

## PROCEDURA QUALITA' ESTERNA

Titolo : *AUDIT IN REMOTO*

NO. : **PQ0307**

03	04.04.2024		
02	01.10.2023		
01	30.10.2020		
00	21.03.2020		
REV.	DATA	EMESSA RQ	APPROVATA RT

## INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2	ACRONIMI E DEFINIZIONI .....	3
3	GENERALITA' .....	4
4	SICUREZZA E RISERVATEZZA.....	4
5	VALUTAZIONE DELLA FATTIBILITA' DELLE'ESECUZIONE DELL'AUDIT IN REMOTO .....	5
6	PIANIFICAZIONE ED ESECUZIONE DEGLI AUDIT IN REMOTO .....	5
7	MODALITA' DI CONDUZIONE DELL'AUDIT IN REMOTO.....	7
	(escluso settore EA28) .....	7
8	MODALITA' DI CONDUZIONE DELL'AUDIT IN REMOTO.....	7
	Settore EA 28.....	7
9	DOCUMENTI E REGISTRAZIONI.....	8

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è quello di garantire che tutte le attività di audit in remoto siano condotte in modo controllato e in conformità con i requisiti delle seguenti norme:

- ISO / IEC 17021-1: 2015 e i pertinenti documenti di orientamento
- IAF MD4: 2023
- IAF MD5: 2023
- Circolari Accredia

Il documento IAF ID 12: 2015 è stato utilizzato quale strumento di supporto per l'applicazione dei principi sulla valutazione in remoto.

Prima di procedere ad un audit remoto è necessario accertarsi in merito a:

- Fattibilità dell'audit in remoto: verificare che lo standard sia autorizzato per l'audit remoto
- Storia passata del cliente: verificare che i risultati delle verifiche precedenti. Non è causa di esclusione dagli audit in remoto la lunga assenza di audit on site e/o eventuali riorganizzazioni o modifiche del sistema di gestione per la qualità del Cliente

L'audit in sito resta la modalità predefinita per la conduzione degli audit le tecnologie ICT e sono solo un'opzione in casi di necessità ed urgenza come definito dalle linee guide IAF.

Questa procedura definisce attività e pratiche a livello di sistema, applicabili agli audit in remoto eseguiti dalla ELTI e si applica ai seguenti tipi di audit:

- Audit fase 1
- Audit fase 2
- Audit di sorveglianza
- Audit di ricertificazione
- Audit di follow-up
- 

Per ciascuna delle tipologie di cui sopra sarà condotta da parte della ELTI una valutazione in merito alla fattibilità ed alla durata degli audit in remoto per stabilire i casi in cui sia possibile sostituire parzialmente o totalmente una verifica in sito.

## 2 ACRONIMI E DEFINIZIONI

<b>RT</b>	Responsabile Tecnico
<b>RS</b>	Responsabile Schema
<b>RGVI</b>	Responsabile gruppo verifica ispettiva
<b>SEG</b>	Segreteria

**ICT (Information and Communication Technology)** - ai fini di questa procedura, il termine ICT identifica i sistemi software e hardware dell'azienda come smartphone, dispositivi portatili, computer portatili, computer desktop, droni, videocamere, tecnologia indossabile, artificiale intelligenza e altri. L'uso di tali sistemi può essere appropriato per il controllo sia locale che remoto per accedere alla documentazione, ai registri e ai processi del cliente.



**Postazione virtuale** - in cui un'organizzazione cliente svolge attività lavorativa o fornisce un servizio utilizzando un ambiente online che consente alle persone indipendentemente dalle posizioni fisiche di eseguire processi.

### **3 GENERALITA'**

Le modalità riportate nella presente procedura sono a integrazione /sostituzione unicamente delle rispettive parti trattate nelle PQ attualmente in vigore del sistema gestione per la qualità di ELTI. Il restante contenuto delle PQ del sistema ELTI è da ritenersi applicabile.

L'audit in remoto è considerato come un audit in sito in virtù dell'applicazione dei documenti IAF MD4 e MD5.

Può coprire le seguenti attività di audit:

- riunione di apertura;
- assegnazione dei ruoli e responsabilità;
- verifica delle informazioni documentate;
- comunicazione ed effettuazione delle interviste durante l'audit;
- raccolta e verifica di evidenze ed informazioni;
- elaborazione dei risultati di audit;
- preparazione delle conclusioni dell'audit;
- riunione di chiusura.

L'audit in remoto consiste nella maggior parte dei casi nell'auditing del sito cliente attraverso una videochiamata, verifica dei documenti ed interviste ai referenti/delegati dell'azienda.

Le metodologie attraverso le quali può essere attivata tale modalità di verifica in remoto possono consistere ad esempio in:

- Riunioni; mediante strumenti di teleconferenza, inclusa la condivisione di audio, video e dati;
- Controllo e valutazione delle informazioni documentate mediante accesso in remoto, in modo sincrono (in tempo reale) o asincrono (se applicabile);
- Accesso visivo e audio a postazioni in remoto o potenzialmente pericolose.

Le attività in remoto (tra cliente e auditor) devono essere eseguite in tempo reale. Tale tipo di audit in remoto potrebbe essere evitato solo nel caso in cui la differenza oraria tra il sito verificato e l'auditor sia superiore a 6 ore.

La verifica delle informazioni documentate "off-line" in formato cartaceo, word, pdf o simili, ecc. non può essere considerata come strumento ICT e deve coprire una minima parte dei **tempi di audit duration (massimo 1 ora).**

### **4 SICUREZZA E RISERVATEZZA**

La riservatezza e sicurezza delle informazioni del Cliente sia esse cartacee o trasmesse in formato elettronico deve essere sempre assicurata specialmente quando si usano strumenti ICT anche durante le verifiche in remoto.

L'audit in remoto può essere consentito fattibile solo alle seguenti condizioni:

- l'uso di strumenti ICT a fini di audit è concordato di comune accordo tra ELTI e l'organizzazione sottoposta ad audit, in conformità con le misure e i regolamenti in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati;
- sono soddisfatte le condizioni in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati,
- è stato raggiunto un accordo sul tipo di ICT da utilizzare ai fini di audit,
- non venga effettuata alcuna registrazione delle comunicazioni ICT.

In caso contrario, ELTI informerà l'organizzazione certificata che verrà eseguita una verifica in sito.

## **5 VALUTAZIONE DELLA FATTIBILITA' DELLE'ESECUZIONE DELL'AUDIT IN REMOTO**

E.L.T.I. effettua una Analisi della Fattibilità dell'esecuzione dell'audit in remoto compilando, di concerto con il cliente, il modello MO030701 Valutazione del Rischio Cliente per Eventi Straordinari ed esprimendo un giudizio sull'accettabilità o meno del livello rischio relativo all'effettuazione dell'audit in remoto.

In caso di livello di rischio ritenuto non accettabile si procedere con l'audit on site non appena le condizioni lo consentiranno nel rispetto delle scadenze.

In caso di livello di rischio accettabile si procederà con l'audit in remoto.

## **6 PIANIFICAZIONE ED ESECUZIONE DEGLI AUDIT IN REMOTO**

### **6.1 Preparazione dell'audit in Remoto**

Il Lead Auditor a seguito dell'assegnazione della verifica e prima della preparazione del piano di audit di concerto con SEG deve verificare che:

- sia stata concordata con l'organizzazione la possibilità di procedere attraverso un audit in remoto con utilizzo di strumenti ICT;
- la connessione con gli strumenti ICT sia stata testata;
- l'applicazione delle tecniche remote utilizzate sia chiaramente indicata nel piano di audit (in caso di utilizzo di ICT debbano essere utilizzate, il piano di audit deve identificare dove e come le ICT verranno utilizzate durante l'attività l'audit);
- nel caso di l'audit sia effettuato da un team di auditor (composto da 2 o più auditor) sia stata verificata la possibilità di collegamenti in remoto che consentano la conduzione congiunta di riunioni di apertura, intermedie e finali ed a ciascun componente di operare autonomamente con i referenti aziendali nel corso dell'audit attraverso gli strumenti ICT identificati;
- ogni membro del gruppo di audit sia stato informato e abbia conoscenza delle ICT da utilizzare durante l'audit, nonché il loro impatto sulla validità e sui limiti delle informazioni raccolte utilizzando questa metodologia;
- laddove il cliente possa utilizzare sistemi o software specializzati, deve fornire un supporto adeguato per accedere / navigare in tali sistemi.

### **6.2 Piano di Audit**

SEG, in collaborazione co RGVI, deve predisporre un piano di audit, contenente per ciascuna area/processo le informazioni relative ai referenti/delegati aziendali che saranno intervistati e le modalità attraverso le quali verrà condotta l'attività (es. tele/videoconferenza, accesso in remoto alla documentazione, accesso audio/video a postazioni remote, ecc).

L'estensione dell'audit in remoto potrà variare a seconda dei processi dell'organizzazione e degli strumenti messi a disposizione per il collegamento in remoto.

Solo una minima parte del tempo di audit potrà essere dedicata alla valutazione di informazioni documentate "off-line" in assenza di interazione diretta con i referenti dell'organizzazione.

### **6.3 Esecuzione dell'audit in remoto**

Durante la riunione di apertura l'auditor deve chiedere conferma dell'approccio ICT definito in fase di pianificazione dell'audit.

Le regole generali per l'esecuzione dell'audit rimangono le stesse della verifica in sito tuttavia durante l'audit remoto:

- Non sono consentite registrazioni di chiamate e / o videochiamate.
- Si consiglia vivamente l'uso di strumenti di sicurezza / privacy, ad esempio schermi di privatizzazione, cuffie, ecc., nonché l'uso di una stanza separata.
- Non è consentito l'uso di traduttori.
- E' preferibile utilizzare sempre le applicazioni ufficiali dei clienti o della ELTI per garantire l'affidabilità e la riservatezza delle informazioni scambiate.
- Quando si utilizzano strumenti come Skype, ecc. è preferibile l'effettuazione di un invito dal RGVI

Non è ammessa l'esecuzione degli audit in remoto:

- in luoghi pubblici (ad es. bar, treno, ecc.)
- in una stanza con altre persone che non fanno parte del gruppo di audit

Non è ammessa la registrazione delle comunicazioni ICT durante gli audit in remoto.

In qualsiasi momento durante l'audit in remoto, l'auditor qualora rilevi che l'utilizzo delle ICT non risulti efficace, dovrà informarne l'organizzazione e gli uffici pianificazione di ELTI, al fine di intraprendere le opportune azioni per l'applicazione di metodi di audit efficaci (ad es. Tradizionali in sito).

### **6.4 Rapporto di audit in remoto**

Il rapporto di audit con la documentazione eventualmente allegata (per esempio elenco cantieri per EA28) deve essere compilato su PC a cura del RGVI e inviato in PDF (è ammesso l'invio senza firma purché RGVI alleggi in PDF alla pratica evidenza dell'invio della email) al cliente alla sua email aziendale per ottenerne l'accettazione mediante apposizione del timbro e della firma sul rapporto di verifica (qualora non ci sia tale possibilità l'accettazione può essere sostituita con una email di risposta del cliente che riporta il nome e cognome dell'accettante, la funzione ricoperta e l'esplicita accettazione del contenuto del rapporto).

Il rapporto di audit deve essere gestito attraverso gli applicativi standard utilizzati per le verifiche in sito e deve identificare chiaramente la misura in cui le ICT sono state utilizzate nello svolgimento dell'audit e l'efficacia delle stesse nel conseguimento degli obiettivi dell'audit.

Se i siti virtuali sono inclusi nell'ambito di applicazione, il rapporto di audit deve identificare le attività svolte in tali siti.

Il rapporto di audit deve registrare l'elenco delle persone che hanno partecipato all'audit in remoto.

## **7 MODALITA' DI CONDUZIONE DELL'AUDIT IN REMOTO**

### **(escluso settore EA28)**

E' possibile condurre le verifiche iniziali, di mantenimento e di rinnovo interamente in remoto se è possibile vedere tutte le attività in remoto. Questo comporta che l'organizzazione oggetto della verifica sia operativa.

## **8 MODALITA' DI CONDUZIONE DELL'AUDIT IN REMOTO**

### **Settore EA 28**

#### **VERIFICHE INIZIALI:**

Le verifiche iniziali potranno essere condotte interamente da remoto a condizione che l'organizzazione sottoposta ad audit sia in possesso di adeguata strumentazione HW (pc, tablet, smartphone, qualsiasi altra periferica o apparecchiatura elettronica, ivi comprese le strutture di rete) e SW (strumenti di gestione, di comunicazione in tempo reale,, di condivisione dati, di accesso da remoto, ecc.). Il possesso di tale adeguatezza da parte dell'organizzazione, documentato sul modello MO030701 Valutazione del Rischio Cliente per Eventi Straordinari , viene sottoposto a a una valutazione del rischio a cura di ELTI che, in caso di esito accettabile, autorizza l'effettuazione della verifica in remoto.

Le verifiche sono condotte secondo quanto definito dalle PQ0304-15, PQ0305-15 e PQ0305-15 considerando le seguenti integrazioni/note:

- nella valutazione iniziale non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere o ICT
- eventuali scostamenti significativi circa la disponibilità di cantieri attivi rispetto alla previsione iniziale, devono essere prontamente presi in carico da RGVI e comunicate a ELTI per procedere alla ri-pianificazione delle attività, lasciando adeguate evidenze delle decisioni assunte nel Piano di Audit o nel Rapporto di Audit.
- nel corso della verifica iniziale deve essere valutato almeno un cantiere operativo o ICT e significativo.
- uno o più attività possono essere verificato mediante l'utilizzo di evidenze documentali
- la verifica in cantiere di un'attività complessa (es. costruzione), consente di inserire nello scopo del certificato attività affini e coerenti (es. ristrutturazione, manutenzione) solo a seguito di valutazione di evidenze documentali.

#### **VERIFICHE DI RINNOVO**

Le verifiche di rinnovo potranno essere condotte interamente da remoto a condizione che l'organizzazione sottoposta ad audit sia in possesso di adeguata strumentazione HW (pc, tablet, smartphone, qualsiasi altra periferica o apparecchiatura elettronica, ivi comprese le strutture di rete) e SW (strumenti di gestione, di comunicazione in tempo reale,, di condivisione dati, di accesso da remoto, ecc.). Il possesso di tale adeguatezza da parte dell'organizzazione, documentato sul modello MO030701 Valutazione del Rischio Cliente per Eventi Straordinari , viene sottoposto a a una valutazione del rischio a cura di ELTI che, in caso di esito accettabile, autorizza l'effettuazione della verifica in remoto.

Tutte le attività rientranti nello scopo di certificazione possono essere confermate se viste almeno una volta in campo o ICT nel corso del triennio (prima verifica, sorveglianze e rinnovo);



#### **VERIFICHE DI MANTENIMENTO**

Le verifiche di mantenimento potranno essere condotte interamente da remoto a condizione che l'organizzazione sottoposta ad audit sia in possesso di adeguata strumentazione HW (pc, tablet, smartphone, qualsiasi altra periferica o apparecchiatura elettronica, ivi comprese le strutture di rete) e SW (strumenti di gestione, di comunicazione in tempo reale,, di condivisione dati, di accesso da remoto, ecc.). Il possesso di tale adeguatezza da parte dell'organizzazione, documentato sul modello MO030701 Valutazione del Rischio Cliente per Eventi Straordinari, viene sottoposto a una valutazione del rischio a cura di ELTI che, in caso di esito accettabile, autorizza l'effettuazione della verifica in remoto.

La sorveglianza annuale dovrà prevedere almeno un audit in cantiere/sito, in modo tale che, nell'arco di tempo di validità della certificazione (quindi durante la verifica iniziale, le 2 verifiche di sorveglianza e l'audit di rinnovo), tutte le attività rientranti nello scopo di certificazione siano sottoposte almeno a una verifica in campo o ICT

In ogni sorveglianza, al fine di rendere più efficace l'audit, uno o più attività possono essere verificate anche attraverso l'utilizzo di evidenze documentali

#### **VERIFICHE DI ESTENSIONE (Valide solo per attività affini e coerenti)**

Non potranno essere concesse estensioni in assenza di valutazione di attività operative in cantiere, da effettuarsi anche in modalità ICT

## **9 DOCUMENTI E REGISTRAZIONI**

MO030701 Valutazione del Rischio Cliente per eventi Straordinari

Tutti i modelli delle PQ in vigore relative alle verifiche