

## GLI AUDIT A DISTANZA NELLE CERTIFICAZIONI ALIMENTARI: UNO STRUMENTO UTILE ANCHE DOPO LA PANDEMIA?

**Sommario:** 1. *Introduzione.* – 2. *Gli audit a distanza.* – 3. *Le fonti normative degli audit a distanza.* – 4. *Lo svolgimento di un audit a distanza.* – 5. *Le prime esperienze con gli audit a distanza.* – 6. *Le criticità e i limiti degli audit a distanza.* – 7. *Problem solving degli audit a distanza.* – 8. *I vantaggi e le opportunità degli audit a distanza.* – 9. *Conclusioni.*

### 1. Introduzione.

La pandemia ha completamente stravolto stili di vita, abitudini e metodologie di lavoro. La principale misura adottata per prevenire il propagarsi dell'agente patogeno è stata il distanziamento sociale, da cui è conseguita l'impossibilità di svolgere in presenza la stragrande maggioranza di attività, tra cui le riunioni e le ispezioni, che sono state sostituite, ove possibile, da incontri in remoto.

Alcuni settori ritenuti strategici, tra cui l'agroalimentare, hanno continuato a produrre e distribuire secondo le consuete modalità e con le stesse garanzie.

La principale garanzia nel settore è data dalla certificazione.

La GDO, al fine di limitare il più possibile le sue responsabilità, spinge i propri fornitori ad assoggetarsi a schemi di certificazione ed esegue controlli interni allo scopo di immettere nel mercato cibi sicuri.

Ecco quindi che l'attività di certificazione, riconosciuta come un *asset* strategico funzionale e a supporto delle produzioni essenziali, non è mai venuta meno ma ha dovuto adeguare le proprie metodologie di lavoro al particolare momento storico, facendo ricorso all'*information and communications technology* (ICT).

Una delle principali attività degli organismi di controllo e di

certificazione<sup>1</sup> sono gli *audit* e, la necessità di condurli con tecniche da remoto, ha fatto insorgere nuove questioni inerenti alla *cybersecurity*, alla gestione della *privacy* e, non ultimo, alla loro reale efficacia.

## 2. Gli *audit* a distanza.

L'*audit* è «un esame sistematico e indipendente per accertare se determinate attività e i risultati di tali attività sono conformi alle disposizioni previste e se tali disposizioni sono applicate efficacemente e sono idonee a conseguire gli obiettivi»<sup>2</sup>.

In buona sostanza, l'*audit* accerta se determinate attività, precedentemente codificate, siano attuate in modo efficace e siano adeguate per raggiungere determinati obiettivi, mentre l'ispezione verifica se determinati prodotti presentino aspetti conformi alle prescrizioni di legge<sup>3</sup>.

Con specifico riferimento al settore alimentare, l'attività di *audit* «focalizza l'attenzione sulla raccolta delle evidenze relative al fatto che l'OSA sia in grado di identificare nella sua organizzazione e nei suoi processi collegati alla sicurezza degli alimenti, ogni area

<sup>1</sup> Gli organismi di controllo e di certificazione eseguono, solitamente, sia controlli delegati dal MiPAAF su prodotti biologici e DOP/IGP, sia controlli relativi a certificazioni volontarie per i produttori che abbiano deciso di assoggetarsi a schemi quali BRC, IFS, ISO.

<sup>2</sup> Così recita l'art. 3, n. 30) del Regolamento UE n. 625 del 2017. *Audit* è un vocabolo latino che significa "ascolto". Il termine, però, in quanto particolare significato è stato assunto in italiano non direttamente dal latino ma tramite la mediazione della lingua inglese e sta a indicare l'attività di verifica della situazione finanziaria di un'organizzazione e, in ambito ISO, l'attività che coinvolge l'intero processo necessario a certificarne la qualità.

Per un approfondimento sulla storia sulla pronuncia del termine *audit* si rinvia a quanto pubblicato sul sito dell'Accademia della Crusca online.

<sup>3</sup> Cfr. M.R. CINOTTI - P. COZZOLINI - P. LA PORTA - L. PICCOLOMINI, *L'audit per il controllo degli operatori del settore alimentare*, Agenzia Sanitaria Regionale dell'Emilia Romagna, dossier n. 159/2007, p. 9.

potenziale di miglioramento. Esso deve identificare, inoltre, le aree dell'OSA che hanno anomalie e le azioni che devono essere implementate per correggerle»<sup>4</sup>.

L'ultima edizione della norma ISO 190115 ha introdotto la possibilità di condurre gli *audit* a distanza.

Questo consente all'*auditor* di raccogliere dati, documenti e svolgere valutazioni senza recarsi presso la sede dell'organizzazione auditata.

Questo nuovo *modus operandi* è sicuramente utile in quanto elimina tutti i vincoli legati allo spostamento fisico, consente un'archiviazione delle evidenze su un supporto elettronico (tali da renderle ancora più oggettive) e consente di comporre un *team* di *audit* di soggetti di diverse provenienze con più facilità<sup>6</sup>.

L'innovazione nasconde tuttavia anche numerose insidie, che saranno di seguito analizzate; prima di esaminare questi aspetti è tuttavia necessario evidenziare cosa sia un *audit* da remoto e quali siano le sue peculiarità.

L'*audit* remoto ha la peculiarità di essere condotto e gestito con strumenti ICT. Questo viene previsto nell'appendice A, punto A16, della norma UNI ES ISO 19011:2018, rubricata «*Audit di attività e siti virtuali*», laddove si specifica che può essere condotto sia per la valutazione di siti virtuali (*audit* virtuali) che per siti fisici (*audit* a distanza).

Gli *audit* virtuali sono condotti su organizzazioni che svolgono un'attività utilizzando un ambiente *online*, consentendo alle persone di eseguire processi indipendentemente dai siti fisici.

Gli *audit* a distanza, invece, riguardano l'utilizzo di tecnologia,

<sup>4</sup> Australia New Zeland Food Authority, 2001.

<sup>5</sup> Le principali fonti di produzione sugli *audit* sono la norma UNI EN ISO 19011:2018, rubricata «*Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione*», che disciplina gli *audit* di prima e di seconda parte e la UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015, rubricata «*Valutazione della conformità – Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 1: requisiti*», relativa agli *audit* di terza parte.

<sup>6</sup> Cfr. S. CORDIANI, *L'audit remoto*, [www.qualitiamo.com](http://www.qualitiamo.com).

e in particolare di strumenti ICT, per raccogliere informazioni, svolgere interviste qualora in modalità presenziale non sia possibile. L'*audit* a distanza non è altro che un *audit* svolto con l'utilizzo della tecnologia per verificare le evidenze oggettive<sup>7</sup>.

L'*audit* a distanza potrebbe essere totale o parziale: nel primo caso tutto il processo, dalla riunione di apertura a quella di chiusura, viene svolto *online*; nel secondo caso solamente alcune fasi vengono svolte a distanza, mentre per le altre si utilizza la metodologia tradizionale.

Gli strumenti ICT disponibili per la raccolta e la gestione delle informazioni attualmente utilizzati sono: *smatphone*, *smartwatch*, pc portatili, droni, videocamere, geolocalizzatori, intelligenza artificiale, realtà aumentata. Essi possono essere utilizzati per le riunioni di apertura e di chiusura, per il controllo e la valutazione di documenti in tempo reale, per visitare virtualmente i siti produttivi o quelli potenzialmente pericolosi. Proprio la comprensione del contesto e l'analisi dei rischi e delle opportunità potrebbero spingere per un'evoluzione digitale delle metodologie di *audit*.

Come indicato nell'introduzione, lo scopo della certificazione è quello di infondere fiducia e l'obiettivo di una valutazione a distanza è il medesimo, ossia stabilire il livello di certezza di un'osservazione diretta effettuata con l'utilizzo di uno strumento informatico.

La trasmissione delle informazioni porta con sé anche dei rischi e pertanto devono essere previsti dei controlli adeguati che garantiscano l'affidabilità delle risultanze dell'*audit* e la sicurezza dei dati scambiati.

Tutti questi quesiti, che non vengono solitamente considerati in un *audit* in presenza, devono essere invece attentamente valutati prima di decidere se svolgere un *audit*, totale o parziale, a distanza.

L'opportunità di effettuare un *audit* da remoto dovrebbe essere concordata tra l'organizzazione auditata e l'ente di certificazione e,

<sup>7</sup> Cfr. P. CALVERI - M. CIBIEN, *L'audit a distanza. Considerazioni generali, modalità di gestione e spunti operativi*, [www.accredia.it](http://www.accredia.it), aprile 2020, p. 8.

qualora uno standard o uno schema di certificazione non ne consentisse l'impiego, dovrebbero essere valutate altre soluzioni.

L'*audit* a distanza è un processo che ha, rispetto a quello in presenza, un'attività prodromica ulteriore basata su due fasi: la valutazione preliminare e la decisione di fattibilità<sup>8</sup>.

La valutazione preliminare serve a verificare la fattibilità dell'*audit* a distanza e consiste in una raccolta preventiva di informazioni per verificare se vi siano elementi a favore o sfavore di questa tipologia di *audit*.

Elementi favorevoli all'*audit* a distanza possono essere<sup>9</sup>: la presenza di aspetti peculiari legati al processo da auditare con strumenti ICT (ad esempio uso di droni, localizzatori); la condivisione della scelta da parte dell'azienda da auditare; la molteplicità di siti produttivi da auditare con processi simili di lavorazione e comprovata esperienza da parte dell'organizzazione auditata; il fatto che l'*auditor* nominato ha familiarità con l'azienda auditata avendo già svolto prima audit in presenza; la presenza di restrizioni per motivi di sicurezza; sopravvenute priorità di pianificazione o motivazioni personali non prevedibili; l'impossibilità di concludere un *audit* precedentemente iniziato *onsite*; l'impossibilità di effettuare nel breve periodo visite *onsite* associata alla necessità di effettuare l'audit entro una certa scadenza; la possibilità di circoscrivere il campo dell'*audit*.

Elementi sfavorevoli all'*audit* a distanza possono essere<sup>10</sup>: l'azienda da auditare ha richiesto una prima certificazione o estensioni significative delle certificazioni di siti o processi produttivi; la necessità di assistere a processi realizzativi, soprattutto quando si tratta di applicazione di schemi di certificazione ad alto rischio; precedenti non conformità rilevate nel sistema di gestione dell'organizzazione auditata per un periodo di tempo significativo; il mancato svolgimento di un *audit onsite* per un periodo di tempo

<sup>8</sup> Cfr. P. CALVERI - M. CIBIEN, *op. cit.*, p. 13.

<sup>9</sup> Cfr. P. CALVERI - M. CIBIEN, *op. cit.*, p. 14.

<sup>10</sup> Cfr. P. CALVERI - M. CIBIEN, *op. cit.*, p. 14.

significativo; la necessità di verificare ampie superfici coltivate o un elevato numero di impianti assoggettati alla stessa certificazione.

La valutazione preliminare potrebbe avere esito positivo, e in tal caso occorre passare alla seconda fase per approfondire la fattibilità dell'*audit* a distanza; se invece l'esito è negativo l'*audit* dovrà essere necessariamente effettuato on-site.

Nel caso di esito positivo, il cliente dell'*audit* dovrebbe disporre di ulteriori elementi che contribuiscono alla decisione di fattibilità dell'*audit* a distanza ed in particolare: valutazione sulle procedure dell'organizzazione auditata in relazione alla riservatezza dei dati e all'uso di strumenti ICT con interazione di personale esterno; visione delle planimetrie dei siti produttivi; individuazione di quelli che sono gli strumenti ICT più appropriati per l'organizzazione auditata e la piattaforma di comunicazione preferita; individuazione presenza di eventuali restrizioni tecniche, legali o contrattuali applicabili all'organizzazione auditata; visione dell'elenco del personale e dei processi attivi durante i giorni e le fasce orarie presunte dell'*audit*; valutazione sulle competenze relative all'uso degli strumenti ICT delle persone intervistate; disponibilità in formato elettronico della documentazione relativa al sistema di gestione adottato e possibilità di condivisione a schermo durante l'*audit*.

Sarebbe utile acquisire detta documentazione anteriormente alla data fissata dell'*audit* e individuare il personale dell'azienda auditata tecnicamente competente alla gestione della comunicazione da remoto con l'organismo di certificazione, chiedendo la possibilità di effettuare *tour* virtuali nei reparti produttivi.

Tutte queste informazioni, insieme ad altri elementi relativi al contesto e alle esigenze delle parti interessate, permetteranno di analizzare le opportunità ed i rischi dell'*audit* a distanza e, in quest'ultimo caso, individuare il livello di rischio ritenuto accettabile.

### 3. Le fonti normative degli *audit* a distanza.

Il quadro normativo sugli *audit* a distanza è disciplinato, in via generale, da norme tecniche e dalle linee guida internazionali dell'*International Accreditation Forum* (c.d. *Mandatory Document IAF*).

La fonte normativa principale è la norma UNI EN ISO 19011:2018 Appendice A.16, «*Audit virtuali di attività e siti*», laddove si specifica che un *audit* virtuale segue il processo standard di qualsiasi *audit* ma utilizza la tecnologia per verificare evidenze oggettive.

Vengono poi fornite delle indicazioni pratiche su come condurre un *audit* a distanza, con particolare riferimento alle competenze che devono avere le parti coinvolte e sugli strumenti che devono avere a disposizione.

Gli *audit* da remoto sono disciplinati anche nelle linee guida IAF e in particolare:

- IAF MD 4:2018, «*Linee guida IAF per l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) a fini di verifica/valutazione*».

Si precisa che l'uso delle ICT non è obbligatorio per gli *audit*, ma se utilizzato è obbligatorio conformarsi al documento<sup>11</sup>.

Questo pone particolare attenzione sulla sicurezza e sulla riservatezza delle informazioni trasmesse attraverso strumenti informatici e fornisce delle indicazioni in merito ai rischi ed alle opportunità per valutare la fattibilità di un *remote audit*;

- IAF ID 3:2011, «*Documento informativo IAF per la gestione di eventi o circostanze straordinari che interessano AB<sup>12</sup>, CAB<sup>13</sup> e organizzazioni certificate*» che era stato pensato per poter dare indicazioni agli enti di accreditamento e agli organismi di certificazione chiamati a condurre attività di verifica e certificazione anche in caso di eventi eccezionali, tra cui le pandemie<sup>14</sup>;

<sup>11</sup> IAF MD 4:2018, art. 1.

<sup>12</sup> *Accreditation Body* (enti di accreditamento).

<sup>13</sup> *Conformity Assessment Body* (enti di certificazione).

<sup>14</sup> IAF ID 3:2011, art. 2.1.

- IAF ID 12:2015, «*Documento informativo IAF sui principi della valutazione remota*», che indica quali siano i principi a cui devono attenersi tanto gli enti di accreditamento quanto gli organismi di certificazione quando conducono un *audit* a distanza.

Ulteriore fonte sono le Circolari tecniche Accredia<sup>15</sup>.

A partire dal mese di marzo 2020, il Dipartimento Certificazione ed Ispezione di Accredia ha emanato delle circolari tecniche con indicazioni per gli organismi di certificazione indicando quali fossero i comportamenti da tenere per lo svolgimento delle loro attività in considerazione della pandemia.

Con specifico riferimento al settore agro-alimentare possono inoltre essere prese in considerazione alcune fonti di natura privatistica per quanto riguarda le certificazioni di sistema ed in particolare:

- *Global G.A.P. Remote Procedure*, un procedura di *audit* a distanza applicabile a tutti gli standard Global G.A.P. sia per la certificazione iniziale che per la ricertificazione<sup>16</sup>;

- guida BRCGS per la conduzione di un *audit* da remoto<sup>17</sup>.

Situazione particolare quella che ha interessato i controlli a distanza sulla produzione biologica e dei prodotti a marchio DOP e IGP.

In via preliminare, va ricordato che questi due settori rientrano nel sistema della certificazione sottoposta ai controlli ufficiali e che, per far fronte all'emergenza sanitaria, sono state emanate norme speciali in deroga al Regolamento UE 625/2017.

Più nello specifico, è stato approvato il Regolamento di esecuzione UE n. 466/2020 il quale dispone che i controlli ufficiali possano essere delegati a soggetti terzi, purché in possesso di adeguate

<sup>15</sup> Attualmente è in vigore la Circolare tecnica DC n. 6/2021 del 17.02.2021 che ha sostituito tutte le precedenti circolari, che pertanto sono state ritirate.

<sup>16</sup> *Global G.A.P. Remote interim final english version* 1.3, maggio 2020, [www.globalgap.org](http://www.globalgap.org). A questo documento deve aggiungersi anche quello pubblicato a luglio 2020 per la redazione di una *checklist* per le valutazioni da remoto.

<sup>17</sup> *BRCGS guidance for getting the most benefit from your remote audit*, novembre 2020, [www.brcgs.com](http://www.brcgs.com).

qualifiche ed esperienza professionale, e possano essere eseguiti mediante qualsiasi mezzo di comunicazione disponibile<sup>18</sup>;

Prevede inoltre che i certificati e gli attestati ufficiali possano essere trasmessi in formato digitale, previa attestazione di conformità, con l'impegno di consegnare gli originali non appena sia tecnicamente possibile<sup>19</sup>, e che le analisi dei campioni prelevati, che normalmente venivano effettuate solo presso i laboratori ufficiali, possano essere svolte da qualsiasi laboratorio di analisi privato temporaneamente designato dall'autorità competente<sup>20</sup>.

Detto regolamento aveva efficacia fino al 01.06.2020 ma, in considerazione del protrarsi della situazione epidemiologica, veniva prorogato fino al 01.09.2021<sup>21</sup>.

Con specifico riferimento alla certificazione biologica, la Commissione europea ha emanato il Regolamento di esecuzione n. 977/2020 che ha previsto delle deroghe al sistema dei controlli sulla produzione biologica. Non è possibile parlare in questi casi di veri e propri *audit* a distanza, quanto piuttosto di semplici controlli documentali da remoto che sostituiscono o anticipano parzialmente attività del futuro *audit* in presenza.

È bene ricordare che le aziende del settore biologico vengono valutate in base ad un grado di rischio definito dal regolamento tecnico Accredia RT 16.

Ebbene, il regolamento in esame ha previsto che per gli operatori a basso rischio, l'attività di *audit* volta al rinnovo della certificazione sia sostituita da soli controlli documentali, effettuati anche con strumenti di comunicazione a distanza<sup>22</sup>.

Invece, per gli operatori a rischio medio-alto e per quelli che

<sup>18</sup> Cfr. il Reg. 466/2020, art. 3.

<sup>19</sup> Cfr. il Reg. 466/2020, art. 4.

<sup>20</sup> Cfr. il Reg. 466/2020, art. 5.

<sup>21</sup> In particolare: il Reg. 714/2020 stabiliva la proroga al 01.08.2020, il Reg. 1087/2020 la differiva al 01.10.2020, il Reg. 1321/2020 la spostava al 01.02.2021, il Reg. 83/2021 la fissava al 01.07.2021 e, infine, il Reg. 984/2021 la prorogava ulteriormente sino al 01.09.2021.

<sup>22</sup> Cfr. il Reg. 977/2020, art. 1, par. 1.

hanno chiesto di aderire al sistema di produzione biologica per la prima volta, l'ispezione fisica viene temporaneamente sospesa e rinviata a quando le condizioni consentiranno di eseguirla. Momentaneamente, per questi operatori, è possibile svolgere solamente controlli documentali con mezzi di comunicazione a distanza<sup>23</sup>.

L'efficacia del Reg. 977/2020 è stata prorogata al 01.07.2021<sup>24</sup>.

Situazione leggermente diversa per gli *audit* della certificazione di prodotti a marchio DOP o IGP.

In questi casi, il Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali con sua nota n. 3662/2020<sup>25</sup> aveva stabilito che:

- tutte le visite di sorveglianza fossero rinviate;
- gli organismi di certificazione potessero rilasciare i certificati di idoneità solo quando fossero state raccolte informazioni ed evidenze sufficienti sulla certificabilità dell'azienda, fermo restando l'obbligo di una verifica aggiuntiva da svolgersi a conclusione del periodo emergenziale;
- gli organismi di certificazione avessero l'obbligo di redigere una procedura per la valutazione e la gestione delle aziende in linea con le disposizioni di cui allo IAF ID 3:2011.

Con successiva nota n. 5706/2020<sup>26</sup> il MiPAAF chiariva che gli organismi di controllo avessero la possibilità, non l'obbligo, di svolgere le attività di verifica da remoto.

Questa possibilità veniva sottolineata anche della successiva nota n. 9276295/2020<sup>27</sup>, la quale specificava però che, qualora

<sup>23</sup> Cfr. il Reg. 977/2020, art. 1, par. 2.

<sup>24</sup> In particolare: il Reg. 1667/2020 ha prorogato l'efficacia del Reg. 977/2020 al 01.02.2021 ed il successivo Reg. 772/2021 al 01.07.2021.

<sup>25</sup> Cfr. la nota MiPAAF – Direzione generale della prevenzione e del contrasto alle frodi agro-alimentari n. 3662 del 06.03.2020, riguardava solamente le aree maggiormente colpite dall'emergenza epidemiologica (c.d. «zone rosse»). La successiva nota n. 3846 del 10.03.2020 ne ha esteso l'efficacia a tutto il territorio nazionale. Si precisa che il provvedimento ministeriale in esame riguardava non solamente i prodotti a marchio DOP e IGP ma anche i prodotti biologici e il vino.

<sup>26</sup> Nota MiPAAF – Direzione generale della prevenzione e del contrasto alle frodi agro-alimentari n. 5706 del 28.04.2020.

<sup>27</sup> Nota MiPAAF – Direzione generale per il riconoscimento degli organismi di controllo e certificazione e tutela del consumatore n. 9276295 del 28.10.2020.

l'organismo di controllo avesse deciso di procedere con *audit* da remoto, avrebbe dovuto mantenere apposita evidenza delle verifiche effettuate a distanza, al fine di consentire gli opportuni controlli da parte dell'autorità competente.

#### 4. Lo svolgimento di un *audit* a distanza.

L'opportunità di svolgere un *audit* a distanza è una decisione che viene presa dopo averne adeguatamente ponderato i rischi e le opportunità circa l'utilizzo degli strumenti ICT sull'efficacia dell'*audit*.

Fatta questa prima valutazione, che è ricompresa nella fase di avvio dell'*audit*, è necessario pianificare l'*audit* a distanza.

Un piano di *audit* remoto presenta tuttavia degli elementi aggiuntivi rispetto ad un piano di *audit* in presenza; in particolare, si dovranno tenere in considerazione<sup>28</sup>:

- la scelta della piattaforma / strumenti ICT da utilizzare dev'essere condivisa tra le parti poichè la dimestichezza nell'utilizzo aiuta molto a superare le difficoltà che, invariabilmente, si presentano;

- i tempi concessi per la messa a disposizione dei documenti (che andranno caricati sulla piattaforma prescelta) dovranno essere concertati tra *auditor* e parte auditata;

- i tempi necessari al *team* di *audit* per l'analisi delle evidenze raccolte; potrebbe essere utile pianificare pause ed interruzione del collegamento da remoto e definirne la durata;

- le regole per la comunicazione tra *team* di *audit* e organizzazione auditata (es. spegnere i microfoni quando si è finito di parlare per evitare sovrapposizioni o interferenze).

Potrebbe essere utile prevedere, qualche giorno prima dell'*audit*, un test per verificare il corretto funzionamento degli strumenti informatici che si andranno ad utilizzare.

<sup>28</sup> P. CALVERI - M. CIBIEN, *op. cit.*, p. 20.

Il documento IAF MD 4:2018 suggerisce questi comportamenti in fase di pianificazione al par. 4.2, specificando anche che potrebbe essere utile pianificare un incremento della tempistica rispetto all'*audit onsite*<sup>29</sup>.

Anche la conduzione dell'*audit* remoto presenta alcune peculiarità rispetto a quello presenziale ed in particolare:

- va accertato che siano noti i piani di emergenza in caso di interruzione del collegamento, prevedendo un'estensione del tempo complessivo dell'*audit* per consentire di ricorrere all'utilizzo di tecnologie alternative;

- va accertato che il gruppo di *audit* stia utilizzando i protocolli concordati per l'accesso da remoto, ivi compresi i dispositivi, i *software* e si connetta da un ambiente consono, silenzioso e con adeguata copertura di rete internet;

- va chiesta la preventiva autorizzazione per l'acquisizione di schermate video per catturare i documenti condivisi (*screenshot*) o la registrazione audio delle conversazioni. Si deve evitare di riprendere persone con altri strumenti ICT senza il loro permesso. Non si devono infatti mai scordare gli aspetti concernenti la riservatezza e la sicurezza dei dati acquisiti durante l'*audit*;

- nel caso di interruzioni, l'*auditor* dovrebbe riesaminare la situazione con l'organizzazione auditata e concordare col cliente la riprogrammazione per un nuovo *audit* o la prosecuzione di quello interrotto;

- vanno tenute in particolare riferimento le planimetrie del sito produttivo auditato o i diagrammi di quello remoto;

- va garantito il rispetto della *privacy* anche durante le pause concordate;

- vanno eliminate le informazioni e le evidenze dell'*audit* appena venuta meno l'esigenza della loro conservazione.

Sulla fase di conduzione dell'*audit*, il documento IAF ID 12:2015 al capitolo 7 fornisce delle indicazioni operative circa i comportamenti da tenere:

<sup>29</sup> IAF MD 4:2018, par. 4.2.5.

- nell'eventualità di una non completa determinazione di un elemento, si dovrebbe registrarlo nell'*audit report*;
- le parti dovrebbero collaborare e confermare ciò che è stato ascoltato, dichiarato e letto durante la valutazione;
- tutte le valutazioni remote dovrebbero concludersi con una sintesi di quanto esaminato nel corso della giornata e degli eventuali chiarimenti che siano stati richiesti;
- le interruzioni non programmate dovrebbero essere riportate nel *report dell'audit*;
- le parti devono adoperarsi per tenere salvaguardati i dati scambiati, qualsiasi sia il loro formato.

La conclusione dell'*audit* e la preparazione del rapporto di *audit* remoto non sono molto dissimili da quanto previsto per gli *audit onsite*.

Prescrizioni specifiche sono previste nel documento IAF MD 4:2018 al paragrafo 4.2.6, laddove si prevede che la relazione di *audit* debba indicare in quale misura siano stati utilizzati gli strumenti ICT nel corso dello svolgimento dell'*audit* e la loro efficacia nel raggiungimento degli obiettivi posti, e nei documenti IAF ID 12:2015, capitolo 8. In particolare, si prevede che:

- le evidenze raccolte, quali ad esempio non conformità, azioni correttive, devono essere registrate dal gruppo di *audit* e trasmesse in modo tempestivo all'organismo di certificazione al termine di ogni sessione di *audit* e comunque prima della chiusura delle non conformità;
- le evidenze raccolte devono essere messe per iscritto e l'organismo di certificazione deve fornire tutte quelle informazioni che sia necessario includere nella risposta. L'esperienza suggerisce, inoltre, che il rapporto di *audit*, sottoscritto da tutti i componenti del *team*, qualunque sia l'esito, sia inviato a mezzo posta elettronica certificata al cliente, il quale ha tempi determinati e certi per la formulazione di proprie azioni correttive. I documenti che sono serviti per la redazione del rapporto dovrebbero essere scaricati dalla piattaforma condivisa e da questa cancellati ed archiviati su supporto digitale in doppia copia a disposizione di entrambe le parti;

- il *team auditor* deve chiedere all'organismo di certificazione di avere documenti o chiarimenti per gestire le azioni correttive prima che siano comunicate al cliente;

- il *team auditor* deve confermare la cancellazione di documenti riservati, immagini o registrazioni.

Confrontando le fasi di svolgimento di un *audit* remoto con quello *onsite*, si può notare come siano molto simili, vendendo richiesta per l'*audit* remoto qualche accortezza in più per quanto riguarda la gestione dei dati raccolti a distanza.

## 5. Le prime esperienze con gli *audit* a distanza.

L'*audit* remoto fino al mese di gennaio dello scorso anno era un'innovazione tenuta in scarsa considerazione dagli addetti ai lavori e utilizzata in pochi casi e sempre in via residuale.

L'esperienza della pandemia ha invece portato alla ribalta questo nuovo strumento di svolgimento di un *audit* divenuto di fatto essenziale in alcuni settori strategici che non hanno mai chiuso i battenti, come quello agroalimentare.

Dalle prime sperimentazioni di questa nuova metodologia di lavoro è emerso un certo scetticismo, auspicando appena possibile un ritorno alla normalità, ossia agli *audit onsite*.

Ci si è chiesti come fosse possibile svolgere un *audit* senza la presenza fisica dell'*auditor* durante la verifica ispettiva in quanto la sua esperienza e la sua professionalità gli consentono di intuire in poco tempo cosa va e cosa non va nell'azienda auditata. Questo però a patto di essere presente fisicamente nel sito produttivo.

Ci si è chiesti come un procedimento di certificazione volto a infondere fiducia nel consumatore sul prodotto acquistato potesse essere veramente efficace senza dare all'*auditor* la possibilità di raccogliere quelle evidenze oggettive che sono necessarie per la stesura del rapporto di *audit*.

È pur vero che le perplessità erano legate ad una scarsa dimes-

tichezza nell'utilizzo degli strumenti informatici, gap che è stato in gran parte colmato con la necessità di imparare ad utilizzare l'ICT per poter garantire continuità al proprio *business*.

Va detto anche che non tutti i settori soggetti a certificazione possono ricorrere all'*audit* remoto o perché gli strumenti tecnologici non sono ancora del tutto disponibili ed affidabili o perché, trattandosi soprattutto per il comparto agroalimentare di aziende medio-piccole, l'investimento tecnologico da fare sarebbe notevole e non conveniente.

Le prime esperienze hanno fatto emergere la consapevolezza che, superati i problemi legati alla *privacy* e alla conservazione dei documenti, l'*audit* da remoto, magari in modalità *blended*, ossia in parte in remoto e in parte in presenza, potrebbe costituire una possibile evoluzione delle metodologie sinora adottate<sup>30</sup>.

## 6. Le criticità ed i limiti degli *audit* a distanza.

I problemi emersi possono essere riassunti secondo tre direttrici:

1. *privacy* e conservazione dei dati;
2. sicurezza informatica (c.d. *cybersecurity*);
3. questioni di natura legale.

Il primo e più grande problema sinora rilevato è quello della tutela della *privacy* in quanto sia prima dell'*audit* che durante la sua conduzione vengono messe a disposizione del gruppo di *audit* documenti, foto, video, registrazioni che possono contenere dati personali o addirittura sensibili.

Le norme ISO, come si è visto, impongono all'*auditor* di tenere un comportamento professionale, mantenendo strettamente riservato tutto ciò che gli viene trasmesso dall'azienda auditata ai soli

<sup>30</sup> Esiste una forma mista di *audit* da remoto che prevede la partecipazione di un «*underdog*» ovvero di una figura di supporto, non riferibile all'azienda oggetto dell'*audit*, che collabora in loco col gruppo di *auditor*. È stata sperimentata dalle ASL del Veneto durante la pandemia.

fini dell'*audit*. La documentazione però viene trasmessa solitamente via e-mail qualche giorno prima dell'*audit* e qualcuno potrebbe violare la casella di posta elettronica e vederne i contenuti. Così come, nel caso in cui venissero condivisi in modalità sincrona, qualcuno non appartenente al *team* di *audit* potrebbe vederli dallo schermo del dispositivo di uno degli *auditor*. Al contempo, personale non autorizzato potrebbe sentire le conversazioni durante le riunioni. Questo non avverrebbe in un *audit onsite* perchè solitamente i documenti vengono rammostrati *de visu* e le riunioni si tengono in spazi dedicati.

Inoltre, durante i *tour* virtuali degli uffici o dei reparti, si potrebbero riprendere i volti delle persone oppure elementi che ne connotano la fede religiosa o particolari aspetti fisionomici. Questi elementi, durante una visita ai reparti in presenza, solitamente non vengono colti perchè si è concentrati a valutare anche altri aspetti. Il video però viene registrato e può essere rivisto, esaminandolo più e più volte, consentendo di vedere elementi ulteriori che ad occhio nudo non sarebbero evidenti. La registrazione è necessaria fintanto che il gruppo di *audit* non si sia riunito per la stesura del rapporto finale in quanto vi potrebbero essere dubbi, incongruenze e diverse valutazioni che potrebbero venir dipanate solamente rivedendo il video tutti assieme.

L'organizzazione auditata e l'ente di certificazione sono legati da un contratto che definisce il perimetro di operatività e le responsabilità. Si tratta di un contratto standard che dev'essere valutato da Accredia come adeguato prima di essere proposto. Gli *auditor* però spesso sono soggetti esterni all'ente di certificazione, a loro volta legati allo stesso da un contratto d'opera. Se l'ente di certificazione ha l'autorizzazione a conservare i documenti a fini amministrativi solitamente per 10 anni, questa non ce l'ha l'*auditor* esterno, per quanto abbia sottoscritto degli accordi di riservatezza con l'ente di certificazione. Egli però si mette in contatto direttamente con l'azienda auditata già nella fase di avvio dell'*audit*, lascia i suoi recapiti ed in particolare il suo indirizzo di posta elettro-

nica a cui inviare i documenti in vista dell'*audit*. Questi documenti non possono essere conservati dallo stesso ma andranno trasmessi tempestivamente, e comunque entro il termine massimo della conclusione dell'*audit*, all'organismo di certificazione in qualità di legittimato alla conservazione. L'*audit* però potrebbe durare molto tempo sia perchè i siti produttivi della medesima azienda da auditare sono molti sia perchè vi potrebbero essere dei problemi di connessione durante lo svolgimento dell'*audit* e questo andrebbe riprogrammato. La conservazione dei dati da parte dell'*auditor* durante questo periodo potrebbe rappresentare una criticità.

Gli *audit* da remoto consentono di auditare anche siti produttivi di aziende al di fuori dell'Unione europea, con il fatto che la gestione della *privacy* diventa più complessa in quanto le norme del GDPR non si applicano a Paesi extra UE.

Il secondo problema emerso è quello della sicurezza informatica ed è strettamente collegato al tema della *privacy*.

Durante le riunioni *online*, che almeno per il momento vengono svolte utilizzando piattaforme non dedicate (Zoom, Teams, Skype, GoToMeeting) potrebbero intramettersi soggetti indesiderati che potrebbero assistere a conversazioni riservate.

Così come vi potrebbero essere problemi durante la connessione derivanti dal fatto che non tutti i dispositivi dei partecipanti abbiano *antivirus* o *firewall* aggiornati, consentendo azioni di hackeraggio attraverso *malware* che potrebbero creare danni ai dispositivi.

Per evitare qualsiasi addebito di responsabilità in questi casi, l'organismo di certificazione potrebbe far sottoscrivere all'azienda auditata un modulo informativo sui rischi dell'*audit* remoto. Ci si chiede se questo però esoneri davvero l'ente da qualsiasi responsabilità o se invece residuino comunque degli spazi interstiziali legati al fatto che la cliente non sia stata adeguatamente informata su tutti quelli che sono i possibili rischi.

La terza serie di criticità rilevate sono di natura legale.

L'*auditor* potrebbe visionare documenti o assistere a processi coperti da segreto industriale. Questi dati o le videoregistrazioni

potrebbero cadere per errore nelle mani della concorrenza con danni enormi per l'azienda auditata<sup>31</sup>.

E ancora: l'*auditor* potrebbe individuare una non conformità grave tale da costituire un reato.

In questo caso, essendo la sua figura qualificabile come incaricato di pubblico servizio<sup>32</sup>, ha l'obbligo di farne denuncia per iscritto nel caso in cui il reato sia perseguibile d'ufficio<sup>33</sup>. Se l'*audit* fosse *onsite* egli potrebbe, per quanto non sia corretto, far finta di nulla ed evitare di sporgere denuncia. Se la prova della non conformità è però oggetto di registrazione e viene poi conservata, egli è responsabile penalmente.

Altra questione legale potrebbe essere inerente al tema della sicurezza sul lavoro: l'oggetto dell'*audit* potrebbe non riguardare specificamente questo aspetto, ma eventuali evidenze registrate porrebbero l'*auditor* in una posizione scomoda in quanto, anche se non specificamente competente per la materia, ha comunque un bagaglio esperienziale che gli consente di individuare irregolarità anche in questo settore.

Così come potrebbe verificare da remoto che un programma utilizzato da uno degli appartenenti all'organizzazione auditata non è licenziato ma craccato.

Per quanto riguarda specificamente il settore alimentare, potrebbero essere rilevati problemi di igiene e di non conformità all'autocontrollo previsto dal manuale HACCP o un non corretto smaltimento dei rifiuti.

Ulteriore questione legale da evidenziare è quella dell'efficacia della certificazione.

<sup>31</sup> Si precisa che questo rischio esiste anche durante gli *audit* in presenza, tuttavia, lo strumento digitale consente una trasmissione di documenti che, normalmente, durante un *audit onsite* non fuoriescono dalla sede dell'azienda auditata.

<sup>32</sup> E. RIVA, *Natura giuridica delle attività di accreditamento*, [www.accredia.it](http://www.accredia.it), 2016, p. 4.

<sup>33</sup> Art. 331, co. 1 c.p.p. Si precisa che questa qualifica viene assunta dall'*auditor* solamente quando svolge controlli delegati per certificazioni biologiche, DOP/IGP e per il vino.

Molte aziende richiedono la certificazione per scopi esclusivamente commerciali. Non aderiscono alla certificazione per convinzione ma per avere un marchio richiesto dalla GDO quale condizione necessaria per poter distribuire i loro prodotti<sup>34</sup>.

È quindi logico pensare che queste aziende preferiranno gli *audit* da remoto in quanto, almeno allo stato attuale, si possono cogliere meno aspetti sulla loro attività produttiva rispetto a quello che si potrebbe vedere con un *audit onsite*. In questi casi però la certificazione non sarebbe veramente efficace e l'*audit* da remoto non sufficiente a cogliere tutte le evidenze oggettive, con la conseguenza che il prodotto che non avesse le reali caratteristiche richieste dallo schema di certificazione potrebbe essere considerato un caso di frode in commercio, la cui responsabilità potrebbe gravare, a titolo di concorso, anche sull'*auditor* e sul legale rappresentante dell'ente di certificazione.

Le prime esperienze con gli *audit* da remoto ne hanno anche fatto emergere dei limiti.

In primo luogo, il venir meno della relazione interpersonale non consente di cogliere alcune sfumature che l'*auditor* esperto riesce a vedere in breve tempo, quali ad esempio il linguaggio non verbale del personale dell'azienda auditata.

Si è rilevato inoltre che l'*audit* a distanza non è la metodologia migliore per aziende in fase di valutazione/certificazione iniziale o per estensioni significative di certificazioni, così come non è adeguato quando risulta importante assistere direttamente ai processi realizzativi.

Non è adeguato quando l'azienda non è stata auditata *onsite* per un periodo di tempo significativo oppure se l'azienda abbia presentato numerose non conformità per un periodo di tempo prolungato e non siano state risolte.

<sup>34</sup> Per completezza, va riferito che anche una certificazione richiesta per fini prettamente commerciali presenta comunque degli aspetti positivi: consente l'abbassamento della classe di rischio del prodotto, l'accesso ai mercati internazionali e, non ultima, la possibilità di richiedere alcuni tipi di finanziamenti.

Non è adatto, se l'organizzazione da auditare abbia un ridotto livello di informatizzazione o sia ubicata in una zona geografica dove non sono possibile connessioni agevoli.

Questo avviene sovente nel settore agroalimentare e in particolare nella certificazione biologica o delle certificazioni DOP – IGP.

Queste aziende richiedono verifiche direttamente sulle coltivazioni e quindi spesso vi è una rete dati insufficiente per la connessione.

Non hanno strumenti informatici adeguati perché non ancora accessibili a tutti (georeferenziazione, sistemi di posizionamento GPS, sensori sul suolo e sulla pianta, sistemi d'informazione geografica GIS) così come non hanno tutti i documenti a disposizione perché solitamente vengono trattenuti e gestiti dalle associazioni di categoria.

La maggior parte delle aziende agricole che producono biologico o DOP – IGP sono di piccole dimensioni, non hanno una cultura informatica adeguata a quanto sarebbe richiesto per eseguire verifiche da remoto sulle loro produzioni.

Infine, negli *audit* da remoto è impossibile procedere ai campionamenti per le analisi, se previsti.

## **7. *Problem solving* degli *audit* a distanza.**

Seguendo le tre direttrici sopra evidenziate per quanto riguarda le criticità, si darà conto di seguito di quelle che sono state le principali soluzioni adottate in questo primo anno di utilizzo massiccio degli *audit* a distanza.

Per quanto riguarda la questione della *privacy* e della conservazione dei dati, gli organismi di certificazione hanno adeguato l'informativa standard sul trattamento dei dati personali da sottoporre ai clienti inserendo specifiche clausole inerenti all'utilizzo di ICT (videoconferenze, condivisione di registrazioni).

Alcuni hanno disposto che la possibilità di effettuare registrazioni video, audio o *screenshot* debba essere espressamente richies-

ta preventivamente a tutti i partecipanti dell'*audit* e, solo dopo averne acquisito il consenso, possa essere avviata. È stato previsto inoltre che, in caso di *tour* virtuali nei siti produttivi, non vengano inquadrati i volti delle persone.

Altri enti di certificazione hanno invece escluso a priori queste possibilità per non avere problemi di conservazione dei dati e di gestione della *privacy*.

Per quanto riguarda la gestione dei dati da parte dell'*auditor*, si è adottato il principio della minimizzazione del tempo del trattamento all'attività da svolgere.

Va necessariamente premesso che il GDPR riconosce tre tipologie di dati da trattare: dati comuni; dati sensibili; dati giudiziari.

Per lo svolgimento di un *audit* è sufficiente acquisire i soli dati comuni, ossia quei dati che consentono l'identificazione diretta o indiretta di una persona.

Si tratta di dati "quasi pubblici", che non presentano particolari criticità per quanto riguarda il loro trattamento; si dovrà solo prestare attenzione alla gestione dei dati comuni più delicati, quali ad esempio il numero di cellulare, e attenersi al principio della minimizzazione, ossia acquisire solo quei dati che sono indispensabili per la tipologia di *audit* da svolgere e per tempi limitati.

Ad esempio, se i dati sono trasmessi all'*auditor* sotto forma di *curriculum vitae* del personale, in quanto potrebbe essere necessario verificarne le specifiche competenze, egli dovrebbe annotare su un'apposita scheda quelli che sono i dati appropriati e non salvare il *file* del documento. Se il *curriculum* fosse condiviso a schermo durante la riunione virtuale, è buona norma farne uno *screenshot* e annotare subito i dati rilevanti senza poi acquisirlo.

È stato previsto che il gruppo di *audit* trattenga i documenti trasmessi dall'azienda auditata per il minor tempo possibile e, comunque, al massimo fino alla redazione del rapporto di *audit*: questo perchè potrebbero insorgere delle opinioni divergenti in seno al team che solo un riesame della documentazione potrebbe dipanare.

Si ricorda che l'*auditor* non ha l'autorizzazione alla conservazione dei dati, la quale spetta solo all'ente di certificazione.

Per quanto riguarda i profili della sicurezza informatica, sono stati escogitati dei sistemi semplici per limitare il più possibile la possibilità che vengano in possesso di terzi.

Ad esempio, i documenti che l'organizzazione auditata trasmette all'*auditor* non dovrebbero essere allegati ad un'e-mail, ma potrebbe avvenire attraverso il programma Microsoft SharePoint o un'apposita area di scambio virtuale condivisa col *team* di *audit*.

Se non si disponesse di questo *software* o simili, la trasmissione potrebbe avvenire comunque tramite e-mail, ma i documenti dovrebbero essere inseriti in un *file zip* protetto da *password*, che dovrebbe poi essere comunicata all'*auditor* con altro canale (sms, Whatsapp, Telegram).

Per quanto riguarda la sicurezza dei *software* di videoconferenza utilizzati, va detto che quelli generalisti si sono notevolmente evoluti nell'ultimo anno e quindi sono adeguati allo scopo.

Relativamente all'ultima criticità rilevata, ossia le questioni di natura legale, va detto che si tratta di un terreno molto scivoloso in quanto le eventuali irregolarità o non conformità potrebbero non rientrare nell'ambito dello schema di certificazione per cui si è chiesta la valutazione così come non potrebbero rientrare tra le competenze dell'*auditor*.

In questi casi, la valutazione circa le misure da intraprendere sarà lasciata all'*auditor*, il quale deciderà come comportarsi in relazione alle evidenze oggettive, alle sue competenze e alla gravità della non conformità riscontrata.

## **8. I vantaggi e le opportunità degli *audit* a distanza.**

I vantaggi degli *audit* a distanza consistono principalmente nell'eliminazione di tutti i vincoli legati allo spostamento fisico di una o più persone, ivi compresa anche la necessità di coordinare i

tempi di tutti i componenti del gruppo di *audit* con le tempistiche dei cicli produttivi della cliente. In caso di motivazioni personali non prevedibili o sopraggiunte nuove priorità di pianificazione, la riprogrammazione potrebbe essere molto più rapida. La comunicazione e il confronto tra gli *auditor* e l'azienda auditata risulta sicuramente più facile e tempestivo.

Vi è quindi una gestione del tempo molto più efficiente per tutti i soggetti coinvolti.

Si potrebbe comporre un *team* di *audit* con soggetti provenienti da Paesi diversi in modo da implementare il livello di specializzazione del *team*, così come si potrebbe analizzare più siti con processi produttivi simili della stessa azienda in modo più rapido.

Si potrebbero ridurre i rischi derivanti dalla presenza di visitatori nel sito produttivo, condurre più agevolmente *audit* in aziende che richiedano particolari attenzioni prima di entrarvi in quanto si occupano di produzioni pericolose, eseguire verifiche su organizzazioni che non possano essere auditate *onsite* per particolari restrizioni spazio-temporali, quali ad esempio un'epidemia.

Questo va a tutto vantaggio dell'organizzazione auditata che vedrebbe ridurre notevolmente i costi dell'attività di certificazione, costituendo al contempo un incentivo per nuove aziende che vogliono aderire a schemi di certificazione.

La conservazione delle evidenze raccolte su un formato elettronico è sicuramente più oggettiva rispetto a quanto avviene durante un *audit onsite* e, se adeguatamente archiviate in modo immutabile, ad esempio utilizzando la tecnologia *blockchain*, potrebbero essere determinanti per eventuali contrasti che dovessero insorgere tra organizzazione auditata ed ente di certificazione circa le risultanze del rapporto di *audit*.

La maggior trasparenza viene garantita al cliente anche dal fatto che egli può verificare con continuità come vengano eseguite le verifiche e i campionamenti.

Gli *audit* a distanza consentono di aumentare i monitoraggi non solo sull'azienda auditata ma anche quelli di Accredia o del

MiPAAF sugli organismi di certificazione, costituendo una sorta di “telecamera di videosorveglianza” a disposizione degli organi di vigilanza in funzione preventiva.

## 9. Conclusioni.

Gli *audit* a distanza si sono rivelati uno strumento con limiti da superare e potenzialità da sviluppare.

Quasi certamente sopravviveranno anche dopo questo momento storico travagliato e probabilmente la metodologia di *auditing* più efficace sarà quella *blended* con una visita *onsite* in sede di prima certificazione e da remoto per quelle successive, quando l’organizzazione auditata sarà ampiamente conosciuta.

Il principale vantaggio degli *audit* da remoto è dato dalla notevole riduzione dei costi per l’azienda auditata, circostanza che dovrebbe favorire l’adesione a schemi volontari di certificazione, con maggior garanzia degli alimentari che vengono distribuiti non solamente dalla GDO, ma anche dai produttori medio-piccoli.

Lo svantaggio, una volta superati i problemi tecnologici e culturali di informatizzazione delle imprese agricole e, più in generale, della maggior parte delle piccole imprese del settore alimentare, è quello di rendere l’*audit* da remoto realmente efficace e in grado di garantire le qualità del prodotto che viene certificato.

Questa sarà la vera sfida per gli anni a venire, con l’auspicio che i fondi messi a disposizione dall’Unione europea per la ripresa dopo la crisi sanitaria siano utilizzati per favorire la cultura informatica e tecnologica delle imprese alimentari che costituiscono un’importante attività strategica per l’economia italiana.

**Michele Borgato**

*ABSTRACT:*

La pandemia ha completamente stravolto stili di vita, abitudini e metodologie di lavoro. La principale misura adottata per prevenire il propagarsi dell'agente patogeno è stata il distanziamento sociale, da cui è conseguita l'impossibilità di svolgere in presenza la stragrande maggioranza di attività, tra cui le riunioni e le ispezioni, che sono state sostituite, ove possibile, da incontri in remoto.

Alcuni settori ritenuti strategici, tra cui l'agroalimentare, hanno continuato a produrre e distribuire secondo le consuete modalità e con le stesse garanzie.

Ecco quindi che l'attività di certificazione, riconosciuta come un asset strategico funzionale e a supporto delle produzioni essenziali, non è mai venuta meno ma ha dovuto adeguare le proprie metodologie di lavoro al particolare momento storico, facendo ricorso all'*information and communications technology* (ICT).

Una delle principali attività degli organismi di controllo e di certificazione sono gli *audit* e, la necessità di condurli con tecniche da remoto, ha fatto insorgere nuove questioni inerenti alla *cybersecurity*, alla gestione della *privacy* e, non ultimo, alla loro reale efficacia.

La ricerca analizza quali siano i problemi e i vantaggi degli *audit* da remoto ad un anno dalla loro introduzione massiva nel sistema della certificazione, in particolare quella alimentare.

## EN:

The pandemic has been having a massive impact on lifestyles, habits and working methods. Social distancing has been taking as the main measure to prevent the spread of the virus, which made it impossible to carry out the vast majority of activities in the presence, including meetings and inspections, which were replaced, where possible, by remote meetings.

Some strategic sectors, as agri-food, continued to produce and

distribute according to the usual methods and with the same guarantees.

Therefore the certification activity, recognized as a strategic functional asset and in support of essential productions, has never ceased but had to adapt its working methods to the particular historical moment, making use of information and communication technologies (ICT).

Audits are one of the main activities of the control and certification bodies. The need to perform audits remotely has raised new issues relating to cybersecurity, privacy management and, last but not least, their real effectiveness.

The research analyzes the problems and advantages of remote audits one year after their massive introduction in the certification system, in particular the food one.

*PAROLE CHIAVE:*

Certificazione – organismi di certificazione – sicurezza alimentare – *audit* – *audit* da remoto – *cybersecurity* – *privacy* – ICT – ISO 19011 – IAF.

Certification – certification bodies – food safety – audit – remote audit – cybersecurity – privacy – ICT – ISO 19011 – IAF.