



# Attività in Remoto nel Settore TIC

*Andrea Coscia, Vicepresidente AIOICI – Settore Ispezione*

## **Executive Summary**

Fino a gennaio 2020, il ricorso alle tecniche in remoto per lo svolgimento delle attività di verifica, pur contemplato nella documentazione tecnica cogente ed incluso nelle procedure, è stato adottato in maniera residuale. Tuttavia, tale soluzione ha rappresentato nel periodo di emergenza Covid-19 la chiave per garantire la continuità del business.

AIOICI, l'Associazione Italiana degli Organismi Indipendenti di Certificazione e di Ispezione, ha svolto nel periodo di emergenza, tramite ASSOTIC e Confindustria, una cruciale operazione di influenza e sensibilizzazione dei Ministeri per il riconoscimento degli organismi TIC (Testing, Inspection e Certification) come asset di interesse strategico, poiché svolgono attività funzionali e indispensabili a supporto delle produzioni essenziali e di "indifferibile necessità".

Gli organismi internazionali aderenti ad AIOICI hanno ora condotto un primo bilancio sull'adozione delle tecniche in remoto. Il comparto si è dimostrato capace di evolvere passando dal tradizionale *on-site* all'innovativo *remote* in tutte le circostanze che ne garantissero la piena efficacia. Da approfondire rimane la relazione con alcuni enti che hanno permesso solo in forma parziale o addirittura osteggiato il ricorso alle tecniche in remoto.

A fronte di uno scetticismo iniziale, le aziende clienti hanno risposto in maniera positiva all'introduzione delle tecniche in remoto rilevando l'opportunità di gestire meglio e con maggiore flessibilità i tempi della verifica sebbene venga meno l'aspetto relazionale diretto. Fondamentale è ritenuta la stabilità dei collegamenti proprio per non rendere ancor più difficile la comunicazione.

Le aziende intervistate, infine, suggeriscono al settore una riflessione sulla maggior sostenibilità ambientale delle attività in remoto, aspetto questo da tener bene a mente quando potremo ritornare alla cosiddetta "vita normale".

## Il contesto

Il documento tecnico obbligatorio a livello internazionale denominato IAF MD 4 (oggi in edizione 2, in vigore dal 4 luglio 2019) introduce fin dal 2008 l'utilizzo di tecniche di audit e ispezione da remoto.

Inizialmente, tali tecniche sono state utilizzate per consentire ed agevolare la conduzione di "porzioni di verifica" presso Organizzazioni aventi più siti, solitamente distanti dalle sedi principali, anche all'estero. In tali siti, quando l'attività erogata è riconducibile a processi secondari con gestione centralizzata (tipicamente siti commerciali, agenzie con presenza di pochi addetti, depositi, ecc.), l'adozione delle tecniche in remoto è già ampiamente sperimentata. La verifica può essere efficacemente condotta attraverso l'analisi di documenti condivisi su piattaforme informatiche.

Fino a gennaio 2020, l'applicazione di tali tecniche all'intera verifica è stata scarsamente utilizzata, fondamentalmente per ragioni riconducibili alla maggior complessità derivante dal dover procedere con una doppia pianificazione (*on-site* e remoto): gli Organismi di Certificazione e Ispezione e con essi le aziende convenivano più facilmente sul condurre l'attività interamente *on-site*.

Il mese di febbraio 2020 rappresenta un momento di svolta. L'emergenza sanitaria esplosa su scala globale con il virus COVID-19 ha provocato per circa 2 mesi il famigerato *lockdown* (in italiano, isolamento) in tutti i Paesi, con il blocco quasi generalizzato di buona parte delle attività produttive e praticamente l'azzeramento

### DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

I principali documenti tecnici che disciplinano le attività in remoto sono:

- IAF MD 4:2018 "Mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for Auditing/Assessment purposes"
- IAF ID 3:2011 "Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations"
- IAF ID 12:2015 – "IAF Informative Document Principles on Remote Assessment"
- UNI EN ISO 19011:2018 "Linee guida per audit di sistemi di gestione"

degli spostamenti. In Italia, gli Organismi TIC (Testing, Inspection e Certification), in quanto riconosciuti come asset di interesse strategico che svolge attività funzionali ed indispensabili a supporto delle produzioni essenziali e di “indifferibile necessità”, hanno continuato a operare. In questo contesto, le tecniche in remoto hanno rappresentato la soluzione per fornire con rigore servizi di ispezione, certificazione e training a supporto delle aziende per la continuità delle loro attività.

In questo periodo di emergenza l’attività da remoto, insieme ad un’adeguata analisi dei rischi finalizzata a conciliare la tutela della salute dei lavoratori con la continuità del business dei clienti, rappresenta l’unico strumento che, a fronte di un esito positivo, possa assicurare la continuità delle certificazioni ed attestazioni rilasciate dagli Organismi di Certificazione e Ispezione. Risultato ottenuto tutelando contemporaneamente la salute dei dipendenti delle Organizzazioni clienti e quella dei valutatori coinvolti.

Le tecniche in remoto sono state in molti casi anche la soluzione per le aziende interessate a mantenere un elevato grado di controllo sulla propria catena di fornitura, specialmente nei casi di complessità elevata e su scala globale. Gli organismi di certificazione e di ispezione sono stati chiamati a non interrompere la conduzione di verifiche di seconda parte facendo ricorso a tecniche in remoto senza le quali la

### **LIMITAZIONI PRESCRITTIVE**

Esistono alcuni vincoli prescrittivi che non hanno permesso o hanno comunque limitato l’introduzione delle tecniche in remoto. Tra i più diffusi, ricordiamo:

- L’International Automotive Task Force (IATF) non prevede la conduzione di attività di audit in remoto
- IRIS - International Railway Industry Standard
- Lo schema EN 9100 (“Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per le organizzazioni dell’aeronautica, dello spazio e della difesa”) ammette le tecniche in remoto solo per gli audit di sorveglianza e per quelli di rinnovo se nell’ultimo anno non sono intervenute modifiche tali da variare il contenuto del certificato
- BRC (British Retail Consortium) e IFS (International Food Safety)
- SA8000 Social Accountability

qualità delle forniture sarebbe risultata pregiudicata, fattore tanto più critico in un momento di emergenza come quello in atto.

Il blocco di buona parte delle attività produttive ha rappresentato per diverse aziende anche un momento di investimento sulle competenze del personale. L'attività formativa erogata dagli operatori del settore TIC ha pertanto registrato da un lato l'arresto delle tradizionali attività in aula, ma dall'altro un incremento delle attività di training *on-line* proprio per far fronte ad una crescente richiesta di formazione che senza la possibilità di erogare corsi in remoto sarebbe risultata inevasa.

L'emergenza Covid-19 ha influenzato anche la conduzione delle attività di testing. Dove queste non hanno subito interruzioni, sono state comunque rivisitate per garantire il rispetto dei protocolli di sicurezza introdotti per tutelare la salute dei lavoratori. In aggiunta, il riferimento alle tecniche in remoto può essere fatto anche in questo caso, ma ribaltandolo e applicandolo al concetto di assistenza alle prove: grazie a tali tecniche si può fornire al cliente la possibilità di partecipare virtualmente all'attività di test in tempo reale. In questo modo, il cliente non ha più necessità di recarsi fisicamente presso i laboratori, opzione comunque oggi da rivalutare, per limitare i rischi di contagio derivanti dall'emergenza in atto.

Ma i vantaggi sono molteplici anche in un contesto non emergenziale:

- la trasparenza che può essere garantita dando al cliente "accesso" anche in continuo alla conduzione delle prove;
- il minor rischio derivante dalla presenza di visitatori in laboratorio (gestione delle interferenze) con implicazioni in termini di sicurezza e privacy;
- i vantaggi di tipo logistico, soprattutto nel caso di distanze elevate tra cliente e laboratorio;
- un monitoraggio con frequenza più assidua soprattutto per i test di durata elevata (talvolta anche di diversi mesi);
- la facilità e la tempestività di comunicazione e confronto derivante da un'interazione immediata con il cliente sui risultati anche intermedi;

## **Un primo bilancio**

A distanza di soli due mesi dall'introduzione massiccia delle tecniche in remoto, è possibile oggi tracciare un primo bilancio utile non solo per attuare immediate contromisure, ma anche e soprattutto per fornire spunti di riflessione per un futuro nel quale le tecniche in remoto, seppur diversamente dimensionate, assumeranno un peso rilevante nell'erogazione di attività di testing, ispezione, certificazione e training.

Infatti, a tal proposito, sulla base dell'esperienza forzata che l'ambito TIC ha raccolto in questi mesi, si può certamente stimare, per il futuro, una crescita delle attività di verifica eseguite da remoto; esse non potranno sostituire del tutto gli audit on-site ma certamente riusciranno a risolvere specifici casi a vantaggio sia delle Organizzazioni che degli stessi Organismi di valutazione della conformità.

AIOICI ha svolto una duplice indagine per valutare l'efficacia delle tecniche in remoto: la prima, interna, rivolta ai propri associati (lo ricordiamo: Bureau Veritas, Intertek, Kiwa Cermet, Lloyd's Register, TÜV Italia) e la seconda, esterna, intervistando un campione di aziende che sono state oggetto di interventi di ispezione, certificazione e training.

## **Indagine interna**

Anzitutto il comparto TIC ha reagito immediatamente modificando il proprio sistema gestionale e adattandolo alle tecniche in remoto. Massiccia è stata l'azione di training per rendere immediatamente operativo tutto il personale nella conduzione delle nuove modalità di intervento. Talvolta sono stati introdotti nuovi applicativi per facilitare la conduzione delle attività in remoto e per i quali è stata necessaria un'ulteriore formazione. Non da ultima, è stata necessaria una estesa operazione di informazione e negoziazione nei confronti dei clienti per fornire il giusto grado di consapevolezza ed accettazione delle nuove modalità di conduzione degli interventi.

La gestione della relazione con il cliente è risultata elemento chiave nell'introduzione delle tecniche in remoto. Il comparto ha manifestato in taluni casi scetticismo sull'efficacia della verifica e una presunzione di riduzione dei tempi di verifica che non trova corrispondenza né nelle regole da applicare né nell'esperienza pratica.

Gli organismi segnalano poi in taluni casi la necessità di rivedere l'impianto contrattuale che potrà essere migliorato includendo esplicitamente l'opzione *in remoto* oltre che ricomprendendo alcuni aspetti che non trovavano applicazione nel caso delle attività on-site (ad esempio, la gestione delle immagini registrate – se applicabili).

Il tema della sicurezza delle informazioni diviene ancora più importante con l'introduzione da un lato delle tecniche in remoto, dall'altro dello *smart working* massiccio per la quasi totalità dei dipendenti degli Organismi TIC. Il comparto si è dimostrato pronto avendo già policy e infrastrutture adeguate. Frequente è stato l'utilizzo di applicativi proprietari. Ciononostante, sono state perfezionate talune informative e il personale è stato ulteriormente sensibilizzato sull'utilizzo degli strumenti aziendali e su alcune contromisure da adottare quando si lavora in ambiente casalingo.

L'interlocuzione con i diversi enti di accreditamento, ACCREDIA in primis, è stata fondamentale. La maggior parte di essi ha confermato la possibilità di utilizzo delle tecniche in remoto. Non sono mancate tuttavia alcune eccezioni che hanno reso complessa se non impossibile l'applicazione di tali tecniche. Questo aspetto rappresenta senz'altro uno spunto per un approfondimento futuro, sia perché l'adozione di tali tecniche, anche parziale, può rappresentare una garanzia di continuità, sia perché un disallineamento nell'adozione delle tecniche in remoto genera complessità, confusione e non giova al comparto.

## **I PUNTI DELL'INDAGINE INTERNA**

Gli argomenti considerati nell'indagine interna sono stati:

- l'impatto delle attività in remoto sul sistema qualità interno
- la contrattualistica con il cliente
- la sicurezza delle informazioni e l'infrastruttura
- le relazioni con gli enti di accreditamento

## Indagine esterna

Se in fase di programmazione le aziende hanno manifestato un certo scetticismo nei confronti delle tecniche in remoto, dopo la conduzione delle attività il livello di soddisfazione si è dimostrato decisamente elevato. Questo aspetto è riconducibile a due opportunità ritenute fondamentali dalle aziende:

- Una migliore gestione del tempo
- La continuità operativa.

Se il concetto di continuità operativa appare immediatamente condivisibile e non necessita di ulteriori chiarimenti, un approfondimento merita la percepita migliore gestione del tempo da parte delle aziende.

Come si deve leggere questo aspetto? Anzi tutto l'azzeramento dei tempi per i trasferimenti, la riduzione dei tempi che possiamo definire relazionali, a tutto vantaggio di una complessiva maggior efficienza. Con le tecniche in remoto, in sintesi, si eliminano i cosiddetti "tempi morti".

Se andiamo ad analizzare la conduzione di una generica attività di verifica possiamo identificare tre momenti fondamentali:

- Il momento della osservazione.
- Il momento della consultazione dei documenti.
- Il momento dell'intervista.

Con l'introduzione delle tecniche in remoto, la *consultazione dei documenti* risulta ugualmente e forse più efficace rispetto ad una verifica in campo. La *conduzione delle interviste* rimane possibile ed efficace, ancorché l'aspetto relazionale meriti un'attenzione maggiore. Il momento dell'*osservazione* risulta invece da perfezionare, aspetto questo confermato dalle aziende stesse che annoverano tra le prime difficoltà il venir meno della relazione interpersonale che permette di cogliere sfumature (ad esempio il linguaggio non verbale) non trasferibili per via digitale. Con la tecnica in remoto l'analisi di "contesto aziendale" e l'osservazione delle attività e delle infrastrutture risultano naturalmente limitati, richiedendo un eventuale completamento di questa parte della verifica con una successiva attività *on-site*. La migliore gestione dei tempi assume importanza ancora maggiore per il training *on-line*. L'aver accesso a sessioni formative *on-line*, senza l'onere dei tempi e dei costi



di trasferimento, genera per i discenti una immediata percezione positiva. Anche l'aspetto relazionale non ne risente più di tanto: è la capacità del docente a stimolare la relazione con momenti di scambio e con test intermedi. Quella che rimane carente è l'esperienza di *working group* che meriterebbe o sessioni specifiche o l'integrazione dell'attività on line con momenti di applicazione pratica in campo.

Come prepararsi ad una verifica in remoto e come limitare i rischi di inefficacia? Su questo punto le aziende intervistate hanno le idee chiare: collegamento stabile e disponibilità dei documenti. Questi due aspetti confermano la necessità di avere una comunicazione efficace (visti i già evidenziati limiti relazionali, un collegamento instabile renderebbe impossibile l'attività), meglio se con applicativi *user friendly* e una riduzione dei tempi morti per il reperimento della documentazione necessaria, la cui analisi, l'abbiamo già detto, potrebbe rappresentare la vera parte "core" di un'attività in remoto. Da segnalare, infine, alcuni rilievi da parte di clienti attenti ai benefici ambientali derivanti dall'introduzione delle tecniche in remoto. È indubbio che i minori trasferimenti hanno portato ad una sensibile riduzione delle emissioni di inquinanti. Senza entrare nel merito delle discussioni in corso sulla possibilità che l'inquinamento dell'aria sia stato un mezzo con il quale il Covid-19 si sia mosso più velocemente, il minor impatto delle tecniche in remoto merita di essere tenuto a mente anche in futuro. Se infatti è vero che i benefici ambientali dell'isolamento si esauriranno con il ritorno alla "vita normale", occorre un impegno a realizzare politiche di sostenibilità anche nel settore TIC prevedendo, dove possibile, un più esteso ricorso alla remotizzazione rispetto a quanto accaduto nel periodo pre-emergenza.

## **I PUNTI DELL'INDAGINE ESTERNA**

L'indagine esterna è stata condotta su un campione di aziende dei settori manifatturiero, medicale, food, trasporti, oil & gas, power & utilities, servizi. Gli elementi oggetto di indagine sono stati:

- soddisfazione generale nei confronti delle attività condotte con tecniche in remoto.
- come prepararsi a ricevere un'attività in remoto.
- suggerimenti all'organismo TIC per il miglioramento delle tecniche in remoto.
- principali rischi ed opportunità di un'attività in remoto.