	Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 1 di 15	

# AGENZIA NAZIONALE PER LA SICUREZZA DELLE FERROVIE


## Ispettorato e Controlli

### Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni

a\_nlsdf.a\_nlsdf.REGISTRO UFFICIALE.Int.0005607.27-03-2020

Rev.	Data emissione	Modifiche introdotte	Redazione	Verifica	Approvazione
0	27/03/2020	Prima emissione	 <p>LANZETTA FRANCESCO AGENZIA NAZIONALE PER LA SICUREZZA DELLE FERROVIE 27.03.2020 08:49:58 UTC</p>	Personale degli uffici 3 e 4 del Settore ispettorato e controlli nella riunione del 04/02/2020	 <p>CASTRIOTTA ILARIA AGENZIA NAZIONALE PER LA SICUREZZA DELLE FERROVIE 27.03.2020 17:00:51 UTC</p>

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. RIFERIMENTI</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI</b> .....	<b>3</b>
<b>5. GENERALITÀ</b> .....	<b>4</b>
<b>5.1 Competenze dei componenti del gruppo di audit</b> .....	<b>4</b>
<b>5.1.1 Comportamento e capacità personali</b> .....	<b>4</b>
<b>5.1.2 Conoscenze e abilità di carattere generale</b> .....	<b>5</b>
<b>5.1.3 Conoscenze e abilità specifiche</b> .....	<b>5</b>
<b>5.1.4 Conoscenze e abilità dei responsabili del gruppo di audit</b> .....	<b>6</b>
<b>5.2 Obiettivi, campo e criteri degli audit</b> .....	<b>6</b>
<b>5.3 Riesame della documentazione</b> .....	<b>6</b>
<b>5.4 Pianificazione dell'audit</b> .....	<b>7</b>
<b>5.5 Esecuzione dell'audit</b> .....	<b>8</b>
<b>5.5.1 Principi comportamentali</b> .....	<b>8</b>
<b>5.5.2 Metodi di auditing</b> .....	<b>9</b>
<b>5.5.3 Registrazione e raccolta delle evidenze</b> .....	<b>10</b>
<b>5.6 Redazione del report di audit</b> .....	<b>10</b>
<b>5.6.1 Struttura del report di audit</b> .....	<b>11</b>
<b>5.7 Riesame del report di audit e delle azioni pianificate dall'organizzazione</b> .....	<b>12</b>
<b>5.7.1 Classificazione delle Non Conformità</b> .....	<b>13</b>
<b>5.8 Verifica delle azioni attuate dall'organizzazione oggetto di audit</b> .....	<b>13</b>
<b>6. RESPONSABILITÀ</b> .....	<b>14</b>

	Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 3 di 15	

## 1. SCOPO

La presente procedura descrive le modalità e le responsabilità per l'esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni con lo scopo di verificare la conforme ed efficace applicazione dei sistemi di gestione e valutare l'efficacia delle azioni predisposte in seguito alle non conformità individuate in precedenti audit (follow-up), in base alla programmazione operativa effettuata come descritto nelle procedure "Pianificazione della supervisione del Settore Ispettorato e Controlli" SIC.P.01 e "Gestione del programma delle attività di audit" SIC.P.04.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE


La presente procedura si applica alle attività di pianificazione, esecuzione ed emissione del report finale per gli audit sui sistemi di gestione della sicurezza degli operatori ferroviari, od anche di singoli processi e di elementi parziali, come ad esempio le attività di produzione, i servizi di manutenzione, la fornitura di materiali e il ricorso ad imprese appaltatrici, rispetto ai requisiti specificati nei pertinenti CSM. Si applica altresì agli audit sui sistemi di gestione dei soggetti responsabili della manutenzione (SRM), le cui prestazioni di sicurezza incidono sull'efficacia dei sistemi di gestione della sicurezza di imprese ferroviarie e gestori dell'infrastruttura, e tutti gli altri soggetti la cui azione ha un potenziale impatto sul funzionamento sicuro del sistema ferroviario tra cui fabbricanti, fornitori di servizi di manutenzione, detentori, fornitori di servizi, enti appaltanti, trasportatori, speditori, consegnatari, caricatori, scaricatori, riempitori e svuotatori, centri di formazione, nella misura in cui le loro attività abbiano un impatto sulla sicurezza ferroviaria.

## 3. RIFERIMENTI

- Decreto legislativo 14 maggio 2019 n. 50 "Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie";
- Regolamento delegato (UE) 2018/761 della Commissione del 16 febbraio 2018 che istituisce metodi comuni di sicurezza per la supervisione da parte delle autorità nazionali preposte alla sicurezza in seguito al rilascio di un certificato di sicurezza unico o di un'autorizzazione di sicurezza a norma della direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga il regolamento (UE) n. 1077/2012 della Commissione;
- Regolamento delegato (UE) 2018/762 della Commissione dell'8 marzo 2018 che stabilisce metodi comuni di sicurezza relativi ai requisiti del sistema di gestione della sicurezza a norma della direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga i regolamenti della Commissione (UE) n. 1158/2010 e (UE) n. 1169/2010;
- Delibera n. 4/2013 del 30/12/2013 dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie che, in accordo a quanto disposto all'art. 3 del D.P.R. n. 35/2009, definisce la composizione dei settori dell'Agenzia ed i compiti svolti dai relativi Uffici;
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione emesso da ANSF in attuazione della legge 6 novembre 2012 n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e s. m. i.;
- Procedure applicative del regime sanzionatorio per inosservanza da parte degli operatori ferroviari delle disposizioni di ANSF in materia di sicurezza ferroviaria;
- Documento di valutazione dei rischi elaborato dall'Agenzia in attuazione del D.lgs. 81/2008.

## 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

- **AC:** azioni correttive;
- **AdS:** autorizzazione di sicurezza;
- **Agenzia:** Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie;

	Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 4 di 15	

- **Audit:** processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura politiche, procedure e requisiti sono stati soddisfatti; gli audit possono essere condotti sul sistema e sui processi, sui prodotti e sui servizi;
- **Audit di processo:** è un audit orientato verso i processi operativi dell'organizzazione/struttura da verificare (operations e processi produttivi);
- **Audit di sistema:** è un audit orientato verso i processi gestionali e di controllo di sistema dell'organizzazione/struttura da verificare (processi di governance);
- **CdS:** certificato di sicurezza;
- **CIE:** certificato di idoneità all'esercizio;
- **CSIC:** Capo Settore Ispettorato e Controlli dell'Agenzia;
- **CSM:** Common Safety Method;
- **Follow-up:** attività di verifica di attuazione ed efficacia delle azioni correttive intraprese dall'organizzazione/struttura a fronte delle criticità e delle non conformità rilevate in sede di audit;
- **NC:** non conformità;
- **Operatori ferroviari:** imprese ferroviarie, gestori dell'infrastruttura ed esercenti delle reti isolate;
- **SGS:** Sistema di Gestione della Sicurezza.

## 5. GENERALITÀ

### 5.1 Competenze dei componenti del gruppo di audit

Affinché i risultati di un audit siano oggettivi, coerenti, conformi ed affidabili l'Agenzia effettua e documenta la valutazione delle capacità e delle competenze del personale preposto a tale attività.

I soggetti da impegnare nello svolgimento degli audit vengono selezionati in base a comportamento e capacità personali idonei a tale scopo.

Il processo di pianificazione, acquisizione e valutazione delle competenze del personale dell'Agenzia è oggetto di una procedura separata.

Le conoscenze e le abilità necessarie per raggiungere i risultati attesi degli audit sono sia di carattere generale, ed in quanto tali possedute da tutti gli auditor, sia specialistiche per poter effettuare audit su specifiche organizzazioni e processi, per queste ultime è necessario che il gruppo di audit nel suo insieme ne sia in possesso.


I responsabili del gruppo di audit posseggono conoscenze e abilità aggiuntive necessarie per guidare il gruppo di audit.

Nel seguito del presente paragrafo sono esposti i requisiti e le competenze necessari, valutati e documentati, per individuare le persone che devono svolgere le attività di audit programmate.

#### 5.1.1 Comportamento e capacità personali

Il possesso dei requisiti di seguito elencati, tipici della personalità individuale, è documentato attraverso attività di valutazione opportunamente predisposte e non è oggetto del processo di pianificazione ed acquisizione delle competenze del personale dell'Agenzia:

- a) rispetto dei principi etici, ossia correttezza, veridicità, sincerità, onestà e riservatezza;
- b) mentalità aperta, ossia disponibilità a prendere in considerazione idee o punti di vista alternativi;
- c) diplomazia, ossia avere tatto nei rapporti con le persone;
- d) spirito di osservazione, ossia capacità di osservare attentamente attività e ambiente circostante;
- e) perspicacia, ossia consapevolezza delle situazioni e capacità di comprenderle;

	<b>Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni</b>	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 5 di 15	

- f) versatilità, ossia pronta capacità di adattamento a diverse situazioni;
- g) tenacia, ossia perseveranza e concentrazione nel raggiungere gli obiettivi;
- h) risolutezza, ossia capacità di pervenire tempestivamente a conclusioni basate sull'analisi e su ragionamenti logici;
- i) sicurezza, ossia capacità di agire e comportarsi in modo indipendente e contemporaneamente di interagire efficacemente con gli altri;
- j) fermezza, ossia capacità di agire in modo responsabile ed etico anche se queste azioni possono risultare impopolari e possono dar luogo a disaccordi o scontri;
- k) apertura al miglioramento, ossia capacità di apprendere dalle situazioni per ottenere risultati di audit sempre migliori;
- l) collaborazione, ossia capacità di interagire efficacemente con gli altri membri del gruppo di audit ed il personale dell'organizzazione oggetto dell'audit.

### **5.1.2 Conoscenze e abilità di carattere generale**


Gli auditor hanno conoscenze e abilità nelle aree di seguito evidenziate, valutate attraverso la documentazione dell'esperienza lavorativa e professionale maturata, i corsi di formazione e l'attività di addestramento svolti e superati con esito positivo:

- a) Principi, procedure e metodi di audit: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di applicare, a differenti audit, appropriati principi, procedure e metodi e di garantire che gli audit siano condotti in modo coerente e sistematico.
- b) Sistema di gestione della sicurezza e documenti di riferimento: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di comprendere il campo di applicazione dell'audit e di applicare i criteri di audit.
- c) Contesto organizzativo: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di comprendere la struttura, le prassi aziendali e di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit.
- d) Requisiti normativi e tecnici in campo ferroviario, nazionali e dell'Unione Europea, che si applicano all'organizzazione oggetto dell'audit: le conoscenze e abilità in quest'area consentono all'auditor di essere consapevole e di operare nell'ambito dei requisiti normativi dell'organizzazione.

### **5.1.3 Conoscenze e abilità specifiche**

In base al campo ed ai criteri degli audit previsti dalla programmazione operativa gli auditor posseggono una o più delle conoscenze e abilità specifiche di seguito evidenziate, valutate attraverso la documentazione dell'esperienza lavorativa e professionale maturata, i corsi di formazione e l'attività di addestramento svolti e superati con esito positivo, al fine di consentire che il gruppo di audit nel suo insieme sia in grado di valutare tutte le attività comprese nel campo degli audit definito nella programmazione operativa:

- a) requisiti e principi del sistema di gestione della sicurezza e la loro applicazione alle imprese ferroviarie, ai gestori dell'infrastruttura e alle altre organizzazioni le cui attività incidono sulla sicurezza del sistema ferroviario;
- b) requisiti normativi e altri applicabili alle imprese ferroviarie, ai gestori dell'infrastruttura e alle altre organizzazioni le cui attività incidono sulla sicurezza del sistema ferroviario;
- c) requisiti di singoli processi o di elementi parziali, come ad esempio le attività di produzione, i servizi di manutenzione, la fornitura di materiali e il ricorso a imprese appaltatrici, rispetto ai requisiti previsti nei pertinenti CSM;
- d) conoscenze specifiche delle metodologie, tecniche, processi, prodotti e prassi, gestionali e di natura tecnica, caratteristici delle imprese ferroviarie, dei gestori dell'infrastruttura e altre organizzazioni le cui attività incidono sulla sicurezza del sistema ferroviario, al fine di verificarne la conformità e l'efficacia;

	Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 6 di 15	

e) principi, metodi e tecniche di gestione del rischio relativo all'esercizio ferroviario.

#### **5.1.4 Conoscenze e abilità dei responsabili del gruppo di audit**

Oltre ai requisiti specificati nei par. 5.1.1, 5.1.2 e 5.1.3, i responsabili di gruppi di audit hanno le conoscenze e abilità di seguito evidenziate, valutate attraverso la documentazione dell'esperienza lavorativa e professionale maturata, i corsi di formazione e l'attività di addestramento svolti e superati con esito positivo, al fine di gestirne e guidarne i componenti e realizzare la conduzione efficiente ed efficace dell'audit stesso:

- a) bilanciare i punti di forza e di debolezza dei singoli membri del gruppo di audit;
- b) sviluppare un rapporto armonioso di lavoro tra i membri del gruppo di audit;
- c) gestire il processo di audit;
- d) rappresentare il gruppo di audit nei processi di comunicazione verso l'organizzazione oggetto dell'audit;
- e) portare il gruppo di audit a raggiungere le conclusioni dell'audit;
- f) preparare e completare il report di audit.

#### **5.2 Obiettivi, campo e criteri degli audit**

Gli obiettivi, il campo ed i criteri di ciascun audit rappresentano gli elementi in ingresso dell'attività e sono definiti nel "Programma operativo periodico delle attività di audit" (SIC.M.02) come descritto nella procedura "Gestione del programma delle attività di audit" SIC.P.04, trasmesso periodicamente al personale coinvolto con l'elenco delle attività di audit previste. Per ciascun intervento sono specificati da parte del Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore Ispettorato e Controlli:


- Il codice di ciascuna attività;
- la denominazione della struttura/impianto dell'organizzazione;
- la tipologia di attività da effettuare (audit di sistema o di processo);
- le aree di sistema ed i processi oggetto di verifica anche in relazione ad eventuali criticità precedentemente evidenziate (follow-up);
- particolari norme e documenti di riferimento;
- gli obiettivi dell'attività;
- eventuali componenti del gruppo di audit la cui presenza si rende necessaria in relazione a quanto specificato nei punti precedenti oppure personale in fase di addestramento;
- il periodo di effettuazione ed il Responsabile di audit.

#### **5.3 Riesame della documentazione**

In base a quanto specificato nei paragrafi 5.1 e 5.2 il Responsabile dell'audit verifica l'eventuale necessità di ulteriori esperti per le attività da svolgere rispetto a quelli già indicati nel "Programma operativo periodico delle attività di audit" (SIC.M.02) per poterne richiedere la disponibilità ai relativi dirigenti.

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi nella programmazione operativa il gruppo di audit così costituito, con il coordinamento del Responsabile del gruppo di audit incaricato, può riesaminare, in base al campo dell'audit, le seguenti tipologie di documenti:

- la documentazione aggiornata del sistema di gestione dei processi dell'organizzazione da verificare fornita dall'Ufficio 5 del Settore Autorizzazioni e Certificazioni;
- i rapporti delle verifiche documentali effettuate per il rilascio dei CdS, AdS od attestazioni di altre organizzazioni forniti dall'Ufficio 5 del Settore Autorizzazioni e Certificazioni;

	<b>Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni</b>	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 7 di 15	

- i piani d'azione per risolvere le problematiche residue conseguenti al processo di valutazione della sicurezza per il rilascio del certificato di sicurezza unico;
- i rapporti dei precedenti audit ed ispezioni effettuati forniti dal Settore Ispettorato e Controlli;
- le segnalazioni dei dati di incidentalità fornite dall'Ufficio 1 del Settore Ispettorato e Controlli;
- i risultati degli accertamenti condotti a seguito di inconvenienti di esercizio forniti dall'Ufficio 1 del Settore Ispettorato e Controlli;
- le nuove norme entrate in vigore che hanno interessato il sistema ferroviario, sia a livello europeo che nazionale, rese disponibili nel sito web dell'Agenzia <http://www.ansf.gov.it/>;
- ogni altra segnalazione relativa alla sicurezza del sistema ferroviario eventualmente resa disponibile anche da altri Settori dell'Agenzia.

Tale riesame deve consentire di individuare tutti i requisiti da riscontrare presso l'organizzazione per valutare con ragionevole certezza, prevedendo cioè un campionamento idoneo, classificabili secondo le seguenti tipologie:

- la presenza delle condizioni per la conforme esecuzione dei processi alle procedure predisposte dall'organizzazione ed alle norme applicabili (conoscenza e capacità da parte del personale, presenza di procedure ed istruzioni dettagliate laddove necessario, registrazioni complete e corrette rispetto a quanto previsto da norme, procedure ed istruzioni);
- la capacità dei processi di raggiungere gli obiettivi per i quali sono attuati (efficacia) anche considerando che in generale i risultati di un processo sono gli elementi in ingresso di un altro processo cliente, interno od esterno all'organizzazione (catena dei processi);
- l'idoneità dei sistemi di controllo interni all'organizzazione e la loro efficacia nel rilevare le non conformità delle attività eseguite internamente e dai fornitori (controlli, verifiche, audit);
- la tempestiva ed efficace gestione delle non conformità intesa come la pronta e completa eliminazione (laddove possibile ed utile) e l'attuazione di tutti i provvedimenti necessari per evitarne la reiterazione (azioni correttive);
- la capacità concreta dell'organizzazione di tenere sotto controllo il sistema, analizzarlo, esaminarlo e migliorarlo attraverso l'adozione di strategie e piani mirati (analisi dei rischi, riesami direzionali, pianificazione dei miglioramenti).


## 5.4 Pianificazione dell'audit

I requisiti e le relative modalità di riscontro nel corso dell'audit (esame di procedure, piani, istruzioni e registrazioni, interviste al personale, osservazione di processi operativi) sono riportati in una o più liste di riscontro all'uopo predisposte, utilizzando il modello "Lista di riscontro di audit/follow-up" (SIC.D.01), ed intestate all'attività da eseguire, dal Responsabile del gruppo di audit e dagli altri componenti del gruppo, associando, ad ogni singolo requisito ivi specificato, i riferimenti documentali e/o normativi che ne definiscono la conformità; in tali liste di riscontro saranno poi annotate tutte le informazioni rilevate durante lo svolgimento dell'audit (documenti visionati, osservazioni effettuate, risposte ricevute e relative valutazioni).

Se tra gli obiettivi dell'attività è indicata la verifica di efficacia di azioni predisposte dall'organizzazione in seguito a precedenti audit, devono essere individuati tutti gli elementi su cui è necessario acquisire riscontri della mancata reiterazione delle analoghe NC che ne hanno richiesta l'attuazione.

Prima dell'effettuazione dell'audit le liste di riscontro approntate sono riesaminate dal Responsabile del gruppo di audit ed inoltrate al Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore Ispettorato e Controlli, ciascuno per gli audit di propria competenza (sistema o processo), a comprova della coerenza con gli obiettivi dell'audit.

Il Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore Ispettorato e Controlli ed il Responsabile del gruppo di audit (in qualità di Referente ANSF) operano, ai fini della corretta gestione in sicurezza dei rischi per

	<b>Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni</b>	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 8 di 15	

la salute e sicurezza dei lavoratori impegnati nell'attività, secondo quanto previsto dal "Documento di valutazione dei rischi (d.lgs. 81/2008)" rev. vigente emessa dal Direttore.

Congruentemente con le verifiche da effettuare riportate nelle liste di riscontro si esegue la valutazione di massima dei tempi dell'audit in base al volume delle indagini da svolgere, agli orari di funzionamento dell'unità organizzativa ed alla complessità delle aree di sistema o dei processi da verificare; si stabiliscono inoltre la sequenza logica ed ottimale delle verifiche ai fini dell'efficacia ed efficienza dell'attività, le pause da dare all'attività (pause pranzo, riunioni separate del gruppo di audit, etc.) tenendo conto che l'audit deve sempre iniziare e terminare con una riunione con le principali funzioni dell'organizzazione (vedi paragrafi successivi).

Il piano dell'audit, redatto dal Responsabile del gruppo di audit secondo il modello "Piano di audit/follow-up" (SIC.D.02), è trasmesso al Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore Ispettorato e Controlli per l'inoltro all'organizzazione con opportuno anticipo sulla data programmata per l'audit per consentirne la valutazione e la trasmissione di eventuali comunicazioni in risposta.

Ogni eventuale controversia ed obiezione legittima dovesse sorgere in relazione alla notifica del piano di audit da parte dell'organizzazione deve obbligatoriamente essere risolta prima dell'inizio dell'audit anche modificando la programmazione dell'attività, laddove ne ricorrerono i presupposti; il Responsabile del gruppo di audit valuta l'opportunità di prendere preventivi contatti con il rappresentante dell'organizzazione o dell'unità produttiva per la conferma del piano di audit e la definizione di eventuali ulteriori dettagli.

## **5.5 Esecuzione dell'audit**

Il Responsabile del gruppo di audit, nella riunione di apertura, presenta il gruppo di audit, comunica l'obiettivo dell'attività ai responsabili dell'organizzazione e provvede a:

- accertare la disponibilità del personale responsabile dei processi da verificare, od altro personale che si ritiene necessario, annotandone i nominativi, le funzioni e/o i reparti di appartenenza;
- accertare la presenza di condizioni idonee di supporto logistico;
- acquisire, in quanto Referente dell'Agenzia, tramite il referente dell'organizzazione ospitante, la conferma che i rischi e/o le misure di prevenzione e protezione connessi con l'attività da svolgere corrispondano a quanto indicato nell'informativa preliminare del Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore Ispettorato e Controlli operando conseguentemente secondo quanto previsto dalle procedure interne dell'Agenzia in materia di sicurezza dei lavoratori;
- fornire eventuali chiarimenti richiesti dai responsabili dell'organizzazione.

L'assenza delle condizioni sopra riportate o qualunque altro motivo ostativo del regolare svolgimento dell'audit deve essere obbligatoriamente risolto prima del suo inizio: il persistere di condizioni negative può essere motivo di interruzione dell'audit.


Il Responsabile del gruppo di audit e gli altri componenti del gruppo iniziano le verifiche assumendo come guida le liste di riscontro predisposte, rispettando possibilmente i tempi e la sequenza stabiliti nel piano di audit notificato all'organizzazione o concordato con i responsabili convenuti nella riunione di apertura.

### **5.5.1 Principi comportamentali**

Al fine di rendere efficiente ed affidabile l'attività di audit e fare in modo che le relative conclusioni siano pertinenti, sufficienti ed obiettive, indipendentemente da chi la esegue, il comportamento da tenere durante l'esecuzione dell'audit deve rispettare i principi illustrati nel seguito:

- comportamento etico come fondamento della professionalità dell'auditor, si esplica dando fiducia all'interlocutore, mantenendo l'integrità delle proprie azioni, operando con riservatezza e discrezionalità nel rapporto con l'organizzazione ed in ogni caso nel rigoroso rispetto dei principi richiamati nel Codice di comportamento del personale dell'Agenzia;



	<b>Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni</b>	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 9 di 15	

- presentazione imparziale e cioè l'obbligo per l'auditor di registrare fedelmente e con precisione tutti i riscontri significativi effettuati, le attività svolte, i documenti visionati e le eventuali opinioni divergenti emerse nel corso della discussione;
- adeguata professionalità che implica applicazione di accuratezza e discernimento nell'attività di verifica, essere in grado cioè di cogliere tempestivamente tutti gli elementi significativi emersi nel corso dell'indagine filtrandoli dall'insieme delle informazioni ricevute e non limitarsi agli aspetti di superficie ma cercare di approfondire per giungere ad esempio alle cause di una determinata non conformità rilevata;
- indipendenza come base dell'imparzialità della verifica e dell'obiettività delle conclusioni che implica libertà da pregiudizi;
- approccio basato sulle evidenze per conferire razionalità al metodo ed affidabilità alle conclusioni, implica il riferirsi ai campioni di dati ed informazioni disponibili sul luogo di svolgimento dell'attività, in quantità e con modalità tali da riporre sufficiente confidenza sulle conclusioni dell'audit.

### **5.5.2 Metodi di auditing**

I metodi per raccogliere le informazioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi dell'audit sono le interviste, l'osservazione di attività, il riesame della documentazione.


Le interviste sono un importante mezzo d'indagine in quanto veloce, diretto e di semplice attuazione; in virtù del prevalente utilizzo di tale mezzo nello svolgimento delle indagini è opportuno che le informazioni così raccolte trovino possibilmente riscontro in ulteriori interviste con altre persone od altre fonti d'informazione.

Le interviste devono essere condotte adattandole alla situazione ed alle persone interrogate adottando in ogni caso i seguenti accorgimenti:

- rivolgersi al personale di livello e funzioni adeguate che abbia responsabilità nell'attività o nel processo oggetto di verifica;
- condurre l'intervista nell'ambito del normale orario e, possibilmente, nel luogo di lavoro abituale della persona interrogata;
- assumere atteggiamenti verbali e fisici tali da non provocare disagio alla persona interrogata sia prima che durante l'intervista;
- iniziare possibilmente le interviste alle persone con la richiesta d'informazioni sul proprio lavoro;
- evitare domande che possono influenzare le risposte, che contengono cioè elementi che possono indurre a dare o meno la risposta attesa;
- sintetizzare le risposte ricevute per riesaminarle con le persone che le hanno fornite prima di registrarle sulle liste di riscontro;
- ringraziare sempre le persone intervistate per la partecipazione e la collaborazione fornita.

L'osservazione delle attività deve essere effettuata nel corso del loro normale svolgimento in termini di condizioni operative ed ambiente di lavoro; è opportuno che ciò avvenga sempre in presenza di un responsabile dell'attività osservata od altra figura direttiva dell'organizzazione: le eventuali risultanze negative devono comunque essere sempre discusse mediante confronto con i responsabili dell'attività prima della loro acquisizione definitiva, anche prevedendo apposite sessioni nell'arco od a conclusione della giornata lavorativa.

La documentazione fornita dall'organizzazione su richiesta specifica dell'auditor può essere sia di forma cartacea che digitale e di origine interna od esterna all'organizzazione; essa in genere attesta lo stato di determinate fasi di processi od attività oggetto di audit ed è riesaminata al fine di stabilirne la conformità e l'efficacia: in virtù di ciò in determinati casi può essere necessario acquisirne copia come prova delle conclusioni tratte.

	Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 10 di 15	

### 5.5.3 Registrazione e raccolta delle evidenze

Le liste di riscontro (Modello SIC.D.01) hanno una funzione di guida e non rappresentano una limitazione agli approfondimenti che dovessero rendersi necessari per accertare la conformità e l'efficacia del processo od attività oggetto di verifica; durante lo svolgimento dell'audit devono essere compilate registrando:

- i responsabili intervistati delle funzioni dell'organizzazione sottoposta a verifica specificandone il nominativo, la funzione e/o il reparto di appartenenza;
- gli estremi d'identificazione dei documenti esaminati (intestazione, codice, data di emissione, ecc.), in relazione ad ogni requisito da riscontrare (se necessario allegando copia di tali documenti);
- gli elementi oggettivi rilevati, descritti in maniera sintetica, chiara e circostanziata;
- l'indicazione dello stato di conformità dei singoli requisiti (conforme/non conforme) in base a quanto rilevato;
- ulteriori requisiti, ad integrazione di quelli già pre-elencati, e le relative evidenze oggettive che si riscontrassero nel corso della verifica.

Le liste di riscontro devono essere sempre compilate in tutte le parti predisposte precisando sul documento stesso, dove occorre, le motivazioni della mancata compilazione.

Per gli elementi significativi accertati nel corso dell'audit, anche se attribuibili ad organizzazioni esterne a quella oggetto di audit e con impatto sulla sicurezza dei processi verificati, sono raccolte e conservate le evidenze documentali che devono permettere di supportare le conclusioni e le valutazioni alle quali pervenire in occasione della redazione, analisi e riesame del report ed anche in seguito quando sarà effettuata l'attività di follow-up.

Se nel corso dell'audit si dovessero riscontrare non conformità che con tutta evidenza potrebbero comportare direttamente, in assenza di provvedimenti immediati, pregiudizi gravi per la sicurezza della circolazione, il Responsabile del gruppo di audit deve richiedere l'immediata attuazione di adeguate azioni da parte dell'organizzazione riportando gli estremi del documento identificativo delle stesse nelle liste di riscontro e nel report finale. In tali casi è attivabile immediatamente anche l'accertamento della violazione amministrativa, rilasciando il relativo verbale di accertamento, per l'irrogazione della sanzione.


Negli audit condotti da gruppi di due o più persone queste operano secondo il coordinamento disposto dal Responsabile del gruppo di audit e ciascuno di essi deve osservare le regole previste dal presente paragrafo avendo cura di adempiere ai compiti ed eseguire le verifiche ad essi assegnati in precedenza dal Responsabile del gruppo di audit: le conclusioni devono essere sempre discusse e definite all'interno del gruppo in una riunione separata, prima di quella finale con i responsabili delle funzioni dell'organizzazione.

Il personale in corso di addestramento e gli osservatori devono anche loro attenersi alle regole previste dal presente paragrafo e possono operare solo sotto il diretto controllo del Responsabile del gruppo di audit che deve preventivamente valutare e consentire qualsiasi intervento od osservazione che si intende inoltrare.

### 5.6 Redazione del report di audit

La redazione del report di audit indicante le NC e le evidenze riscontrate avviene alla fine delle verifiche effettuate e prima della riunione conclusiva con l'organizzazione sottoposta ad audit.

Il Responsabile del gruppo di audit e gli altri componenti del gruppo si riuniscono, separatamente dal personale dell'organizzazione, per la valutazione delle risultanze riesaminando i rilievi effettuati e le informazioni raccolte riportati sulle liste di riscontro da tutti gli auditor verificandone la coerenza tra essi e con gli obiettivi ed i criteri dell'audit.

	<b>Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni</b>	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 11 di 15	

Utilizzando il modello "Report di audit-follow-up" (SIC.D.03) si elencano le NC riportandone: la descrizione e le evidenze riscontrate, in riferimento al processo od attività cui si riferiscono, il riferimento normativo (punto del CSM) e/o documentale (procedura, istruzione, ecc.) disatteso.

Il documento viene infine completato con le seguenti indicazioni:

- l'organizzazione, la struttura/impianto, i processi e le aree di sistema verificati ed i componenti del gruppo che ne hanno eseguito la verifica;
- i responsabili intervistati delle funzioni dell'azienda sottoposta a verifica allegando l'organigramma funzionale ed elencandone i nominativi,
- eventuali ulteriori commenti sulla verifica effettuata (difficoltà, impedimenti riscontrati, opinioni divergenti, processi pianificati ma non verificati, etc.),
- la tempistica per la definizione del piano di azioni con le risoluzioni delle NC e le AC,
- eventuali trattamenti attuati / provvedimenti intrapresi durante l'audit.


La riunione di chiusura è condotta dal Responsabile del gruppo di audit supportato dagli altri componenti del gruppo con i responsabili dell'organizzazione e della struttura/impianto per la comunicazione degli esiti dell'audit con la lettura del relativo report; al termine di tale attività e dopo aver risolto eventuali discordanze in merito ai contenuti il Responsabile del gruppo di audit si congeda dall'organizzazione ringraziando i presenti per la collaborazione e l'assistenza fornita.

### **5.6.1 Struttura del report di audit**

Il report di audit viene redatto secondo il modello "Report di audit-follow-up" (SIC.D.03) revisione vigente.

Con riferimento agli Allegati I e II del Regolamento Delegato (UE) 2018/762, la struttura ad albero per individuare le aree, i processi e le attività per la programmazione e successiva pianificazione degli audit è la seguente:

1. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
2. LEADERSHIP
  - 2.1. Leadership e impegno
  - 2.2. Politica di sicurezza
  - 2.3. Ruoli organizzativi, responsabilità, oneri e poteri
  - 2.4. Consultazione del personale e di altre parti
3. PIANIFICAZIONE
  - 3.1. Azioni volte ad affrontare i rischi
  - 3.2. Obiettivi e pianificazione della sicurezza
4. SUPPORTO
  - 4.1. Risorse
  - 4.2. Competenze
  - 4.3. Consapevolezza
  - 4.4. Informazione e comunicazione
  - 4.5. Documenti
  - 4.6. Integrazione dei fattori umani e organizzativi
5. FUNZIONAMENTO (integrato col riferimento alle aree produzione/esercizio o manutenzione)
  - 5.1. Pianificazione e controllo delle operazioni
  - 5.2. Gestione delle immobilizzazioni materiali
  - 5.3. Contraenti, partner e fornitori
  - 5.4. Gestione delle modifiche
  - 5.5. Gestione delle emergenze
6. VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE
  - 6.1. Monitoraggio
  - 6.2. Audit interni
  - 6.3. Riesame della direzione

	Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 12 di 15	

## 7. MIGLIORAMENTO

7.1. Insegnamenti tratti da incidenti e inconvenienti

7.2. Miglioramento continuo

Il campo dell'audit ed i requisiti da valutare sono definiti nel "Programma operativo periodico delle attività di audit" (Modello SIC.M.02), con l'elenco delle attività di audit previste, e nel piano dell'audit (Modello SIC.D.02) specificando il/i capitolo/i ed il/i paragrafo/i pertinenti che dovranno poi essere riportati nel report di audit andandone a costituire i capitoli della sezione II.

Se nel corso delle verifiche dovessero emergere NC imputabili a requisiti del sistema di gestione non rientranti nel campo dell'audit il report dovrà riportarne la relativa specificazione di capitolo/i e paragrafo/i in aggiunta a quelli previsti; altresì se le verifiche non facessero emergere alcuna NC per determinati requisiti rientranti nel campo dell'audit, tale circostanza deve essere chiaramente riportata nel paragrafo relativo alla descrizione dell'attività svolta contenuto nella sezione I del report, omettendo di riportare i relativi capitoli nella sezione II del report.

Nel report, all'interno di ogni capitolo, sono riportati i box delle non conformità riscontrate intitolati ai processi e/o alle attività carenti e la relativa descrizione con le modalità specificate al par. 5.6 della presente procedura: la terminologia utilizzata per i titoli e le descrizioni delle NC deve sempre essere riconducibile a quella del CSM di riferimento, nel caso in esame il Regolamento Delegato (UE) 2018/762.

Il report del follow-up di un audit è redatto integrando con le nuove risultanze riscontrate il report di audit originario mantenendone la medesima struttura, secondo quanto previsto dal modello "Report di audit-follow-up" (SIC.D.03).

### 5.7 Riesame del report di audit e delle azioni pianificate dall'organizzazione

Al rientro in sede dopo il completamento dell'audit il Responsabile del gruppo di audit inoltra con la massima speditezza la documentazione risultante dell'attività composta come segue:


- report di audit,
- liste di riscontro compilate,
- evidenze documentali raccolte,
- verbale di accertamento nei casi di violazione amministrativa da parte dell'organizzazione,
- proposte di segnalazioni per gli organismi di certificazione competenti delle NC classificate A secondo le indicazioni del paragrafo 5.7.1,

per l'effettuazione del riesame, da parte del Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore Ispezione e Controlli, al fine di verificare:

- 1) la completezza della compilazione delle liste di riscontro, del report di audit e del verbale di accertamento di violazione amministrativa;
- 2) la coerenza tra le evidenze raccolte (dati riportati nelle liste di riscontro e documentazione fornita dall'impresa) e le NC indicate nel report;
- 3) la completezza degli elementi descrittivi delle NC (elemento disatteso e la/e fonte/i dalla/e quale/i si è evinta la NC).

Le attività di verifica e le eventuali modifiche del report sono eseguite entro dieci giorni lavorativi dal completamento dell'audit ed il documento finale, insieme con l'accompagnatoria a firma del CSIC predisposta dal Responsabile del gruppo di audit, da trasmettere, previa protocollazione, all'organizzazione sottoposta ad audit.

Al ricevimento del documento di pianificazione delle risoluzioni e delle azioni correttive necessarie da parte dell'organizzazione, il Responsabile del gruppo di audit ne effettua la valutazione, con la collaborazione degli altri componenti del gruppo, accertando che l'organizzazione abbia definito gli impegni in termini di analisi delle cause delle NC rilevate, azioni, tempi, responsabilità ed evidenze da trasmettere all'Agenzia al fine di dimostrarne la reale e corretta attuazione. Al termine delle attività trasmette con la massima tempestività le risultanze al Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore

	Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 13 di 15	

Ispettorato e controlli con l'indicazione degli eventuali emendamenti da apportare al piano di azioni da richiedere all'organizzazione.

Al termine delle attività il Responsabile del gruppo di audit archivia in copia cartacea e/o digitale il dossier dell'audit comprendente:

- il piano di notifica dell'audit;
- il report dell'audit;
- le liste di riscontro compilate;
- la pianificazione dei provvedimenti che l'organizzazione deve attuare per eliminare le NC individuate (risoluzione delle NC) ed evitarne la reiterazione (AC).

### 5.7.1 Classificazione delle Non Conformità

Le Non Conformità riportate nel report di audit sono classificate in base alla gravità secondo i seguenti criteri in ordine decrescente da A1 a C2.

- A) Mancata attuazione di un punto della norma (CSM di riferimento dell'audit) (ad es.: mancata programmazione ed esecuzione degli audit interni, mancato controllo dei fornitori di beni e servizi):  
A1) Totale;  
A2) Parziale.
- B) Mancata efficacia (non raggiungimento dello scopo) di un processo del SGS (ad es.: ripetuti guasti di un veicolo sottoposto a manutenzione, audit interni che non individuano le NC esistenti nei processi dell'organizzazione o dei suoi fornitori, reiterazione di NC rilevate in precedenti audit):  
B1) Totale;  
B2) Parziale.
- C) Mancato rispetto di una procedura del SGS (modalità di esecuzione di un processo differenti da come descritto):  
C1) Totale;  
C2) Parziale.

L'assegnazione della gravità alla NC rilevata avviene in base all'elemento disatteso e la/e fonte/i dalla/e quale/i si è evinta la NC che sono riportati nella sua descrizione e nelle relative evidenze.

L'ampiezza della NC (totale o parziale) viene assegnata in base al campionamento effettuato nel corso dell'audit all'interno dei processi in riferimento all'elemento disatteso: un campionamento adeguato deve essere proporzionale alla frequenza con cui il processo viene realizzato nell'ambito del periodo di tempo preso a riferimento durante lo svolgimento delle verifiche.


Una mancanza è totale se la NC è sistematica oppure accade numerose volte nella realizzazione di un processo in quanto tale fenomeno è comunque indicativo di una mancata tenuta sotto controllo dello stesso: la NC può anche riguardare differenti attività nell'ambito del processo.

La classificazione delle NC per ogni audit viene riportata sul "Database per la classificazione delle NC" (SIC.DB.01) presente nelle cartelle del Settore ispettorato e controlli in rete LAN insieme ad altre informazioni necessarie per l'effettuazione delle analisi e lo sviluppo dei piani di supervisione.

### 5.8 Verifica delle azioni attuate dall'organizzazione oggetto di audit

Il Responsabile del gruppo di audit, coadiuvato dai componenti dello stesso, verifica e valuta le evidenze documentali trasmesse dall'organizzazione sottoposta ad audit coerentemente col piano di azioni approvato riscontrando:

- la coerenza temporale tra le risposte inviate ed i tempi previsti;
- che tutte le NC siano state trattate e per tutte sia stata fornita evidenza delle azioni correttive intraprese;
- l'adeguatezza delle azioni correttive intraprese.

 <b>ANSF</b> Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie	<b>Esecuzione degli audit sugli operatori ferroviari e su altre organizzazioni</b>	SIC.P.05	Rev. 0
		Pag. 14 di 15	

Le carenze che dovessero emergere rispetto ai riscontri di cui sopra devono essere evidenziate in una nota da inviare all'organizzazione da parte del Responsabile dell'Ufficio 4 (oppure 3) del Settore Ispettorato e controlli.

Il Responsabile del gruppo di audit archivia le eventuali copie dei documenti ottenuti dall'organizzazione.

## 6. RESPONSABILITÀ

La seguente tabella riassume le responsabilità (R = Responsabile; C = Collabora; I = Informato – tra parentesi quelle eventuali) relative alle attività descritte nella procedura:

Attività/Funzione	CSIC	C. Uff. 4 o 3	R. Audit	Auditor
Trasmissione al personale del "Programma operativo periodico delle attività di audit" (Modulo SIC.M.02) dei controlli sugli operatori e sul sistema ferroviari con l'elenco delle attività di audit previste che specifica obiettivi, campo e criteri di ciascun audit.	I	R	I	I
Verifica necessità di ulteriori esperti per le attività da svolgere rispetto a quelli indicati nel "Programma operativo periodico delle attività di audit" (Modulo SIC.M.02) e richiesta disponibilità ai relativi dirigenti.	I	I	R	I
Riesame, in base al campo dell'audit, dei documenti per individuare tutti i requisiti da riscontrare presso l'organizzazione da valutare e predisposizione delle liste di riscontro.	-	I	R	C
Applicazione di quanto previsto dal "Documento di valutazione dei rischi (d.lgs. 81/2008)" prima dell'inizio delle attività di audit.	-	R	I	I
Definizione del piano di audit per l'inoltro all'organizzazione da valutare.	-	I	R	I
Trasmissione del piano di audit all'organizzazione da valutare.	I	R	I	I
Riunione preliminare con l'organizzazione da valutare per presentare l'attività da effettuare e verifica dell'assenza di motivi ostativi per il regolare svolgimento dell'attività stessa.	-	-	R	C
Esecuzione delle verifiche, registrazione dei risultati, raccolta delle evidenze.	-	-	R	C (R)
Redazione del report di audit e comunicazione degli esiti all'organizzazione da valutare.	-	-	R	C
Riesame del report di audit e della documentazione connessa per l'inoltro all'organizzazione valutata.	-	R	C	I
Trasmissione del report definitivo all'organizzazione valutata.	R	C	I	I
Valutazione del piano di azioni trasmesso dall'organizzazione per la risoluzione delle NC ed attuazione delle AC.	-	I	R	C

<b>Attività/Funzione</b>	<b>CSIC</b>	<b>C. Uff. 4 o 3</b>	<b>R. Audit</b>	<b>Auditor</b>
Classificazione delle NC ed archiviazione delle risultanze documentali dell'attività.	-	I	R	C
Verifica delle evidenze documentali delle risoluzioni delle NC ed attuazione delle AC trasmesse dall'organizzazione valutata secondo i tempi previsti nel piano di azioni approvato.	-	I	R	C