- per la ISO/IEC 17021-1:2015: § 9.4.6, 'Elaborazione delle conclusioni dell'audit', § 9.4.7, 'Conduzione della riunione di chiusura', § 9.4.8, 'Rapporto di audit';
- per la UNI EN ISO 19011:2018: § 6.4.8, 'Produzione delle risultanze dell'audit', § 6.4.9, 'Determinazione delle conclusioni dell'audit', § 6.4.10, 'Conduzione della riunione di chiusura', § 6.5, 'Preparazione e distribuzione del rapporto di audit' e § 6.6, 'Chiusura dell'audit'.

Si ribadisce, richiamando le considerazioni espresse in [Introduzione e campo di applicazione](#) rispetto alla trasversalità del presente documento, che, a seconda del ruolo del committente dell'audit, dovrà essere ritenuta applicabile la normativa specifica prevista.

Per comodità, si riportano le indicazioni di IAF MD4:2018, § 4.2, 'Process requirements' e IAF ID12:2015, cap. 8, 'Post Assessment Activities' (la traduzione non è strettamente letterale, in caso di dubbi vale la versione originale in inglese):

IAF MD4, § 4.2:

4.2.6 Le relazioni di audit / valutazione e le relative registrazioni devono indicare la misura in cui gli strumenti ICT siano stati utilizzati nel corso dello svolgimento dell'audit e l'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi di audit.

4.2.7 Se i siti virtuali erano inclusi nell'ambito di applicazione, la documentazione di certificazione / accreditamento deve tenere presente che i siti virtuali sono inclusi e devono essere identificate le attività svolte nei siti virtuali.

IAF ID12, cap. 8:

8.1 le evidenze raccolte (non conformità, azioni correttive, opportunità di miglioramento, ecc.) devono essere registrate dai membri del gruppo di audit e trasmessi al CAB in modo tempestivo per ogni sessione di audit, prima della chiusura delle non conformità.

8.2 le evidenze raccolte devono essere riportate per iscritto (secondo le politiche e le procedure dell'AB) e il CAB deve essere incoraggiato a fornire ulteriori informazioni da includere nel testo della sua risposta.

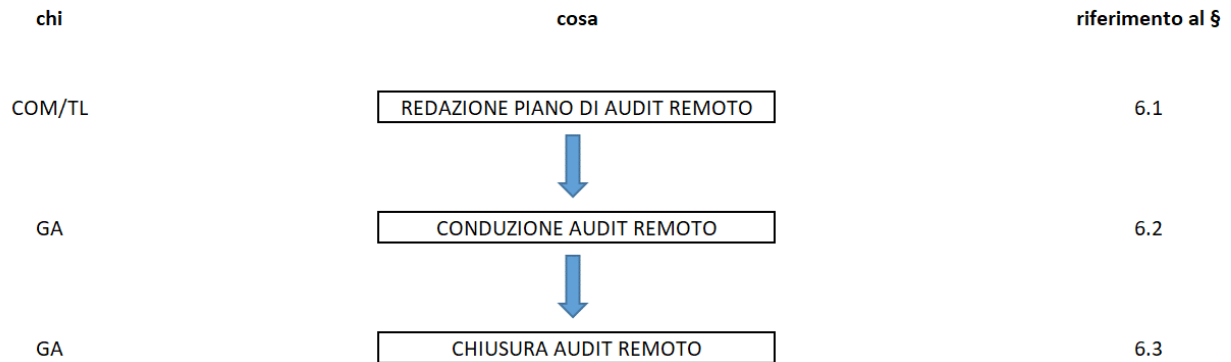
8.3 L'audit report dovrebbe includere i dati esaminati e le rispettive evidenze. Entrambe le parti dovrebbero fare del loro meglio per confermare ciò che è stato ascoltato, dichiarato e letto durante l'intera valutazione.

8.4 La comunicazione tra l'ispettore e il CAB per l'invio di documenti o chiarimenti su questioni di gestione delle azioni correttive deve essere preventivamente definita e comunicata.

8.5 L'ispettore deve confermare la cancellazione di eventuali documenti riservati, immagini, registrazioni, ecc.

8.6 Il trattamento delle non conformità, il rinnovo/mantenimento dell'accreditamento devono seguire gli stessi processi utilizzati per le valutazioni 'on site'.

MODALITA' OPERATIVA DI UN AUDIT REMOTO (totale/parziale)



LEGENDA:

COM = committente dell'audit

TL = team leader del gruppo di audit

GA = gruppo di audit

7. Conclusioni

L'obiettivo prefissato del documento è stato poter riepilogare quanto già disponibile ed applicato nel mondo del 'Conformity Assessment' a prescindere dai ruoli delle 'entità' coinvolte in merito all'audit remoto o 'a distanza' ('remote audit').

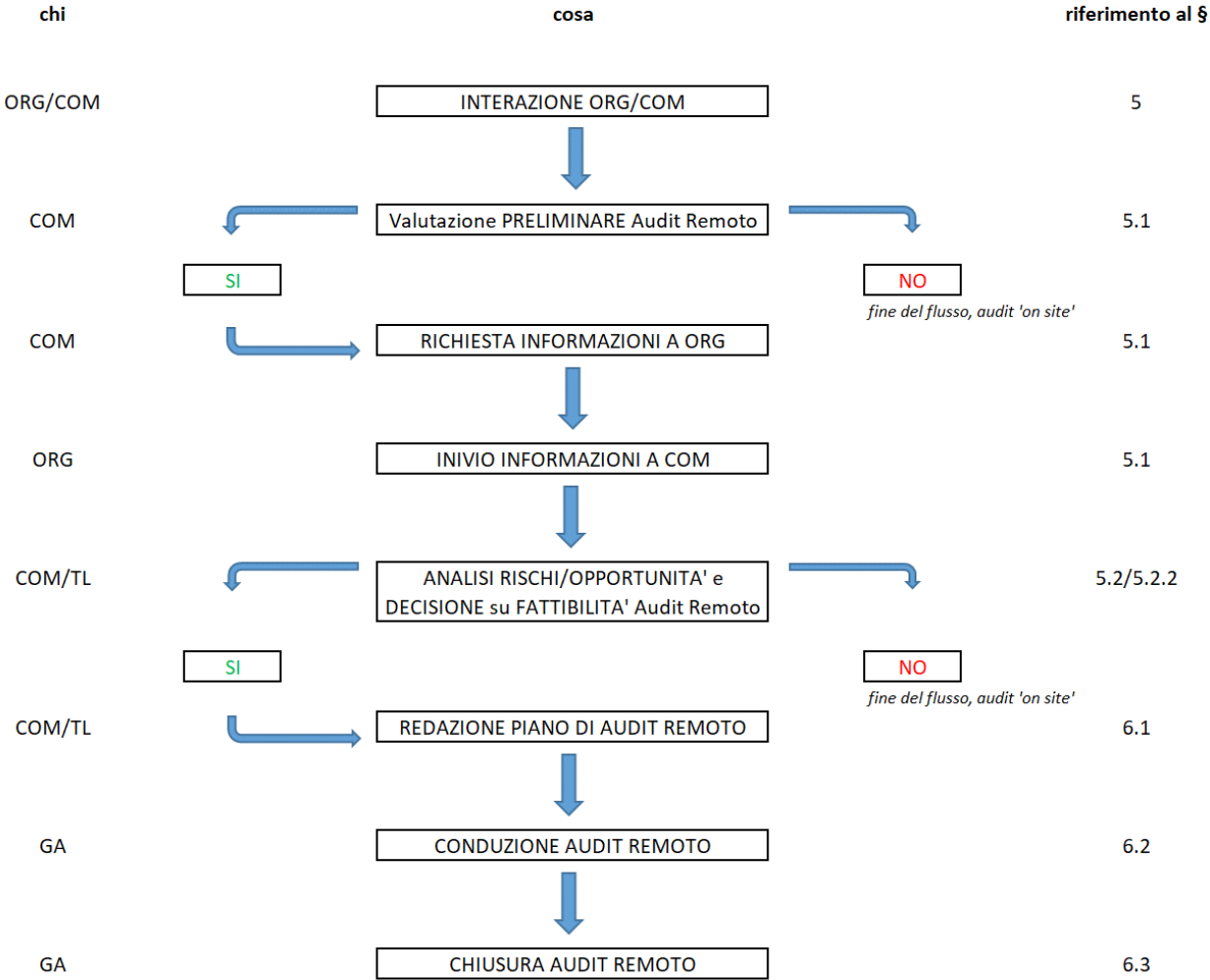
Viene ribadita la valenza di semplice 'informativa' da attribuire al documento, essendo lo stesso frutto di fonti diverse e applicabili di volta in volta, secondo i rispettivi ruoli e responsabilità, a singole organizzazioni, enti di accreditamento o organismi di certificazione, prova o ispezione.

Lo step successivo è previsto in un secondo documento specifico su contesto, fattori interni/esterni, esigenze delle parti interessate rilevanti, analisi di rischio e opportunità di un audit remoto, con esempi applicativi.

Allegato 1 – Flow Chart di un audit remoto

Si riporta un flow chart degli aspetti operativi per la gestione e attuazione di un audit remoto (totale o parziale). La focalizzazione dello schema è sui capitoli 3 e 4, a partire dalle prime interazioni tra organizzazione sottoposta ad audit e committente fino alla chiusura dell'audit.

FLOW CHART OPERATIVO DI UN AUDIT REMOTO (totale/parziale)



LEGENDA:
 COM = committente dell'audit
 ORG = organizzazione oggetto di audit
 TL = team leader del gruppo di audit
 GA = gruppo di audit

Allegato 2 – Esempio di UKAS di mini-guida operativa per l'audit remoto

Si riporta un esempio, non reso ancora in versione definitiva, di una sintetica guida operativa dell'Ente UKAS (United Kingdom Accreditation Service, www.ukas.com) di come gestire l'audit remoto. L'esempio è l'allegato 1 estratto dal documento 'UKAS Policy on Accreditation and Conformity Assessment During the Coronavirus Outbreak'.

Allegato 1: Cos'è una valutazione a distanza?

Una valutazione remota è una valutazione che viene condotta 'off site' in tutto o in parte. Le valutazioni da remoto in genere utilizzano la tecnologia, ad esempio Skype, Microsoft Teams, Zoom Meeting o GoTo Meeting, ecc., per supportare il team di valutazione quando una visita 'on site' non è possibile / appropriata.

La valutazione può includere tutto ciò che di solito è visto durante una visita in loco, ma è probabile che alcune attività, in particolare le verifiche sul personale che svolge le attività tecniche, possano non essere coperte. Questi aspetti tecnici potrebbero dover essere valutati in un secondo momento, e quindi discussi e concordati durante la valutazione remota.

Cosa dovrebbero aspettarsi i clienti?

La struttura della visita ispettiva sarà abbastanza familiare; condurremo riunioni di apertura e chiusura e revisioneremo le informazioni con voi per garantire la competenza costante, anche se ci saranno chiaramente alcuni cambiamenti su come raggiungere queste valutazioni. La durata di una valutazione a distanza può differire da quella della valutazione in loco, a seconda degli aspetti che si prevede di coprire. Inoltre, è anche probabile che la valutazione possa essere frammentata con singole attività che si svolgono nel corso di un periodo più lungo. Pertanto, non sarà necessario che siate sempre disponibili quando si verifica la valutazione, concordando con voi la pianificazione delle verifiche remote.

Quando le valutazioni vengono condotte tramite la tecnologia 'web-conference', si consiglia per entrambe le parti di utilizzare la condivisione dello schermo e la funzionalità web-cam. In questo modo si riduce la quantità di dati e informazioni che devono essere trasferiti tra l'organizzazione e UKAS. Tuttavia, è anche probabile che i valutatori chiederanno di ricevere della documentazione per la revisione offline perché questo viene spesso fatto in modo più efficiente nel caso di molte informazioni gestite. Potrebbe essere richiesto di inviare documenti tramite posta elettronica o utilizzare siti di condivisione dei file per condividere la documentazione con l'ispettore. Si prega di essere certi che le informazioni che ci invierete saranno gestite in modo sicuro in conformità con le nostre attuali politiche sulla riservatezza e sulla privacy dei dati.

Cosa devono fare i clienti per essere sicuri di essere pronti?

La valutazione remota dipende fortemente dalla tecnologia, quindi consigliamo di intraprendere le seguenti azioni per assicurarvi di essere pronti;

- Controllare i sistemi informatici consentirà di accedere a una delle seguenti soluzioni di conferenza Web Skype, Microsoft Teams, Zoom Meeting o GoTo Meeting. Verificare con il Team Leader degli ispettori quale di queste applicazioni funziona meglio per voi.
- NOTA: non è necessario disporre di una licenza per queste applicazioni in quanto sarà UKAS ad 'inizializzare' la convocazione della riunione.
- Se non è possibile accedere a queste applicazioni e si desidera utilizzare la propria piattaforma di comunicazione web, contattare il Team Leader degli ispettori in modo che UKAS possa verificare se è utilizzabile anche per noi.
- Se la connettività online non è possibile, la valutazione verrà effettuata utilizzando comunicazioni telefoniche e l'invio di e-mail/condivisione di file della documentazione;

Oltre a controllare l'accesso, assicuratevi, prima della valutazione per evitare inutili ritardi, di avere familiarità con la tecnologia, in particolare per la gestione dell'audio e della condivisione dello schermo.

Cosa devono mettere a disposizione i clienti per la valutazione remota?

- Personale
 - Il personale chiave che normalmente supporta la valutazione UKAS in loco deve essere disponibile per le 'web conference' e per rispondere a domande ad hoc da parte del team di valutazione man mano che la valutazione progredisce;

- Il personale con specifiche responsabilità tecniche o amministrative dovrà essere disponibile per le parti rilevanti della valutazione;
 - I top management e i membri della direzione dovranno essere disponibili per le parti rilevanti della valutazione, nonché per le riunioni di apertura e chiusura.
- Documentazione
 - Esamineremo il più possibile il sistema di gestione da remoto. Questo può essere fatto tramite condivisione dello schermo o inviando le informazioni al vostro ispettore via e-mail e/o condividendo i file;
 - Il team di valutazione potrebbe richiedere l'invio della documentazione prima della valutazione in modo che possa essere esaminata in anticipo.
 - I documenti tipici che il team di valutazione può richiedere sono:
 - Programma di audit interno e registrazioni o rapporti di audit
 - Riesame della direzione del sistema di gestione
 - Segnalazioni di reclami e non conformità
 - Documenti operativi
 - Registrazioni della formazione di nuovo personale
 - Dettagli sui cambiamenti che interessano la tua organizzazione
 - Dati sulle verifiche delle competenze (ove pertinenti)
 - Dati sui controlli di qualità (se pertinenti)
- Osservazione delle attività tecniche
 - Questa è la parte più impegnativa di qualsiasi valutazione remota, ma può essere ottenuta con un mix di 'live streaming', registrazioni, valutazioni post audit o colloqui tecnici;
 - Per lo 'streaming', controlla che tu possa essere oggetto visivo in streaming in diretta e avere audio bidirezionale nel luogo in cui viene eseguita l'attività. Questo spesso richiede l'uso di reti mobili o wi-fi in modo da controllare la connettività presso la tua postazione;
 - Per le registrazioni, queste devono essere concordate in anticipo con il team di valutazione. Assicurarsi che la registrazione possa essere adeguatamente chiara sia per l'audio che per il video. Inoltre, il personale che conduce l'attività dovrebbe raccontare ciò che stanno facendo e perché. È anche probabile che il personale tecnico debba essere disponibile per discutere con l'ispettore spiegando, quando verrà intervistato, gli elementi delle registrazioni;
 - Per le revisioni post-audit, il team UKAS selezionerà con le persone che hanno condotto l'attività tecnica i documenti operativi che verranno poi esaminati. Pertanto, le persone coinvolte devono essere disponibili per interagire con il team UKAS;
 - I colloqui tecnici coinvolgono un ispettore UKAS che parla con un membro del tuo personale autorizzato per tale attività degli aspetti chiave dell'attività tecnica. Vengono utilizzati quando non è possibile trasmettere in diretta streaming o registrare l'attività o condurre una revisione post-audit.

Cosa succede se la connettività durante la valutazione non funziona?

Il team degli ispettori cercherà di continuare con la valutazione per quanto possibile. Se i problemi non possono essere corretti rapidamente, il team di valutazione tornerà a condurre la valutazione tramite conferenza telefonica.