

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

PROTOCOLLO DI AUDIT A DISTANZA

1. SCOPO

Lo scopo di questo Protocollo di audit a distanza è di:

- ampliare la suite di RJC di elementi di audit a distanza¹ da utilizzare come strumenti di valutazione regolari da parte degli organismi di certificazione RJC nel valutare la conformità dei membri con il Codice di Procedura (COP) di RJC, lo standard sui Materiali prodotti in laboratorio (LGMS) di RJC e la Catena di Custodia (CdC) di RJC.
- mantenere alcune soluzioni di audit a distanza introdotte per la prima volta dalla Deroga di audit a distanza di RJC,² per circostanze eccezionali di forza maggiore.
- specificare le condizioni (idoneità) in cui possono essere utilizzati i suddetti elementi a distanza e la metodologia per la loro effettiva attuazione.
- dettagliare i requisiti e la metodologia che gli organismi di certificazione devono seguire per garantire che gli audit a distanza siano condotti in modo controllato, coerente e credibile da tutti gli organismi di certificazione.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Questo protocollo si applica a tutti i tipi di audit di RJC in cui un membro e le sue entità/strutture soddisfano i criteri di idoneità pertinenti delineati nella Sezione 6.

3. RESPONSABILITÀ

I Responsabili del Programma di RJC presso gli organismi di certificazione, gli auditor di RJC e qualsiasi altro personale dell'organismo di certificazione coinvolto direttamente e indirettamente nelle attività di audit a distanza di RJC sono responsabili dell'attuazione e della conformità a questo protocollo.

4. DEFINIZIONI

“**Tipi di audit**” si riferisce a tutti gli audit obbligatori e speciali consentiti dagli standard di RJC, ad esempio ri-certificazione, sorveglianza, ampliamento dello scopo, ecc.

Analisi dei criteri di idoneità: raccolta e valutazione delle informazioni dei membri e delle entità/strutture da parte degli organismi di certificazione per valutare la capacità di audit a distanza e l'idoneità rispetto ai criteri RJC (analisi del rischio).

TIC (tecnologia dell'informazione e della comunicazione): qualsiasi software e hardware come smartphone, dispositivi palmari, computer portatili, computer desktop, droni, videocamere, tecnologia indossabile, intelligenza artificiale e altre tecnologie di questo tipo utilizzate dai membri e dagli auditor, che consentono il video-streaming in diretta. Le TIC dovranno avere una crittografia end-to-end e rispettare tutte le leggi sulla governance dei dati e gli accordi di riservatezza applicabili. L'uso delle TIC può essere appropriato sia per l'audit in loco sia a distanza, per accedere alla documentazione dei membri, alle registrazioni e ai processi.

“**Audit a distanza**” è il termine generale utilizzato da RJC per definire un audit in cui l'auditor non è fisicamente presente presso l'entità/struttura del membro. L'audit a distanza può avere la **forma** di un “audit completamente a distanza” o di un “audit parzialmente a distanza”. Entrambe le forme di audit a distanza coprono lo stesso ambito e lo stesso processo di un audit in loco, con l'unica differenza di un cambiamento nella forma.

1 Gli audit a distanza come strumenti di valutazione regolari sono stati limitati agli audit desktop intermedi del Codice di Procedura (COP) di RJC (Manuale di Valutazione, versione 1.3 dicembre 2020, Sezione 12.3.5, Tabella 14, pag. 62).

2 Nel 2021 è stata emessa una Deroga per gli audit a distanza RJC che delinea i criteri per la conduzione di audit a distanza da parte degli auditor RJC in circostanze eccezionali, ovvero la pandemia COVID-19, che ha avuto un impatto sulla capacità di condurre audit in loco rispetto agli standard di RJC.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Un **audit completamente a distanza** è un audit condotto **interamente attraverso mezzi informatici** e può essere uno dei seguenti, a seconda dell'ambito e delle attività di valutazione dell'audit:

- a) Un **audit desktop a distanza** è un audit statico che viene effettuato a distanza tramite videoconferenza in tempo reale per valutare la conformità di un membro. Questo audit completamente a distanza è applicabile solo a un audit di portata limitata in cui è coinvolta una sede fissa del membro, senza che siano necessarie informazioni ottenute da interviste ai lavoratori o visite in loco per valutare la conformità.
- b) Un **audit desktop e mobile a distanza** è un audit sia statico sia mobile. Oltre al punto a), l'auditor guida a distanza il membro attraverso il sito (o i siti) indicando, per mezzo di un dispositivo mobile, gli elementi specifici che devono essere mostrati o dimostrati e che riguardano la valutazione della conformità. Le interviste ai lavoratori e le visite in loco sono considerate un'attività di valutazione appartenente all'audit desktop e mobile a distanza.

Un **audit parzialmente a distanza** (noto anche come audit ibrido, facilitato o semi-remoto) è un audit condotto utilizzando una combinazione di meccanismi in loco e a distanza per valutare la conformità. Gli audit parzialmente a distanza sono suddivisi in due o più parti, in cui gli elementi a distanza e gli elementi in loco vengono valutati separatamente.

Un **facilitatore** è un dipendente o terzista locale dell'organismo di certificazione che non è un auditor responsabile di RJC (ma può essere in formazione o avere altre qualifiche di audit) e che supporta ed è diretto dall'auditor responsabile a distanza/team di audit di RJC e svolge le funzioni dei suoi occhi e delle sue orecchie sul posto durante un audit a distanza.³ Durante l'audit parzialmente a distanza, gli auditor responsabili a distanza di RJC possono dirigere un facilitatore locale in modo che li aiuti a verificare le pratiche sul campo, se l'organismo di certificazione non dispone di un auditor locale RJC. Una descrizione completa del ruolo e delle qualifiche dei facilitatori è disponibile nella sezione dedicata alla metodologia qui sotto.

5. PROCEDURA

RJC adotta un approccio all'audit a distanza basato su scenari, definiti come una combinazione di tipi e formati di audit prescrittivi e fattori di rischio dei membri.⁴ Quando considerano l'uso di elementi di audit a distanza, gli organismi di certificazione devono:

- a) Condurre un'analisi dei criteri di idoneità per determinare se l'entità/struttura del membro è idonea e per quale tipo e forma di audit a distanza, compilando i questionari applicabili, inclusi di seguito. Per i membri con più siti, le entità/strutture saranno raggruppate per forma di audit a distanza e i questionari applicabili saranno compilati dall'auditor responsabile/personale competente al fine di stabilire l'idoneità (un questionario per forma di audit a distanza per le entità/strutture raggruppate).
- b) Per gli audit combinati, occorre assicurarsi che tutti gli schemi coperti consentano un audit a distanza.
- c) Registrare l'audit a distanza nel Portale per gli Auditor di RJC e includere il questionario o i questionari di analisi dell'idoneità compilati, almeno cinque giorni prima dello svolgimento dell'audit.
- d) In aggiunta a quanto sopra, per gli elementi di audit a distanza utilizzati solo per cause di forza maggiore, prima di condurre l'audit sarà necessario richiedere e ottenere l'approvazione di RJC.

3 ISEAL Alliance, Documento orientativo – Buone pratiche di audit a distanza, v0.1 marzo 2021 pag. 11, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

4 ISEAL Alliance, Documento orientativo – Buone pratiche di audit a distanza, v0.1 marzo 2021 pag. 5, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Quando elementi di audit a distanza vengono utilizzati come strumenti in una verifica regolare, non sarà necessaria l'approvazione di RJC prima dell'audit. Tuttavia, RJC si riserva il diritto di campionare e riesaminare queste registrazioni digitali in qualsiasi momento, nell'ambito dei controlli di qualità continui. Se ritiene che un audit a distanza sia stato condotto in violazione dei criteri di idoneità pertinenti, o che una richiesta di audit a distanza non sia stata documentata prima dell'audit, RJC può richiedere all'organismo di certificazione, direttamente o tramite l'organismo supervisore/ di accreditamento, di mettere in atto ulteriori misure di salvaguardia (ad esempio, un audit supplementare in loco per verificare completamente la conformità) a spese dell'organismo di certificazione, o di rifiutare completamente il rapporto di audit. Se questo protocollo non viene sistematicamente seguito da un organismo di certificazione, RJC può ripristinare l'approvazione di RJC prima che venga effettuata un audit a distanza o non consentire più all'organismo di certificazione di condurre audit a distanza.

Le **eccezioni** ai criteri di idoneità di cui alle sezioni 6A e 6B (audit a distanza come strumento di valutazione regolare) non saranno prese in considerazione da RJC. Eventuali eccezioni ai criteri di idoneità di cui alla Sezione 6C (Forza maggiore) saranno prese in considerazione da RJC caso per caso, con una giustificazione documentata prima della conduzione dell'audit, che dimostri come la deviazione non influisca sulla capacità degli auditor di valutare pienamente la conformità e non metta a rischio la credibilità della certificazione. RJC risponderà entro cinque giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì).

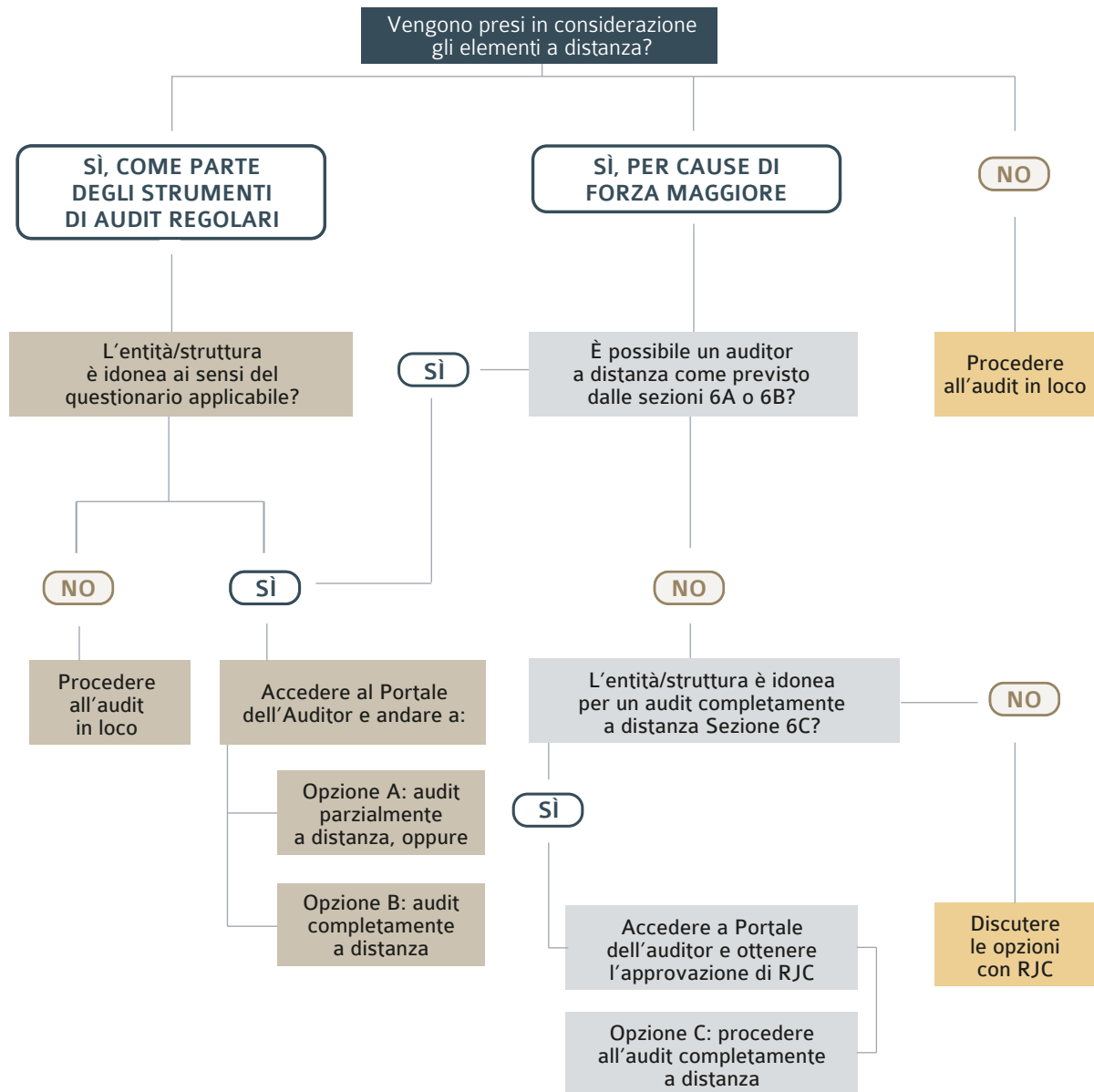
Se RJC rifiuta un audit a distanza richiesto ai sensi della Sezione 6C, contestualmente sarà fornita per iscritto la motivazione di tale decisione. Le richieste retroattive ai sensi della Sezione 6C (durante e dopo l'audit) non saranno autorizzate e il rapporto di audit sarà respinto.



Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

6. CONDUZIONE DELL'ANALISI DEI CRITERI DI IDONEITÀ PER L'AUDIT A DISTANZA

Dovrà essere seguito l'ordine delle opzioni sotto riportate:



Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Il questionario deve essere completato dall'auditor responsabile/personale competente per stabilire l'idoneità.

6A Audit parzialmente a distanza considerato come uno strumento di valutazione regolare			
Nome del membro:		Nome dell'entità/struttura e Paese:	Organismo di certificazione:
Analisi dei criteri di idoneità			Sì/No
La(e) azione(i) correttiva(e) pertinente(i) può(possano) essere verificata(e) completamente a distanza senza limitazioni, a seconda dei casi (non sono cioè necessari: interviste con i dipendenti per la triangolazione; campionamento di documenti in loco, come le registrazioni dei salari o delle ore di lavoro; esame di persona delle modifiche alla salute e alla sicurezza o agli edifici; esame di persona di documenti riservati)?			
Il team di audit ha superato con successo la valutazione associata al corso di formazione di RJC sull'audit a distanza?			
Il membro ha una storia di buone prestazioni (≤ una sospensione, ≤ un audit mancato, nessuna non conformità maggiore ricorrente, nessuna violazione critica identificata nell'ultimo ciclo di certificazione, nessuna accusa confermata come parte di un reclamo, non è soggetto a indagini in corso/attenzione negativa da parte dei media o riscontri da parte delle parti in causa relativi alla sua conformità agli standard di RJC, dall'ultimo audit ⁵)?			
Il membro ha presentato al suo auditor un'autovalutazione compilata/aggiornata per la versione dello standard pertinente un mese prima dell'audit? L'audit non può procedere senza l'autovalutazione e l'auditor deve registrarne la ricezione nella registrazione dell'audit nel Portale per gli Auditor di RJC e/o nel rapporto di audit.			
La documentazione del membro è sufficientemente digitalizzata e disponibile in preparazione dell'audit per consentire un audit a distanza?			
Il membro è in grado di fornire tutta la documentazione necessaria in tempo tramite le TIC, nel rispetto delle normative sulla sicurezza dei dati e sulla privacy?			
Prima dell'audit è stata condotta una videoconferenza di prova per garantire la capacità tecnologica e le competenze sufficienti per valutare la conformità, da entrambe le parti (membro e auditor)? Data:			
L'audit non può essere condotto a distanza se non è stata valutata la funzione video in tutti i siti.			
Decisione finale sull'idoneità: l'entità/struttura del membro è idonea per un audit parzialmente a distanza? Un audit parzialmente a distanza richiede una risposta "Sì" a tutte le domande precedenti.			
Data/e dell'audit:		Standard di RJC e versione:	
Tipo di audit:			
Tipo di membro (sito singolo/più siti):			
Elementi di audit a distanza, compresi i dettagli del facilitatore, se applicabile:			

5 L'organismo di certificazione dovrà contattare RJC per chiedere informazioni sulla sospensione e sugli audit mancanti, nel caso in cui non disponga delle informazioni.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Requisiti specifici dell'audit parzialmente a distanza:

Gli audit parzialmente a distanza sono una combinazione di elementi di audit in loco e a distanza, a livello di entità/ struttura o di membro. Gli organismi di certificazione possono scegliere tra i seguenti **elementi a distanza accettati come parte di un audit parzialmente a distanza**:

- Esame dei documenti a distanza.
- Interviste di gestione a distanza.
- Utilizzo di facilitatori con un auditor responsabile a distanza, come descritto nella sezione dedicata alla metodologia.
- Un audit completamente a distanza a livello di entità/struttura (per i membri con più siti), a condizione che l'entità/ struttura soddisfi i criteri di idoneità per gli audit completamente a distanza specificati nella Sezione 6B, mentre le altre entità/strutture sono sottoposte ad audit in loco o utilizzano una combinazione di elementi in loco e a distanza. Questo approccio è considerato un audit generale parzialmente a distanza a livello di membro e i questionari applicabili devono essere compilati dall'auditor responsabile/personale competente al fine stabilire l'idoneità per ogni entità/struttura o gruppo di entità/strutture in cui si considera la stessa forma di audit a distanza.
- Per gli audit CdC, la verifica dei terzisti esterni a medio rischio, compresa la visita del terzista, a condizione che non vi siano non conformità associate e che siano soddisfatte le condizioni seguenti:
 - L'ambito della verifica si limita a controllare la valutazione del rischio del membro, la sua valutazione in loco e la conformità del terzista esterno alla disposizione 4 del CdC 2017/disposizione 2 del CdC 2024 sui controlli interni del materiale.
 - Il membro ha fornito o si è impegnato a fornire al proprio auditor una valutazione del rischio completata che definisce come ha concluso che il terzista soddisfa la classificazione di rischio medio, insieme ai dettagli della sua ultima visita in loco prima dell'audit a distanza richiesto. L'audit non può procedere senza la valutazione del rischio e l'audit interno e l'auditor deve registrare la ricezione nel rapporto di audit.
 - Non sono stati riscontrati problemi significativi in relazione alla valutazione dei rischi del membro sui suoi terzisti esterni.

Qualsiasi elemento a distanza dovrà avvenire prima degli elementi in loco, per ogni singola entità/struttura, per consentire all'auditor RJC di coprire qualsiasi altro requisito che non potrebbe coprire a distanza durante la successiva visita in loco. Nel caso in cui sia necessario più tempo per l'audit a causa di controlli aggiuntivi o di nuovi processi presso il membro emersi solo durante la visita in loco, e nel caso in cui sia possibile effettuare l'audit a distanza senza compromettere l'integrità dello stesso, questo potrà avvenire dopo la/e visita/e in loco.

Si noti che nel caso di un audit parzialmente a distanza, tutti gli elementi dell'audit devono essere completati **entro sei mesi** (vale a dire non devono trascorrere più di sei mesi tra le date delle riunioni di apertura e chiusura) **e prima della data di scadenza del certificato, più una tolleranza di 10 giorni lavorativi, come per l'audit in loco.**

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Il questionario deve essere completato dall'auditor responsabile/personale competente per stabilire l'idoneità.

6B Audit completamente a distanza considerato come uno strumento di valutazione regolare	
Nome del membro:	Nome dell'entità/struttura e Paese: Organismo di certificazione:
Analisi dei criteri di idoneità	Si/No
L'audit è:	
<ul style="list-style-type: none"> • Un audit di ricertificazione COP/LGMS? • Un audit speciale COP/LGMS? • Un audit COP/LGMS per un'azienda virtuale senza uffici/strutture fisici?⁶ • Un audit di sorveglianza CdC⁷ in cui il membro utilizza solo subappaltatori a basso rischio (nessun rischio medio o alto)? 	
L'entità/struttura del membro ha fino a 15 dipendenti/+2 di tolleranza, ⁸ (compresi i dirigenti e i dipendenti diretti e a contratto)?	
L'attività dell'entità/struttura è:	
<ul style="list-style-type: none"> • per gli audit COP/LGMS: quella di un rivenditore, di un grossista, di un commerciante, di un fornitore di servizi o di un laboratorio di test e classificazione? • per gli audit CdC: quella di un rivenditore, di un grossista o di un fornitore di servizi a basso rischio (cioè basso rischio di sostituzione o di fallimenti nei controlli interni del materiale, nessuna conversione, ecc.) 	
L'audit precedente è stato completato dallo stesso organismo di certificazione? ⁹	
La(e) azione(i) correttiva(e) esistente(i) può(possano) essere verificata(e) completamente a distanza senza limitazioni, a seconda dei casi (non sono cioè necessari: interviste con i dipendenti per la triangolazione; campionamento di documenti in loco, come le registrazioni dei salari o delle ore di lavoro; esame di persona delle modifiche alla salute e alla sicurezza o agli edifici; esame di persona di documenti riservati)?	
Tutte le sezioni della Fase 2 – Valutazione (documento RJC Certification Process Requirements for Certification Bodies and Auditors (Requisiti del processo di certificazione di RJC per gli Organismi di certificazione e gli Auditor)) o 12.3 Audit (Manuale di Valutazione versione 1.3) possono essere verificate a distanza?	
Il precedente audit dell'entità/struttura è stato completato in loco? ¹⁰	

6 Nel caso in cui queste aziende virtuali utilizzino strutture fisiche, ad esempio logistiche (di loro proprietà o di terzi), gli organismi di certificazione si confronteranno con RJC per una consulenza caso per caso.

7 Gli audit completamente a distanza non sono consentiti per gli audit di certificazione iniziale o di ricertificazione di CdC, in quanto le strutture del membro devono essere sottoposte a una valutazione in loco per verificare i controlli lungo il processo di produzione.

8 I limiti sul numero di dipendenti non si applicano agli audit aggiuntivi sulle dichiarazioni di provenienza, se non è necessaria la triangolazione per verificare le azioni correttive, come applicabile.

9 L'organismo di certificazione deve avere esperienza della storia delle prestazioni dell'entità/struttura che indichi che un audit a distanza non avrebbe un impatto sull'integrità dell'audit. Ciò include la conoscenza dei processi, dei sistemi di registrazione dei dati e di gestione dei documenti del membro, nonché la precedente collaborazione e la capacità del membro di partecipare pienamente a un audit a distanza, se del caso.

10 Tranne che per una sorveglianza COP/LGMS completamente a distanza raccomandata e condotta secondo il documento RJC Certification Process Requirements for Certification Bodies and Auditors (Requisiti del processo di certificazione di RJC per gli Organismi di certificazione e Auditor) (o per una revisione di metà ciclo desktop COP 2019 raccomandato secondo il Manuale di Valutazione versione 1.3 del dicembre 2020). Gli audit parzialmente a distanza a livello di membro sono idonei a condizione che l'entità/struttura da sottoporre ad audit non abbia avuto un precedente audit completamente a distanza.

11 L'organismo di certificazione dovrà contattare RJC per chiedere informazioni sulla sospensione dell'associazione e sugli audit mancanti, nel caso in cui non disponga delle informazioni.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

6B Audit completamente a distanza considerato come uno strumento di valutazione regolare	
Analisi dei criteri di idoneità	Sì/No
Il membro ha una storia di buone prestazioni (≤ una sospensione dell'associazione, ≤ un audit mancato, nessuna non conformità maggiore ricorrente, nessuna violazione critica identificata nell'ultimo ciclo di certificazione, nessuna accusa confermata come parte di un reclamo, non è soggetto a indagini in corso/attenzione negativa da parte dei media o riscontri da parte delle parti in causa relativi alla sua conformità agli standard di RJC, dall'ultimo audit ¹¹)?	
Le interviste ai lavoratori sono possibili e appropriate? (I membri si impegnano ad attuare le condizioni stabilite nella sezione dedicata alla metodologia qui di seguito, in merito all'ambiente dell'intervista, a seconda dei casi).	
Il membro ha: <ul style="list-style-type: none"> • confermato in tempo utile prima dell'audit che l'ambito, la struttura di gestione¹² e i direttori rimangono invariati? • Oppure ha comunicato qualsiasi modifica dell'ambito sia all'organismo di certificazione sia a RJC? 	
Sia l'auditor sia il membro hanno acconsentito a un audit completamente a distanza?	
Il membro ha fornito all'auditor una mappa del sito prima dell'audit completamente a distanza, per gli audit a distanza desktop e mobili?	
Il membro ha designato un membro del personale affinché supporti l'auditor durante un audit completamente a distanza?	
Il team di audit ha superato con successo la valutazione associata al corso di formazione sull'audit a distanza?	
È possibile seguire la guida fornita nelle sezioni A 15(c), Visita alla sede del soggetto sottoposto ad audit, e A.16, Audit di sedi e attività virtuali, nella norma ISO 19011:2018?	
Il membro ha presentato al suo auditor un'autovalutazione compilata/aggiornata per la versione dello standard pertinente un mese prima dell'audit? L'audit non può procedere senza l'autovalutazione e l'auditor deve registrarne la ricezione nella registrazione dell'audit nel Portale per gli auditor di RJC e/o nel rapporto di audit.	
La documentazione del membro è sufficientemente digitalizzata e disponibile in preparazione dell'audit per consentire un audit a distanza?	
Il membro è in grado di fornire tutta la documentazione necessaria in tempo tramite le TIC, nel rispetto delle normative sulla sicurezza dei dati e sulla privacy?	
Decisione finale sull'idoneità: l'entità/struttura è idonea per un audit completamente a distanza? Un audit completamente a distanza richiede una risposta "Sì" a tutte le domande precedenti.	

12 Si tenga presente che un cambio di gestione può comportare una modifica del modo in cui viene svolto il lavoro. In caso di fusioni/acquisizioni, qualsiasi nuova proprietà porterà molto probabilmente nuovi sistemi nell'azienda acquisita.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

6B Audit completamente a distanza considerato come uno strumento di valutazione regolare	
Data/e dell'audit:	Versione dello standard di RJC:
Audit completamente a distanza (audit a distanza desktop o audit a distanza desktop e mobile):	
Tipo di membro (sito singolo/più siti):	
Ripartizione dei dettagli per singola entità/struttura per la quale sia programmata l'audit a distanza, compreso il numero di dipendenti e il Paese:	

Un audit di sorveglianza COP/LGMS in loco/parzialmente a distanza (o una revisione di metà ciclo COP 2019) sarà raccomandato dall'organismo di certificazione in seguito a un audit completamente a distanza come strumento di valutazione regolare. Ciò sarà documentato nel rapporto di audit e al membro sarà ricordata questa raccomandazione durante la riunione di chiusura dell'audit.



Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Il questionario deve essere completato dall'auditor responsabile/personale competente per stabilire l'idoneità.

6C Audit completamente a distanza come forza maggiore			
Nome del membro:	Nome dell'entità/struttura e Paese:	Organismo di certificazione:	
Analisi dei criteri di idoneità			Sì/No
L'entità/struttura del membro non è in grado di soddisfare <u>alcuni</u> criteri di idoneità nella Sezione 6A o nella Sezione 6B, a seconda dei casi?			
Ci sono restrizioni imposte in risposta a circostanze eccezionali che rappresentano una causa di forza maggiore, come ad esempio, ma non in maniera limitativa, situazioni in cui: <ul style="list-style-type: none"> • L'auditor non è in grado di viaggiare a causa di situazioni di lockdown o di requisiti legali che vietano viaggi o riunioni ufficiali e limitano il trasporto? • il membro RJC non permette ai visitatori esterni di recarsi in loco per motivi di salute e sicurezza specificamente imposti da circostanze eccezionali? • la conduzione di un audit in loco potrebbe presentare rischi significativi per la salute dell'auditor o del personale in loco? • sono in vigore disposizioni di distanziamento sociale che potrebbero avere un forte impatto sulla capacità di condurre un audit efficace? • Altro (si prega di specificare): 			
Sono soddisfatti <u>tutti</u> i criteri in B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15, B16, B17 e B18 (risposta "Sì")?			
Inoltre, l'audit è: <ul style="list-style-type: none"> • un audit di ricertificazione COP/LGMS? • un audit COP/LGMS di sorveglianza parzialmente a distanza/in loco (ex revisione di metà ciclo)? • un audit speciale COP/LGMS? • un audit COP/LGMS per un'azienda virtuale senza uffici/strutture fisici?¹³ • un audit iniziale di certificazione COP/LGMS? - e il membro ha confermato la conoscenza e l'uso delle risorse di RJC disponibili sul sito web di RJC e sul Portale per i membri? • un audit di sorveglianza CdC¹⁴ in cui il membro utilizza solo subappaltatori a basso rischio (nessun rischio medio o alto)? 			
L'entità/struttura ha fino a 100 dipendenti (compresi i dirigenti e i dipendenti diretti e a contratto)? ¹⁵			

¹³ Nel caso in cui queste aziende virtuali utilizzino strutture fisiche, ad esempio logistiche (di loro proprietà o di terzi), gli organismi di certificazione si confronteranno con RJC per una consulenza caso per caso.

¹⁴ Gli audit completamente a distanza non sono consentiti per gli audit di certificazione iniziale o di ricertificazione di CdC, in quanto le entità/strutture del membro devono essere sottoposti a una valutazione in loco per verificare i controlli lungo il processo di produzione.

¹⁵ I limiti sul numero di dipendenti non si applicano agli audit di sorveglianza (ex revisioni di metà ciclo COP 2019) o agli audit aggiuntivi sulle dichiarazioni di provenienza, né agli audit di sorveglianza CdC, se non è necessaria la triangolazione per verificare le azioni correttive, come applicabile.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

6C Audit completamente a distanza come forza maggiore	
<p>Per gli audit di certificazione iniziale COP/LGMS presso un'entità/struttura con un numero di dipendenti compreso tra 18 e 100 (inclusi i dirigenti e i dipendenti diretti e a contratto), l'entità/struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ha ottenuto la certificazione e/o l'audit secondo altri schemi/standard che coprono temi sociali e di salute e sicurezza (ad esempio, ISO 45001 H&S o audit in ambito sociale come SA 8000, SMETA 4 Pillars, BSCI) negli ultimi 12 mesi, senza non conformità maggiori aperte o rischi elevati, e un piano d'azione correttivo per eventuali non conformità minori? e/o fa parte di un gruppo e si sottopone a una supervisione aziendale annuale con un ambito simile alle disposizioni di COP/LGMS su temi in ambito sociale e di salute e sicurezza, dove l'ultimo rapporto di supervisione dettagliato (non più vecchio di 12 mesi) deve essere disponibile per l'esame durante l'audit, come confermato dal membro? 	
<p>L'attività dell'entità/struttura è:</p> <ul style="list-style-type: none"> per gli audit COP/LGMS: quella di un rivenditore all'ingrosso, di un commerciante, di un fornitore di servizi, di un laboratorio di analisi e classificazione o di un'unità di taglio e lucidatura dei diamanti? per gli audit CdC: quella di un rivenditore, di un grossista o di un fornitore di servizi a basso rischio (cioè basso rischio di sostituzione o di fallimenti nei controlli interni del materiale)? 	
<p>Decisione finale sull'idoneità: l'entità/struttura è idonea per un audit completamente a distanza come forza maggiore? Richiede una risposta "Sì" a tutte le domande precedenti.</p>	
<p>L'organismo di certificazione ha ottenuto l'approvazione preventiva di RJC per questo audit, per convalidare la decisione?</p>	
Data/e dell'audit:	Versione dello standard di RJC:
Audit completamente a distanza (audit a distanza desktop o audit a distanza desktop e mobile):	
Tipo di membro (sito singolo/più siti):	
Ripartizione dei dettagli per singola entità/struttura per la quale sia programmata l'audit a distanza, compreso il numero di dipendenti e il Paese:	

Un audit di sorveglianza COP/LGMS in loco/parzialmente a distanza (o una revisione di metà ciclo COP 2019) sarà raccomandato dall'organismo di certificazione in seguito a un audit completamente a distanza come forza maggiore. Ciò sarà documentato nel rapporto di audit e al membro sarà ricordata questa raccomandazione durante la riunione di chiusura dell'audit.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza



7. METODOLOGIA PER CONDURRE GLI AUDIT A DISTANZA

7.1. REQUISITI GENERALI PER GLI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE

Un audit a distanza deve essere considerato come un audit in loco per quanto concerne la richiesta dei relativi documenti obbligatori dell'International Accreditation Forum (IAF MD 4 e IAF MD 5). Può coprire le seguenti attività di audit:

- conduzione della riunione di apertura
- esecuzione dell'esame documentale durante la conduzione dell'audit
- comunicazione durante l'audit
- assegnazione dei ruoli e delle responsabilità delle guide e degli osservatori
- raccolta e verifica delle informazioni
- generazione dei risultati di audit
- preparazione delle conclusioni dell'audit
- conduzione della riunione di chiusura.

Inoltre, gli organismi di certificazione dovranno:

- a) avere una procedura documentata per pianificare, preparare e condurre gli audit a distanza. Questa procedura sarà sviluppata in conformità a qualsiasi requisito legale locale e ai regolamenti e agli standard pertinenti, tra cui, a titolo esemplificativo:
 - Data Protection Act 2018 del Regno Unito
 - Regolamento UE generale sulla protezione dei dati (GDPR)
 - IAF ID 3:2011 Gestione di eventi o circostanze straordinarie che riguardano AB, CAB e organizzazioni certificate

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

- ID IAF 12:2023 Principi per la valutazione a distanza
 - IAF MD 4:2023 Uso della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (TIC) per scopi di audit/valutazione
 - IAF MD 5:2023 Determinazione del tempo di audit dei sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro.
 - ISO 9001 Gruppo pratiche di audit: Guida 2020 sugli audit a distanza
 - ISO 19011: 2018 Sistemi di gestione degli audit
- b) Assicurarsi che tutti gli auditor di RJC che devono condurre un audit a distanza abbiano le competenze e le abilità necessarie per adottare un approccio coerente. Questo risultato si otterrà attraverso una formazione su misura e una sintonizzazione regolare rispetto alla procedura documentata dell'organismo di certificazione che copra la pianificazione, la preparazione e l'esecuzione dell'audit a distanza, compreso l'uso delle TIC, nonché rispetto a questo protocollo. La data e i contenuti di questa formazione per auditor devono essere registrati e disponibili per l'esame durante le verifiche di supervisione e devono essere resi disponibili a RJC su richiesta. La formazione rispetto a questo protocollo sarà documentata nel database di RJC.
- c) Avere un piano di emergenza per problemi di connettività e tecnologici e per i ritardi associati, compresa una connessione internet e TIC alternativa.
- d) Assicurare la sicurezza e la riservatezza delle informazioni elettroniche o trasmesse elettronicamente quando si utilizzano le TIC per scopi di audit.

L'attuazione dei requisiti di cui sopra sarà verificata dall'organismo supervisore/di accreditamento di RJC durante le verifiche di supervisione regolari, laddove siano state condotti audit a distanza, prendendo in considerazione il numero di audit a distanza condotti da un organismo di certificazione in un anno.

7.2. REQUISITI DI PIANIFICAZIONE E PREPARAZIONE DELL'AUDIT

Quando pianificano e preparano un audit a distanza, gli organismi di certificazione devono tenere in considerazione che:

- può essere necessario fino al 25% di tempo in più per la preparazione rispetto a un audit in loco.
- esiste un rischio maggiore di incomprensione dovuto all'uso di strumenti di comunicazione virtuale.
- la concentrazione può essere influenzata e può influire sulla durata dell'audit e sulla necessità di pause.
- il piano di audit o la combinazione di opzioni per un audit a distanza non è statico nel tempo. Durante l'audit possono essere scoperte questioni relative all'ambito o alle pratiche del membro che possono modificare il livello di rischio applicabile all'audit in corso e richiedere che l'audit ritorni a un modello in loco. L'obiettivo principale è garantire che l'integrità dell'audit e le raccomandazioni di certificazione risultanti non siano compromesse a causa dell'approccio.

Pertanto, le procedure dedicate degli organismi di certificazione dovranno includere misure di mitigazione per i suddetti rischi inerenti a un audit a distanza.

Quando pianificano e preparano un audit a distanza, gli organismi di certificazione devono:

- a) attuare e seguire questo protocollo di audit a distanza, con particolare attenzione ai criteri di idoneità per valutare l'idoneità dei membri RJC prima di pianificare un audit a distanza.
- b) valutare e documentare la fattibilità e i rischi con il membro.
- c) una volta concordata con il membro l'opzione di audit a distanza appropriata, documentare digitalmente i dettagli dell'audit a distanza nel Portale dell'auditor.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

- d) garantire che tutti i facilitatori, ad eccezione degli interpreti, abbiano completato i moduli di formazione di RJC pertinenti e superato con successo le valutazioni prima dell'audit.
- e) determinare, concordare esplicitamente e testare le TIC da utilizzare con il membro, compresa la condivisione in diretta delle coordinate GPS dell'entità/struttura nel giorno dell'audit, il percorso di condivisione dei documenti e le disposizioni in materia di sicurezza dei dati e garantire la fornitura di una telecamera con una risoluzione sufficientemente alta per il tour del sito (per consentire una chiara visibilità di dettagli piccoli). L'idoneità della telecamera deve essere inclusa nel test per confermare la presenza di una larghezza di banda Wi-Fi sufficiente per l'intero sito. Le TIC con carenze di sicurezza identificate non devono essere utilizzate. Gli organismi di certificazione dovranno valutare il dominio pubblico relativamente alle carenze di sicurezza note per le TIC e informare gli auditor se vengono segnalate nuove carenze di sicurezza e dopo che queste sono state chiuse.
- f) confermare che l'entità/struttura dispone di una connessione Wi-Fi stabile e affidabile e/o di una copertura di rete mobile in tutto il sito, con un piano di emergenza concordato in caso di guasto di uno dei due.
- g) testare la competenza in materia di TIC e la facilità d'uso sia per l'auditor sia per il membro.
- h) confermare che tutta la documentazione e le informazioni richieste dall'auditor in merito alla conformità dei membri sono sufficientemente digitalizzate e possono essere rese disponibili entro i periodi di tempo specificati dall'auditor, che non devono mai superare le otto ore.
- i) definire l'agenda, comprese le fasce orarie previste per l'audit e adattare le disposizioni che sono diverse da quelle di un audit in loco (ad esempio, la definizione chiara e precisa dei compiti per ciascun membro del team di audit).
- j) fare in modo che il membro RJC identifichi il personale principale e il personale di riserva (se dovessero esserci sostituzioni) da intervistare (utilizzando le TIC concordate) e ne garantisca la disponibilità in orari definiti (ad eccezione delle interviste ai lavoratori su temi sociali).
- k) discutere l'organizzazione che il membro può attuare per ospitare le interviste ai lavoratori, e valutare la sua conformità a questo protocollo, come condizione per l'audit. Visualizzare e valutare a distanza l'area/sala proposta per le interviste ai lavoratori. Confermare il tempo necessario ai lavoratori per accedere alla sala e includere un tempo sufficiente per il "cambio" tra i dipendenti da intervistare e tenerne conto. Questo non si applica ai lavoratori che lavorano da casa.
- l) richiedere al membro, come condizione dell'audit, di impegnarsi a non cercare di ottenere informazioni dai lavoratori su ciò che è stato discusso nel corso dell'intervista e a non a compiere ritorsioni nei confronti dei lavoratori selezionati per l'intervista.
- m) confermare con il membro se, e in quali misura e ruoli, i dipendenti del membro lavorano da casa. Se la percentuale della forza lavoro in loco in un determinato momento è stata ridotta a causa del distanziamento sociale o della riduzione degli ordini, l'auditor dovrà tenerne conto.
- o) confermare con il membro che i numeri di telefono di tutti i dipendenti sono disponibili alle Risorse Umane e possono essere consultati durante l'audit dopo il campionamento delle interviste.
- p) chiedere al membro di informare tutti i dipendenti che lavorano a distanza prima dell'audit che potrebbero essere selezionati e di rendersi disponibili (se necessario) per una chiamata da parte dell'auditor, per evitare che non accettino la chiamata da un numero sconosciuto o che rifiutino di condividere le loro opinioni con un chiamante sconosciuto.
- q) richiedere e ottenere qualsiasi documento aggiuntivo che il membro debba condividere ai fini dell'audit a distanza, oltre al consueto elenco di documenti, ad esempio una mappa del sito con le aree chimiche pericolose chiaramente contrassegnate per pianificare un tour virtuale, ecc.
- r) se deve essere condotta un audit parzialmente a distanza, definire e condividere con il membro quali elementi saranno sottoposti ad audit virtuale e quali ad audit in loco.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

7.3. REQUISITI PER L'ESECUZIONE DELL'AUDIT

a) Uso delle TIC

Le tecnologie di valutazione a distanza¹⁶ possono variare in base alla situazione di audit individuale e alle opportunità tecniche, e dovrebbero includere, in maniera non limitativa, le seguenti:

- scambio di documenti, registrazioni, immagini, immagini satellitari o altri elementi tramite e-mail o altri mezzi.
- valutazione a distanza di documenti, registrazioni, immagini e immagini satellitari tramite schermi condivisi.
- riunioni per mezzo di strutture di teleconferenza, compresa la condivisione di audio, video e dati.
- telefonate individuali/app e colloqui con il personale (tramite videoconferenza).
- visite aziendali virtuali attraverso l'uso di telecamere da parte di personale/facilitatori locali.

Durante un audit a distanza, la registrazione è consentita solo durante la riunione di chiusura e in qualsiasi altro caso in cui il membro abbia dato l'autorizzazione. I colloqui dei lavoratori su temi sociali non devono essere registrati da nessuna parte, in nessuna circostanza.

Le tecnologie utilizzate devono consentire la ripresa video e audio in tempo reale delle seguenti attività:

- Esecuzione di attività a distanza (tra membro e auditor). Almeno il 70% del tempo deve essere dedicato all'interazione video in tempo reale con il membro e i suoi dipendenti, mentre il resto deve essere utilizzato per l'esame dei documenti.
- Un tour del sito in tempo reale quando i lavoratori sono in attività; la pre-registrazione non è accettata come conformità affidabile. Sarà l'auditor a stabilire il passo del tour, chiedendo di vedere i dettagli come richiesto.
- Campionamento dei documenti (ad esempio, fatture dei fornitori, fatture di vendita) per evitare qualsiasi manipolazione dei documenti campionati prima della loro presentazione all'auditor.
- Campionamento dei lavoratori per le interviste su temi sociali, per evitare qualsiasi coaching prima dell'intervista.

b) Qualifiche e ruolo del facilitatore

L'audit parzialmente a distanza (definito anche ibrido, facilitato o semi-remoto) può avvalersi di facilitatori per le parti più difficili da realizzare a distanza, come le interviste ai lavoratori su temi sociali o le visite al sito. Questi elementi saranno condotti a distanza con gli auditor responsabili di RJC e guidando da vicino i facilitatori sul terreno in tempo reale. Si tratta di un'alternativa efficiente se il costo del viaggio è proibitivo rispetto al tempo richiesto in loco o se si applicano restrizioni di viaggio internazionali, ma è comunque possibile una partecipazione locale. L'uso di un facilitatore non sostituirà la visita di un auditor RJC, se disponibile e consentito in loco.

Un facilitatore è una persona che svolge la funzione di occhi e orecchie sul campo per il team di audit a distanza.¹⁷ Lo scopo del facilitatore è quello di garantire che il processo di audit raggiunga un livello massimo di credibilità.

16 Better Gold Initiative, Audit a distanza e valutazioni: Esperienze dai settori forestale ed estrattivo, pag. 12, https://www.projekt-consult.de/newsletter/downloads/641266/BGI_Report_-_Remote_Assessments.pdf

17 ISEAL Alliance, Documento orientativo - Buone pratiche di audit a distanza, v0.1 marzo 2021 pag. 11, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Qualifiche:

- Il facilitatore può essere un dipendente, un auditor o un terzista dell'organismo di certificazione che non sia un auditor responsabile di RJC, ma che sia credibile e competente. Il facilitatore può essere qualificato per altri sistemi di sostenibilità o avere altre qualifiche di audit.
- Il facilitatore può anche essere un interprete o una guida, che funge anche da operatore della telecamera, con un auricolare per poter trasmettere la conversazione tra auditor e membro senza disturbare l'audit.
- Il facilitatore deve aver completato i moduli di formazione RJC pertinenti e aver superato con successo le valutazioni prima dell'audit, ad eccezione degli interpreti, che non devono aver raggiunto questo obiettivo.
- Il facilitatore deve avere accesso e competenze tecniche sufficienti per utilizzare qualsiasi TIC richiesta, comprese le capacità video necessarie per condividere le osservazioni sul campo, inoltre deve essere in grado di risolvere i problemi tecnici, se necessario.

Ruolo:

Il facilitatore dovrà seguire rigorosamente le istruzioni in tempo reale dell'audit responsabile a distanza nello svolgimento delle seguenti attività:

- Controllare l'ambiente dell'intervista per garantire l'assenza di interferenze da parte della direzione del membro.
- Controllare che le interviste non siano registrate e l'esistenza di un'eventuale sorveglianza.
- Controllare la presenza di ambienti di lavoro pericolosi o di indicatori di lavoro minorile, lavoro forzato o traffico di esseri umani, compresi i lavoratori migranti.
- Controllare la tracciabilità e la segregazione dei materiali durante un audit CdC.
- Qualsiasi altra istruzione fornita dall'auditor.

Procedura:

- Il numero di facilitatori necessari per l'audit sarà adeguato al numero di auditor presenti nel team di audit.
- I giorni di audit del facilitatore non devono essere conteggiati come giorni di audit del team di audit dell'organismo di certificazione.
- Quando si utilizza un facilitatore, la comunicazione con l'auditor responsabile virtuale deve essere sincrona (anziché asincrona) per almeno l'80% del tempo di audit.
- Il facilitatore può sollevare qualsiasi dubbio all'auditor responsabile durante l'audit.
- L'organismo di certificazione dovrà garantire un buon coordinamento tra i membri del team, attraverso una preparazione accurata, una chiara distribuzione dei compiti e una comunicazione regolare tra il team di audit, facilitatori inclusi, durante l'esecuzione dell'audit. La tecnologia e la connettività devono essere pianificate con attenzione e deve esistere un piano di emergenza, anche quando si utilizzano dei facilitatori.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

Il facilitatore non deve in nessun caso:

- sostituire, in tutto o in parte, il ruolo del team di audit nel prendere decisioni, condurre valutazioni o raggiungere conclusioni sulla conformità.
- partecipare alla stesura del rapporto di audit e/o dei risultati dell'audit.

Nota:

Nel caso in cui ci sia un auditor dell'organismo di certificazione certificato da APSCA (CSCA o registrato (RA)) idoneo, non approvato da RJC ma in grado di qualificarsi per gli elementi sociali dell'audit, gli organismi di certificazione sono incoraggiati a richiedere l'approvazione di RJC con un ambito limitato. Questo può eliminare la necessità di un auditor responsabile che provveda alla supervisione a distanza e il costo associato.

c) Interviste ai lavoratori a distanza su temi sociali

Quando conducono le interviste ai lavoratori a distanza, gli organismi di certificazione dovranno seguire la metodologia descritta di seguito:

- A seconda del numero di lavoratori, verrà selezionato per l'intervista un campione di massimo 10 lavoratori, raggruppati come segue:
 - Sono stati selezionati cinque lavoratori: due lavoratori per interviste individuali e tre lavoratori per un'intervista di gruppo.
 - Sono stati selezionati dieci lavoratori: due lavoratori per le interviste individuali e due gruppi di quattro lavoratori ciascuno per le interviste di gruppo.
 - Nel caso in cui una parte della forza lavoro sia impiegata a distanza, l'auditor dovrà tenerne conto al momento di selezionare i lavoratori da intervistare. Quando i lavoratori a distanza possono essere campionati e intervistati a casa, un gruppo di quattro lavoratori può essere convertito in quattro interviste individuali come da normale procedura in loco.
 - Per un numero di lavoratori selezionati inferiore a cinque, l'auditor deciderà la proporzione tra interviste individuali e di gruppo, tenendo conto della sicurezza dei lavoratori.
- Le interviste a distanza devono essere condotte con l'ausilio di video attraverso i telefoni personali dei lavoratori e durante l'orario di lavoro. La funzione video consente all'auditor di leggere i segnali non verbali e il linguaggio del corpo ed è quindi assolutamente necessaria. L'auditor dovrà assicurarsi che la direzione abbia permesso ai lavoratori in loco di utilizzare i loro telefoni personali prima di condurre le interviste.
- Ogni intervista deve svolgersi in un luogo privato "sicuro", con una connettività sufficiente per un'intervista dal vivo a distanza e senza telecamere di sorveglianza (CCTV) installate (potrebbe trattarsi del cortile, della mensa o persino dell'abitazione se il lavoratore lavora da casa, ma non può trattarsi della stanza di un ufficio dove non può essere garantita la libertà da registrazioni o interferenze). Nessun dirigente o altro membro del personale può essere presente nella stanza durante l'intervista con i lavoratori. Se è disponibile un'apparecchiatura CCTV, l'auditor deve assicurarsi, prima dell'intervista, che la direzione del membro non possa accedere all'intervista tramite una funzione audio.
- Il lavoratore deve mostrare una vista a 360 gradi dell'area/stanza prima dell'inizio dell'intervista (in modo che l'auditor possa confermare che si tratta della stessa stanza valutata nella fase di pianificazione e che sia garantita l'assenza/copertura di qualsiasi apparecchiatura CCTV installata e l'assenza di personale di supervisione) e sedersi con la schiena rivolta verso la porta chiusa, in modo che chiunque entri possa essere visto. Questo non si applica ai lavoratori che lavorano da casa.

Appendice 9 – Protocollo di audit a distanza

- Se un lavoratore non ha accesso a un telefono personale che consente le videochiamate, può utilizzare:
 - un telefono cellulare con funzionalità video fornito dalla direzione e conservato nella sala delle interviste; oppure
 - un altro dispositivo fornito dalla direzione, come un computer portatile, se dispone di una telecamera a 360 gradi che consenta all’auditor di sapere se l’intervistato è supervisionato dalla direzione o se è da solo. L’auditor dovrà assicurarsi che non ci sia una funzione di registrazione attiva.
- Poiché l’auditor non può sorvegliare l’ambiente completo del lavoratore come durante un audit in loco, l’auditor inizierà l’intervista con domande volte a controllare se il lavoratore si sente a suo agio nel procedere e se ritiene di trovarsi in un ambiente riservato.
- L’organismo di certificazione dovrà anche fornire una “linea diretta per le segnalazioni”, attraverso la quale i lavoratori potranno contattarlo privatamente, prima o dopo l’audit, per sollevare eventuali dubbi. Prima dell’audit dovrà essere fornito un documento esplicativo del processo ai lavoratori, da condividere con la direzione e con il comitato dei lavoratori, se applicabile. L’auditor può inviare dei biglietti da visita all’entità/ struttura prima dell’audit e chiedere che vengano lasciate nella sala delle interviste per i lavoratori.
- Nel caso si opti per un facilitatore, vedere sopra il ruolo del facilitatore in questo contesto.

7.4. REQUISITI DI RAPPORTO DELL’AUDIT

Nel compilare il rapporto di audit RJC, gli organismi di certificazione dovranno completare la sezione dell’audit a distanza in modo completo, con tutti i dettagli richiesti conformemente al modello di rapporto di audit.

