

REGOLAMENTO PER LO SVOLGIMENTO DI AUDIT IN REMOTO

MATRICE DELLE REVISIONI				
Rev.	Data	DESCRIZIONE delle MODIFICHE	Redatto da	Approvato
00	23/03/2020	Nuova emissione	RQ	VRB-10-2020
01	29/06/2020	Integrazione riferimenti esterni	RQ	VRB-22-2020
02	10/11/2020	Aggiornamento procedura	RQ	VRB-34-2020
03	14/04/2021	Aggiornamento procedura e recepimento rilievi ACCREDIA	RQ	VRB-07-2021
04	08/07/2021	Recepimento rilievi ACCREDIA	RQ	VRB-13-2021
05	05/10/2022	Recepimento rilievi Accredia (§ 3; 10; 11)	RQ	VRB-2022-26

SOMMARIO

1	SCOPO.....	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
4	DEFINIZIONI	4
5	RESPONSABILITÀ.....	5
6	OBBLIGHI DEL RICHIEDENTE	5
7	OBBLIGHI DELL'ORGANISMO.....	5
7.1	CAUSE DI FORZA MAGGIORE	5
8	CRITERI PER ATTIVARE L'AUDIT IN REMOTO	5
9	STRUMENTI NECESSARI	5
10	SVOLGIMENTO DELL'AUDIT IN REMOTO	6
10.1	GESTIONE DEI RILIEVI	6
10.2	ANNULLAMENTO DELL'AUDIT.....	6
11	SVOLGIMENTO AUDIT IN REMOTO – IAF 28	7
12	RINNOVO – PROROGA DEL CERTIFICATO	7
13	PERSONALE ESTERNO E PERSONALE ECO	7
14	AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEL MATERIALE ACQUISITO.....	7

1 SCOPO

Il presente Regolamento definisce le prassi generali adottate da ECO Certificazioni S.p.A. (ECO od Organismo) per la conduzione delle attività di valutazione della conformità dei Sistemi di Gestione Aziendale in remoto, che i Richiedenti devono seguire per ottenere e mantenere la Certificazione.

ECO rende disponibile l'ultima versione aggiornata del presente Regolamento e del Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione Aziendali (RG01) sul proprio sito WEB all'indirizzo <http://www.eco-cert.it>, presso la propria sede o, su richiesta del Richiedente, provvede ad inviarne copia in formato elettronico.

Le modifiche e le integrazioni al Regolamento sono gestite mediante l'emissione di revisioni successive, nelle quali le porzioni di testo modificate sono evidenziate con linee verticali a lato dello stesso, l'organismo invia informativa alla clientela certificata sull'emissione di nuove revisioni. Il Regolamento è parte integrante del contratto sottoscritto tra ECO e il Richiedente. ECO applica sempre l'ultima revisione emessa ed è onere del Richiedente verificare l'emissione di eventuali aggiornamenti sul sito web dell'Organismo, e adeguarsi ad essi.

I richiedenti potranno in ogni momento chiedere informazioni all'Organismo. La persona di riferimento è il Responsabile del Settore che può essere raggiunto sia telefonicamente sia a mezzo e-mail. I riferimenti sono disponibili sul sito web dell'Organismo.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Regolamento è applicato da ECO alle attività di valutazione in remoto della conformità dei Sistemi di Gestione Aziendali sviluppati e adottati dai Richiedenti, sia negli ambiti coperti dal certificato di Accreditamento Accredia sia in quelli non riferibili allo stesso. Le valutazioni sono condotte secondo le modalità previste dalla norma ISO 17021-1:2015 nei seguenti ambiti:

- Sistemi di Gestione per la Qualità conformi alla norma ISO 9001
- Sistemi di Gestione Ambientale conformi alla norma ISO 14001
- Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza conformi alla norma ISO 45001
- Sistemi di gestione secondo altri riferimenti, operati in regime volontario al di fuori del campo di accreditamento

Il Regolamento descrive gli impegni e le responsabilità assunte da ECO e dal Richiedente che presenta domanda di valutazione della conformità del proprio Sistema di Gestione per la quale è necessario procedere con audit da remoto.

L'audit in remoto può sostituire in parte o in toto la normale attività di audit in presenza.

3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Per la definizione del rapporto che intercorre tra ECO e il Richiedente, si applicano i requisiti contenuti nei documenti seguenti validi alla data di applicazione del presente regolamento:

- Norma UNI EN ISO/IEC 17021-1 "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"
- Norma UNI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali"
- Norma UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario"
- Norma UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"
- Norma UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso"
- Norma UNI ISO 45001 "Sistemi di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro. Requisiti"
- Regolamento ECO RG02 "Regolamento per uso del Logo"
- Tariffario per la certificazione dei sistemi di gestione (All16)
- IAF ID 3 "IAF Informative Document For Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting Abs, CABs and Certified Organizations"
- IAF MD 4 "IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purpose"
- IAF ID 12 "Principles on Remote Assessment"
- RG-01 Accredia "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale"
- RG-01-01 Accredia "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Sistema di Gestione"
- Regolamento Accredia RT-05 "Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. EA 28)"
- Circolare tecnica ACCREDIA DC N° 23/2022 – Aggiornamento della Circolare Tecnica DC N. 09/2022 del 31/03/2022 - Nuove disposizioni a seguito del termine di emergenza sanitaria da Coronavirus

- FAQ Accredia su Coronavirus <https://www.accredia.it/faq-coronavirus/>
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici e disposizioni dell'Ente Unico di Accreditamento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento;
- UNI EN ISO 19011 "Linee guida per gli audit dei Sistemi di Gestione";
- All32 Documenti esterni settori accreditati

L'individuazione di norme cogenti e/o leggi applicabili al settore EA per il prodotto/servizio, è responsabilità del Richiedente, che può prendere a riferimento le norme e le specifiche tecniche emesse da comitati di normazione internazionali quali UNI, EN, ISO, IEC, CEI, CEN e CENELEC.

L'Organismo verificherà che il Richiedente abbia definito e formalizzato, sia un metodo di individuazione, sia le modalità di aggiornamento e attuazione delle stesse.

4 DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento si riportano le definizioni seguenti:

Richiedente: Organizzazione, Azienda, Realtà o parte di esse che richiede i servizi di Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale in conformità ad una o più norme di riferimento;

Organismo di Certificazione (OdC): Organismo che esegue valutazioni di conformità dei sistemi di gestione aziendali;

Audit: attività di valutazione condotta al fine di raccogliere le necessarie evidenze per attestare la conformità del Sistema di Gestione Aziendale ai requisiti della norma di riferimento, anche detta Verifica Ispettiva.

Auditor Responsabile del GVI (RGVI): persona responsabile della conduzione di ogni fase dell'Audit

Auditor, Valutatore (AVI): personale dell'OdC addetto alla valutazione dei sistemi di gestione;

Esperto Tecnico (ET): personale dell'OdC che apporta competenze e conoscenze specifiche al Gruppo di Verifica Ispettiva

Gruppo di verifica Ispettiva (GVI): Insieme del personale dell'OdC incaricato di svolgere una Verifica Ispettiva

Rilievo: riscontro oggettivo di un evento o di una condizione che evidenzia una NC o richiede la formulazione di una Osservazione o di un Commento;

Non conformità (NC): Mancato soddisfacimento da parte del Richiedente di un requisito;

Non conformità maggiore (o solo NC): Non Conformità che influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi;

Osservazione (OSS o non conformità minore): mancato soddisfacimento da parte del Richiedente di un requisito, che pur essendo indicativo di un comportamento inadeguato, non è tale da compromettere il valore della Certificazione;

Commento (o Raccomandazione): Rilievo non configurabile come il mancato soddisfacimento di un requisito da parte del Richiedente, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione possa verificarsi, poiché potenzialmente realizzabile. Può anche essere volto a fornire indicazioni utili al miglioramento delle prestazioni del Richiedente;

Responsabilità: onere assunto o derivante dalla conduzione di un processo, dall'esecuzione di un lavoro, o dalla gestione di un incarico (o mansione) affidato e da svolgere con il dovuto impegno.

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, ACCREDIA), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;

Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;

Modalità ICT: audit svolto mediante l'ausilio di strumentazione HW (pc, tablet, smartphone, qualsiasi altra periferica o apparecchiatura elettronica, comprese le strutture di rete) e SW (strumenti di gestione, di comunicazione in tempo reale, di condivisione dati, di accesso da remoto, ecc.).

La terminologia e le definizioni utilizzate nella documentazione a supporto dello svolgimento delle attività necessarie al rilascio dell'attestazione CE di conformità, rispettano quanto contenuto nei seguenti documenti oltre a quelli indicati al par. 3:

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali"
- Norma UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario"

5 RESPONSABILITÀ

Nel presente regolamento sono dettagliate le reciproche responsabilità e gli impegni che il Richiedente ed ECO sono chiamati a rispettare, al fine di consentire il corretto svolgimento delle singole fasi previste dall'iter di audit in remoto, secondo le modalità e le tempistiche descritte nei paragrafi seguenti e nei documenti contrattuali sottoscritti dalle parti.

ECO si riserva il diritto di impiegare personale dipendente e/o collaboratori liberi professionisti per la conduzione degli audit di valutazione della conformità in remoto. La responsabilità finale dell'attività resta esclusivamente in capo all'Organismo.

Con la concessione della Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale del Richiedente, ECO non si assume alcuna responsabilità in merito alla conduzione delle attività da parte dello stesso anche qualora rientranti nello scopo di Certificazione richiesto. La responsabilità delle stesse resta unicamente in capo al Richiedente.

6 OBBLIGHI DEL RICHIEDENTE

Il Richiedente si impegna a fornire la massima collaborazione ai rappresentanti di ECO durante tutte le fasi dell'iter di audit in remoto descritte nel RG01 di ECO e consente l'accesso o la fornitura in copia di tutti i documenti che ECO ritiene utile esaminare ai fini della valutazione di conformità del Sistema di Gestione Aziendale.

Il Richiedente, inoltre, prima di inoltrare ad ECO la domanda d'Offerta per la Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale, ha la responsabilità di predisporre tutta la documentazione richiesta dai requisiti posti dalle norme e dai regolamenti applicabili. Tutta la documentazione fornita dal Richiedente a supporto delle attività di valutazione della conformità dovrà essere predisposta in lingua italiana (o in alternativa in lingua inglese).

7 OBBLIGHI DELL'ORGANISMO

ECO si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie a pianificare e svolgere le attività di valutazione della conformità in remoto secondo quanto prescritto dalla norma di riferimento. Si impegna inoltre a rendere disponibili le risorse necessarie a svolgere eventuali verifiche supplementari e tutte le attività richieste ai fini della sorveglianza e del mantenimento della Certificazione concessa.

7.1 Cause di forza maggiore

ECO non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali inadempienze dovessero verificarsi a causa di circostanze oggettivamente imprevedibili, preventivamente all'assunzione dell'incarico conferitogli da parte del Richiedente per la valutazione della conformità del Sistema di Gestione Aziendale.

Ugualmente ECO non potrà essere ritenuto responsabile per il mancato rispetto delle tempistiche concordate qualora dovessero essere imputabili a ritardi da parte del Richiedente, o per l'insorgere di NC imputabili al suo operato.

8 CRITERI PER ATTIVARE L'AUDIT IN REMOTO

L'audit in remoto può essere sempre attivato, previa presentazione da parte del Richiedente di una richiesta scritta che presenti una valida motivazione, la quale verrà riesaminata dal Responsabile del Settore al quale spetterà approvare o meno tale richiesta attraverso la checklist CSG004_Valutazione_Rischio_AuditRemoto.

Le metodologie di audit in remoto verranno concordate con il Richiedente, il quale ne accetta le modalità e i vincoli nel momento stesso in cui la procedura viene attivata.

L'audit in remoto potrebbe non essere fattibile nei seguenti casi:

- sospensione integrale delle attività da parte del Richiedente;
- il Richiedente non dispone di risorse umane disponibili presso i propri locali o in Smart Working con accesso a tutta la documentazione aziendale (VPN, accesso al server, ecc.);
- il Richiedente non dispone di risorse tecnologiche adeguate che permettano l'attività in remoto;
- il Richiedente presenta una casistica di significative Non Conformità emerse durante i precedenti audit;
- il Richiedente presenta, a proprio carico, segnalazioni di particolari gravità, pervenute a ECO, sulle attività che rientrano nel campo di applicazione del certificato

9 STRUMENTI NECESSARI

Ogni attività di audit prevede che l'auditor possa verificare informazioni documentate, osservare le attività e svolgere le interviste.

Per permettere all'auditor di svolgere la verifica in remoto, il Richiedente può utilizzare i seguenti strumenti:

- e-mail, WhatsApp, ecc., per trasmettere informazioni documentate (documenti, foto, video);

- collegamento telefonico, Skype, MS Teams, WhatsApp o altri strumenti di videochiamata, per interviste, condivisione di documenti, svolgimento delle riunioni iniziali e finali, permettere all'auditor di vedere le attività in corso di svolgimento, i metodi, le persone, i materiali, gli ambienti, le attrezzature e le apparecchiature di misurazione.

Il Richiedente dovrà disporre di collegamento telefonico, connessione internet e, possibilmente, di dispositivi mobili con connessione a internet che possano essere utilizzati per visionare aree dell'organizzazione lontane da postazioni fisse (ad esempio magazzini, aree esterne, zona di produzione, ecc.).

Il Richiedente dovrà assicurare la disponibilità dei propri responsabili di funzione durante l'audit in remoto.

10 SVOLGIMENTO DELL'AUDIT IN REMOTO

Le attività di audit da remoto seguono l'iter descritto nel regolamento ECO RG01 con le seguenti integrazioni:

1. Durante la fase di pianificazione acquisirà le informazioni necessarie per valutare la fattibilità dell'audit e le tecnologie in possesso del Richiedente per informare il Responsabile di Settore, il quale indicherà le modalità da adottare.
2. Attivata la procedura, l'auditor incaricato contatterà il Richiedente per verificare il funzionamento delle modalità di svolgimento dell'audit in remoto (in questa fase l'auditor può richiedere l'acquisizione in anticipo di alcuni documenti per ottimizzare i tempi di riesame degli stessi). Nel caso in cui i sistemi non risultassero soddisfacenti per garantire lo svolgimento dell'audit, l'auditor ne darà comunicazione al Responsabile di Settore che verificherà altre opzioni.
3. Durante lo svolgimento dell'audit verranno acquisiti foto o video da parte dell'auditor a testimonianza dell'audit svolto (ad esempio screenshot della riunione iniziale/finale), il Richiedente dovrà porre ogni attenzione affinché sia ridotto il rischio di rumori di fondo che possono disturbare la comunicazione. Qualora emergessero delle difficoltà nella verifica di alcuni elementi o problemi tecnici e/o organizzativi tali da inficiare l'audit in remoto, l'auditor lo comunicherà in tempo reale al Richiedente e al Responsabile di Settore ECO per le decisioni del caso.
4. Durante lo svolgimento dell'audit, non è necessario che Richiedente e auditor restino sempre collegati, l'auditor potrebbe acquisire i documenti, effettuare lo scollegamento e, una volta esaminata la documentazione, ricollegarsi con il Richiedente.
5. Al termine dell'audit, l'auditor presenterà le proprie conclusioni al Richiedente inviando copia del rapporto per accettazione da parte dell'azienda dei rilievi. Al termine della riunione finale, il Richiedente dovrà inviare all'auditor copia firmata del rapporto di audit e del rapporto degli eventuali rilievi emersi.
6. L'auditor ha il compito di inviare informazioni a ECO in merito alla percentuale di copertura del Sistema di Gestione del Richiedente che è riuscito a raggiungere rispetto a quanto pianificato. Se il Responsabile di Settore non ritenesse adeguata la copertura, potrebbe richiedere di acquisire ulteriori evidenze, organizzare un ulteriore audit in remoto o completare (ove possibile) completare l'audit presso i locali del Richiedente.
7. In caso di audit iniziale (prima certificazione) è possibile condurre l'audit in remoto se e solo se è possibile vedere e verificare in remoto tutte le attività oggetto del campo di applicazione richiesto. Pertanto, non è possibile emettere il certificato a seguito di audit in remoto parziale e rimandare la verifica di alcuni requisiti on site entro 6 mesi.

Durante lo svolgimento dell'audit in remoto, le parti devono garantire la massima riservatezza sulle informazioni acquisite in fase di audit.

L'auditor ha l'obbligo di assicurare che eventuali documenti, di natura confidenziale e la cui archiviazione non è necessaria, siano tempestivamente ed efficacemente eliminati dai propri dispositivi.

10.1 Gestione dei rilievi

In caso di rilievi, gli stessi verranno discussi durante la riunione di chiusura e verranno tempestivamente inviati al Richiedente, il quale potrà accettare i rilievi e inoltrare le proprie proposte come indicato nel RG01 ECO.

Anche in caso di audit in remoto, il Richiedente ha la facoltà di respingere i rilievi ritenuti infondati o non sufficientemente circostanziati dall'auditor.

La gestione dei rilievi segue le modalità descritte nel RG01 ECO.

Il Responsabile di Settore, in sede di delibera o riesame tecnico, si riserva la facoltà di:

- chiedere integrazioni;
- emettere rilievi d'ufficio;
- prevedere lo svolgimento di un ulteriore audit in remoto;
- prevedere un audit presso i locali del Richiedente (ove possibile);
- annullare l'audit.

10.2 Annullamento dell'audit

L'audit in remoto potrebbe essere annullato nei seguenti casi:

- disconnessione dai sistemi di videochiamata, oscuramento o bassa qualità dell'immagine, interferenze o assenza di audio per un tempo significativo;
- problematiche hardware o software che possono pregiudicare la qualità delle registrazioni;
- mancata disponibilità delle persone da intervistare;
- rifiuto da parte del Richiedente a verificare alcuni elementi/aree non preventivamente indicati e senza fornire plausibile giustificazione.

La ripetizione dell'audit eventualmente interrotto, ad eccezione di cause imputabili all'auditor o cause di forza maggiore, è a carico dell'organizzazione

11 SVOLGIMENTO AUDIT IN REMOTO – IAF 28

Sebbene preferibile non effettuare l'audit in remoto presso organizzazioni operanti nel settore IAF 28, qualora fosse richiesto dall'organizzazione per motivi di carattere d'urgenza, ECO Certificazioni applicherà quanto segue:

- nei casi di audit iniziale o di rinnovo (in tal caso per i quali non è possibile posticipare la verifica), verrà effettuato un audit in remoto che verifichi i processi realizzativi mediante l'uso di evidenze significative documentali di commesse chiuse e/o in corso (almeno nr. 3 cantieri, di cui nr. 2 possono essere sostituite dalla valutazione di nr. 1 cantiere in modalità ICT) che potranno assicurare la funzionalità ed efficacia del Sistema di Gestione.¹
- nei casi di audit di sorveglianza per i quali non è possibile posticipare la verifica, verrà effettuato un audit in remoto che verifichi i processi realizzativi mediante l'uso di evidenze significative documentali di commesse chiuse e/o in corso (almeno nr. 2 cantieri, i quali possono essere sostituiti dalla valutazione di nr. 1 cantiere in modalità ICT) che potranno assicurare la funzionalità ed efficacia del Sistema di Gestione.
- nei casi di estensione dello scopo di certificazione, qualora non sia possibile effettuare la verifica in campo, verrà effettuata la sola valutazione in remoto di evidenze documentali, solo nel caso in cui la richiesta riguardi attività affini e coerenti di cui alla macrotipologia per la quale l'Organizzazione è già certificata con ECO nella corrispondente attività complessa. In tutti gli altri casi, non verrà concessa l'estensione in assenza di valutazione di attività operative in cantiere, che potrà essere effettuata anche in modalità ICT.

12 RINNOVO – PROROGA DEL CERTIFICATO

Qualora non fosse possibile effettuare l'audit di rinnovo in modalità in remoto entro la scadenza definita nel certificato, la stessa potrà essere posticipata per un periodo non superiore a 6 mesi oltre la data di scadenza originale, previa sottoscrizione da parte dell'Organizzazione dell'offerta di rinnovo della certificazione emessa da ECO a garanzia che il sistema di gestione attualmente certificato sia ancora considerato attivo e mantenuto efficace da parte dell'Organizzazione stessa.

Il rinnovo dovrà poi essere effettuato entro e non oltre questo periodo esteso consentito (anche in modalità in remoto); in caso contrario si dovrà procedere con l'esecuzione di un audit di prima certificazione.

La data scadenza del certificato rinnovato sarà basata sul ciclo di rinnovo originale.

13 PERSONALE ESTERNO E PERSONALE ECO

ECO si riserva la facoltà di incaricare una propria risorsa per presenziare allo svolgimento dell'audit in remoto, il nominativo di tale risorsa viene comunicato al Richiedente attraverso la Comunicazione di apertura iter.

Il Richiedente può recusare la persona dandone immediata comunicazione scritta a ECO con descrizione delle motivazioni alla base della richiesta, le quali verranno valutate dal Responsabile di Settore.

In fase di svolgimento dell'audit potrebbe anche essere prevista la presenza di ispettori dell'Ente di Accreditamento e/o dei Ministeri competenti. Il richiedente, in assenza di motivati conflitti di interesse, è tenuto ad accettare la loro presenza.

14 AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEL MATERIALE ACQUISITO

Il Richiedente, con la richiesta l'attivazione della procedura di audit in remoto, fornisce il proprio consenso a ECO all'acquisizione/conservazione di documenti, foto, video e dei dati ivi contenuti e alla distribuzione degli stessi al personale ECO coinvolto nel processo di certificazione e, eventualmente, a funzionari dell'Ente di Accreditamento o dei Ministeri competenti.

¹ Per ulteriori dettagli circa l'utilizzo delle evidenze documentali si rimanda ai § 6.2 e 7.5 del Regolamento Tecnico Accredia RT-05

I dati verranno trattati nel rispetto della vigente legislazione sul trattamento dati (GDPR EU 679/2016, D.Lgs. 196/03 e s.m.i.), tale informativa è presente nel RG01 ECO. ECO ha in essere sistemi di sicurezza per la corretta gestione dei dati/informazioni su supporto informatico.