

# Informazioni per i clienti sulla procedura degli Audit da Remoto

## 1. Audit da remoto

Gli audit da remoto possono sostituire parzialmente gli audit on-site utilizzando strumenti elettronici. Le tecniche di audit da remoto includono applicazioni basate sul Web per il controllo dei processi dei clienti.

Le information and communication technologies da utilizzare dovrebbero essere sempre indicate dal cliente, quando non è possibile effettuare attività in campo.

I sistemi/tecnologie utilizzati, scelti dal cliente o indicati dall'auditor, devono assicurare che:

- siano riconosciuti sul mercato;
- siano aggiornati secondo lo stato dell'arte;
- siano sistemi che assicurino la protezione dei dati;
- siano sistemi che assicurino la riservatezza e la sicurezza.

## 2. Procedura di audit da remoto

DEKRA illustrerà ai clienti nuovi ed esistenti le procedure di audit con l'utilizzo di tecnologie informatiche, per assicurare la sicurezza e la riservatezza. È possibile richiedere un audit da remoto per le attività pianificate, un ciclo di audit o per casi speciali.

Viene presa in considerazione la valutazione dei rischi per l'utilizzo delle tecnologie informatiche per gli audit e la confidenza nell'efficacia del sistema di gestione certificato da valutare mediante audit a distanza.

Dopo la valutazione e l'approvazione da parte di DEKRA, il responsabile del team di audit pianifica le attività di audit basate sul programma di audit. Ciò include:

- Stabilire il contatto con il cliente e chiarire le possibilità tecniche
- Richiedere eventuali informazioni all'organismo di certificazione
- Effettuare simulazioni di interviste di audit con l'azienda

Nell'ambito della pianificazione dell'audit da parte del responsabile del team di audit e del cliente, è necessario garantire che entrambe le parti utilizzino un hardware, un software e un'infrastruttura opportunamente funzionanti. Un riesame delle tecnologie di comunicazione fornite dovrebbe essere effettuato prima dell'audit effettivo per garantire che la valutazione possa essere effettuata come previsto. Inoltre, sono necessarie adeguate misure di sicurezza da parte del cliente per proteggere le informazioni riservate. Attraverso la consultazione con il cliente e DEKRA, è possibile effettuare una nuova valutazione dei rischi legati alle tecnologie di comunicazione per l'audit e, se necessario, stabilire un adeguamento del programma di audit pianificato.

## 3. Procedura in caso di eventi eccezionali

Un evento straordinario è una circostanza che è al di fuori del controllo dell'organizzazione e quindi non può essere influenzata. Esempi includono guerre, scioperi, sommosse, instabilità politica, tensioni geopolitiche, terrorismo, criminalità, pandemie, inondazioni, terremoti, hackeraggio informatico dannoso, altri disastri naturali o causati dall'uomo.

Un evento straordinario che interessa una società certificata o da certificare o DEKRA può temporaneamente impedire a DEKRA di effettuare audit programmati in campo. Quando si verifica una situazione di questo tipo il lavoro viene svolto secondo standard riconosciuti e documenti normativi (ad esempio i regolamenti IAF) recepiti da DEKRA.

In consultazione con l'azienda sarà pianificata una procedura di audit a distanza o sarà deciso un rinvio della data di audit in campo, tenendo conto delle scadenze applicabili. Il cliente verrà informato degli effetti associati sulla validità del certificato.

In caso di pandemia si applicano procedure straordinarie, basate sui documenti IAF. L'attenzione è rivolta alla salute delle persone.

Le procedure straordinarie sono applicabili solo per il periodo in cui DEKRA ha definito essere presente l'emergenza pandemia, anche sulla base delle indicazioni degli enti di accreditamento. DEKRA identifica e valuta i rischi delle attività di certificazione e documenta i passaggi risultanti per l'azienda certificata interessata da un evento straordinario.

Sono tenute in considerazione le linee guida del Gruppo DEKRA, derivate dalle disposizioni delle autorità, circa la possibilità di effettuare viaggi, che servono come base per il processo decisionale.

Per rispettare scadenze e requisiti normativi vengono discussi i dettagli con il cliente. Dopo lo scambio delle informazioni raccolte, viene effettuata una valutazione come descritto al punto 2.