



| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 1 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

PROCEDURA DI AUDIT ECDL

REVISIONI


| | | |
|------------------|-------------------|-------------------------------|
| 1 | 19/12/2002 | Prima revisione |
| 2 | 07/01/2004 | Seconda revisione |
| 3 | 11/01/2005 | Terza revisione |
| 4 | 12/01/2006 | Quarta revisione |
| | | |
| REVISIONE | DATA | MOTIVO DELLA REVISIONE |

| | | | |
|----------|--|--------------------|------------------|
| | REDATTA | CONTROLLATA | APPROVATA |
| Funzione | Responsabile della Funzione Qualità | CEO Programma ECDL | Direttore AICA |
| Nome | P. Fezzi | P. Schgör | G. Occhini |

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 2 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

INDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. SCOPO..... | 3 |
| 2. CAMPO DI APPLICAZIONE | 3 |
| 3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO..... | 3 |
| 4. DEFINIZIONI..... | 3 |
| 4.1. TEST CENTER..... | 3 |
| 4.2. CENTRO | 3 |
| 4.3. VERIFICA ISPETTIVA (AUDIT)..... | 3 |
| 4.4. REQUISITI | 3 |
| 4.5. COMPORTAMENTI OBBLIGATORI | 4 |
| 4.6. NON CONFORMITÀ..... | 4 |
| 4.7. AZIONE CORRETTIVA..... | 4 |
| 4.8. AZIONE PREVENTIVA | 4 |
| 4.9. RACCOMANDAZIONE | 4 |
| 5. PERSONALE INCARICATO DELL'AUDIT | 4 |
| 5.1. GLI ISPETTORI AICA | 4 |
| 5.2. RUOLO, QUALIFICA E ORGANIZZAZIONE DEGLI ISPETTORI | 4 |
| 5.2.1. Identificazione dell'Ispettore..... | 4 |
| 5.2.2. Impegno di segretezza | 4 |
| 5.2.3. Coordinatori di zona | 5 |
| 5.2.4. Coordinamento centrale degli Ispettori | 5 |
| 5.3. COMPITI E RESPONSABILITÀ DELL'ISPETTORE | 5 |
| 5.3.1. Rappresentante di AICA..... | 5 |
| 5.3.2. Verifica della conformità del Centro rispetto ai requisiti | 5 |
| 5.3.3. Verifica dei comportamenti in sede di esami..... | 5 |
| 5.3.4. Verbalizzazione dell'Audit | 5 |
| 5.3.5. Verbalizzazione delle Non Conformità..... | 5 |
| 5.3.6. Accesso alla lettura della documentazione relativa a ECDL..... | 6 |
| 5.3.7. Rilevazione della Customer Satisfaction | 6 |
| 5.4. OSSERVATORI..... | 6 |
| 5.5. ISPETTORI DELLA FONDAZIONE ECDL | 6 |
| 6. LE VERIFICHE ISPETTIVE | 6 |
| 6.1. PREMESSE GENERALI | 6 |
| 6.1.1. Standard ISO..... | 6 |
| 6.1.2. Cooperazione del Centro..... | 6 |
| 6.1.3. Rispetto del tempo concordato | 7 |
| 6.1.4. Reperibilità della documentazione da parte degli Ispettori | 7 |
| 6.1.5. Il Rapporto di Audit (QA-AUMOD10)..... | 7 |
| 6.1.6. Le azioni correttive..... | 7 |
| 6.1.7. Dissenso tra rappresentanti del Centro e Ispettore AICA..... | 8 |
| 6.1.8. Interruzione dell'Audit | 8 |
| 6.2. TIPO DI AUDIT..... | 9 |
| 6.3. AUDIT CONCORDATO | 9 |
| 6.3.1. Appuntamento concordato con l'Ispettore | 9 |
| 6.3.2. Presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati | 9 |
| 6.3.3. Oggetto dell'Audit concordato | 9 |
| 6.3.4. Riunione di apertura | 10 |
| 6.3.5. Eventuale prosecuzione dell'Audit | 10 |
| 6.3.6. Riunione di chiusura | 10 |
| 6.4. AUDIT SENZA PREAVVISO | 10 |
| 6.4.1. Presenza di almeno un Esaminatore in data e orario di esami..... | 10 |
| 6.4.2. Oggetto dell'Audit senza preavviso..... | 11 |
| 6.4.3. Inizio dell'Audit..... | 11 |
| 6.4.4. Eventuale prosecuzione dell'Audit..... | 11 |
| 6.4.5. Riunione di chiusura | 11 |
| 6.4.6. Verifiche delle statistiche sulle sessioni di esami | 11 |
| 7. MODULI ASSOCIATI..... | 11 |

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 3 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

1. SCOPO

L'*Audit* ha come scopo quello di garantire la qualità del Concetto e Programma ECDL, nell'interesse comune dell'AICA, dei Test Center e degli utenti finali.

In questo allegato viene formalizzata la procedura relativa all'attività di verifica, controllo e valutazione (Audit) inerente alla conformità del Test Center (potenziale o accreditato) rispetto ai *requisiti* e ai *comportamenti obbligatori* stabiliti nei documenti di riferimento.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutti gli Audit, concordati e senza preavviso, riguardanti Test Center già accreditati (Licenziatari¹ e Associati²) o Enti che hanno richiesto ad AICA l'accREDITAMENTO come Test Center.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Negli Audit verrà verificata la conformità ai *requisiti* e ai *comportamenti obbligatori*, a fronte dei seguenti documenti.

- *Requisiti di un Test Center ECDL* (QA-REC10).
- *Procedura di esami ECDL* (QA-ESA10).
- *Questionario di accREDITAMENTO* compilato e trasmesso ad AICA.

Altro fondamentale documento di riferimento è il *Contratto di Licenza ECDL*, di cui le procedure citate sono parte integrante.

4. DEFINIZIONI

Vengono riportate di seguito le principali definizioni di termini usati con un preciso significato in questa Procedura.

4.1. TEST CENTER

Sede d'esami, accreditata da AICA a seguito della verifica positiva del possesso dei *requisiti* elencati nel documento QA-REC10.

4.2. CENTRO

Con il termine generico di Centro ci si riferisce sia ai Test Center accreditati, sia agli Enti (aziende di formazione, associazioni, istituti scolastici, Atenei, enti pubblici) che hanno fatto domanda di accREDITAMENTO a Test Center ECDL, potendo anche questi ultimi essere sottoposti a un Audit preventivo, prima dell'eventuale accREDITAMENTO.

4.3. VERIFICA ISPETTIVA (AUDIT)

Esame sistematico e indipendente, effettuata presso la sede del Test Center, per verificare se sono presenti e/o vengono correttamente osservati determinati *requisiti* e *comportamenti obbligatori* del Test Center, definiti nei pertinenti documenti di riferimento.


4.4. REQUISITI

Elementi o qualità obbligatori, richiesti da AICA, che il Test Center si impegna a garantire per tutta la durata del Contratto di Licenza ECDL³. I requisiti, da rilevarsi nel *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10), sono descritti nel documento QA-REC10.

¹ Enti che hanno firmato direttamente con AICA un Contratto di Licenza ECDL: vedere QA-REC10, par. 4.1.1.

² Enti che hanno stipulato un contratto di sublicenza con un Licenziatario: vedere QA-REC10, par. 4.1.2.

³ Durata del Contratto del Licenziatario di riferimento nel caso dei Test Center Associati.

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 4 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

4.5. *COMPORAMENTI OBBLIGATORI*

Comportamenti da tenersi in relazione alle obbligazioni assunte dal Test Center⁴ con AICA, concernenti in particolare gli esami ECDL, come da documento QA-ESA10.

4.6. *NON CONFORMITÀ*

Mancanza di un requisito o comportamento non conforme alle obbligazioni tutte assunte dal Test Center stipulante il Contratto di Licenza ECDL, che richiede un'*azione correttiva*.

4.7. *AZIONE CORRETTIVA*

Azione con la quale il Test Center ispezionato rimuove, risolve e previene per il futuro la Non Conformità rilevata. È cioè l'azione che, eliminando la causa, impedisce che la Non Conformità si possa ripetere.

4.8. *AZIONE PREVENTIVA*

Azione con la quale il Test Center ispezionato elimina la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

4.9. *RACCOMANDAZIONE*

Opportunità di miglioramento rilevata durante l'Audit la cui mancanza non si configura come Non Conformità, ma che può essere colta dal Test Center, in una prospettiva di miglioramento continuo.

5. PERSONALE INCARICATO DELL'AUDIT

5.1. *GLI ISPETTORI AICA*

Le verifiche ispettive (Audit) sono demandate da AICA a uno o più Ispettori (Auditor). La verifica è condotta da un Ispettore, che firma il *Rapporto di Audit* e coordina le altre persone che eventualmente fanno parte del team ispettivo. Il *team ispettivo* sarà guidato da un responsabile, che si occuperà della redazione del Rapporto finale, e può essere costituito (come accade nella maggior parte dei casi) da un solo Ispettore.

5.2. *RUOLO, QUALIFICA E ORGANIZZAZIONE DEGLI ISPETTORI*

1. **Ruolo.** L'Ispettore è una persona incaricata da AICA a condurre verifiche ispettive presso Test Center accreditati, sia Licenziatari sia Associati, o Centri che hanno fatto domanda di accreditamento.
2. **Qualifica.** La qualifica di Ispettore AICA è raggiunta mediante la frequenza di un *corso di formazione* e il superamento di un *esame finale*.

5.2.1. *Identificazione dell'Ispettore*


L'Ispettore è identificato nelle generalità personali mediante l'elenco ufficiale degli Ispettori, pubblicato sul sito dell'AICA, ed è fornito di biglietto da visita che attesta la sua qualifica e di un documento di riconoscimento con foto.⁵

5.2.2. *Impegno di segretezza*

Gli Ispettori in servizio garantiranno la riservatezza delle informazioni di cui sono venuti a conoscenza durante l'Audit, concernenti il Test Center ispezionato, i suoi clienti e i suoi fornitori.

⁴ Obbligazioni assunte dal Licenziatario, che si estendono contrattualmente anche agli eventuali suoi Associati.

⁵ Documento d'identità valido o tesserino con foto fornito da AICA.

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 5 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

5.2.3. Coordinatori di zona

Ad alcuni Ispettori è stato assegnato il ruolo di *Coordinatore di zona*, che all'interno di una determinata zona geografica ha compiti di:

- coordinamento degli Ispettori di zona;
- raccordo tra funzione Qualità e funzione Marketing di AICA, con l'obiettivo di valutare le potenzialità di mercato dei Test Center (raccogliendo informazioni in quest'area) e di agevolare la correlazione tra aspetti economici e di qualità.

È inoltre ai Coordinatori di zona che AICA affida preferibilmente l'incarico di condurre gli audit concordati "direzionali" (vedere par. 6.2).

5.2.4. Coordinamento centrale degli Ispettori

Presso la sede centrale di AICA è previsto il ruolo di *Coordinamento degli Ispettori*, che ha compiti di:

- coordinamento centrale degli Ispettori e dei Coordinatori di zona;
- comunicazione ufficiale ai Test Center di anomalie o criticità evidenziate dagli audit o dalle verifiche di tipo statistico (di cui al par. 6.4.6);
- comunicazione ufficiale ai Test Center dei provvedimenti decisi da AICA in seguito alle evidenze degli audit e alle verifiche di tipo statistico (vedere par. 6.4.6).

5.3. COMPITI E RESPONSABILITÀ DELL'ISPETTORE

5.3.1. Rappresentante di AICA

L'Ispettore, nello svolgimento dell'Audit, è un rappresentante di AICA, al quale il personale del Centro deve garantire la più ampia collaborazione.

5.3.2. Verifica della conformità del Centro rispetto ai requisiti

Compito dell'Ispettore è verificare la conformità del Centro rispetto ai requisiti elencati nel documento QA-REC10.

5.3.3. Verifica dei comportamenti in sede di esami


Durante gli Audit a esami in corso, l'Ispettore ha il compito di verificare che siano rispettate integralmente, dai candidati, dagli Esaminatori e da altre eventuali persone presenti in aula, le norme che regolano gli esami ECDL, definite nella *Procedura di esami ECDL (QA-ESA10)*. Durante queste verifiche, se si rilevano comportamenti non conformi dei candidati e/o degli Esaminatori rispetto alla procedura menzionata, l'Ispettore avrà facoltà di richiedere al Test Center di allontanare eventuali persone presenti non autorizzate e di prendere provvedimenti nei confronti dei candidati, quali l'annullamento di prove di esami o di intere sessioni di esami.

5.3.4. Verbalizzazione dell'Audit

L'Ispettore verbalizzerà nel *Rapporto di Audit (QA-AUMOD10)* le eventuali *Non Conformità* riscontrate durante l'Audit, rispetto sia ai *requisiti* richiesti al Test Center, sia all'osservanza dei *comportamenti obbligatori* previsti dalla procedura di esami, corredandole con proprie osservazioni e incoraggiando eventuali osservazioni in merito da parte del personale del Centro.

5.3.5. Verbalizzazione delle Non Conformità

Per ciascuna Non Conformità verbalizzata, l'Ispettore compilerà un modulo "*Non Conformità – Azione Correttiva*" (QA-AUMOD 11). Il suddetto modulo (o moduli) verrà numerato a cura dell'Ispettore a seconda del numero totale di Non Conformità verbalizzate. Il numero totale di moduli compilati verrà verbalizzato

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 6 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

nello spazio preposto del *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10).

5.3.6. Accesso alla lettura della documentazione relativa a ECDL

Nelle sue attività di verifica l'Ispettore ha diritto di accesso alla documentazione del Test Center, di cui al par. 6.1.4.

5.3.7. Rilevazione della Customer Satisfaction

Durante una sessione di esami l'Ispettore sarà autorizzato a distribuire ai candidati agli esami questionari anonimi per la rilevazione della *Customer Satisfaction*, concernente l'adeguatezza globale del processo formativo finalizzato agli esami ECDL, la metodologia di esami e la qualità complessiva del servizio offerto dal Test Center. L'Ispettore sarà inoltre autorizzato a rilevare con opportuni questionari la *Customer Satisfaction* del Test Center in merito alla qualità del servizio di esami offerto da AICA e a raccogliere dati sulla tipologia di clientela e di mercato del Test Center. L'Ispettore potrà infine intervistare il Responsabile ECDL di un Test Center in merito a disservizi, concernenti la certificazione ECDL (ad es. ritardi nella consegna dei diplomi) e l'attività didattica (ad es. uso nei corsi di PC non funzionanti, corsi interrotti ecc.) sui quali siano pervenuti reclami o segnalazioni formali, non anonime, da parte degli utenti.

5.4. OSSERVATORI

AICA avrà la facoltà di far partecipare all'Audit anche *Candidati* al ruolo di Ispettore, per le proprie esigenze di formazione, o *Esperti* nei casi in cui si giudichi necessaria una specifica competenza per valutare particolari aspetti specialistici.⁶ Candidati Ispettori ed Esperti sono presentati al personale del Test Center all'inizio dell'Audit e devono essere considerati *Osservatori*, che non possono interferire direttamente con la verifica: possono cioè intervenire e interloquire con i referenti del Test Center solo per il tramite dell'Ispettore che li coordina.

5.5. ISPETTORI DELLA FONDAZIONE ECDL

Potranno partecipare alla verifica ispettiva, con gli stessi compiti e responsabilità degli Ispettori AICA, Ispettori della *ECDL Foundation*, nel caso delle verifiche periodiche da parte di questo ente europeo alle attività dei Test Center italiani. Gli Ispettori della *ECDL Foundation* intervengono sempre accompagnati e presentati ai referenti del Test Center da un Ispettore o dal Responsabile della Funzione Qualità di AICA.

6. LE VERIFICHE ISPETTIVE

6.1. PREMESSE GENERALI


6.1.1. Standard ISO

Le modalità operative della conduzione degli Audit effettuati da AICA si ispirano, per quanto applicabile, alla Norma internazionale UNI EN ISO 19011, febbraio 2003, "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".

6.1.2. Cooperazione del Centro

Il Responsabile ECDL e gli Esaminatori del Centro sottoposto a verifica devono agevolare lo svolgimento dell'Audit con un atteggiamento collaborativo nei confronti dell'Ispettore, fornendo tutte le informazioni che vengono via via

⁶ Ad esempio per la verifica della conformità ai requisiti delle normative di sicurezza in casi che presentino una particolare criticità.

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 7 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

richieste.

6.1.3. Rispetto del tempo concordato

Il Test Center si impegna a rispettare il tempo concordato⁷ per l'Audit, garantendo la presenza dei propri referenti⁸ nella data e nell'orario stabilito. Dal canto suo il team ispettivo, nel condurre la verifica, conterrà i tempi nei limiti concordati, per non impegnare i presenti oltre il tempo necessario.

6.1.4. Reperibilità della documentazione da parte degli Ispettori

Il Test Center deve garantire agli Ispettori AICA:

1. durante tutti gli Audit, con o senza preavviso, l'immediata reperibilità, **presso la sede degli esami**, della documentazione relativa agli esami ECDL, elencata nel par. 7.4.1 della *Procedura di esami ECDL (QA-ESA10)*;
2. durante gli Audit concordati, l'immediata reperibilità della documentazione di supporto relativa ai requisiti del Test Center, citata nei par. 7.2 e 8.7 di QA-REC10, nonché il *Contratto di Licenza ECDL* tra AICA e il Test Center Licenziatario (o il *Contratto di sublicenza* tra il Test Center Licenziatario e il suo Associato⁹).

Durante l'Audit, con o senza preavviso, l'Ispettore AICA può chiedere di esaminare, oltre alla documentazione sopra citata, anche tutti i documenti utili a illustrare l'attività di esami e di formazione del Test Center.

6.1.5. Il Rapporto di Audit (QA-AUMOD10)

Il *Rapporto di Audit (QA-AUMOD10)* costituisce il risultato finale dell'attività di Audit, concretizzandosi in un documento in cui viene rilevata la sussistenza dei *requisiti* e dei *comportamenti obbligatori*, come verificati dall'Ispettore, e in cui viene verbalizzato l'esito della verifica ispettiva relativo alle eventuali *Non Conformità* rispetto ai *requisiti* e ai *comportamenti obbligatori*, nonché le eventuali *raccomandazioni* dell'Ispettore, le *osservazioni finali* dell'Ispettore stesso e del Test Center. In caso di verbalizzazione di Non Conformità, il *Rapporto di Audit (QA-AUMOD10)* sarà accompagnato dai relativi moduli QA-AUMOD11 (uno per ciascuna Non Conformità).

6.1.6. Le azioni correttive

1. **Impegno ad apportare le azioni correttive.** Per ogni Non Conformità, rilevata dall'Ispettore, registrata sul *Rapporto di Audit (QA-AUMOD10)* e riportata sul modulo QA-AUMOD11, il Test Center si impegna a indagarne la *causa* (o le *cause*), e a definire e implementare un'*azione correttiva* in grado di rimuovere la Non Conformità stessa¹⁰ e di prevenire la sua ripetizione.
2. **Decisione delle azioni correttive.** La decisione in merito alle *azioni correttive* definite e proposte ad AICA spetta al Legale Rappresentante¹¹ del Test Center


⁷ Cioè la data e l'orario concordati con l'Ispettore. Nel caso di un'ispezione senza preavviso, a esami in corso, il *tempo concordato* coincide con la *data* e *l'orario* comunicati ad AICA per la *sessione d'esami* programmata, con l'eventuale aggiunta di ½ ora all'orario di fine esami, per la riunione di chiusura se non è stato possibile effettuarla entro l'orario previsto (vedere par. 6.4.1).

⁸ Almeno un Esaminatore nelle verifiche senza preavviso, a esami in corso (vedere par. 6.4.1), un Esaminatore e il Responsabile ECDL nelle verifiche con preavviso (vedere par. 6.3.2).

⁹ Allo scopo di verificarne la conformità allo standard predisposto dal Licenziatario e approvato da AICA.

¹⁰ Il Centro che ha fatto domanda di accreditamento, non avendo un contratto in atto, non è obbligato ad apportare azione correttive, ma non apportandole rinuncia con ciò stesso all'accreditamento a Test Center.

¹¹ Nei Test Center Universitari la decisione e la firma delle azioni correttive possono essere delegate al Responsabile ECDL.

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 8 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

oggetto di verifica ispettiva, che apporrà la propria firma su ciascun modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (QA-AUMOD11).¹² L'apposizione della firma impegna il Test Center rispetto alle azioni correttive proposte e alle relative date previste per la loro realizzazione.

3. **Comunicazione ad AICA delle azioni correttive.** Una volta decise, le azioni correttive devono essere comunicate ad AICA, unitamente all'analisi della *causa* (o delle *cause*) della Non Conformità, della relativa *data di realizzazione*, nel modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (QA-AUMOD11).¹³ La comunicazione deve essere indirizzata all'attenzione dell'Ispettore responsabile dell'Audit, secondo le modalità da lui precisate, entro **15 giorni** dalla data di effettuazione dell'Audit. In caso di verifiche ispettive presso Test Center Associati, le azioni correttive dovranno essere trasmesse (sempre all'attenzione dell'Ispettore, secondo le modalità da lui precisate ed entro il termine di 15 giorni) per il tramite del Test Center Licenziatario di riferimento.¹⁴
4. **Approvazione delle azioni correttive.** L'azione correttiva decisa dal Test Center deve essere approvata da AICA. Se **entro 15 giorni** dalla data di trasmissione all'Ispettore delle azioni correttive il Test Center non riceve alcuna comunicazione dall'Ispettore o dalla Funzione Qualità di AICA, le azioni correttive proposte si possono considerare approvate (vale il silenzio-assenso). AICA, se non condivide l'adeguatezza dell'azione correttiva proposta, la sua realizzabilità o i tempi previsti per la sua realizzazione può, per il tramite del proprio Ispettore o di altri rappresentanti della Funzione Qualità, rifiutare l'approvazione, comunicandone i motivi.
5. **Data di realizzazione.** L'*azione correttiva* deve essere realizzata entro la data stabilita dal Centro ed approvata da AICA.¹⁵
6. **Ispezione ulteriore da parte di AICA.** Per il controllo della realizzazione e dell'efficacia delle *azioni correttive* AICA si riserva di predisporre ulteriori ispezioni.

6.1.7. Dissenso tra rappresentanti del Centro e Ispettore AICA

I rappresentanti del Centro presenti durante l'Audit, se non ritengono giustificate le rilevazioni e/o le osservazioni dell'Ispettore, possono esprimere il proprio dissenso e verbalizzarlo nel *Rapporto di Audit*, utilizzando gli appositi spazi di Osservazioni riservati al Centro. AICA prenderà in considerazione obiezioni da parte del Centro solo se verbalizzate nel *Rapporto di Audit*.

6.1.8. Interruzione dell'Audit


Nel caso di difformità non marginali fra le dichiarazioni rese ad AICA nel *Questionario di accreditamento* o nella documentazione di supporto e quanto rilevato sul posto, oppure nel caso di mancata collaborazione per il corretto svolgimento della verifica da parte del Responsabile ECDL e/o degli Esaminatori del Test Center ispezionato, l'Ispettore che coordina il team ispettivo avrà facoltà

¹² Ciascuna azione correttiva deve essere descritta, insieme alla causa o alle cause della Non Conformità, nell'apposito modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (QA-AUMOD11).

¹³ Vedere nota precedente.

¹⁴ Più precisamente ciascun modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (QA-AUMOD11), firmato dal Legale Rappresentante del Test Center Associato (che ne rimane l'unico ed esclusivo responsabile), sarà trasmesso, unitamente al *Rapporto di audit*, al Test Center Licenziatario di riferimento, e da questo inoltrato all'Ispettore, sempre entro il termine dei 15 giorni.

¹⁵ La data di realizzazione può essere ragionevolmente posteriore alla data di trasmissione dell'azione correttiva proposta.

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 9 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

di interrompere l'Audit, verbalizzando l'accaduto sul *Rapporto di Audit* ed informando AICA.

6.2. TIPO DI AUDIT

Le ispezioni, in base alla modalità di svolgimento, si possono distinguere nelle due seguenti tipologie.

1. *Audit concordato*, applicabile a discrezione di AICA sia ai Centri che richiedono l'accreditamento che ai Test Center già accreditati: da effettuarsi previo appuntamento dell'Ispettore col Responsabile ECDL del Centro. L'audit concordato può essere utilizzato per un incontro dell'Ispettore (tipicamente del Coordinatore di zona) con la Direzione del Test Center, in particolare con il Legale Rappresentante, allo scopo di discutere argomenti di particolare rilevanza: è in tal caso detto "*audit direzionale*".
2. *Audit senza preavviso*, applicabile ai Test Center già accreditati, nelle date e negli orari in cui sono pianificate sessioni di esami.

6.3. AUDIT CONCORDATO

6.3.1. Appuntamento concordato con l'Ispettore

1. **Modalità dell'appuntamento.** L'Ispettore prenderà appuntamento con il Responsabile ECDL del Test Center, compatibilmente con i rispettivi impegni, fissando per l'Audit una data e un'ora concordate: il contatto con il Test Center può essere preso telefonicamente, ma sempre confermato per iscritto, via e-mail o via fax, per prevenire eventuali equivoci. È facoltà dell'Ispettore, in occasione dell'appuntamento, richiedere espressamente la presenza del Legale Rappresentante del Centro o comunque di rappresentanti della Direzione.¹⁶
2. **Rinvio o annullamento dell'Audit.** L'appuntamento con il Test Center può essere rinviato, per cause di forza maggiore, dal Test Center o dall'Ispettore. Sarà in tal caso cura dell'Ispettore concordare con il Test Center un nuovo appuntamento.

6.3.2. Presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati

Nella data e nell'orario concordati per l'Audit devono obbligatoriamente essere presenti il **Responsabile ECDL**,¹⁷ almeno **uno degli Esaminatori accreditati** da AICA e, se specificamente richiesto dall'Ispettore al momento dell'appuntamento, il Legale Rappresentante del Centro o comunque un rappresentante della Direzione.

6.3.3. Oggetto dell'Audit concordato


L'Audit concordato ha per oggetto primario la verifica dei requisiti del Test Center, elencati in QA-REC10, ma può includere (nei Test Center accreditati) anche la verifica della documentazione relativa agli esami, di cui al par. 7.4.1 della *Procedura di esami ECDL*.

L'*audit direzionale* (l'audit cioè concordato con la Direzione) può avere per oggetto argomenti che è utile discutere a livello di Direzione, come i seguenti:

- individuazione delle *aree critiche*, di maggior rischio, nell'organizzazione del Test Center, in rapporto all'obiettivo comune, tra AICA e il Test Center, di garantire la qualità della certificazione ECDL;
- nell'ambito di un'area critica, approfondimento dell'*analisi delle cause delle*

¹⁶ Se l'Ispettore lo ritiene necessario, può precisare in un ordine del giorno scritto gli argomenti da discutere.

¹⁷ In casi eccezionali di assenza motivata, il Responsabile ECDL può essere sostituito dal *Legale Rappresentante* o da un suo delegato, per iscritto, avente funzioni direttive.

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 10 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

non conformità rilevate in altri audit e discussione delle relative azioni correttive;

- in una prospettiva di *miglioramento continuo*:
 - valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei processi correlati all'erogazione degli esami ECDL;
 - definizione di *obiettivi di miglioramento*;
 - individuazione di eventuali *azioni preventive*.

6.3.4. Riunione di apertura

All'inizio dell'Audit i membri del team ispettivo si presentano e si qualificano al rappresentante del Centro (il Responsabile ECDL del Centro o, in caso di *audit direzionale*, un rappresentante della Direzione): in una formale riunione di apertura illustrano quindi brevemente ai presenti gli obiettivi della verifica, eventualmente con l'ausilio di un ordine del giorno scritto.¹⁸

6.3.5. Eventuale prosecuzione dell'Audit

L'Audit deve di norma concludersi entro l'orario concordato tra l'Ispettore e il Test Center. L'Ispettore può proseguire l'Audit oltre l'ora di fine concordata, previa autorizzazione del rappresentante del Centro (il Responsabile ECDL o, in caso di *audit direzionale*, del rappresentante della Direzione). Se la verifica lo richiede, Ispettore e Test Center possono eventualmente concordare un successivo appuntamento, per proseguire l'Audit in altra data.

6.3.6. Riunione di chiusura

Al termine della verifica l'Ispettore consegna copia del *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10), e degli eventuali moduli QA-AUMOD11, al rappresentante del Centro (il Responsabile ECDL o, in caso di *audit direzionale*, un rappresentante della Direzione), il quale lo firma per presa visione e, se sono state registrate delle *Non Conformità*, si incarica di trasmetterlo al Legale Rappresentante per l'analisi delle cause, l'individuazione e la comunicazione delle eventuali *azioni correttive*, come da par. 6.1.6. L'Ispettore provvederà a fornire verbalmente o per iscritto al Responsabile ECDL tutti i chiarimenti atti a garantire che i risultati della verifica siano stati chiaramente compresi.¹⁹

6.4. AUDIT SENZA PREAVVISO


L'Ispettore si presenterà direttamente all'Esaminatore, senza preavviso, purché in una data ed entro un orario comunicati dal Test Center ad AICA per l'effettuazione di una sessione d'esami, e condurrà l'operazione di Audit secondo la presente procedura, in base alle modalità qui di seguito indicate.

6.4.1. Presenza di almeno un Esaminatore in data e orario di esami

La comunicazione di una data e di un orario di inizio e di fine per una sessione di esami, mediante la registrazione per via telematica, come da par. 5.6 di QA-ESA10, è intesa da AICA come impegno da parte del Test Center a rendersi disponibile a un'eventuale visita ispettiva, alla data ed entro l'orario indicati. Perciò **almeno un Esaminatore** deve garantire la sua presenza nel giorno ed entro l'orario di inizio e di fine comunicati.

¹⁸ Tale ordine del giorno può essere anticipato contestualmente al contatto per l'appuntamento.

¹⁹ In caso di verifiche ispettive presso un Test Center Associato, questo trasmetterà copia integrale del *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10) e di ciascun modulo "Non Conformità – Azione correttiva" (QA-AUMOD11) al Test Center Licenziatario di riferimento.

| | |
|--------------------------------|--|
| PROCEDURA DI AUDIT ECDL |  AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico |
| Pag. 11 di 11 | QA-AU10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006 |

6.4.2. Oggetto dell’Audit senza preavviso

1. **Verifica degli esami ECDL.** L’Audit senza preavviso ha per oggetto primario la verifica dei *comportamenti obbligatori* relativi allo svolgimento degli esami ECDL, in base alle norme enunciate nella *Procedura di esami ECDL*, inclusa la verifica della documentazione relativa agli esami, di cui al par. 7.4.1 della stessa Procedura.
2. **Verifica dei requisiti del Test Center.** L’Ispettore, nel corso dell’Audit senza preavviso può effettuare una verifica della conformità ai *requisiti* del Test Center elencati in QA-REC10.

6.4.3. Inizio dell’Audit

All’inizio dell’Audit i membri del team ispettivo si presentano e si qualificano all’Esaminatore che presidia la sessione d’esami, ma non è prevista una formale riunione di apertura, in quanto l’Ispettore può giungere senza preavviso, in qualsiasi momento, nella data ed entro l’orario comunicati ad AICA, anche a esami iniziati.

6.4.4. Eventuale prosecuzione dell’Audit

L’Audit senza preavviso si concluderà entro i 30 minuti successivi l’orario di fine sessione registrato nel sistema ATES. L’Ispettore, per proseguire l’Audit oltre i termini previsti (vedere anche par. 6.1.3.), chiederà l’autorizzazione dell’Esaminatore che presidia la sessione di esami.

6.4.5. Riunione di chiusura

Al termine della verifica l’Ispettore consegna copia del *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10), e degli eventuali moduli QA-AUMOD11, all’Esaminatore che presiede la sessione d’esami, il quale lo firma per presa visione e, se sono state registrate delle *Non Conformità*, si incarica di trasmetterlo al Legale Rappresentante per l’analisi delle cause, l’individuazione e la comunicazione delle eventuali *azioni correttive*, come da par. 6.1.6. L’Ispettore provvederà a fornire verbalmente all’Esaminatore tutti i chiarimenti atti a garantire che i risultati della verifica siano stati chiaramente compresi.²⁰

6.4.6. Verifiche delle statistiche sulle sessioni di esami

AICA effettua analisi statistiche sulle sessioni di esami,²¹ allo scopo di monitorare l’andamento dell’attività di esami, ricavando dalle analisi statistiche indicazioni in merito al grado di efficacia dell’organizzazione del Test Center e della sua sorveglianza. Tale monitoraggio ha un carattere integrativo rispetto agli audit e consente una verifica anche delle sessioni non ispezionate.

AICA si riserva di comunicare al Centro le sue osservazioni sull’esito di tali verifiche, per permettere al Centro stesso di analizzare le eventuali anomalie riscontrate e, nel caso, realizzare gli opportuni interventi correttivi.

7. MODULI ASSOCIATI

- **Rapporto di Audit (QA-AUMOD10).**
- Modulo “*Non Conformità – Azione correttiva*” (QA-AUMOD11).

²⁰ Vedere nota precedente.

²¹ Ad es. analisi concernenti la variabilità dell’andamento delle percentuali degli esami non superati in tutte le sessioni di esami, ispezionate e non ispezionate, gli scostamenti tra numero di esami e candidati a preventivo e a consuntivo, rispetto dei requisiti delle sessioni straordinarie.