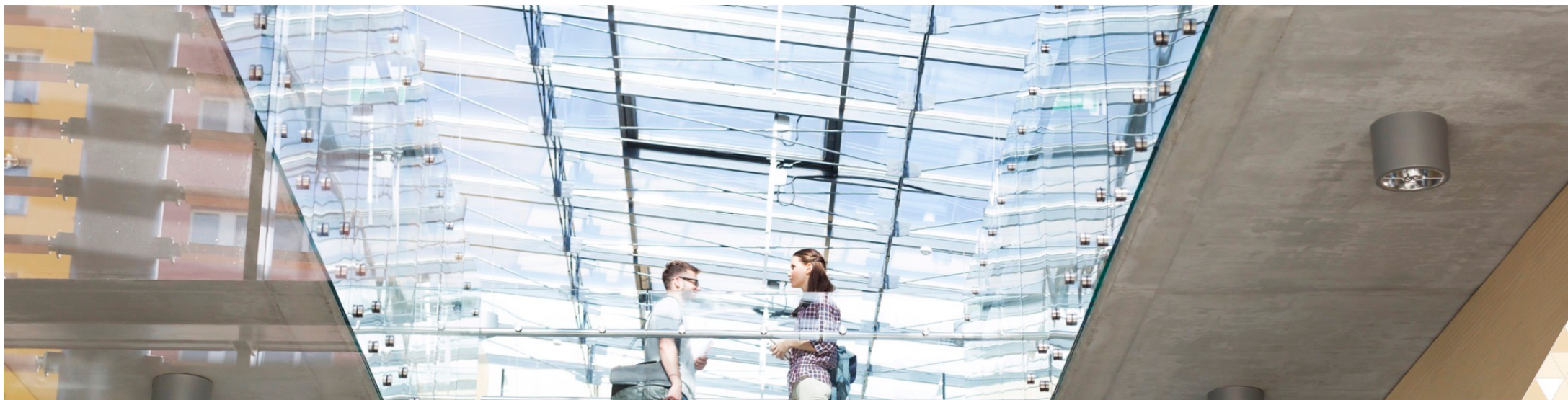


Convegno

Convegno annuale del **Dipartimento Certificazione e Ispezione 2026**

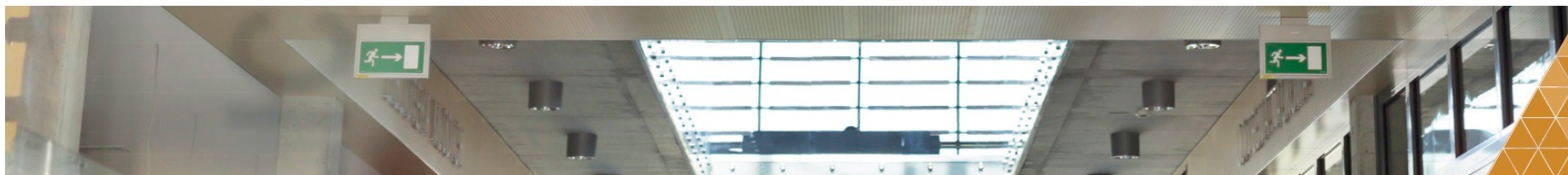
17/18/19 marzo 2026





Casistiche e modalità operative per Verifiche Senza Preavviso e Mystery Audit: l'apporto del GdL del CIG

Sara Vitali – Referente Sistema di Gestione del Dipartimento Certificazione e Ispezione



1.5.1.3 Sorveglianza non programmata dell'accreditamento

Anche su richiesta di approfondimenti e/o indicazioni di situazioni critiche o potenzialmente tali che siano pervenute da **Autorità pubbliche e di controllo**



Attività di verifica in modalità mystery



Verifiche senza preavviso





1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso

Tecnica di valutazione prevista dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17011:2018

Verifica Senza Preavviso svolta



Non è necessaria la sorveglianza? **NO**

Motivi organizzativi, logistici e di durata limitata

Chi decide l'applicazione?

DIREZIONE

Direzione di Dipartimento nei casi di:

- segnalazioni/reclami oggettivamente motivati pervenuti da ACCREDIA, specialmente se originati da Autorità Pubbliche e/o di controllo;



1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso

- ritardi nella gestione degli esiti delle verifiche;
- ritardi nella pianificazione delle verifiche con conseguente accumulo di pendenze;
- eventi di grande rilevanza (es. grandi infortuni, incidenti, danni ambientali ecc...)

Non solo.....



1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso



Possono nascere anche a seguito di attività di verifica a fronte di:

- ❑ volumi di attività, picchi di commesse, campo di accreditamento e richieste di estensione apparentemente non coerenti con le dimensioni o la struttura organizzativa del CAB;
- ❑ attività in settori di mercato potenzialmente ad alto rischio o impatto, su cui emergano esigenze di attenzioni particolari o nel caso in cui il CAB abbia dimostrato di non approfondire in modo adeguato e sistematico i processi e i rischi connessi;



1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso



- ❑ attività in settori molto semplici, in cui il CAB ha adottato un approccio 'disinvolto' o superficiale alle valutazioni scelte che potrebbero mettere in dubbio la conformità ai requisiti (es. tempi ridotti di sorveglianze, svolgimento di tutte le verifiche da remoto, ecc.);
- ❑ politiche commerciali aggressive, poco chiare o fuorvianti;
- ❑ ogni altra situazione o elemento di attenzione che, indipendentemente dalla classe di rischio del CAB o da segnalazioni/reclami o da situazioni di non conformità, possano generare dubbi sul corretto operato del CAB.

1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso

.....può disporle anche



il CSA di pertinenza a fronte di situazioni critiche presentate

Decide di notificare al CAB la decisione di una VSP, senza comunicare la data/periodo di effettuazione

Decide di non comunicare al CAB la decisione della VSP, dando mandato all'ufficio tecnico di procedere direttamente con l'organizzazione della verifica

1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso



Le fasi operative – Pianificazione

- Durata: almeno 1 giorno solare con due ispettori ACCREDIA + eventuali altri componenti (OSS, ESP);
- Da svolgersi in presenza o in modalità mista;
- Se richieste dai CSA o come attività supplementare, i costi sono a carico del CAB
- Costi addebitati per attività disposte dalla Direzione solo se esito negativo ovvero emissione NC o numerose OSS
- Necessità che il GVI ACCREDIA s'interfaccia con Responsabile del CAB per fornire comunicazione scritta che contiene finalità verifica + piano;
- Applicabili anche per eseguire verifiche in accompagnamento

1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso



Le fasi operative - Applicazione anche nelle witness

- Svolta in combinato con una verifica in sede di sorveglianza o rinnovo;
- RGVI richiede elenco audit/verifiche in corso nella giornata;
- se l'azienda si trova nelle vicinanze (viaggio < di circa 1 ora), si organizza il trasferimento presso l'azienda, ai fini dell'esecuzione dell'accompagnamento;
- se l'azienda è distante, a seconda dello schema interessato, si potrà richiedere l'organizzazione di un collegamento IT per poter seguire la verifica;
- In casi particolari, ad esempio nel caso di un numero molto elevato di verifiche nella stessa giornata, si possono prevedere anche contatti telefonici in diversi orari della giornata per accertarsi dell'effettiva presenza dell'ispettore del CAB presso l'azienda (in particolare orari di inizio e fine verifica)

1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso



Le fasi operative - Applicazione anche nelle witness

In caso di assenza di audit nel giorno stesso, o qualora l'ambito/schema non consenta l'esecuzione della verifica in accompagnamento da remoto, l'ispettore potrà eventualmente scegliere verifiche per il giorno successivo (comunicando direttamente la verifica selezionata il giorno di esecuzione poco prima dell'orario di inizio della stessa). Non dovrà essere data in alcun modo informazione all'organizzazione interessata. Lo svolgimento di queste verifiche verrà di norma effettuato da un componente del team aggiuntivo che interverrà presentandosi in accompagnamento al team 'ufficiale' senza preventiva comunicazione al CAB o, in alternativa, saranno previste giornate aggizionali per uno dei componenti del team (non preventivamente comunicate al CAB)

1.5.1.3.1 Verifiche senza preavviso



Le fasi operative – Gestione post verifica

- **Se esito negativo:** potranno essere eseguite valutazioni integrative (es. esame documentale delle evidenze, verifiche supplementari) oppure, in funzione delle criticità riscontrate, potrà rendersi necessaria la presentazione della pratica al pertinente CSA per l'adozione di eventuali provvedimenti sanzionatori;
- **Se esito positivo:** le risultanze potranno essere tenute in considerazione per la pianificazione delle verifiche di sorveglianza programmata successive (ad esempio con una compensazione dei requisiti da verificare e pertanto delle tempistiche di verifica essendo già alcuni di quelli previsti dalla sorveglianza verificati nel corso della VSP). Tra le due attività non dovrà comunque esserci un intervallo temporale maggiore di 6 mesi



1.5.1.3.2 Verifiche in modalità mystery

NORMA ITALIANA	Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) - Parte 1: Requisiti e linee guida del processo	UNI 11312-1
		OTTOBRE 2017
	Quality in services - Mystery audit - Part 1: Process requirements and guidelines	
	La norma: - definisce i criteri generali da adottare affinché l'audit in incognito sia efficace e rappresentativo, in relazione agli obiettivi stabiliti; - specifica i requisiti e le linee guida per la progettazione, la pianificazione operativa e il coordinamento e lo svolgimento di audit effettuati con modalità "in incognito" (mystery audit) presso organizzazioni i cui servizi ed eventuali prodotti associati sono erogati, forniti direttamente o affidati all'esterno (outsourcing), a clienti finali (per esempio, utenti, consumatori, cittadini, turisti, pazienti, ecc.); - specifica i requisiti e le linee guida per l'elaborazione dei risultati, restituzione delle conclusioni e azioni successive all'audit in incognito. La norma è applicabile in molteplici settori e comparti merceologici.	

L'attività di Mystery Audit è una tecnica di valutazione il cui significato e le cui modalità di applicazione sono stati disciplinati in Italia dalla normazione nazionale attraverso la norma UNI 11312-1 attraverso il contributo dell'**Associazione Mystery Auditing Italia**



1.5.1.3.2 Verifiche in modalità mystery



L'applicazione da parte di ACCREDIA

Scopi:

- verificare il comportamento di CAB, loro partner e/o loro clienti (es. aziende certificate), relativamente a informazioni diffuse sul mercato riguardanti l'accreditamento e le valutazioni di conformità accreditate, l'uso dei marchi, il perimetro delle certificazioni;
- correttezza del processo di valutazione della conformità attuato dal CAB

1.5.1.3.2 Verifiche in modalità mystery



L'applicazione da parte di ACCREDIA

Utilizzi principali:

- condurre verifiche dei siti web del CAB, centri d'esame, business partner, società di auditing ecc...
- condurre verifiche degli esami di certificazione

1.5.1.3.2 Verifiche in modalità mystery



L'applicazione da parte di ACCREDIA

Esecutori:

- svolta da funzionari ACCREDIA / personale di staff /ispettori qualificati per lo schema specifico, con l'eventuale supporto di esperti esterni es. nello schema PRS quali potenziali candidati i cui nominativi non verranno resi noti al CAB interessato

Grazie per aver partecipato!

