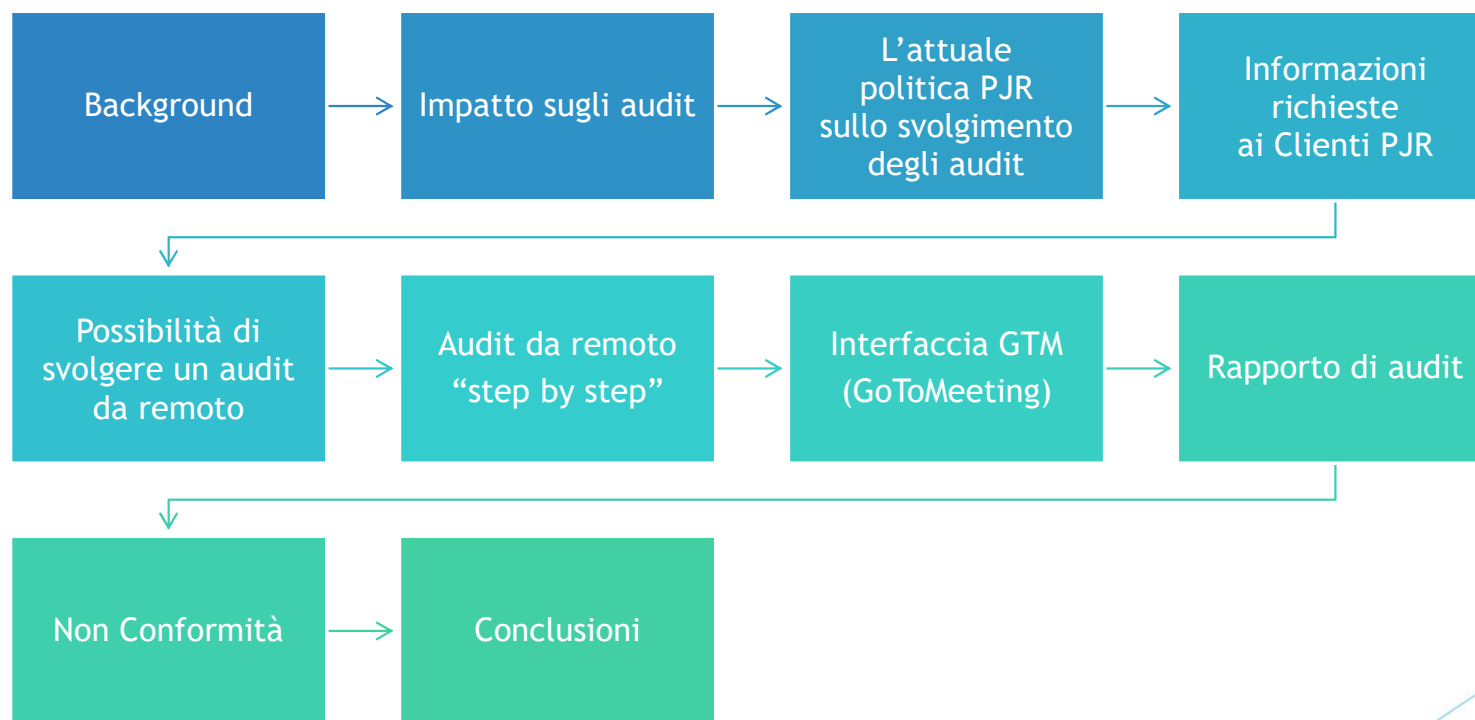




Audit da Remoto - La risposta di PJR all'emergenza Covid-19

Panoramica degli argomenti



Background

- ▶ L'arrivo del «Coronavirus» in Italia viene fatto risalire al 21 Febbraio 2020 con l'ormai famoso «paziente 1» di Codogno.
- ▶ Da quel momento sono state emanate dal Governo italiano, e in alcuni casi dalle singole Regioni, norme sempre più stringenti in tema di spostamenti, distanziamento sociale, limitazioni alle attività commerciali e produttive, fino all'attuale «lockdown» che durerà almeno fino al 3 maggio.
- ▶ Alla maggior parte delle aziende italiane, dunque, è stata imposta la sospensione delle attività (fatte salve quelle ritenute “essenziali”) ed è stato fortemente raccomandato, ove possibile, l'utilizzo di modalità alternative di lavoro, come lo “smart working”).

Impatto sugli audit

- ▶ La situazione attuale in cui si trovano ormai quasi tutti i nostri clienti, unita alla volontà di PJR Italy di non esporre in alcun modo i propri auditor a rischio di contagio, ha di fatto influito pesantemente sulla possibilità di condurre audit on site.
- ▶ Tra i motivi che impediscono o rendono inopportuno lo svolgimento di audit on site, oltre che comprometterne l'efficacia, ci sono:
 - ▶ Forti restrizioni sugli spostamenti;
 - ▶ Attività delle aziende ridotte o completamente interrotte;
 - ▶ Dipendenti e responsabili delle aziende non presenti presso la sede aziendale.

L'attuale politica di PJR sullo svolgimento degli audit

- ▶ PJR Italy ritiene che durante il periodo di emergenza non debbano essere svolti audit presso le sedi dei clienti (tranne pochissimi eventuali casi particolari, accuratamente valutati), al fine di contribuire al meglio all'applicazione delle misure di contrasto alla diffusione dell'epidemia.
 - ▶ L'attuazione di tale politica, le indicazioni di cui ai regolamenti internazionali applicabili, e le disposizioni fornite dagli enti di accreditamento (come le Circolari Accredia) impongono di seguire il protocollo più avanti illustrato per la conduzione degli audit che non vengono posticipati.
 - ▶ In quanto Organismo di Certificazione, le politiche di PJR vengono principalmente dettate dai requisiti trasmessi dall'International Accreditation Forum (IAF). La politica PJR sugli audit da remoto, in risposta al Covid-19, è stato sviluppato sulla base del Documento Informativo (ID) IAF 3, dal titolo: *“Gestione degli Eventi o Circostanze Straordinarie che coinvolgono gli Enti di Accreditamento, gli Organismi di Certificazione e le Organizzazioni Certificate.”*
- ▶ Il documento si può scaricare gratuitamente del sito web dell'IAF - www.iaf.nu.

Cosa dice l'ID3 dell'IAF?

Fornisce una definizione ufficiale di cosa si intenda per “evento straordinario”:

“Una circostanza al di là del controllo dell'organizzazione, comunemente indicata come ”forza maggiore” o ”atto divino”. Tra gli esempi troviamo guerre, scioperi, rivolte, instabilità politica, tensione geopolitica, terrorismo, crimini, pandemie, inondazioni, terremoti, pirateria informatica ed altri disastri naturali o causati dall'uomo”.

Cosa altro dice l'ID3 dell'IAF?

- ▶ L'ID3 specifica che qualora si verifichi un evento o una circostanza straordinaria che impedisca la normale esecuzione degli audit onsite, l'organismo di certificazione dovrà *“raccolgere le informazioni necessarie dall'organizzazione certificata, prima di decidere la strategia più adeguata”*.
- ▶ Per PJR si rende dunque necessario raccogliere una serie di informazioni dai clienti, al fine di analizzare la possibilità di condurre audit da remoto (interamente o parzialmente, come regolato dalle disposizioni in precedenza richiamate).

Tra le informazioni necessarie:



Informazioni richieste ai Clienti PJR

- ▶ Disponibilità a sottoporsi all'audit da remoto;
- ▶ Verifica della possibilità di utilizzare tecnologie informatiche e di comunicazione ai fini di un efficace svolgimento dell'audit: disponibilità e velocità della connessione internet; propensione alle registrazioni elettroniche; disinvoltura dello staff nei confronti delle comunicazioni da remoto.
- ▶ Stato attuale delle attività produttive o di erogazione dei servizi (attività in corso, parzialmente ridotte o del tutto sospese);
- ▶ Possibilità di raggiungere, intervistare e scambiare documenti con i responsabili dei diversi processi aziendali;
- ▶ Stato corrente di attuazione del sistema di gestione.

Cosa non è un audit da remoto:

- ▶ È importante capire che non si parla di audit da remoto quando il cliente semplicemente invia a mezzo mail una serie di informazioni per il riesame off-site.
- ▶ Perché un audit sia davvero da remoto (e soddisfi, quindi, i requisiti indicati da IAF e ISO) - la tecnica di audit deve permettere all'auditor di valutare il sistema con lo stesso rigore e la stessa tecnica che sarebbero utilizzate in un audit svolto «fisicamente» presso la sede del cliente.
- ▶ Durante un audit da remoto, restano comunque validi il campionamento casuale e tutte le altre tecniche di audit sancite dall'IAF, dalla ISO 17021-1, dalla ISO 19011:2018 e dalle ulteriori norme applicabili.

Possibilità di svolgere un audit da remoto:

- ▶ Sulla base delle informazioni raccolte, ed in conformità alle disposizioni fornite dagli enti di accreditamento, potranno verificarsi le seguenti tre possibilità:
 - ▶ Audit da condursi interamente da remoto;
 - ▶ Audit da condursi parzialmente da remoto e parzialmente on site entro 6 mesi;
 - ▶ Audit da posticipare.

E se le informazioni fornite portassero PJR (o il cliente) alla conclusione che non sia possibile effettuare un audit da remoto?

- ▶ Nonostante i primi risultati ci abbiano confortati sul fatto che la maggior parte dei nostri clienti potranno affrontare un audit da remoto, completo o parziale, senza problemi, esistono delle circostanze nelle quali PJR potrà ritenere non possibile effettuare un audit da remoto.
- ▶ Se ciò dovesse verificarsi anche nel vostro caso, faremo riferimento al Documento IAF ID3 per orientarci su come procedere. Applicheremo dunque le misure previste da tale documento per ciascuna tipologia di audit.
- ▶ Tali misure consistono essenzialmente nella possibilità (al verificarsi di certe condizioni) di rinviare l'audit per un periodo massimo di 6 mesi (estendendo, nel caso degli audit di rinnovo, il periodo di validità del certificato attualmente valido).

Audit da remoto - Step 1

- ▶ Il primo step consiste nella procedura già in precedenza descritta:
 - ▶ Raccolta delle informazioni necessarie;
 - ▶ Decisione sulla fattibilità dell'audit da remoto.

Audit da remoto - Step 2

- ▶ Una volta stabilito che l'audit può essere condotto da remoto, vanno concordate le date di svolgimento dello stesso.

Audit da remoto - Step 3

- ▶ Una volta decisi i dettagli dell'audit da remoto, l'auditor incaricato creerà una riunione da remoto utilizzando Go-To-Meeting.
 - ▶ Si noti che agli audit di più giorni verrà assegnata una riunione diversa per ogni giorno di audit.



L'auditor incaricato vi invierà un'email con le istruzioni per accedere alla riunione da remoto nel giorno dell'audit.



Tra le istruzioni, troverete un link simile a quello che segue:

Prima volta su GoToMeeting? Scarica l'App e preparati alla tua prima riunione:

<https://global.gotomeeting.com/install/xxxxxxx>




Vi invitiamo a seguire questo link per assicurarvi che il vostro computer sia pronto ad eseguire la riunione da remoto nel giorno dell'audit. Per questo, dovrete assicurarvi di avere un microfono e degli altoparlanti funzionanti.

Audit da remoto - Step 4

Audit da remoto - Step 5

- ▶ L'auditor incaricato vi invierà un piano di audit che indicherà quali parti del vostro audit verranno effettuate da remoto (se l'audit è previsto interamente da remoto, tutti i processi saranno verificati con tale modalità).
- ▶ Come per tutti i piani di audit, vi invitiamo ad esaminarlo attentamente ed a condividerlo con il vostro team, in modo che siate preparati durante l'audit.

Audit da remoto - Step 6 (Il giorno dell'audit)

- ▶ Nel giorno dell'audit, vi chiediamo di accedere a Go-To-Meeting almeno 10-15 minuti prima dell'orario previsto per l'inizio, per assicurarvi di essere loggati e pronti quando l'auditor, dal suo account, avvierà l'audit.
 - ▶ Si noti che l'interfaccia di Go-To-Meeting permette l'utilizzo simultaneo a diverse persone (di solito, almeno 100).
- ▶ Ora vedremo, passo per passo, come utilizzare Go-To-Meeting. 

Interfaccia GTM

Nel giorno e all'ora stabilite per l'inizio dell'audit da remoto, sarà sufficiente cliccare sul link ricevuto dall'auditor via mail:

Mon, Apr 6, 2020 6:30 AM - 7:00 AM (EDT)

Please join my meeting from your computer, tablet or smartphone.

<https://global.gotomeeting.com/join/631178925> 

You can also dial in using your phone.

United States: +1 (786) 535-3211

Access Code:631-178-925

Join from a video-conferencing room or system.

Dial in or type: 67.217.95.2 or inroomlink.goto.com

Meeting ID: 631 178 925

Or dial directly: [631178925@67.217.95.2](tel:631178925@67.217.95.2) or 67.217.95.2##631178925

New to GoToMeeting? Get the app now and be ready when your first meeting starts:

<https://global.gotomeeting.com/install/631178925>

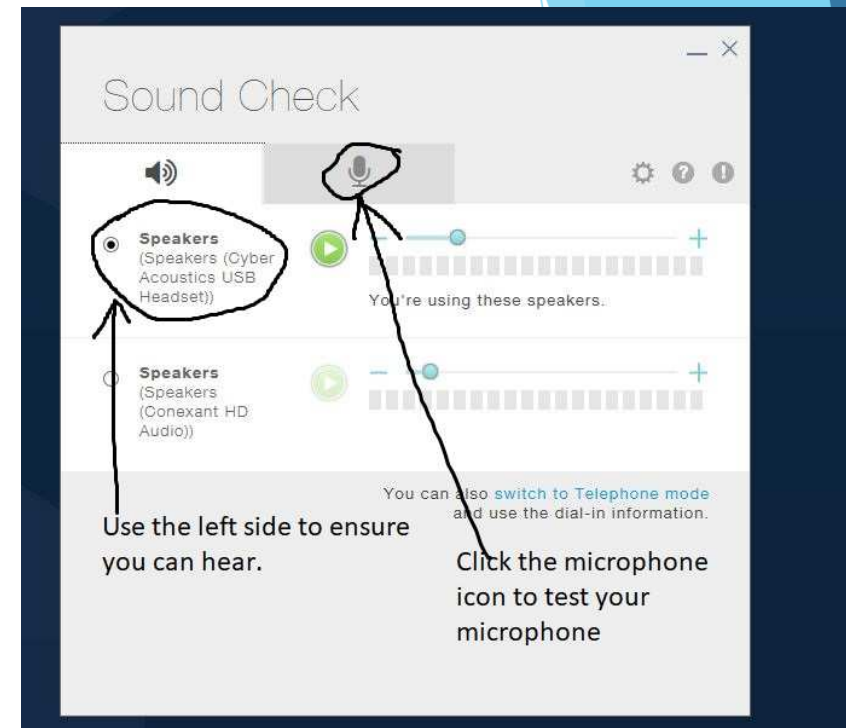
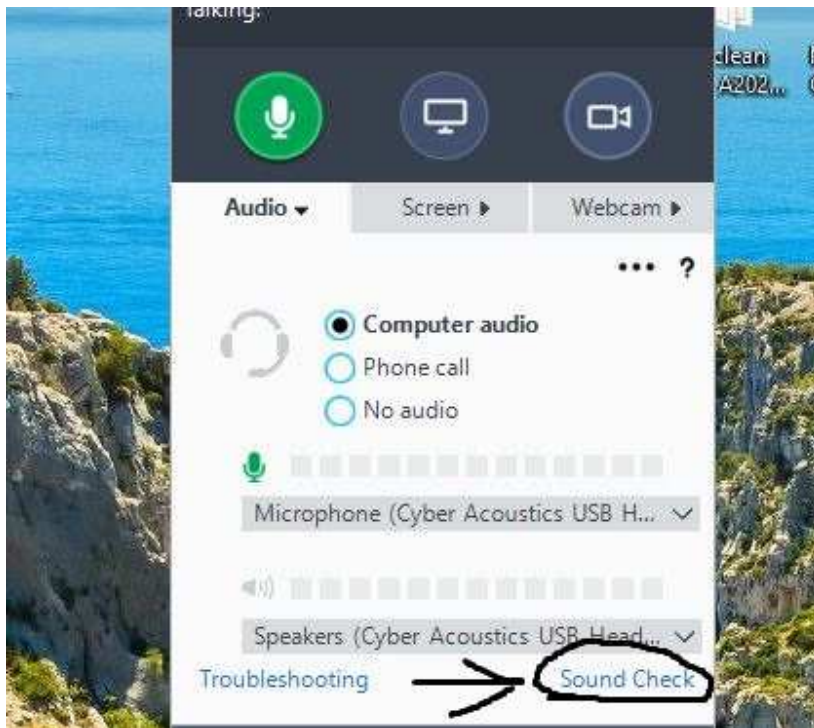
Interfaccia GTM

Una volta cliccato sul link (ed effettuata la veloce installazione richiesta dal software), sarà confermato l'accesso alla riunione, e sarete collegati con il vostro auditor.



Interfaccia GTM

- ▶ Una volta che il meeting sarà cominciato, dovrete accertarvi che le impostazioni audio (e video, se volete) stiano funzionando regolarmente.
- ▶ Di solito, qualsiasi computer con microfono integrato andrà bene, ma sarebbe ottimale utilizzare delle cuffie o degli auricolari.
- ▶ Se non avete delle buone opzioni audio, potete chiedere all'auditor che vi chiami sul cellulare al telefono fisso, per favorire la comunicazione audio.

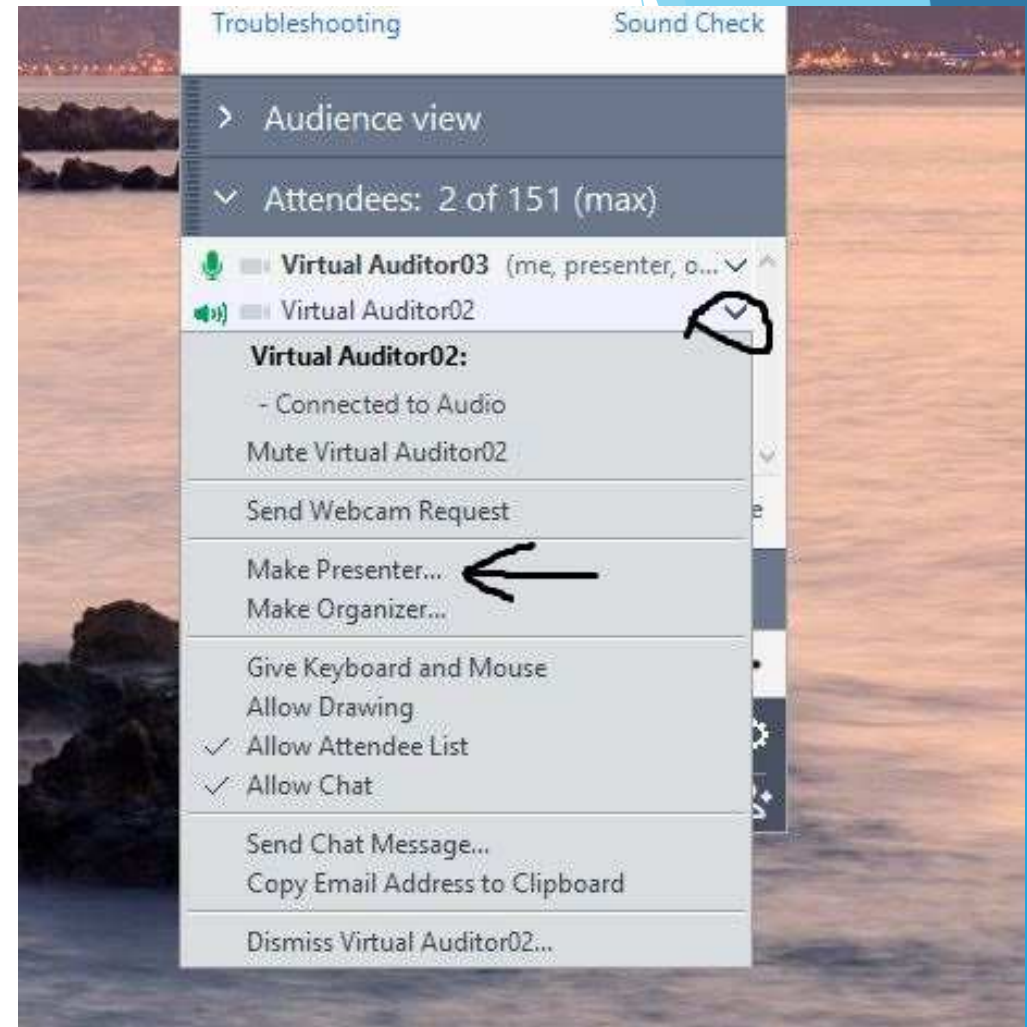


Interfaccia GTM

- ▶ Vi consigliamo di effettuare un test per le impostazioni del microfono, utilizzando l'opzione "Sound Check" mostrata dalle immagini di cui sopra.

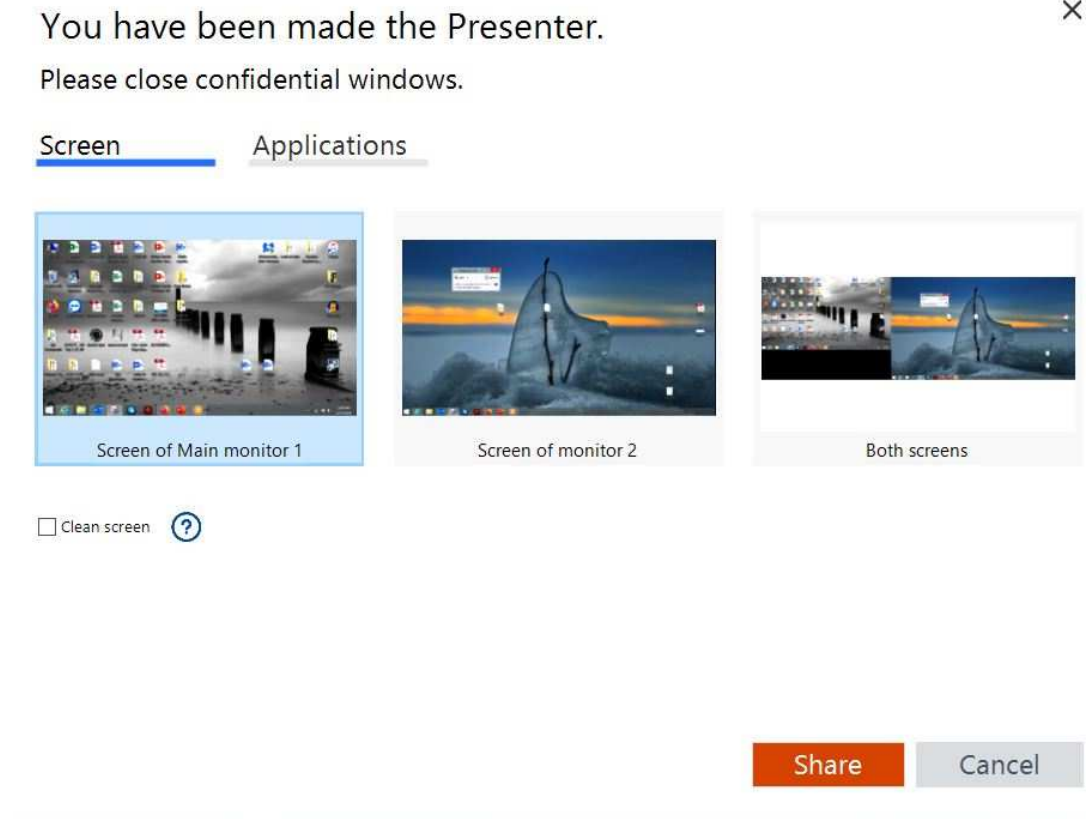
Interfaccia GTM

- ▶ Una volta testati tutti gli aspetti tecnici, l'auditor completerà la procedura standard di avvio (riunione di apertura, etc.) e stabilirà chi dovrà essere designato come “presenter.”
- ▶ Ciò significa che deciderà a chi assegnare il compito di presentare le informazioni che lui dovrà riesaminare.



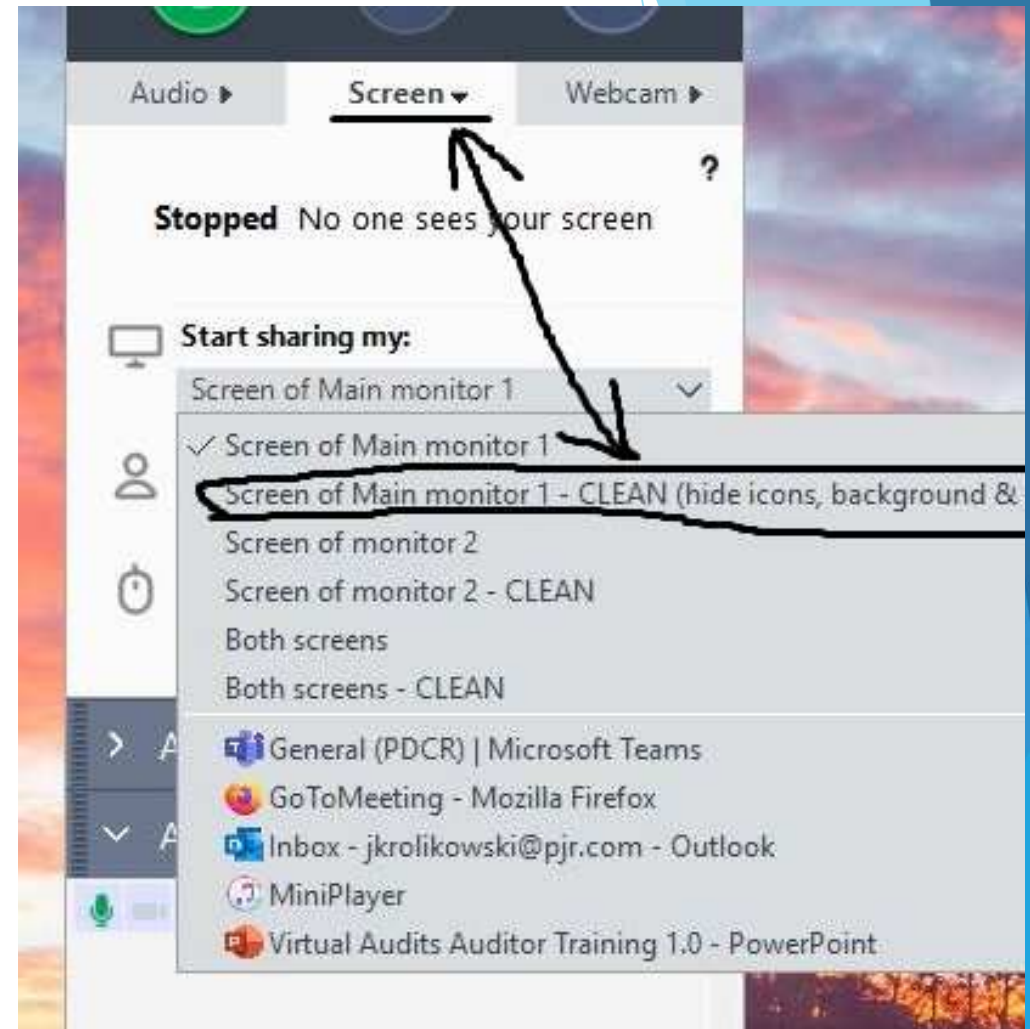
Interfaccia GTM

Se indicate all'auditor che dovrebbe designare voi come relatore, l'auditor utilizzerà la dashboard di GTM per assegnarvi il controllo - in seguito a questa operazione, la schermata vi apparirà come mostrato dalle immagini. Selezionate il monitor che volete condividere e cliccate su "Share."



Interfaccia GTM

- ▶ Una volta che vi sono stati assegnati i privilegi del relatore, vi consigliamo di utilizzare l'opzione "Share My Screen CLEAN" per evitare spiacevoli fughe di informazioni.



Importante

- ▶ Ai fini di garantire l'integrità del processo di audit, è fondamentale che nello svolgimento di queste valutazioni venga applicato il principio del campionamento random.
- ▶ Le possibilità di condivisione dello schermo offerte da GTM hanno lo scopo di permettere all'auditor di osservare il vostro schermo e selezionare gli elementi che desidera riesaminare durante l'audit.
- ▶ Ove possibile - l'auditor dovrà selezionare i propri campioni, come se si trovasse onsite.

Interfaccia GTM

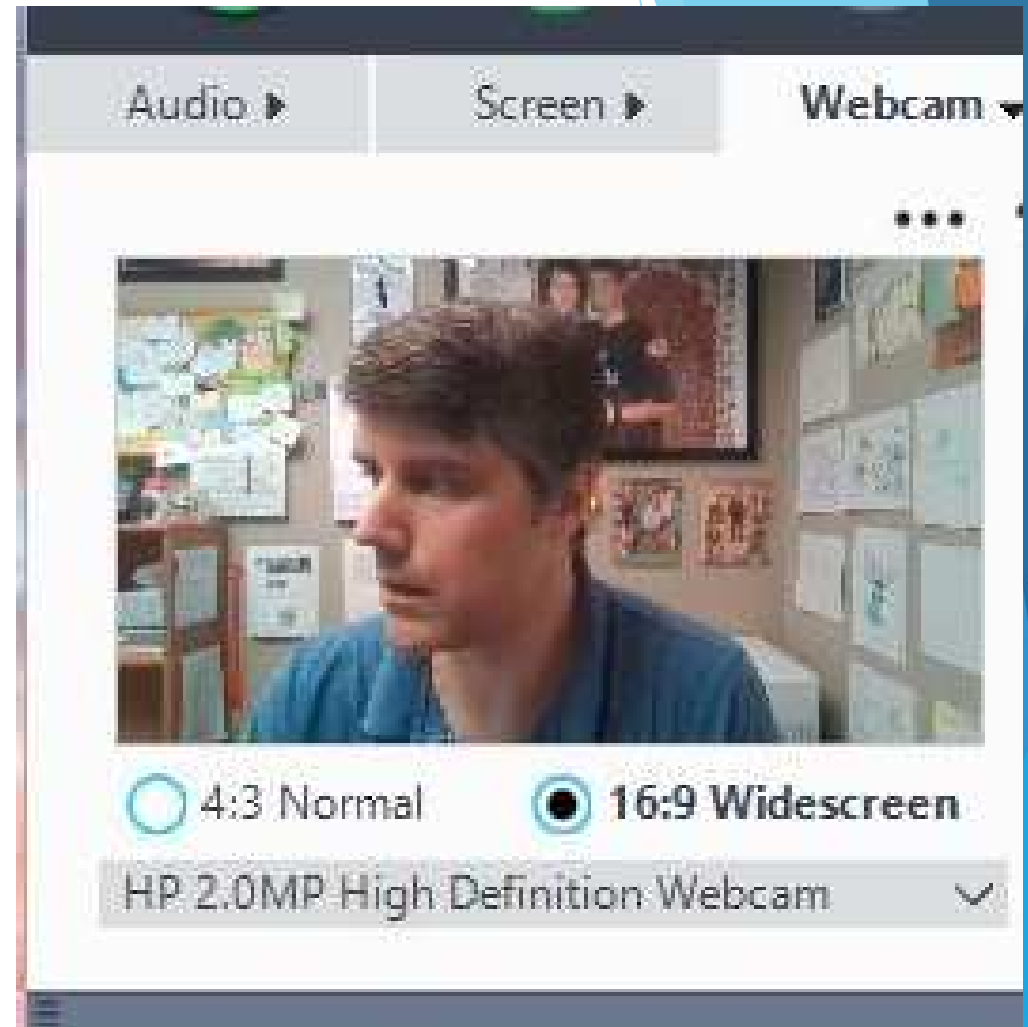
Una volta completato l'audit da remoto, cliccate sulla "X" nell'angolo in alto a destra dell'interfaccia GTM, come mostrato in figura.



Interfaccia GTM

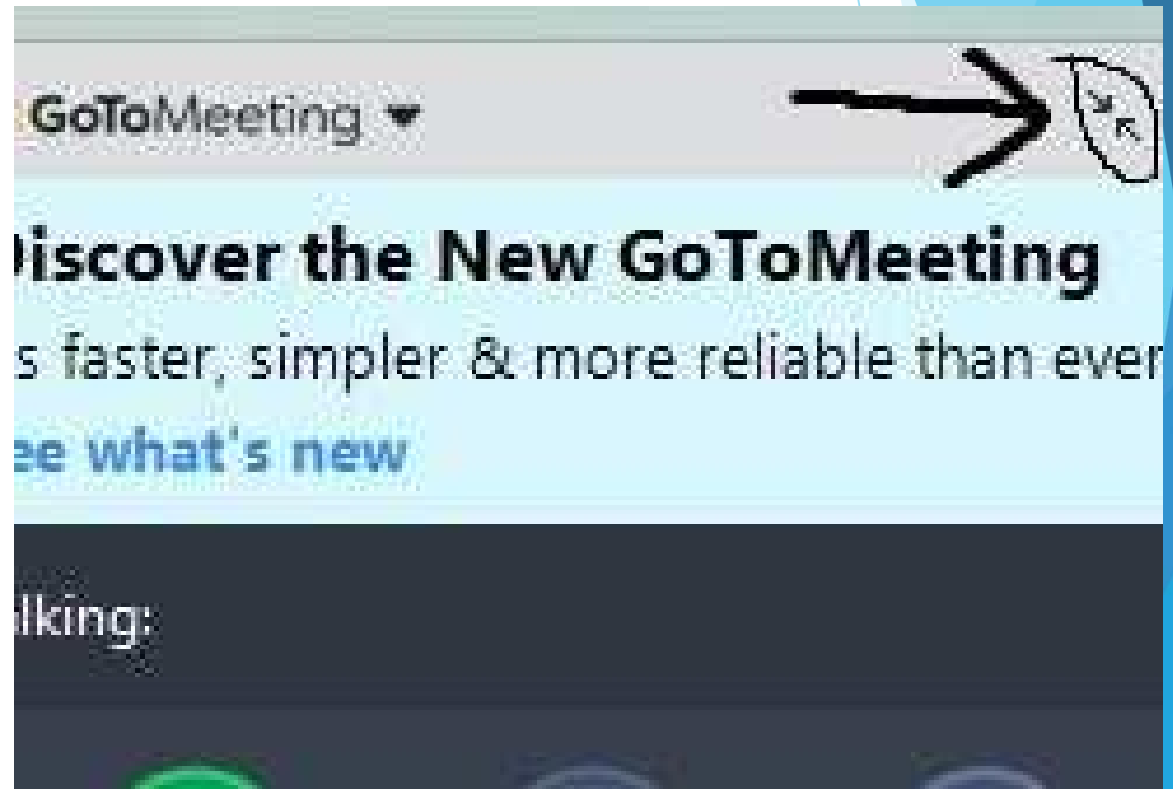
Funzionalità Aggiuntive

- ▶ Se desiderate avviare le opzioni di condivisione del video (in modo che l'auditor possa vedervi), dovrete essere in possesso di un computer con una web-cam (integrata o aggiuntiva.) Cliccate sul link "Webcam" nell'interfaccia di GTM per le impostazioni.
 - ▶ Vi ricordiamo che il video è puramente opzionale e non è richiesto da PJR.



Interfaccia GTM Funzionalità Aggiuntive

- ▶ Se volete ridurre a icona l'Interfaccia GTM per qualsiasi motivo (ad esempio, per vedere meglio ciò che l'auditor vi mostra) cliccate sulle freccette nell'angolo in alto a destra, come mostra l'immagine.



Redazione del Rapporto di Audit

- ▶ Se l'intero audit è stato eseguito virtualmente e non è necessaria alcuna parte onsite - vi verrà consegnato un pacchetto di audit “completo”, secondo quanto stabilito dalla politica di PJR sulla preparazione dei pacchetti di audit. In questi casi, riceverete i seguenti documenti:
 - ▶ Rapporto di audit;
 - ▶ Modulo “Foglio presenze” firmato dai partecipanti alle riunioni di apertura e chiusura;
 - ▶ Modulo «Accettazione dei Rilievi» firmato sia dall’auditor che dal cliente;
 - ▶ Eventuali Rapporti di Non Conformità
- ▶ Qualora vi sia una parte onsite, più avanti, i documenti sopra citati saranno opportunamente integrati e aggiornati.

Non Conformità - “normale amministrazione”

- ▶ Eventuali non conformità emesse durante l’Audit da remoto seguiranno il normale protocollo di PJR per la risoluzione. Dovrete comunque fornire una risposta (correzioni, Analisi delle cause principali, azioni correttive) secondo il rapporto di non conformità di PJR.
- ▶ I requisiti, in termini di tempo, relativi alle non conformità rimangono invariati (60 giorni, ecc.), e si riferiscono al completamento dell’intero audit.
 - ▶ Anche i regolamenti specifici per settore rimangono invariati.

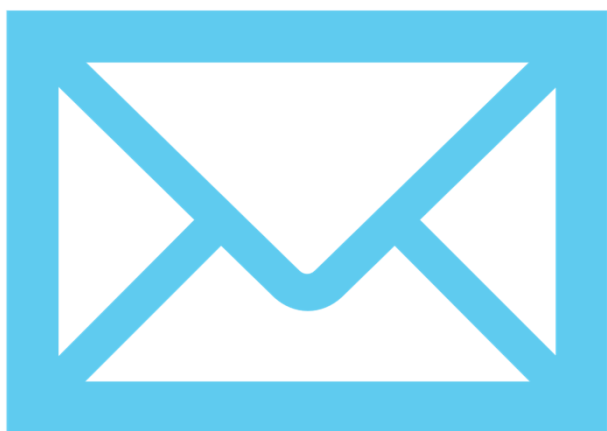
Conclusione



PJR si impegna a garantire la continuità delle certificazioni dei propri clienti.



Vi ringraziamo per il vostro prezioso aiuto, permettendo la continuazione degli audit in questo momento difficile.



Vogliamo tenerci in contatto?

Volete tenervi informati sulle ultime novità?

Scegliete di ricevere i nostri aggiornamenti visitando il sito Web www.pjritaly.com

Inserite il vostro indirizzo e-mail nell'apposito spazio in fondo alla pagina, e cliccate su "Iscriviti".



Grazie per
l'Attenzione!