



CORSO ONLINE PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE DEL TEST CENTER

14 – Audit: la procedura

Audit

Auditor

tipologia di Audit

reperibilità della documentazione

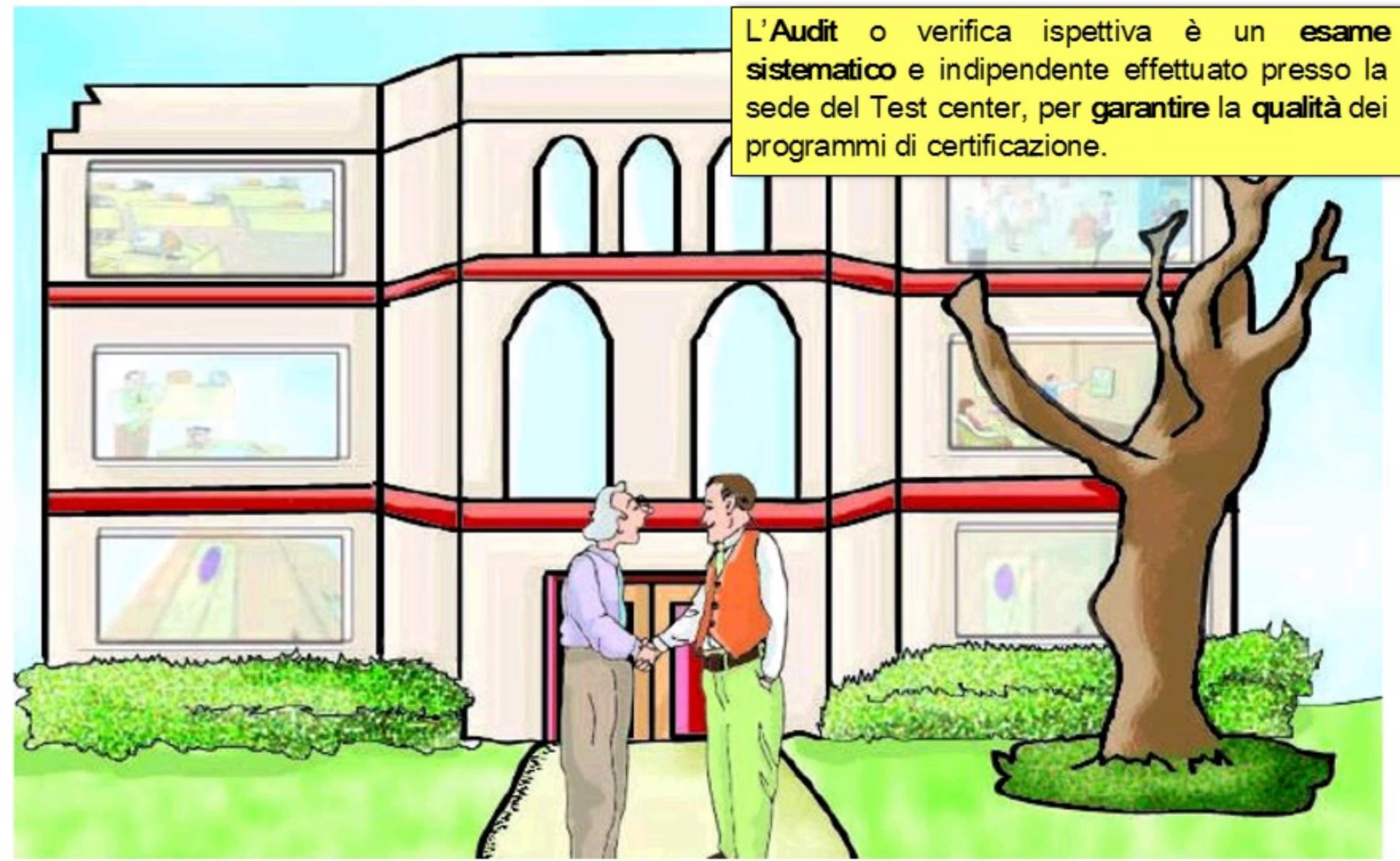
Audit concordato

Audit senza preavviso

rapporto di Audit

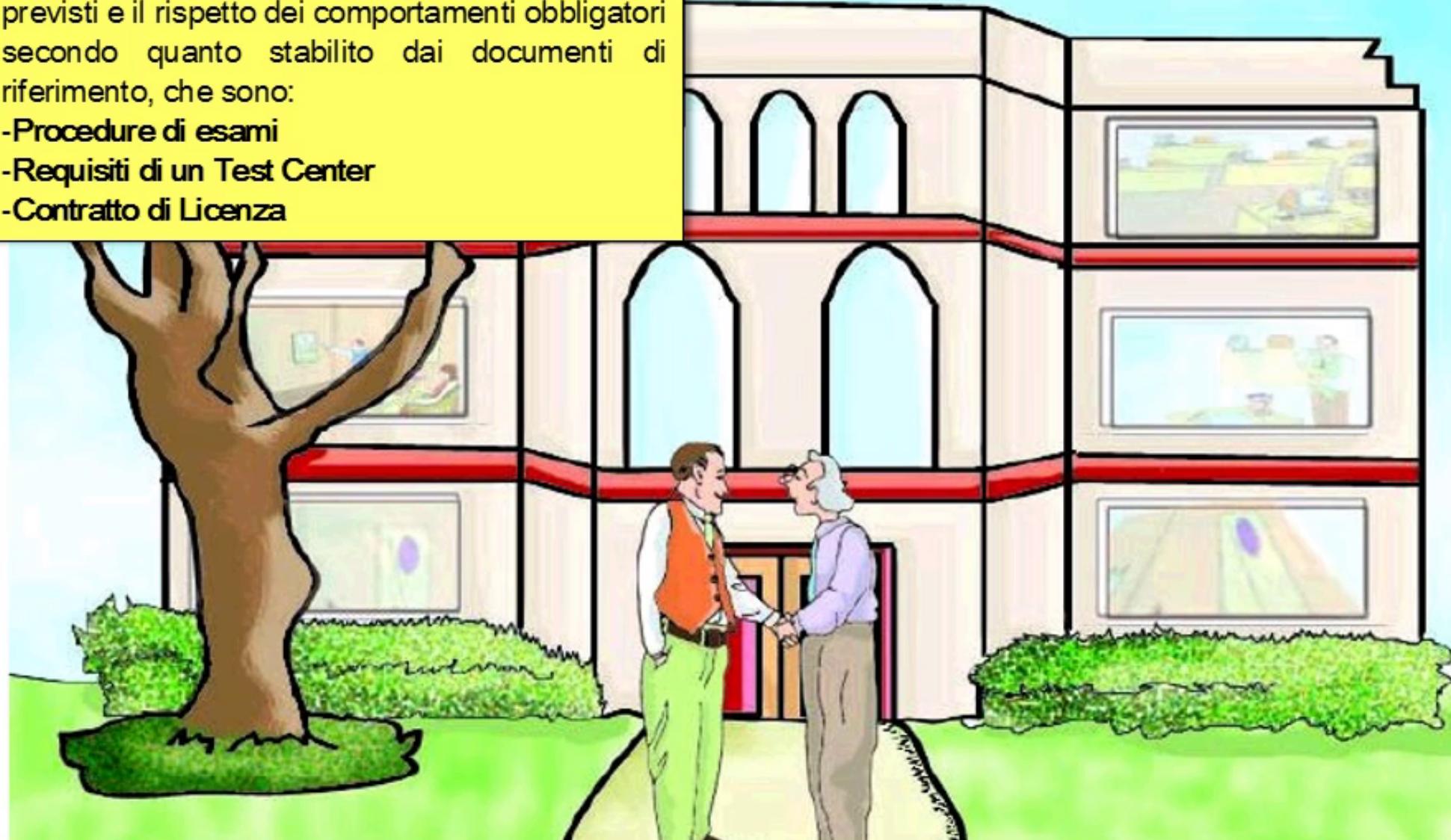


Audit



L'Audit deve verificare la presenza dei requisiti previsti e il rispetto dei comportamenti obbligatori secondo quanto stabilito dai documenti di riferimento, che sono:

- Procedure di esami
- Requisiti di un Test Center
- Contratto di Licenza

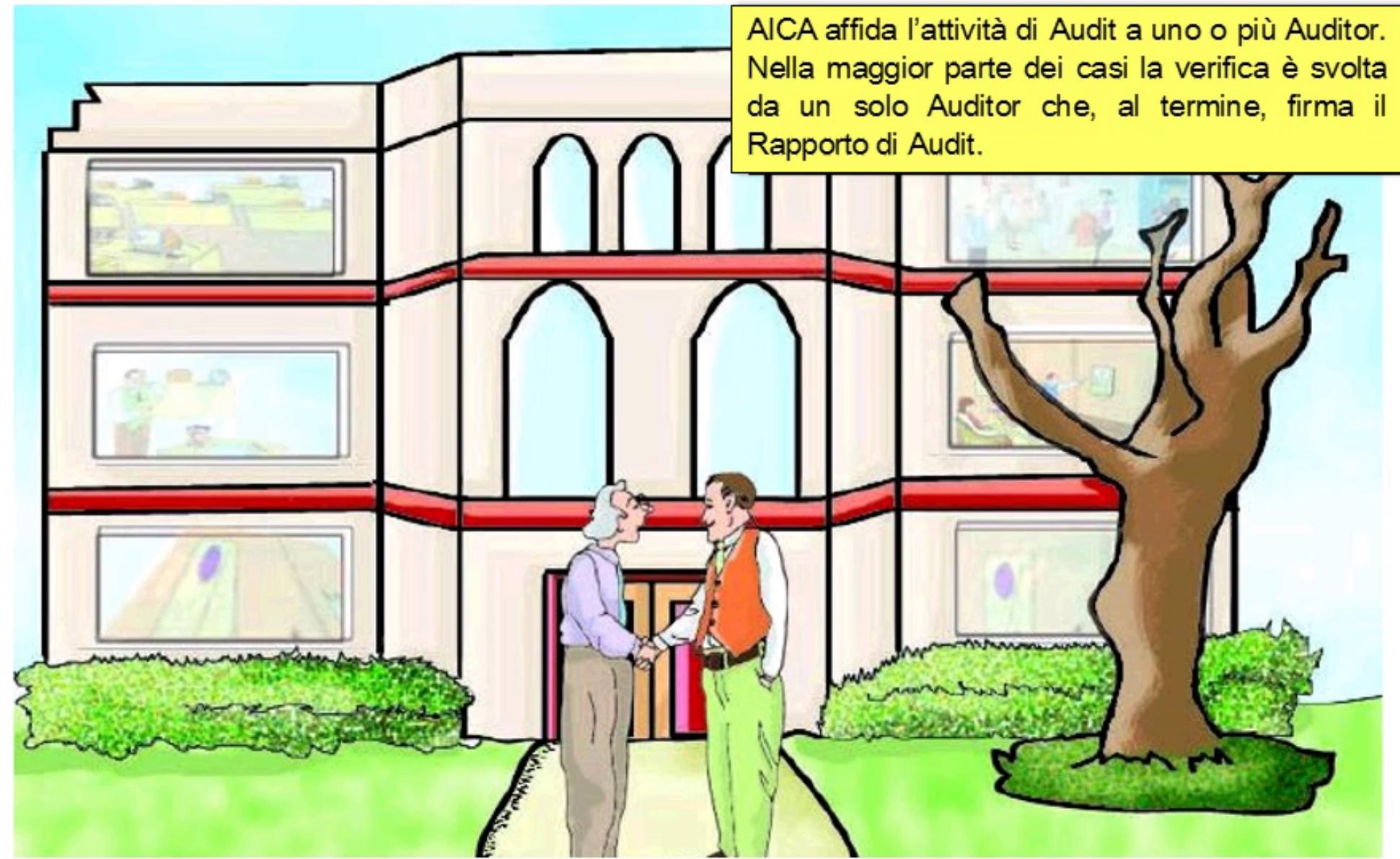


Audit



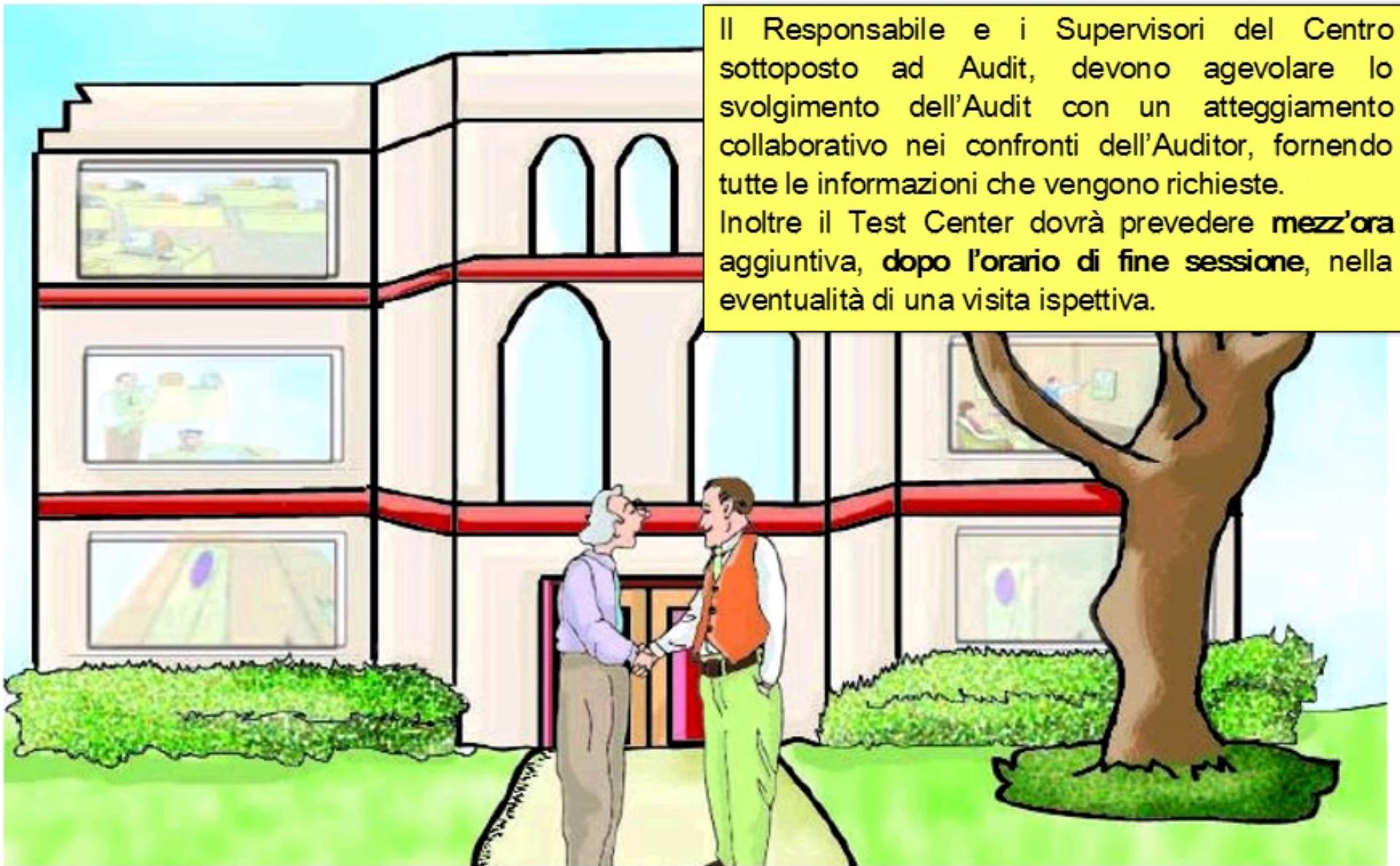
AICA ha formalizzato una procedura per l'attività di Audit le cui modalità operative si ispirano alla Norma Internazionale **UNI EN ISO 19011**, febbraio 2003, "Linee guida per gli Audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".

Audit

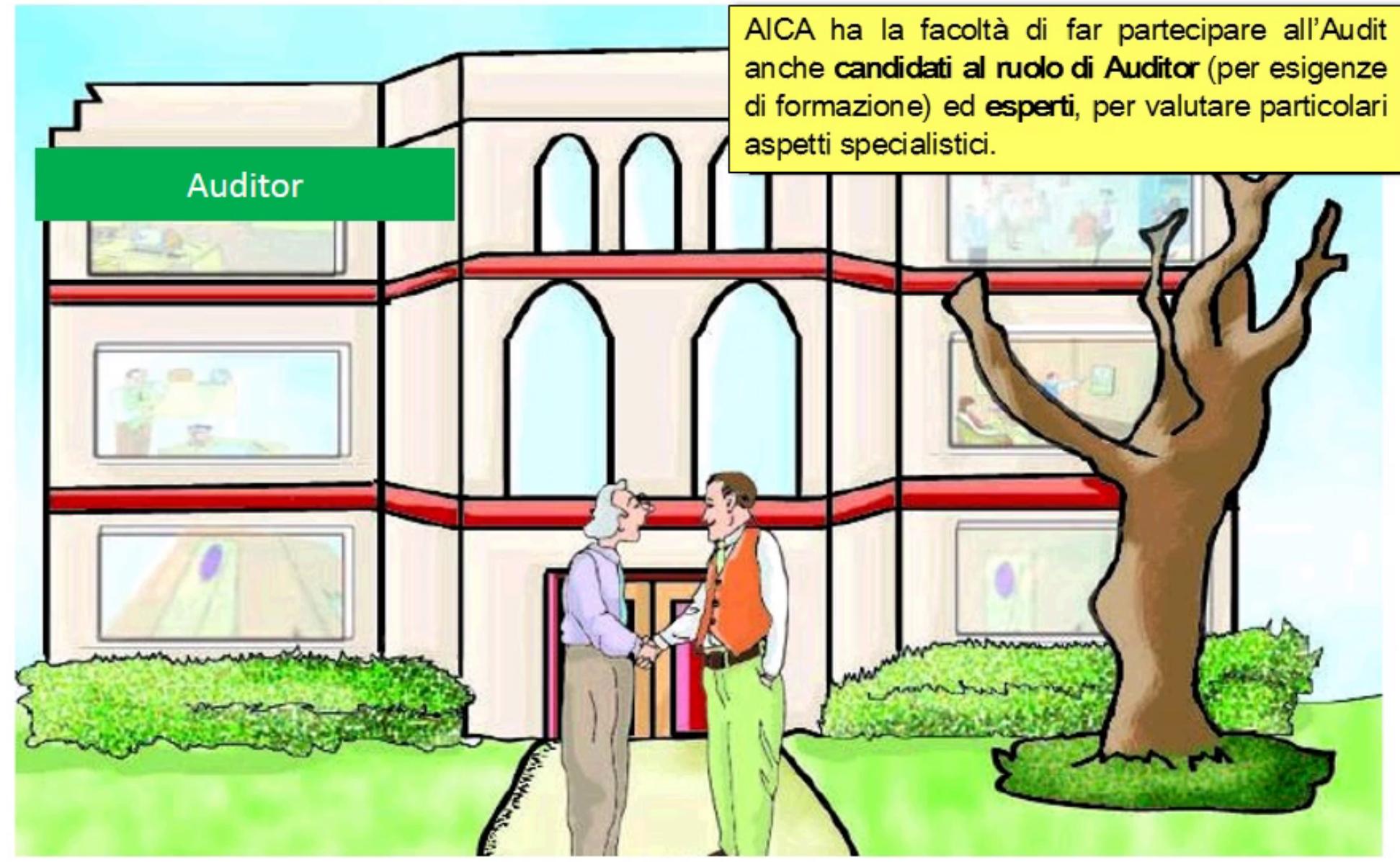


AICA affida l'attività di Audit a uno o più Auditor.
Nella maggior parte dei casi la verifica è svolta
da un solo Auditor che, al termine, firma il
Rapporto di Audit.

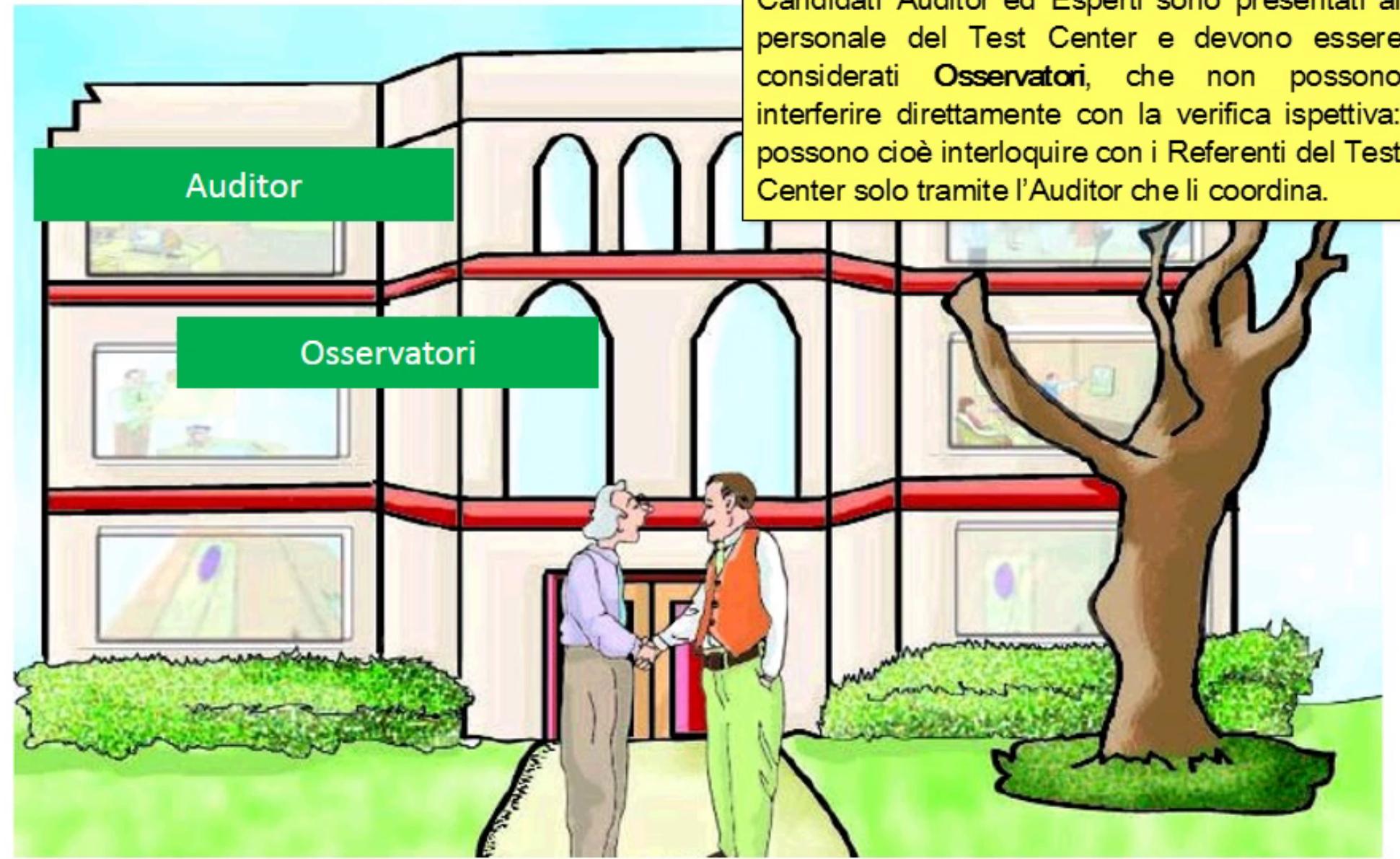
Audit



Il Responsabile e i Supervisori del Centro sottoposto ad Audit, devono agevolare lo svolgimento dell'Audit con un atteggiamento collaborativo nei confronti dell'Auditor, fornendo tutte le informazioni che vengono richieste. Inoltre il Test Center dovrà prevedere **mezz'ora aggiuntiva, dopo l'orario di fine sessione**, nella eventualità di una visita ispettiva.



AICA ha la facoltà di far partecipare all'Audit anche **candidati al ruolo di Auditor** (per esigenze di formazione) ed **esperti**, per valutare particolari aspetti specialistici.



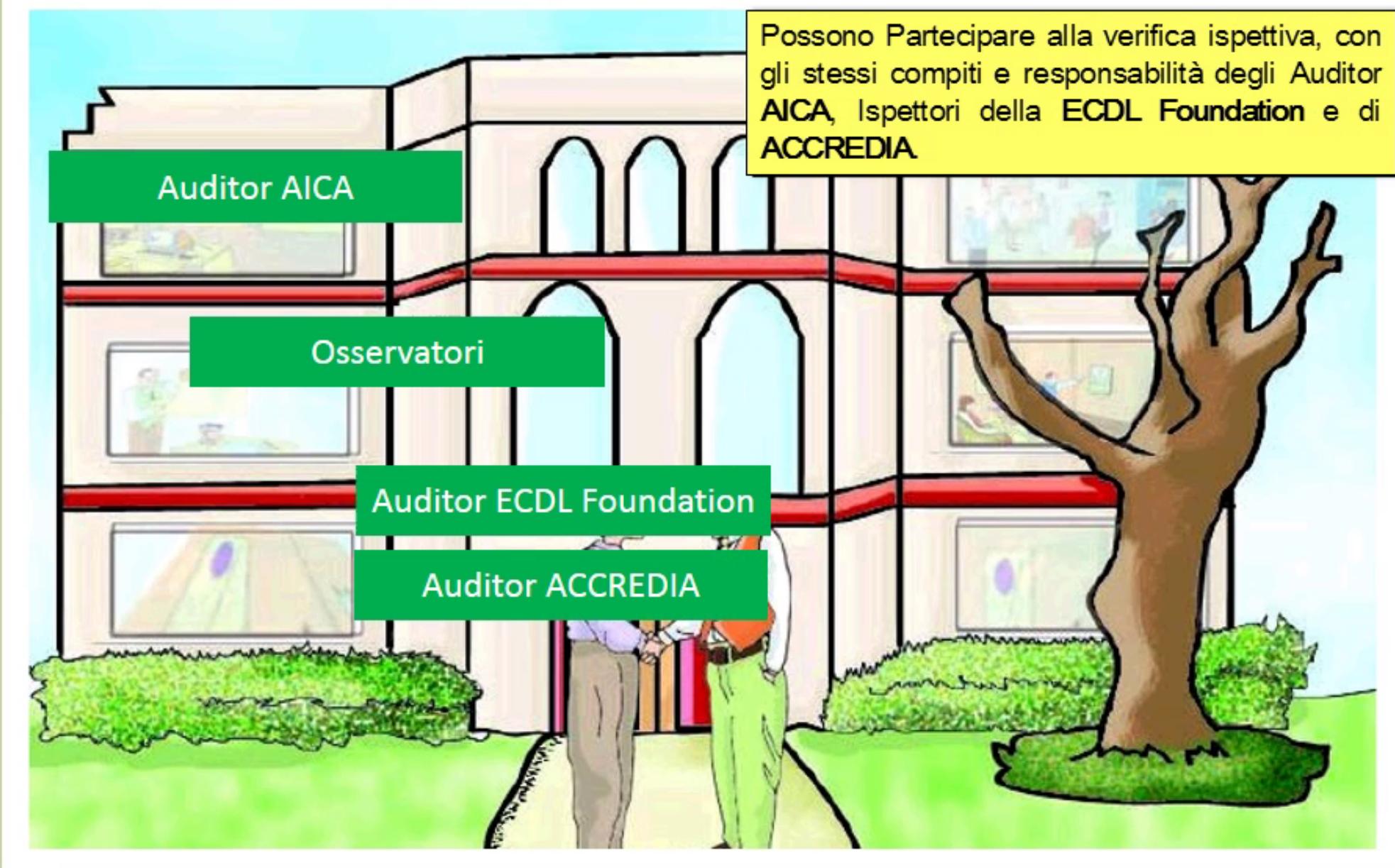
Auditor AICA

Osservatori

Auditor ECDL Foundation

Auditor ACCREDIA

Possono Partecipare alla verifica ispettiva, con gli stessi compiti e responsabilità degli Auditor AICA, Ispettori della ECDL Foundation e di ACCREDIA.



La figura dell'Auditor si definisce per:

- **Qualifica**
- **Ruolo**
- **Compito**

AUDITOR

Qualifica

Ruolo

Compiti

La qualifica dell'Auditor AICA è raggiunta mediante un **corso di formazione** con esame finale. L'Auditor è identificato mediante l'elenco ufficiale pubblicato sul sito AICA ed è fornito di **biglietto** che attesta la sua qualifica.

AUDITOR

Qualifica

Ruolo

Compiti

Formazione e Esame

Inserimento nell'Elenco Ufficiale

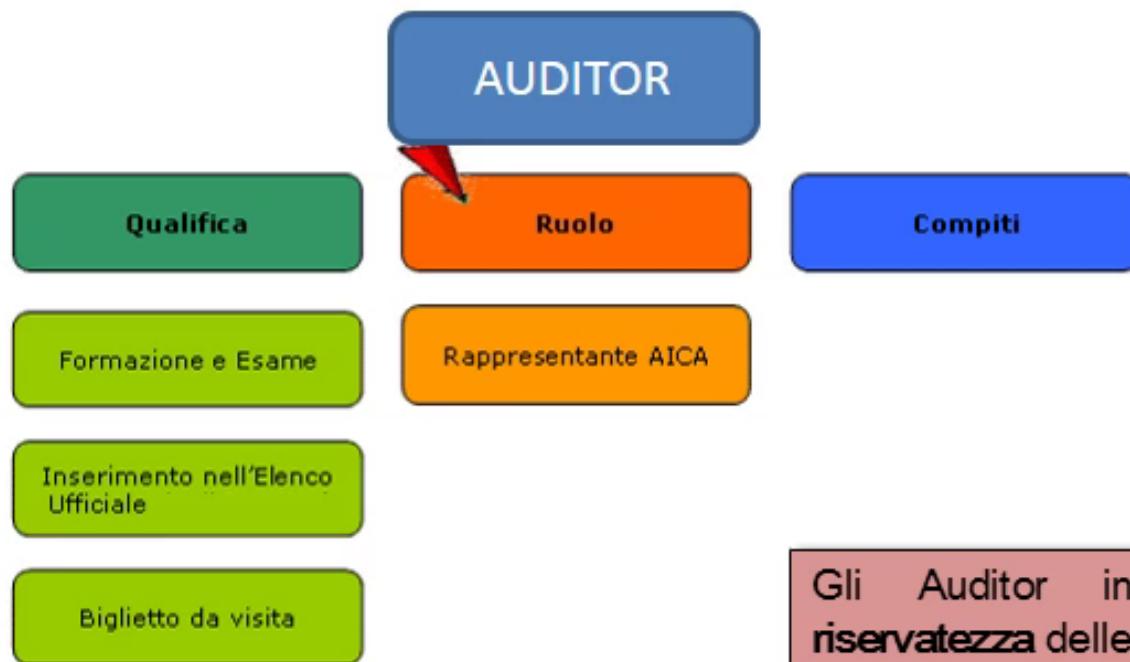
Biglietto da visita

L'Auditor è una persona incaricata da AICA a condurre audit presso Test Center qualificati, sia Licenziatari sia Associati, o Centri che hanno fatto domanda di qualificazione.



Auditor

L'Auditor è una persona incaricata da AICA a condurre audit presso Test Center qualificati, sia Licenziatari sia Associati, o Centri che hanno fatto domanda di qualificazione.



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

AUDITOR

Compito dell'Auditor è verificare la **conformità** del Centro rispetto ai **requisiti** previsti: deve, cioè, controllare le aule destinate agli esami, le attrezzature informatiche, le misure di sicurezza adottate.

Il documento di riferimento è QA-REC10 Requisiti di un Test Center.

Qualifica

Ruolo

Compiti

Formazione e Esame

Rappresentante AICA

Verifica requisiti Test Center

Inserimento nell'Elenco Ufficiale

Biglietto da visita

AUDITOR

Qualifica

Ruolo

Compiti

Formazione e Esame

Rappresentante AICA

Verifica requisiti Test Center

Inserimento nell'Elenco Ufficiale

Verifica comportamenti in sede di esami

Biglietto da visita

Durante le verifiche ad esami in corso, l'Auditor ha il compito di **vigilare** a che le norme che regolano gli esami siano rispettate **integralmente** dai candidati, dai Supervisori e da eventuali altre persone presenti in aula.

Le norme di riferimento sono definite nelle procedure di esami automatici e manuali.

AUDITOR

Qualifica

Ruolo

Compiti

Formazione e Esame

Rappresentante AICA

Verifica requisiti Test Center

Inserimento nell'Elenco Ufficiale

Verifica comportamenti in sede di esami

Biglietto da visita

Verbalizzazione Audit

L'Auditor verbalizza nel **Rapporto di Audit** le eventuali **Non Conformità** riscontrate rispetto ai requisiti richiesti al Test Center e all'osservanza dei comportamenti obbligatori previsti dalla procedura di esami, corredandole con le proprie **osservazioni** ed incoraggiando osservazioni in merito da parte del Personale del Centro.

Gli Audit possono essere di due tipi:

- **concordato**
- **senza preavviso**

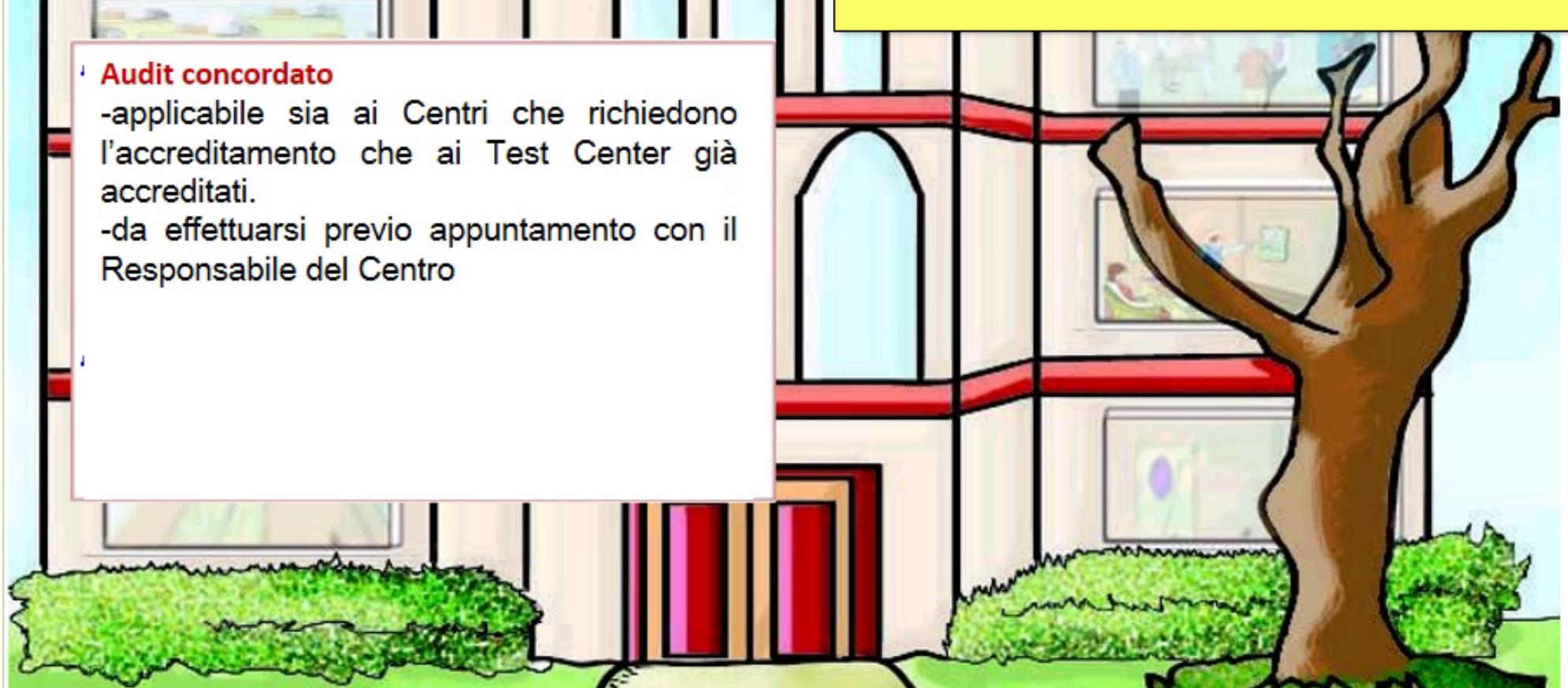


Gli Audit possono essere di due tipi:

- concordato
- senza preavviso

Audit concordato

- applicabile sia ai Centri che richiedono l'accreditamento che ai Test Center già accreditati.
- da effettuarsi previo appuntamento con il Responsabile del Centro



Gli Audit possono essere di due tipi:

- concordato
- senza preavviso

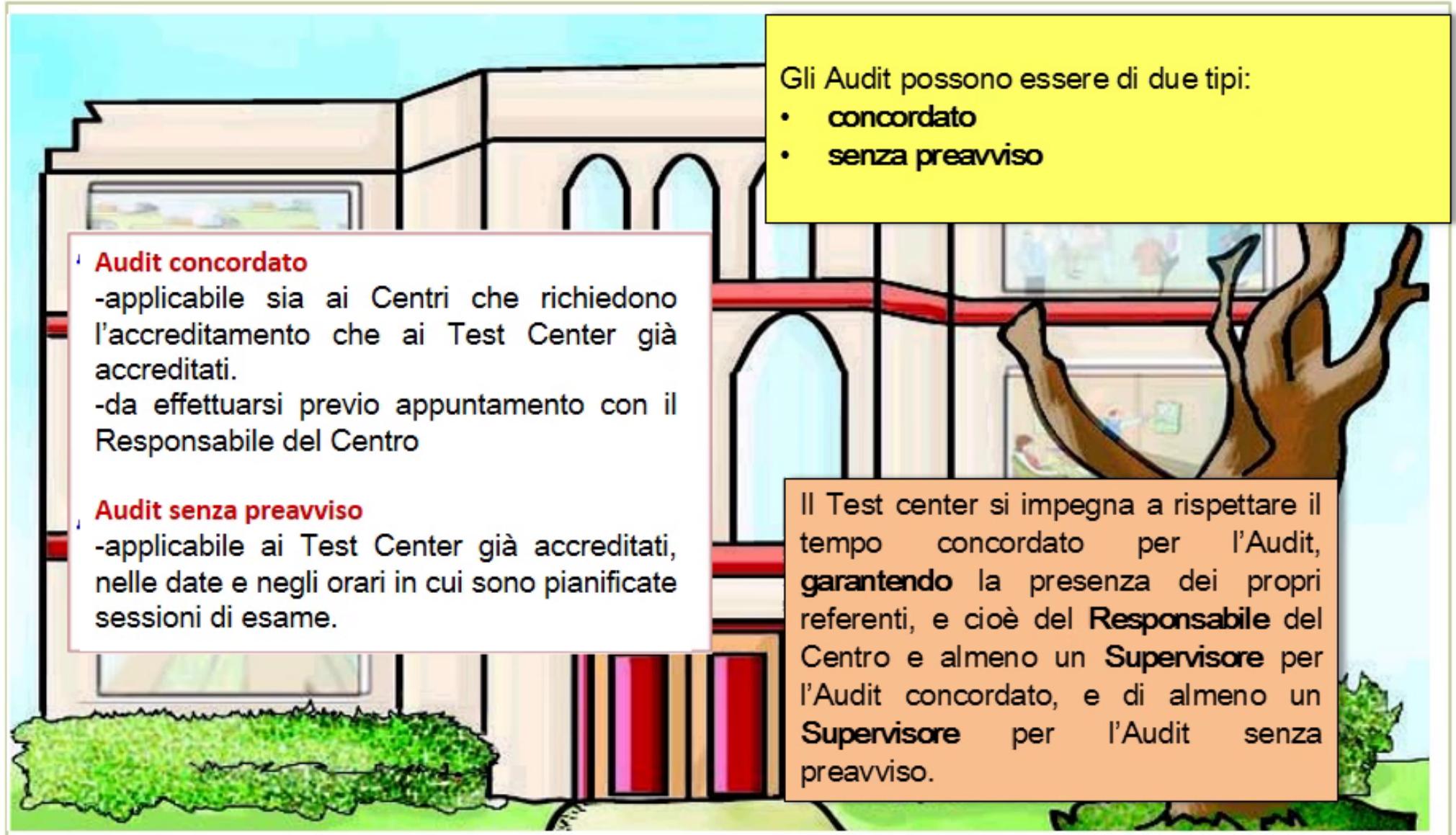
Audit concordato

- applicabile sia ai Centri che richiedono l'accreditamento che ai Test Center già accreditati.
- da effettuarsi previo appuntamento con il Responsabile del Centro

Audit senza preavviso

- applicabile ai Test Center già accreditati, nelle date e negli orari in cui sono pianificate sessioni di esame.





Gli Audit possono essere di due tipi:

- **concordato**
- **senza preavviso**

Audit concordato

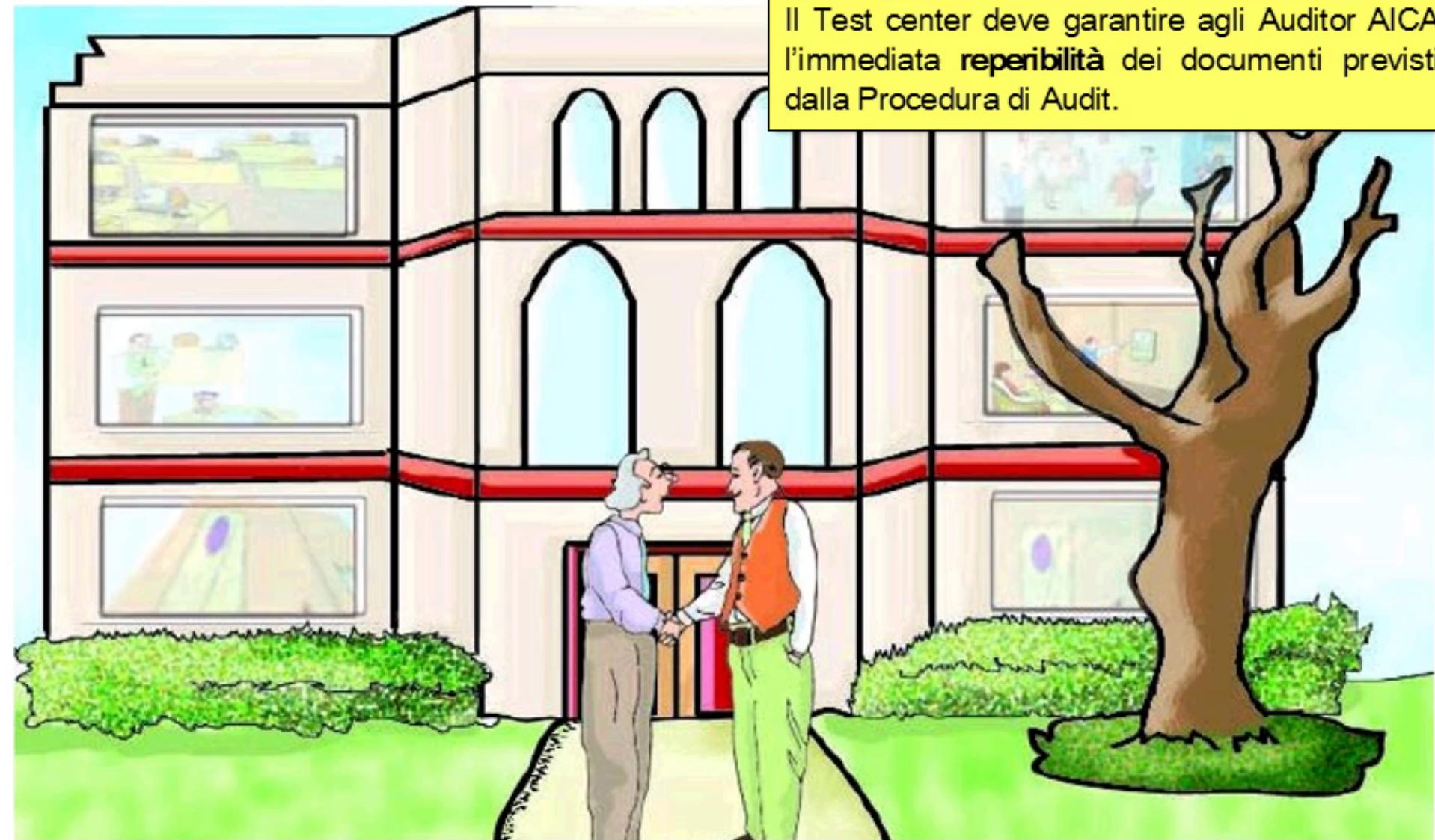
- applicabile sia ai Centri che richiedono l'accreditamento che ai Test Center già accreditati.
- da effettuarsi previo appuntamento con il Responsabile del Centro

Audit senza preavviso

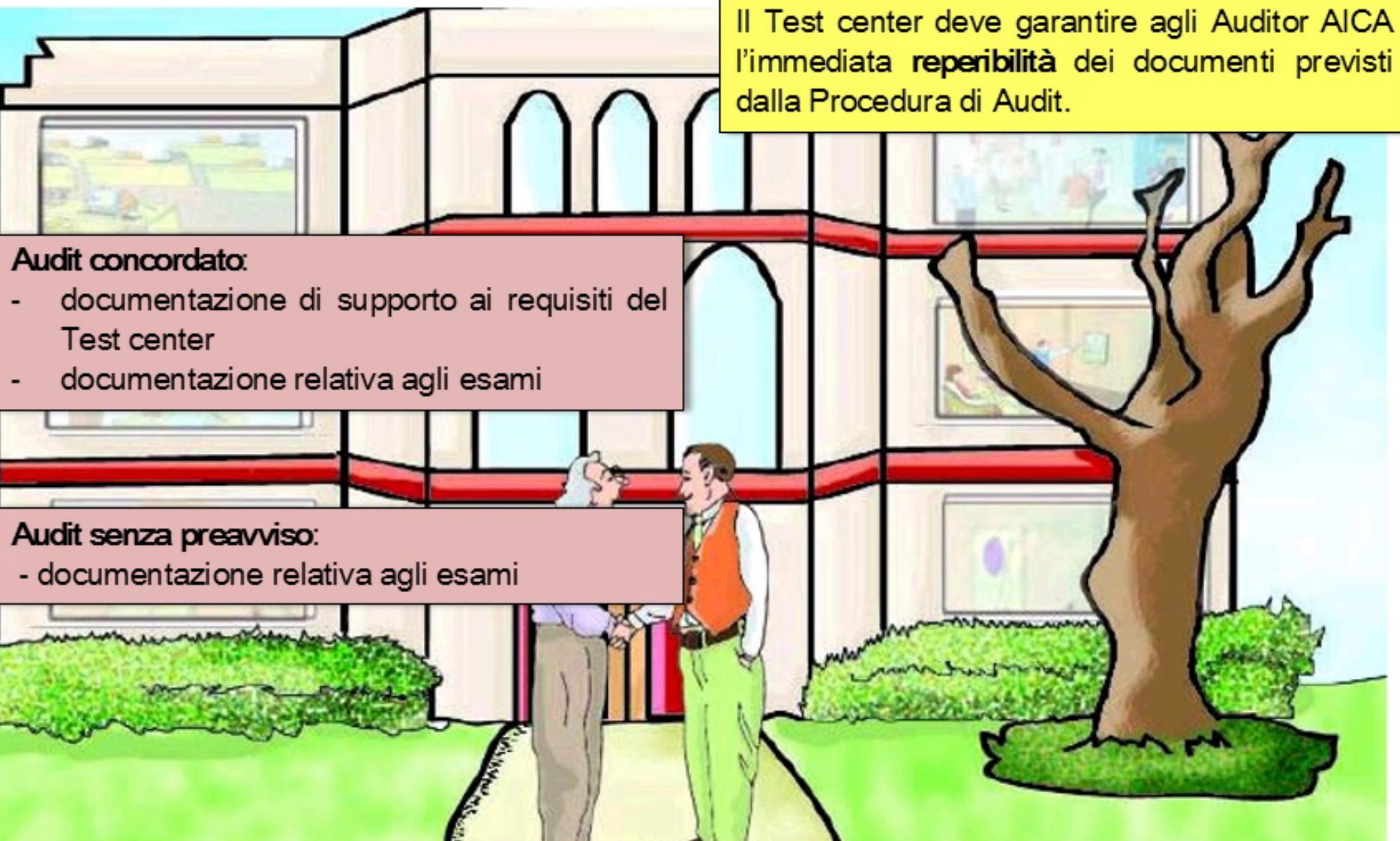
- applicabile ai Test Center già accreditati, nelle date e negli orari in cui sono pianificate sessioni di esame.

Il Test center si impegna a rispettare il tempo concordato per l'Audit, garantendo la presenza dei propri referenti, e cioè del **Responsabile** del Centro e almeno un **Supervisore** per l'Audit concordato, e di almeno un **Supervisore** per l'Audit senza preavviso.

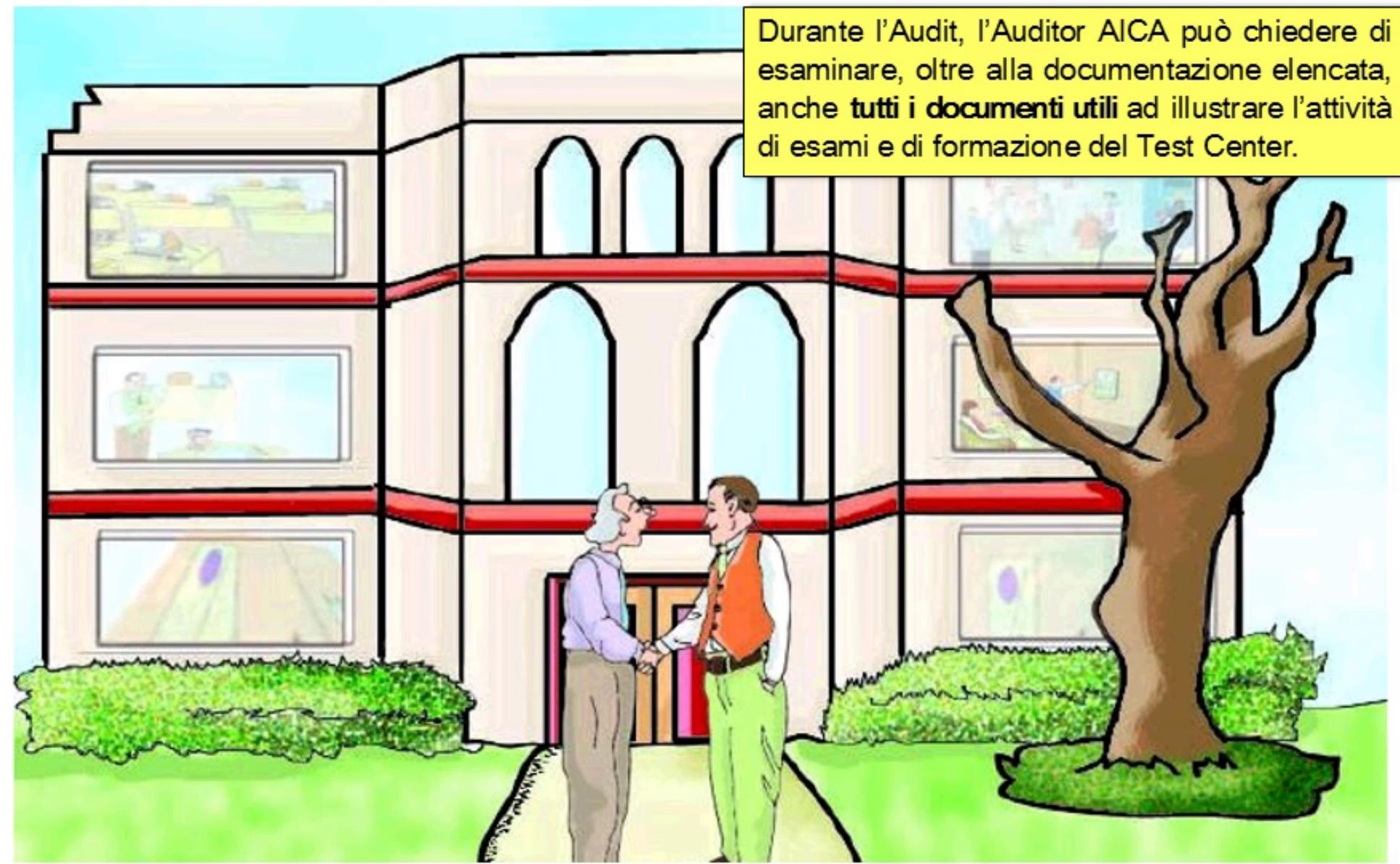
reperibilità della documentazione







reperibilità della documentazione



Durante l'Audit, l'Auditor AICA può chiedere di esaminare, oltre alla documentazione elencata, anche **tutti i documenti utili ad illustrare l'attività di esami e di formazione del Test Center**.

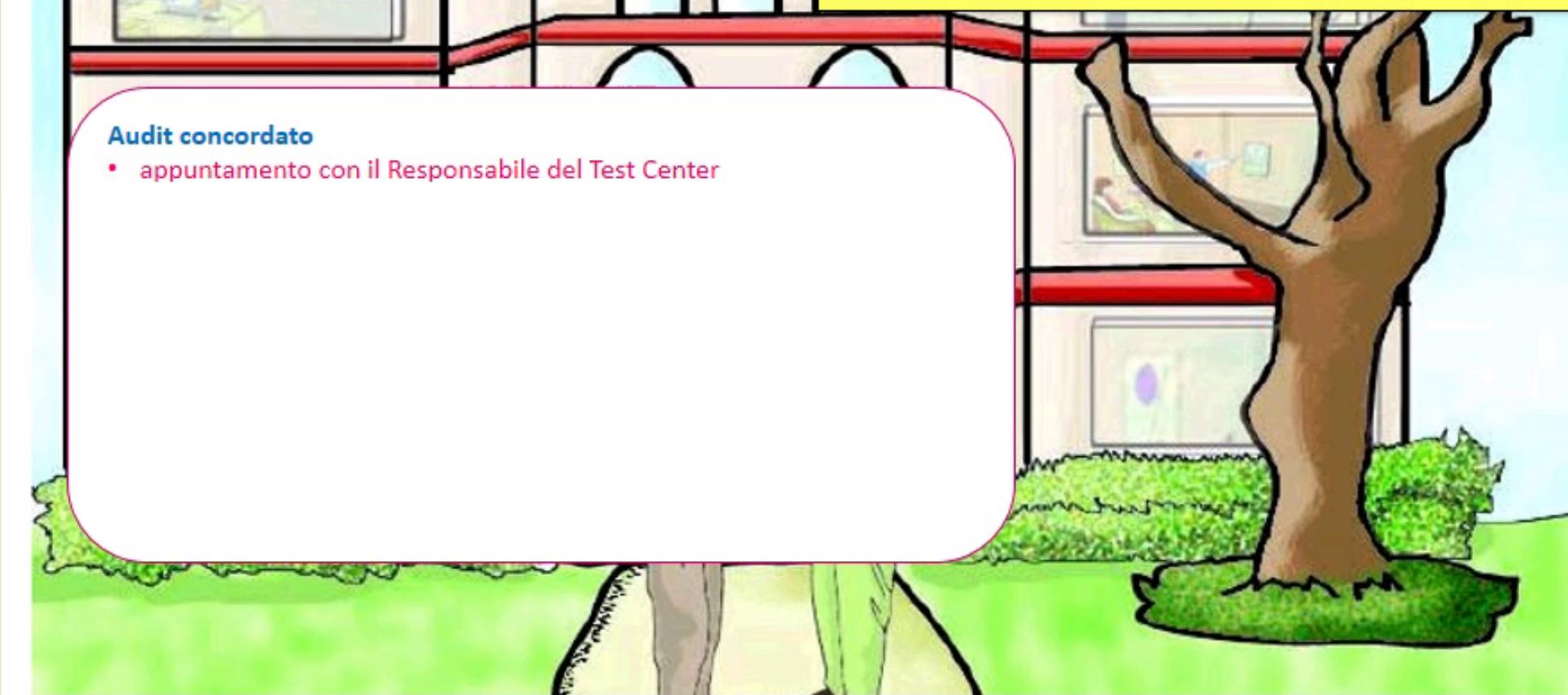
Audit concordato



Audit concordato

- appuntamento con il Responsabile del Test Center

L'Auditor prende **appuntamento** con il Responsabile del Test Center, compatibilmente con i rispettivi impegni, fissando una **data** e un'ora per l'Audit. Il contatto può essere preso telefonicamente ma deve sempre essere confermato per **iscritto**.

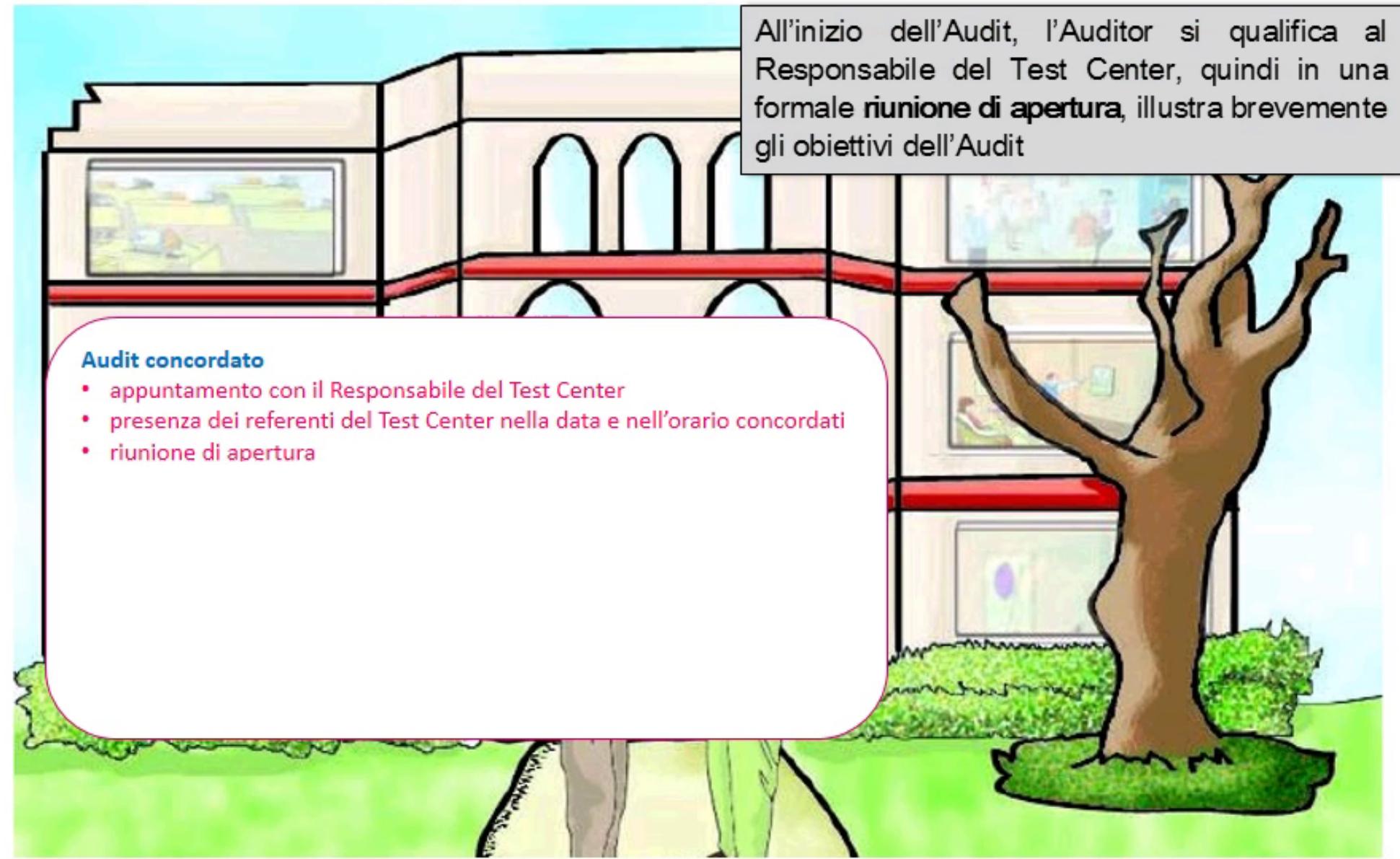


Audit concordato

Audit concordato

- appuntamento con il Responsabile del Test Center
- presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati

È facoltà dell'Auditor, in occasione dell'appuntamento, richiedere espressamente la presenza del **Legale Rappresentante del Centro** o comunque di rappresentanti della Direzione

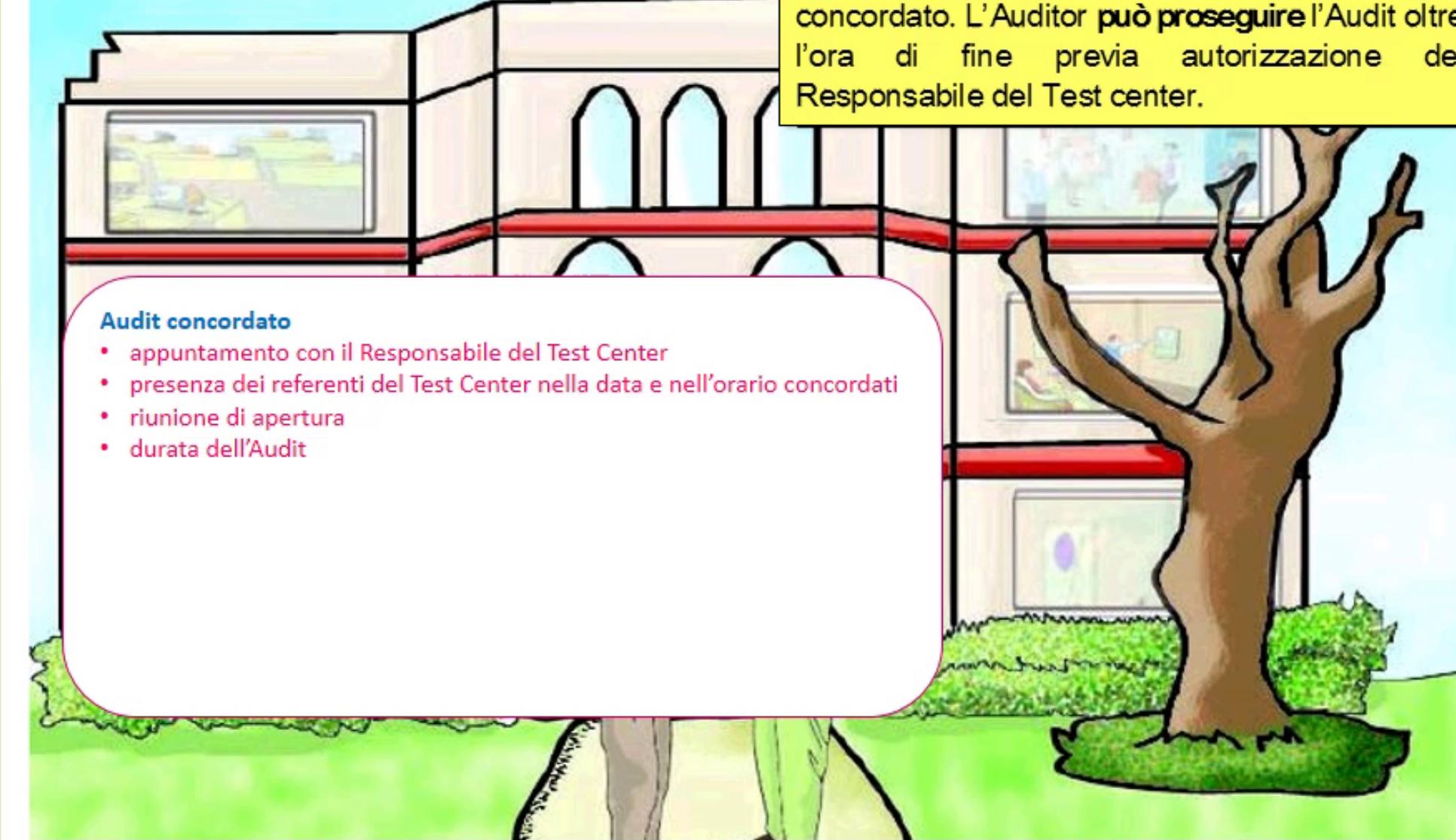


Audit concordato

Audit concordato

- appuntamento con il Responsabile del Test Center
- presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati
- riunione di apertura
- durata dell'Audit

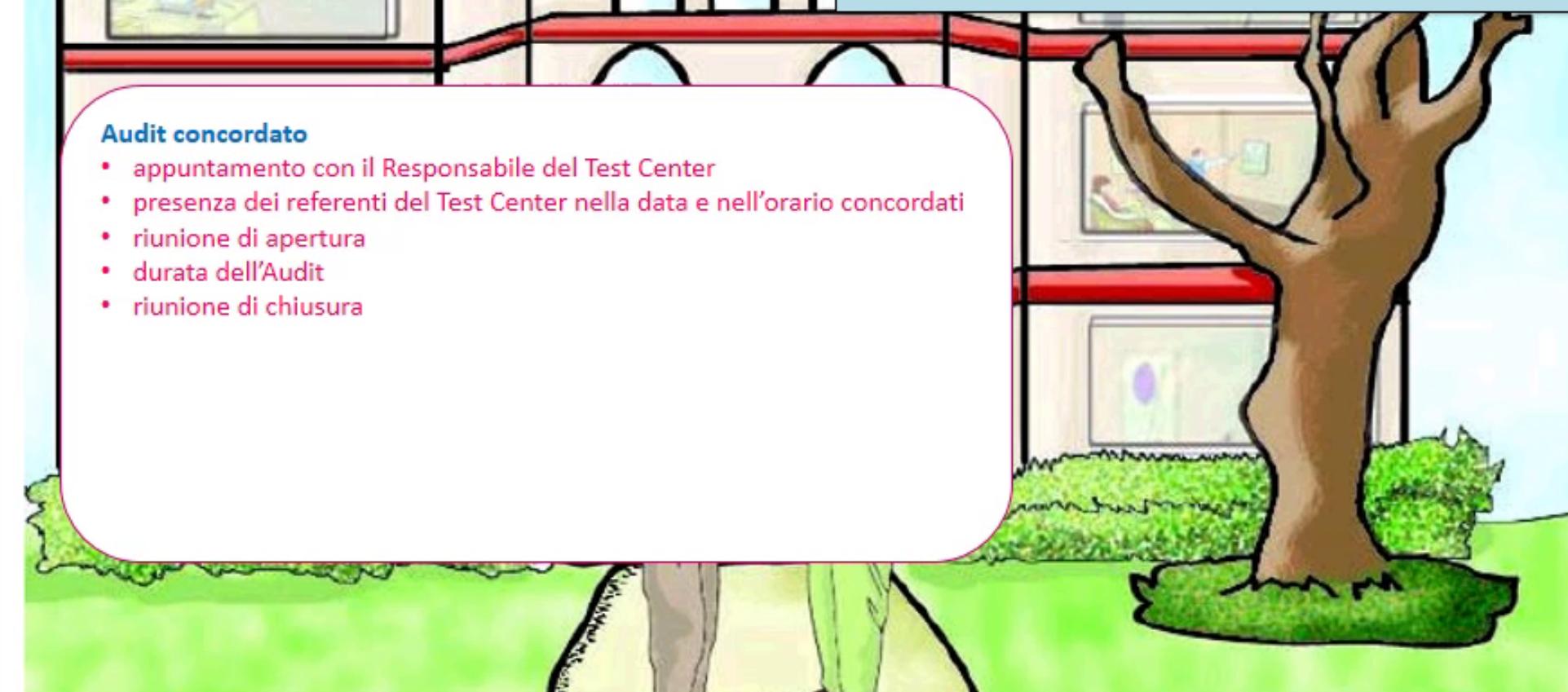
L'Audit deve di norma concludersi entro l'orario concordato. L'Auditor **può proseguire** l'Audit oltre l'ora di fine previa autorizzazione del Responsabile del Test center.

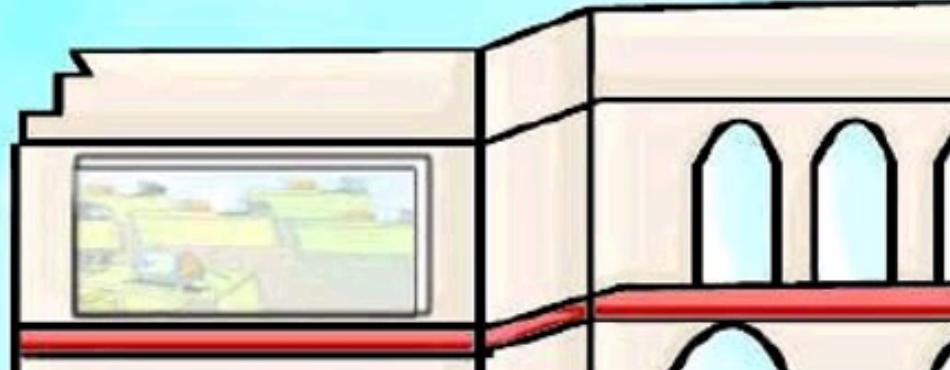


Audit concordato

- appuntamento con il Responsabile del Test Center
- presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati
- riunione di apertura
- durata dell'Audit
- riunione di chiusura

Al termine dell'Audit, l'Auditor **consegna** copia del Rapporto di Audit al Responsabile del Test Center il quale lo firma per presa visione. Se sono state riscontrate **Non Conformità**, si incarica di trasmetterle al Legale Rappresentante per la decisione delle eventuali azioni correttive.





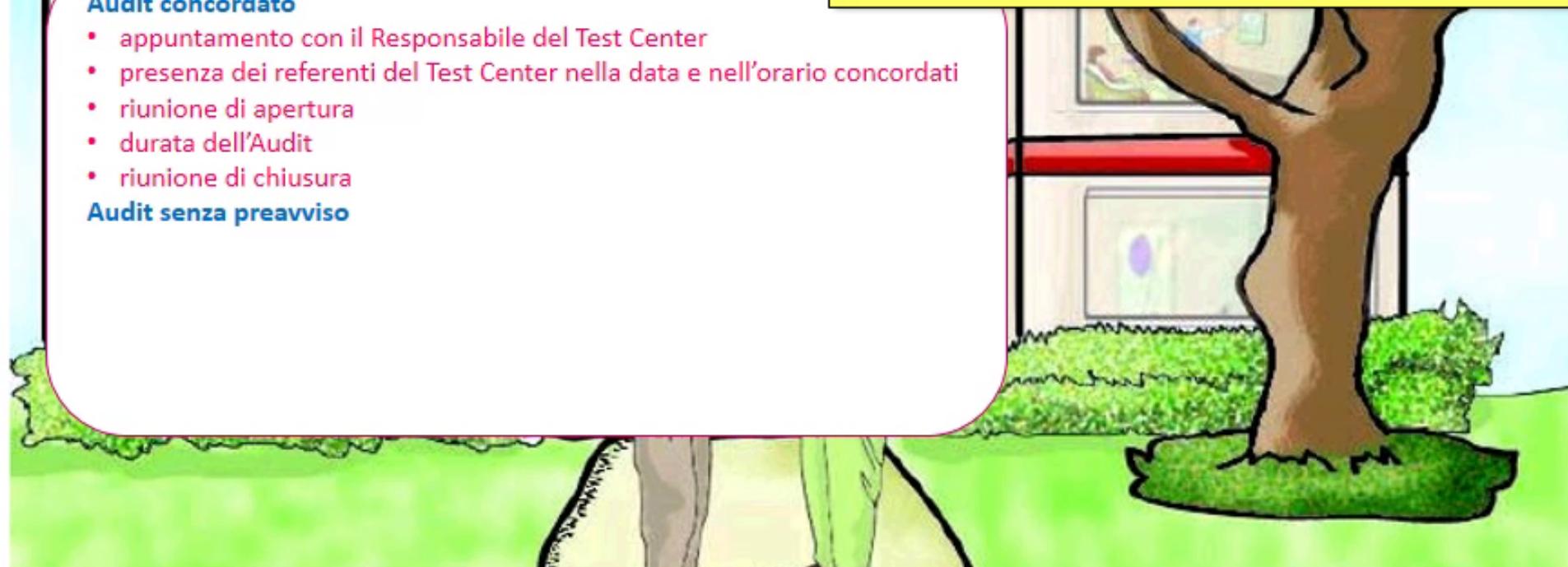
Audit concordato

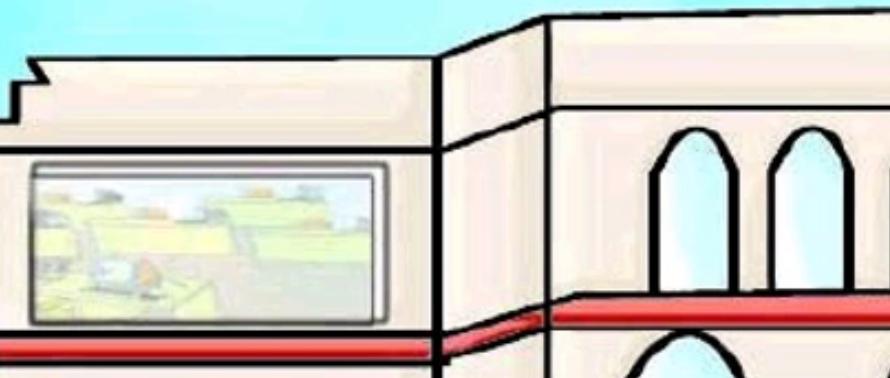
- appuntamento con il Responsabile del Test Center
- presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati
- riunione di apertura
- durata dell'Audit
- riunione di chiusura

Audit senza preavviso

Audit senza preavviso.

La comunicazione di una data e di un orario di inizio e di fine per una sessione di esami, mediante la registrazione nel sistema ATES è intesa da AICA come **impegno** da parte del Test Center a rendersi disponibile ad una eventuale visita ispettiva. Perciò almeno un Supervisore deve **garantire** la sua presenza nell'arco di tempo registrato per la sessione.





All'inizio dell'Audit, l'Auditor si presenta e si qualifica al Supervisore che presiede la sessione di esami, **senza** una formale riunione di apertura in quanto l'Auditor può giungere in qualsiasi momento.

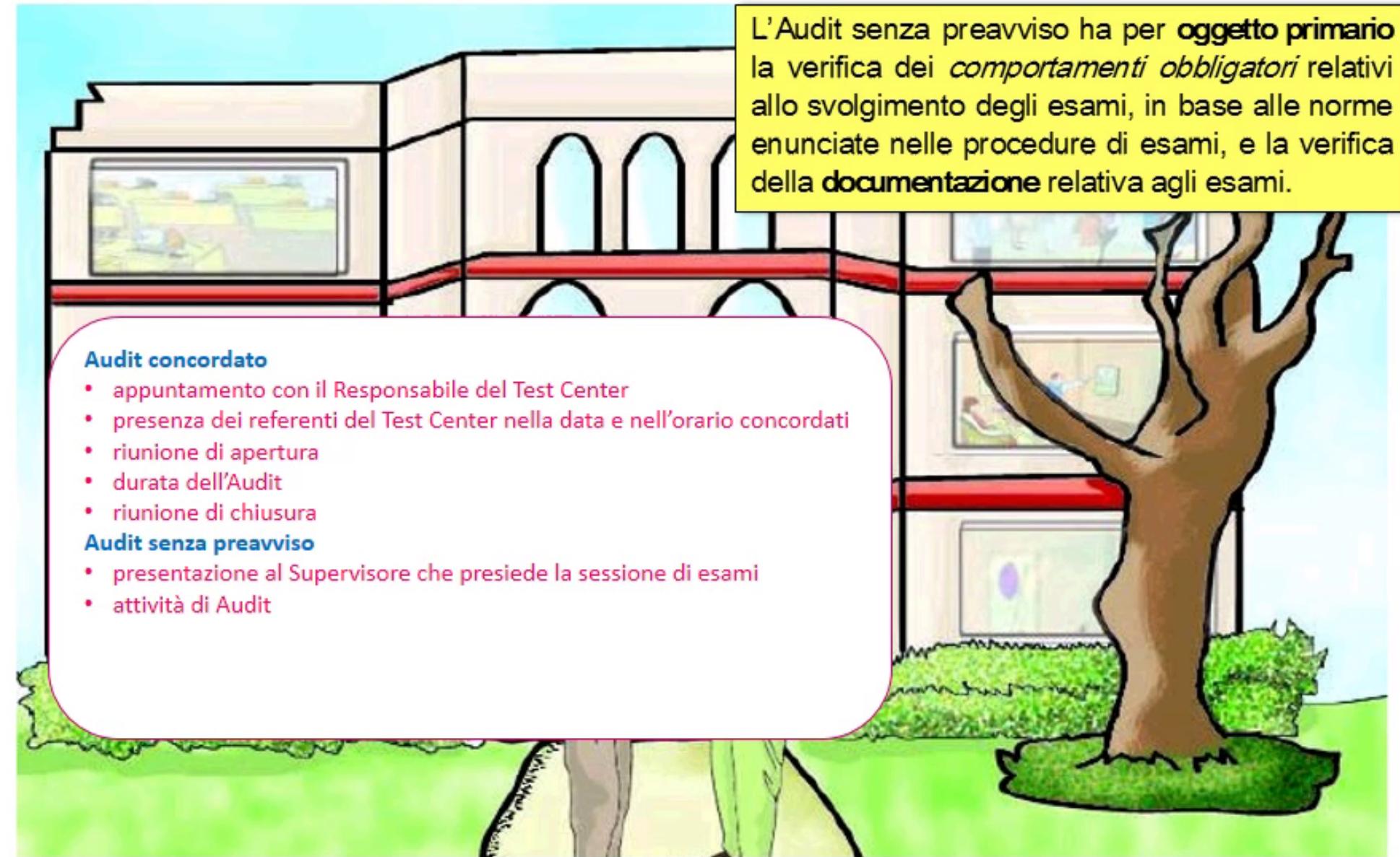
Audit concordato

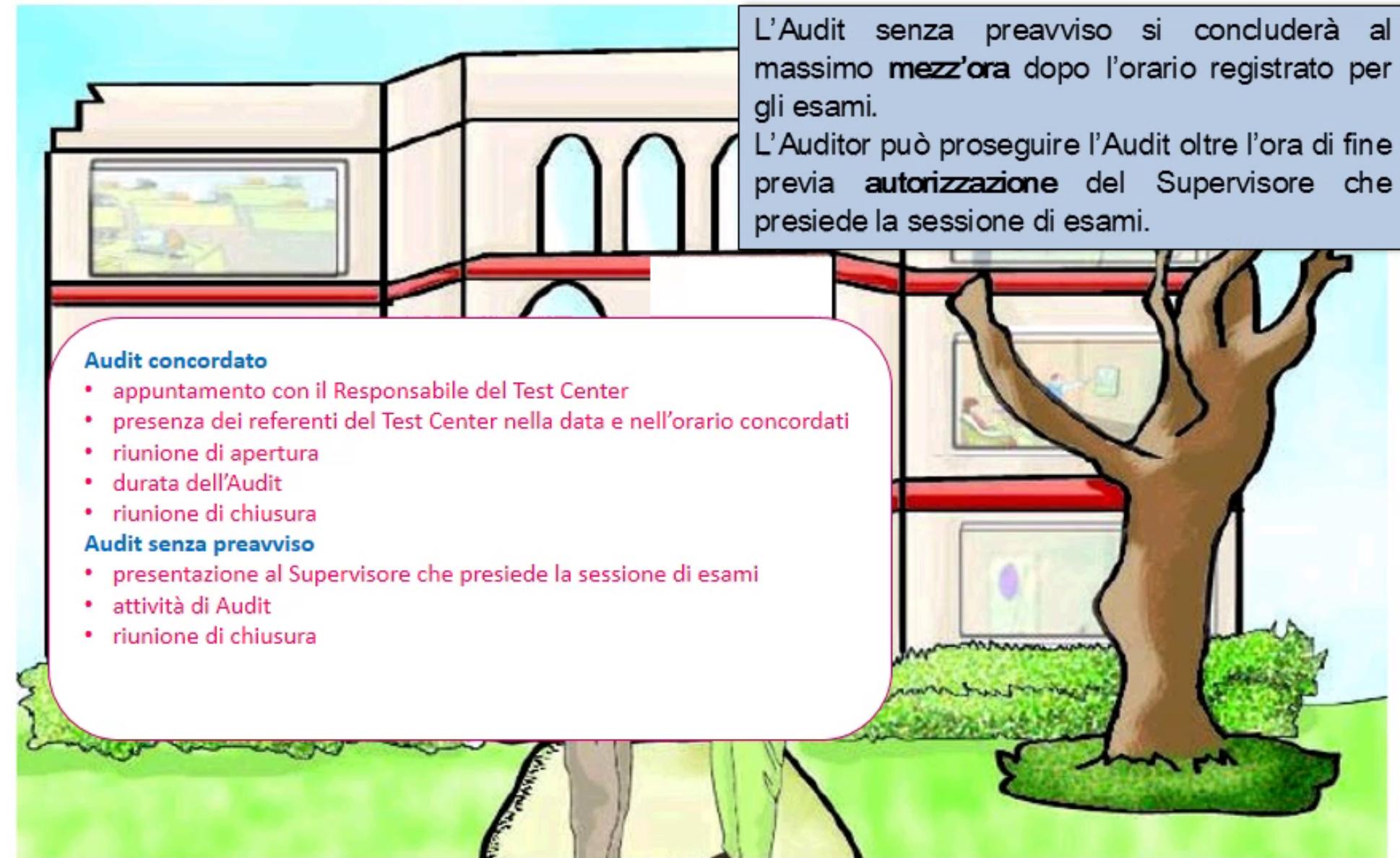
- appuntamento con il Responsabile del Test Center
- presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati
- riunione di apertura
- durata dell'Audit
- riunione di chiusura

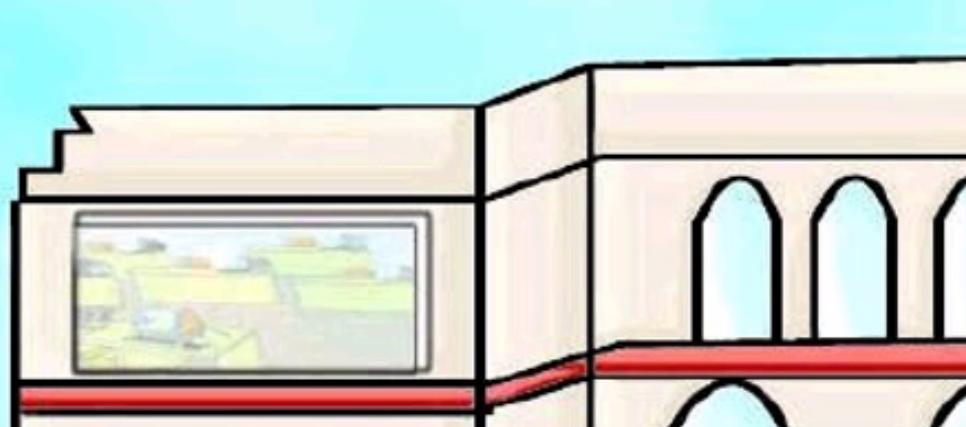
Audit senza preavviso

- presentazione al Supervisore che presiede la sessione di esami









Al termine dell'Audit senza preavviso, l'Auditor consegna copia del **Rapporto di Audit** al Supervisore il quale lo firma per presa visione. Se sono state riscontrate **Non Conformità**, il Supervisore si incarica di trasmetterle al Legale Rappresentante per la decisione delle eventuali azioni correttive.

Audit concordato

- appuntamento con il Responsabile del Test Center
- presenza dei referenti del Test Center nella data e nell'orario concordati
- riunione di apertura
- durata dell'Audit
- riunione di chiusura

Audit senza preavviso

- presentazione al Supervisore che presiede la sessione di esami
- attività di Audit
- riunione di chiusura
- consegna di copia del rapporto di Audit al Supervisore



rappporto di Audit



AICA
Associazione Italiana
per l'Informatica ed
il Calcolo Automatico

RAPPORTO DI AUDIT

[QA-AUMOD10 Rev. 7 del 26/01/2014]

Centro

Codice identificativo

Indirizzo effettivo

Provincia

Data Audit

Ispettore

Ora di inizio: – Ora di fine:

Tipo di Audit:

Tipo di Esami:

Primo audit - Altro audit

Persone presenti all'Audit:

Legale Rappresentante:

Responsabile:

1° Supervisore¹:

(In audit senza preavviso coincide con Il Supervisore che sul Registro esami dichiara di presiedere la sessione di esami)

2° Supervisore¹:

Altri:

¹ O "Esaminatore", nei casi in cui il Test Center eroga esami maturi valutati da un proprio Esaminatore. Ai fini dell'audit l'Esaminatore ha verso gli ispettori gli stessi obblighi del Supervisore.

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'Auditor, e in cui viene **verbalizzato** l'esito dell'Audit relativo alle eventuali **Non Conformità** rispetto ai requisiti e ai comportamenti obbligatori, nonché le eventuali **Raccomandazioni** dell'Auditor, le osservazioni finali dell'Auditor stesso e del Test Center.**

rappporto di Audit

RAPPORTO DI AUDIT	AICA
Par. 3 di 5	QAAUMODE0 - Revisione n° 5 Del 12/04/2004
VERBALE DELL'ISPETTORE	
<p>Consegnato a <input checked="" type="checkbox"/> Non Confrontata - Attore Consuntivo QA-AUMOD11 per un totale di <input type="checkbox"/> Non Confrontati Consegnato a <input checked="" type="checkbox"/> Raccomandazione - Attore Migliorativo QA-AUMOD12 per un totale di <input type="checkbox"/> Raccomandazioni</p> <p>Data e Firma dell'ispettore: <input type="text"/></p> <p>Data e Firma Expressamente del COnsunto per prece verba: <input type="text"/> <small>Stampa su foglio/Stampa su foglio della lista di presentante</small></p> <p><small>Si riceve con il consenso la conferma della stampabilità</small></p> <p><small>Disponibile al consuntivo AIC-A - copia e distribuzione sono di esclusiva responsabilità</small></p>	

Nella pagina visualizzata, l'Auditor AICA **verbalizza** le proprie osservazioni riguardo a quanto riscontrato durante l'Audit.

rapporto di Audit

RAPPORTO DI AUDIT	AICA 
Pag. 5 di 5	QAUDRICOLO - Revisione n. 7 Dal 11.6.2004
COMMENTI DEL CENTRO	
Data Firma Rappresentante del Centro:	
Data e Firma Ditta per presa visione	
<small>1) Specificare con il compilatore chi sono i membri del consiglio 2) Specificare se l'Ente ha un Responsabile Logico Rappresentante</small>	
<small>Documento di proprietà AICA - riserva di distribuzione esclusiva senza formale autorizzazione</small>	

Nella pagina appositamente loro riservata, i **rappresentanti** del Centro possono esprimere le loro osservazioni riguardo a quanto riscontrato dall'Auditor durante l'Audit.
AICA, di norma, prende in considerazione **solo** le osservazioni del Centro verbalizzate nel Rapporto di Audit.

rappporto di Audit

Modulo "NON CONFORMITÀ - AZIONE CORRETTIVA"	
Pagina 1 di 1	QA-AUMOD11 - Revisione n° 3 Data: 11/06/2006

MODULO "NON CONFORMITÀ - AZIONE CORRETTIVA"

1^a parte da compilare a cura dell'Ispettore AICA. (Compilazione testa per ogni riferimento)

Verifica ispettiva del (data): Presso il Centro (codice identificativo):

Denominazione completa del Centro:

RISULTATO: Non Conforme **MOTIVO:**

Procedura ECCL e paragrafo:
Descrizione ed evidenze oggettive:
Note dell'Ispettore:

Firma dell'Ispettore:
Firma del Responsabile o dell'Esaminatore presente per presa visione alla consegna:

2^a parte da compilare a cura del Centro.
e da trasmettere firmata entro 15 giorni all'attenzione dell'Ispettore AICA al seguente numero di fax: 06 233 299 752

Cause:
Identificazione delle cause che a giudizio del Centro hanno determinato la Non Conformità:

Azione Correttiva:

Data del previsto completamento dell'Azione (gg/mes/aa): 55/55/55

Data e Firma Legale Rappresentante del Centro / Timbro del Centro:

Sarà tenuta in modo scrupoloso la segretezza, confermando la stampa dello stesso.
Vedendo precedente.

Numero di fax indicato dall'Ispettore AICA, da non confondersi con il numero di fax di AICA. Il Test Center Associazione deve inviare il modulo al suo Test Center Licenziato di riferimento, che lo invierà ulteriormente differito, sempre entro 15 giorni dalla data dell'Audit.

Azione predisposta dal Centro per elidere le cause della Non Conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. L'Azione correttiva deve essere appropriata agli effetti della Non Conformità riscontrata.

Per ogni **Non Conformità**, rilevata dall'Auditor, registrata sul Rapporto di Audit e riportata sul modulo QA-AUMOD11, il Test Center si impegna a indagarne la causa (o le cause), e a definire e implementare una **Azione Correttiva** in grado di rimuovere la Non Conformità stessa e di **prevenire** la sua ripetizione.

rappporto di Audit

Modulo "NON CONFORMITÀ - AZIONE CORRETTIVA"	
Pagina 1 di 1	QA AUMOD11 - Revisione n° 3 Del: 11/06/2006

MODULO "NON CONFORMITÀ - AZIONE CORRETTIVA"

1^a parte da compilare a cura dell'Ispettore AICA¹. (Compilare solo per ogni riferimento)

Verifica ispettiva del (data): _____ Presso il Centro (codice identificativo): _____

Denominazione completa del Centro:

REVISTAZIONE: Non Conformità	M. AGGIORNAMENTO	M. AGGIORNAMENTO
Procedura ECCL e paragrafo:		
Descrizione ed evidenze oggettive:		
Note dell'Ispettore:		

Firma dell'Ispettore: _____
Firma del Responsabile o dell'Entomologo presente per presa visione alla consegna: _____

2^a parte da compilare a cura del Centro.
e da trasmettere firmata entro 15 giorni all'attenzione dell'Ispettore AICA al seguente numero di fax: 06 233 299 752

È stata identificata la causa che a giudizio del Centro hanno determinato la Non Conformità:
--

AZIONE CORRETTIVA:
Data del previsto completamento dell'Azione (gg/mes/aa): 55/55/55
Data e Firma Legale Rappresentante del Centro / Timbro del Centro: _____

Sarà tenuta in modo scrupoloso la corrispondenza in stampabile.

Verifica procedura.

Numero di fax indicato dall'Ispettore AICA, da non confondersi con il numero di fax di AICA. Il Test Center Assoctato deve inviare il modulo al suo Test Center Licenziato di riferimento, che lo invierà ulteriormente differ indicando, sempre entro 15 giorni dalla data dell'A.I.C.A.

Azione predisposta dal Centro per chiudere le cause delle Non Conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. L'Azione corretiva deve essere appropriata agli effetti della Non Conformità in causa.

Una volta decise, le azioni correttive devono essere comunicate ad AICA, unitamente all'analisi della causa (o delle cause) della Non Conformità e alla relativa data di realizzazione,

rappporto di Audit

Modulo "NON CONFORMITÀ - AZIONE CORRETTIVA"	
Pagina 1 di 1	QA AUMOD11 - Revisione n° 3 Del: 11/06/2006
MODULO "NON CONFORMITÀ - AZIONE CORRETTIVA"	
1 ^a parte da compilare a cura dell'Ispettore AICA. (Compilazione fatta per ogni riferimento)	
Verifica ispettiva del (data): _____ Presso il Centro (codice identificativo): _____	
Denominazione completa del Centro:	
RISPARMIO: Non Conformità M. numero M. numero	
Procedura ECDL e paragrafo:	
Descrizione ed evidenze oggettive:	
Note dell'Ispettore:	
Firma dell'Ispettore: _____ Firma del Responsabile o dell'Enamiatore presente per presa visione alla consegna: _____	
2 ^a parte da compilare a cura del Centro. e da trasmettere firmata, entro 15 giorni, all'attenzione dell'Ispettore AICA al seguente numero di fax: 06 233 299 752	
Causa: Identificazione delle cause che a giudizio del Centro hanno determinato la Non Conformità:	
Azioni correttive:	
Data del previsto completamento dell'Azione (gg/mes/aa): 55/55/55	
Data e Firma Legale Rappresentante del Centro / Timbro del Centro: _____	
<small>Sarà inviato in modo formale l'ordine di corretto, conformando le stesse alle voci sopra indicate.</small>	
<small>Numero di fax indicato dall'Ispettore AICA, da non confondersi con il numero di fax di AICA. Il Test Center Associato deve inviare il modulo al suo Test Center Licenziatario di riferimento, che lo invierà ulteriormente differ indicando, sempre entro 15 giorni dalla data dell'A.I.C.A.</small>	
<small>Azione predisposta dal Centro per eliminare le cause della Non Conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. L'Azione correttiva deve essere appropriata agli effetti della Non Conformità riscontrata.</small>	

La comunicazione deve essere indirizzata all'attenzione dell'Auditor responsabile dell'Audit, secondo le modalità da lui precise, entro 15 giorni dalla data di effettuazione dell'Audit. In caso di Audit presso Test Center Associati, le azioni correttive dovranno essere trasmesse (sempre all'attenzione dell'Auditor, secondo le modalità da lui precise ed entro il termine di 15 giorni) per il tramite del **Test Center Licenziatario** di riferimento.