

Politica ACCREDIA per l'esecuzione delle verifiche da remoto

Il presente documento è stato elaborato dal Gruppo di lavoro "Eredità Covid-19", costituito in seno al Comitato d'Indirizzo e Garanzia di ACCREDIA, e definisce la *policy* di ACCREDIA per l'esecuzione delle attività di valutazione in modalità remoto.

Il documento rappresenta una guida per una gestione omogenea delle attività di verifica di ACCREDIA in modalità remoto e, al contempo, può risultare un utile supporto anche per gli Organismi accreditati che devono valutare la fattibilità e la conseguente gestione degli audit da remoto. Lo stesso è strutturato in forma tabellare, e rappresenta una serie di azioni specifiche da considerare per una serie di Macrotemi.

I Macrotemi individuati sono i seguenti:

- 1) **Strumentazioni IT** (ma anche video, droni, telecamere, etc.) da usare, e verifica preventiva della rispettiva disponibilità, per poter autorizzare il *remote assessment* (anche per gli aspetti di **contrattualistica** tra ACCREDIA e i CAB, e tra questi ultimi e i clienti);
- 2) Attività per le quali occorre **escludere il ricorso al remote assessment** nei vari Dipartimenti ACCREDIA (e per le diverse tipologie di CAB);
- 3) Uso delle **registrazioni**. Permessi da richiedere e forme di tutela dei dati sensibili e del *know how* aziendale;
- 4) Focus specifico sulle **visite in accompagnamento** di ACCREDIA su organismi di certificazione e ispezione;
- 5) Riflessi del massiccio ricorso al *remote assessment* sul progetto **Mistery Audit** e sulle **Visite senza preavviso**;
- 6) In connessione, eventuale revisione dell'**analisi dei rischi** ACCREDIA.

MACROTEMA		PROPOSTE DI AZIONI
1a	Strumentazioni IT da usare	Definizione di un sistema equipollente in termini di efficienza con le verifiche "in campo" attraverso i seguenti passaggi: <ul style="list-style-type: none"> • individuazione della strumentazione ICT più adeguata alla tipologia di verifica (es. piattaforma di collegamento, necessità di telecamere mobili, riprese foto/video, scanner, ecc.); • individuazione della tipologia di tutti gli strumenti ICT che si intende utilizzare in ciascuna verifica con relativa adeguatezza agli obiettivi dell'attività da condursi da remoto (es. riprese video tramite WhatsApp) con l'obiettivo di stabilire se è effettivamente accettabile e soddisfacente;

MACROTEMA		PROPOSTE DI AZIONI
		<ul style="list-style-type: none"> • verifica della disponibilità della strumentazione ICT da parte del CAB e del team di verifica; • verifica della fattibilità all'utilizzo delle ICT in modalità portatile per l'intera durata della valutazione da parte del CAB e del team di verifica; • verifica dell'accessibilità delle informazioni (sia come livello di informatizzazione del CAB, sia come protezione da accessi esterni) attraverso il collegamento remoto; • verifica della sicurezza (anche in termini di condivisione dati) della strumentazione ICT da utilizzare in funzione anche dei requisiti previsti dal GDPR (tutte le piattaforme che vengono usate sono sicure da questo punto di vista?); • l'uso di eventuali filmati video preventivamente registrati è accettabile ma può avvenire solo in casi motivati e ben documentati nell'analisi di fattibilità; • Valutare eventuali necessità formative per gli ispettori da incaricare.
1b	Contrattualistica da adeguare	<p>STATO ATTUALE</p> <p>Il § 4.9 della CO rev. 07 e i Regolamenti Generali per l'accreditamento prevedono la possibilità che ACCREDIA svolga le proprie attività di valutazione anche in modalità "remoto".</p> <p>Per ogni verifica da remoto viene inoltre trasmessa al CAB un'informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 2016/679 (GDPR).</p> <p>POSSIBILI ULTERIORI NECESSITÀ</p> <p>Nel ciclo delle sorveglianze almeno una delle verifiche deve essere svolta in presenza o in modalità mista.</p> <p>Regolamentare l'eventuale necessità di svolgere attività di follow-up, con annessi costi a carico del CAB, nel caso in cui l'attività da remoto possa rivelarsi non soddisfacente al termine della sua esecuzione.</p> <p>Valutare se l'esecuzione delle attività da remoto possa avere dei riflessi sulla durata complessiva dei tempi di verifica (l'attuale IAF MD 4 prevede già la possibilità di svolgere in maniera "asincrona" parti dell'attività di verifica), prevedendo la possibilità di estendere la durata in un arco temporale più vasto, in quanto potrebbe essere più complesso coordinare, da remoto, un team di verifica numeroso. In tali casi l'ispettore di sistema (RGVI) dovrà comunque garantire il coordinamento del team per l'intera durata della verifica.</p>

MACROTEMA		PROPOSTE DI AZIONI
		<p>Nel caso di svolgimento di verifiche all'estero, si dovrà tener conto degli eventuali fusi orari.</p> <p>Regolamentare la condivisione della documentazione e delle registrazioni anche per i casi in cui la stessa venga richiesta preventivamente. Questo al fine di garantire uniformità di comportamento da parte dei vari team ispettivi di ACCREDIA.</p> <p>Definire la possibilità per il CAB di richiedere ad ACCREDIA di sostituire la verifica da remoto, pur essendo nelle condizioni di farla, con una in presenza.</p> <p>Valutare la necessità di dettagliare maggiormente le clausole legate a privacy e copyright, nel caso di conservazione di registrazioni audio/video (vedere successivo punto 3).</p>
2	<p>Esclusione ricorso alle Verifiche da remoto</p> <p>Nota bene: non si riferisce alla modalità mista</p>	<p>Verifiche in Sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifiche Iniziali nei casi in cui il CAB non sia già accreditato per altri ambiti (si può valutare il ricorso alla modalità mista); • Verifiche di Sorveglianza e/o Supplementari con casi critici; es.: audit propedeutico al ripristino dell'attività accreditata sospesa. • Verifiche di Estensione (limitatamente ai casi ritenuti complessi). <p>Inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nel ciclo delle sorveglianze almeno una delle verifiche deve essere svolta o in presenza o in modalità mista.; • l'eventuale non applicabilità, in prima istanza, deve sempre dipendere dal grado di informatizzazione del sistema di gestione del CAB sottoposto a verifica.
3	<p>Uso delle Registrazioni</p>	<p>Limitare l'uso di <i>screenshot</i> della documentazione del CAB o dell'organizzazione all'interno dei rapporti di verifica.</p> <p>In caso di <i>witness</i> verificare la disponibilità da parte dell'organizzazione a consentire le riprese video del personale nel corso dei sopralluoghi nei reparti produttivi.</p> <p>Stabilire se, come registrazioni di verifica, possano essere accettabili, in casi motivati e documentati nell'analisi di fattibilità, anche eventuali filmati e, in caso affermativo, garantire adeguata rintracciabilità e conservazione, nel rispetto della normativa privacy e copyright.</p>

MACROTEMA	PROPOSTE DI AZIONI
<p>4 Focus Verifiche in accompagnamento (applicabile per DC)</p> <p>Nota bene: non si riferisce alla modalità mista</p>	<p>Esclusione ricorso alla verifica da remoto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nei casi in cui il CAB svolga il proprio audit in presenza salvo eccezioni da valutare nell'ambito dell'analisi di fattibilità; • nei casi in cui non sia possibile, da parte dell'organizzazione auditata, garantire la completa verifica di tutti i processi ed informazioni tramite piattaforma ICT; • per quei settori in cui l'uso della strumentazione ICT potrebbe non essere consentito (ad esempio alcuni ambiti food, militare, ospedaliero, aerospaziale ecc.); • per lo schema PRS la non applicabilità deve dipendere dalla figura professionale oggetto d'esame (es. può essere fattibile nei casi in cui è prevista una prova pratica con l'utilizzo di strumentazione digitale); • per l'area regolamentata la non applicabilità dovrebbe essere determinata in funzione dell'ambito e, ove previsto, dal modulo oggetto di valutazione; <p>In ogni caso non deve essere applicata la verifica da remoto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ove non sia possibile garantire una connessione internet stabile; • per tutti gli ambiti di accreditamento in cui l'eventuale SO abbia definito specifiche limitazioni; • ove il CAB o l'organizzazione auditata richiedano di svolgere l'attività di valutazione in maniera tradizionale (on-site). <p>Nei casi in cui la verifica da remoto sia applicabile, valutare se la stessa possa essere effettuabile per tutti i settori/ambiti di attività.</p> <p>Valutare l'eventuale necessità di organizzare una preventiva simulazione di come verrà svolto, da parte del CAB, l'audit da remoto soprattutto nei casi in cui siano previsti sopralluoghi a <i>facilities</i> esterne (es. laboratori, centri di formazione) ma anche cantieri.</p> <p>Nello svolgimento delle verifiche in accompagnamento l'ispettore ACCREDIA si deve limitare al ruolo di osservatore, tuttavia, partecipando da remoto potrebbero verificarsi situazioni in cui lo stesso debba intervenire per richiedere ad esempio delle riprese video ad hoc, la doppia condivisione dei documenti da parte dell'organizzazione auditata. Regolamentare l'intervento consentito in questi casi.</p>

MACROTEMA		PROPOSTE DI AZIONI
5	Mystery Audit e Visite senza preavviso	<p>Mystery Audit: nella maggior parte dei casi possono essere svolti anche esclusivamente da remoto facendo ricorso alle indagini telefoniche, contatti o richieste a mezzo e-mail ecc...</p> <p>Verifiche Senza Preavviso: pur privilegiando lo svolgimento on-site, per avere diretto approccio con il personale ed i luoghi di lavoro, prevedere anche la possibilità dello svolgimento da remoto da definire in procedura/regolamenti di accreditamento.</p> <p>Esempi: contattare un'organizzazione dove si sta svolgendo una verifica da parte del CAB organizzata su più giornate e chiedere di parlare con gli Ispettori l'ultimo giorno di verifica, contattare telefonicamente il CAB ed eventualmente distinguere situazioni in cui sia necessario richiedere un collegamento diretto (es. per intervistare il personale e/o richiedere l'inquadratura di locali/apparecchiature) o possa essere richiesto un campionamento di pratiche (es. richiedendo al CAB di trasmettere tutta la documentazione entro un breve lasso temporale (es. 1h).</p>
6	Eventuale Revisione dei rischi ACCREDIA	<p>Valutare eventuali impatti sui seguenti punti del documento RG-21:</p> <p>2a) <i>eventi sfavorevoli all'obiettività con specifico riferimento ai punti 1 (raccolta delle informazioni non corretta da parte del personale operante ai vari livelli e raccolta o interpretazione non corretta delle evidenze oggettive) e 3 (carenza di risorse: le restrizioni dell'accesso a dati come la carenza di risorse (umane e materiali) potrebbe costituire un ulteriore ostacolo all'obiettività);</i></p> <p>2b) <i>eventi sfavorevoli all'imparzialità con specifico riferimento al punto 3 (familiarità (o da fiducia)): eventi che provengono da Ispettori che hanno (troppa) familiarità rispetto al CAB verificato. Nel corso di una verifica ispettiva può accadere che l'Ispettore faccia troppo affidamento sulla sua controparte lasciando a questa la scelta e l'esposizione di casi (esempi, pratiche), presentando così il rischio che le evidenze della verifica vengano modificate o inficiate).</i></p>
7	Eventuali orientamenti da parte dei CAB	Parte da completare, sulla base di contributi a cura delle Associazioni dei soggetti accreditati.