



The Digital Skills Standard



PROCEDURA DI AUDIT AI TEST CENTER AICA

Versione n° 8 dell'08/04/2021



REVISIONI

Revisione	Data	Motivo della revisione
1	19/12/2002	Prima versione
2	07/01/2004	Seconda versione
3	11/01/2005	Terza versione
4	12/01/2006	Quarta versione
5	09/12/2013	Adeguamenti per conformità a ISO 17024
6	26/01/2014	Ricezione osservazioni di Accredia
7	15/04/2014	Perfezionamento dopo audit di Accredia
8	08/04/2021	Audit in remoto e in differita su videoregistrazioni

OTTAVA VERSIONE dell'8/04/2021

Redatta da Paolo Fezzi, Responsabile della Qualità

Verificata da Paolo Schgör, Direttore Generale

Approvata da Giovanni Adorni, Presidente

INDICE

1. SCOPO	5
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	5
4. DEFINIZIONI	5
4.1. ECDL FOUNDATION	5
4.2. ACCREDIA	5
4.3. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	5
4.4. TEST CENTER	6
4.5. CENTRO	6
4.6. AUDIT	6
4.7. REQUISITI	6
4.8. COMPORTAMENTI OBBLIGATORI	6
4.9. NON CONFORMITÀ	6
4.10. AZIONE CORRETTIVA	6
4.11. AZIONE PREVENTIVA	7
4.12. RACCOMANDAZIONE	7
4.13. ESAMI DI CERTIFICAZIONE	7
4.13.1. Esami automatici	7
4.13.2. Esami manuali	7
4.14. PERSONALE DEL TEST CENTER	7
4.14.1. Supervisore	7
4.14.2. Esaminatore	7
4.14.3. Responsabile del Test Center	7
5. PERSONALE INCARICATO DELL'AUDIT	7
5.1. GLI AUDITOR AICA	7
5.2. RUOLO, QUALIFICA E ORGANIZZAZIONE DEGLI AUDITOR	7
5.2.1. Identificazione dell'Auditor	8
5.2.2. Impegno di segretezza	8
5.3. COMPITI E RESPONSABILITÀ DELL'AUDITOR	8
5.3.1. Rappresentante di AICA	8
5.3.2. Verifica della conformità del Centro rispetto ai requisiti	8
5.3.3. Verifica dei comportamenti in sede di esami	8
5.3.4. Verbalizzazione dell'Audit	8
5.3.5. Verbalizzazione delle Non Conformità	8
5.3.6. Accesso alla lettura della documentazione relativa a AICA	8
5.3.7. Rilevazioni di dati per monitorare la Customer Satisfaction e l'imparzialità del Test Center	9
5.4. OSSERVATORI	9
5.5. AUDITOR DELLA FONDAZIONE ECDL E DI ACCREDIA	9

6. GLI AUDIT	9
6.1. PREMESSE GENERALI	9
6.1.1. Standard ISO	9
6.1.2. Collaborazione del Centro	9
6.1.3. Rispetto del tempo concordato	9
6.1.4. Reperibilità della documentazione da parte degli Auditor	10
6.1.5. Il Rapporto di Audit (QA-AUMOD10)	10
6.1.6. Le azioni correttive	10
6.1.7. Dissenso tra rappresentanti del Centro e Auditor AICA	11
6.1.8. Interruzione dell'Audit	11
6.2. TIPOLOGIE DI AUDIT	11
6.3. AUDIT CONCORDATO	12
6.3.1. Appuntamento concordato con l'Auditor	12
6.3.2. Oggetto dell'Audit concordato	12
6.3.3. Riunione di apertura	12
6.3.4. Eventuale prosecuzione dell'Audit	13
6.3.5. Riunione di chiusura	13
6.4. AUDIT SENZA PREAVVISO	13
6.4.1. Presenza di almeno un Supervisore in data e orario di esami	13
6.4.2. Oggetto dell'Audit senza preavviso	13
6.4.3. Inizio dell'Audit	13
6.4.4. Eventuale prosecuzione dell'Audit	13
6.4.5. Riunione di chiusura	14
6.4.6. Impossibilità di effettuazione dell'audit senza preavviso per responsabilità del Test Center	14
6.5. AUDIT IN REMOTO	14
6.6. AUDIT IN DIFFERITA	14
6.7. VERIFICHE DELLE STATISTICHE SULLE SESSIONI DI ESAMI	15
6.8. VIDEOREGISTRAZIONE DELLE SESSIONI DI ESAMI	15
6.9. CONSENSO DEI CANDIDATI ALLA VIDEOREGISTRAZIONE	16
7. MODULI ASSOCIATI	16

1. SCOPO

In questo documento viene formalizzata la procedura relativa all'attività di verifica, controllo e valutazione (*Audit*) della conformità dei Test Center (qualificati o in fase di qualificazione) rispetto ai *requisiti* e ai *comportamenti obbligatori* stabiliti nei documenti di riferimento, in coerenza con gli standard internazionali della ECDL Foundation e la norma internazionale ISO 17024, con la finalità di assicurare la qualità e in particolare l'imparzialità delle Certificazioni informatiche AICA.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

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

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

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

- **UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012** – Valutazione di conformità. *Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione di persone*
- **ECDL Foundation Quality Assurance Standards**
- *Requisiti di un Test Center AICA (QA-REC10)*
- *Procedura di esami automatici (QA-ESA10)*
- *Procedura di erogazione di esami manuali (QA-ESA20)*
- *Questionario di qualificazione compilato e trasmesso ad AICA*
- *Contratto di Licenza*, di cui i documenti QA-REC10, QA-ESA10, QA-ESA20 sono parte integrante.

4. DEFINIZIONI

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

4.1. ECDL FOUNDATION

Autorità internazionale, indipendente da qualsiasi produttore, che governa un programma internazionale di certificazione delle competenze digitali di uso del computer, gestito in Italia da AICA.

4.2. ACCREDIA

Organismo nazionale di accreditamento designato dall'Italia in attuazione del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008: è autorizzato dal Decreto Legislativo n. 13 del 16-1-2013 ad accreditare gli enti titolati a rilasciare certificati con validità di atto pubblico, nell'ambito del Sistema Nazionale delle Certificazioni, ai sensi dello stesso Dlg..

L'accREDITAMENTO di Accredia richiede la conformità alla norma internazionale ISO 17024.

4.3. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

L'attività di *certificazione di persone* effettuata presso i Test Center autorizzati da AICA, al fine di garantire l'*imparzialità* della certificazione ai clienti e a tutte le parti interessate, dovrà rispettare i seguenti Principi Generali, che fanno riferimento alla ISO 17024, la norma internazionale che regola la certificazione di persone.

1 Enti che hanno firmato direttamente con AICA un Contratto di Licenza AICA: 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

- **Imparzialità:** nessun interesse personale o di categoria deve prevalere negli organi direttivi del Test Center, né deve influenzare le attività di competenza del Test Center nell'iter di certificazione, in particolare l'attività di sorveglianza degli esami.
- **Etica professionale:** i comportamenti del personale del Test Center coinvolto nell'iter di certificazione devono essere improntati alla correttezza e alla integrità morale.
- **Competenza tecnica:** le attività tecniche connesse alla certificazione devono essere effettuate in conformità al miglior stato delle conoscenze nella materia.
- **Accessibilità:** deve essere garantito l'accesso alle prestazioni del Test Center a tutti, senza discriminazioni di alcun tipo.
- **Trasparenza:** le regole per l'acquisizione dei certificati devono essere pubbliche e note a tutti senza particolari vincoli o restrizioni.

4.4. TEST CENTER

Sedi d'esami autorizzate da AICA a seguito della loro qualificazione, mediante verifica positiva del possesso dei requisiti elencati nel documento QA-REC10.

4.5. CENTRO

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

4.6. AUDIT

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

4.7. REQUISITI

Elementi o qualità obbligatori, richiesti da AICA, che il Test Center si impegna a garantire per tutta la durata del Contratto di Licenza³. I requisiti, da rilevarsi nel *Rapporto di Audit* (QA-AU-MOD10), sono descritti nel documento QA-REC10.

4.8. COMPORTAMENTI OBBLIGATORI

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

4.9. NON CONFORMITÀ

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

4.10. 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.

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

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

4.11. AZIONE PREVENTIVA

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

4.12. 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.

4.13. ESAMI DI CERTIFICAZIONE

Esami erogati secondo uno standard europeo, definito da AICA o dalla ECDL Foundation nel *Syllabus di riferimento*, il cui superamento dà diritto all'acquisizione della corrispondente certificazione.

4.13.1. Esami automatici

Esami erogati e valutati automaticamente mediante uno specifico software fornito da AICA.

4.13.2. Esami manuali

Esami valutati manualmente dall'Esaminatore.

4.14. PERSONALE DEL TEST CENTER

4.14.1. Supervisore

Persona qualificata da AICA a gestire l'organizzazione e l'erogazione tecnica degli esami automatici di certificazione, con funzioni di sorveglianza (cioè controllo della regolarità del loro svolgimento) e di supporto tecnico ai candidati.

4.14.2. Esaminatore

Persona qualificata da AICA a erogare e valutare gli esami manuali di certificazione, in quanto in possesso dei requisiti e delle competenze necessarie per la valutazione degli elaborati di esame.

4.14.3. Responsabile del Test Center

È la persona designata dal Test Center e qualificata da AICA, responsabile dei rapporti del Test Center con AICA e con il pubblico (i candidati).

5. PERSONALE INCARICATO DELL'AUDIT

5.1. GLI AUDITOR AICA

Gli audit sono demandati da AICA a uno o più Auditor. L'attività di audit è condotta da un Auditor, 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 Auditor.

5.2. RUOLO, QUALIFICA E ORGANIZZAZIONE DEGLI AUDITOR

1. **Ruolo.** 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.

2. **Qualifica.** La qualifica di Auditor AICA è raggiunta mediante la frequenza di un *corso di formazione* e il superamento di un *esame finale*.

5.2.1. Identificazione dell'Auditor

L'Auditor è identificato nelle generalità personali mediante l'elenco ufficiale degli Auditor, pubblicato sul sito di AICA, ed è fornito di biglietto da visita che attesta la sua qualifica e di un documento di riconoscimento con foto⁵.

5.2.2. Impegno di segretezza

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 e i suoi fornitori.

5.3. COMPITI E RESPONSABILITÀ DELL'AUDITOR

5.3.1. Rappresentante di AICA

L'Auditor, 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'Auditor 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'Auditor ha il compito di verificare che siano rispettate integralmente, dai candidati, dai Supervisor, dagli Esaminatori e da altre eventuali persone presenti in aula, le norme che regolano gli esami delle Certificazioni informatiche AICA, definite nelle Procedure di esami pertinenti. Durante queste verifiche, se si rilevano comportamenti non conformi dei candidati e/o del personale del Centro rispetto alle procedure menzionate, l'Auditor avrà facoltà di richiedere l'allontanamento di eventuali persone presenti non autorizzate e di prendere provvedimenti quali la sospensione della convalida di prove di esami.

5.3.4. Verbalizzazione dell'Audit

L'Auditor 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 pertinente 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'Auditor compilerà un modulo *Non Conformità - Azione Correttiva* (QA-AUMOD 11). Il suddetto modulo (o moduli) verrà numerato a cura dell'Auditor a seconda del numero totale di Non Conformità verbalizzate. Il numero totale di moduli compilati verrà verbalizzato nello spazio preposto del *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10).

5.3.6. Accesso alla lettura della documentazione relativa a AICA

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

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

5.3.7. Rilevazioni di dati per monitorare la Customer Satisfaction e l'imparzialità del Test Center

L'Auditor è autorizzato a raccogliere dati dalla documentazione del Test Center, intervistare il personale del Test Center, distribuire questionari anonimi e effettuare interviste ai candidati agli esami sull'efficacia e i *costi dei servizi* offerti dal Test Center *collegati alla certificazione*, in particolare, nel caso in cui il Test Center offra servizi di formazione, sui costi e il formato dei corsi di preparazione agli esami. Tali rilevazioni hanno lo scopo di monitorare:

- la *Customer Satisfaction* riguardo ai servizi offerti dal Test Center e al servizio offerto da AICA, anche mediante la richiesta di evidenze in merito alla gestione dei reclami;
- *l'imparzialità* del Test Center nei confronti dei candidati, con particolare attenzione a eventuali trattamenti di favore nei confronti dei propri corsisti.

5.4. OSSERVATORI

AICA avrà la facoltà di far partecipare all'Audit anche *Candidati al ruolo di Auditor*, per le proprie esigenze di formazione, o *Esperti* nei casi in cui si giudichi necessaria una specifica competenza per valutare particolari aspetti specialistici⁶. Candidati, Auditor 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 intervenire e interloquire con i referenti del Test Center solo per il tramite dell'Auditor che li coordina.

5.5. AUDITOR DELLA FONDAZIONE ECDL E DI ACCREDIA

Potranno partecipare agli audit Auditor della *ECDL Foundation*⁷ e di *Accredia*⁸. Tali Auditor intervengono sempre accompagnati e presentati ai referenti del Test Center da un Auditor o dal Responsabile della Funzione Qualità di AICA.

6. GLI AUDIT

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.

6.1.2. Collaborazione del Centro

Il personale del Centro sottoposto a verifica deve agevolare lo svolgimento dell'Audit, offrendo la sua completa collaborazione all'Auditor, al quale deve fornire tutte le informazioni che vengono via via richieste. È richiesta una piena collaborazione anche per le rilevazioni di cui al precedente par. 5.3.7.

6.1.3. Rispetto del tempo concordato

Il Test Center si impegna a rispettare il tempo concordato⁹ per l'Audit, garantendo la presenza del personale richiesto¹⁰ nella data e nell'orario stabilito. Il Team ispettivo, nel condurre la verifica, conterrà i tempi nei limiti concordati, per non impegnare i presenti oltre il tempo necessario.

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

⁷ Nel caso delle verifiche periodiche da parte di questo ente europeo alle attività dei Test Center italiani

⁸ Per gli audit di Accredia relativi all'accreditamento (e al mantenimento dello stesso), con riferimento alla norma ISO 17024.

⁹ Cioè la data e l'orario concordati con l'Auditor. 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).

¹⁰ Vedere par. 6.3.2 per gli audit con preavviso e il par. 6.4.1 per gli audit senza preavviso, a esami in corso.

6.1.4. Reperibilità della documentazione da parte degli Auditor

Il Test Center deve garantire agli Auditor AICA:

1. durante tutti gli Audit, con o senza preavviso, l'immediata reperibilità, *presso la sede degli esami*, della documentazione relativa agli esami delle Certificazioni di AICA, elencate nelle Procedure di esami pertinenti;
2. durante gli Audit concordati, l'immediata reperibilità della documentazione di supporto relativa ai requisiti del Test Center, citata nel documento QA-REC10, nonché il *Contratto di Licenza* tra AICA e il Test Center Licenziatario (o il *Contratto di sublicenza* tra il Test Center Licenziatario e il suo Associato¹¹).

Durante l'Audit, con o senza preavviso, l'Auditor 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'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. 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'Auditor, 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* stessa¹² 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 Rappresentante¹³ del Test Center oggetto di audit, che apporrà la propria firma su ciascun modulo "Non Conformità - Azione correttiva" (QA-AUMOD11)¹⁴. 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)¹⁵. La comunicazione deve essere indirizzata all'attenzione dell'Auditor responsabile dell'Audit, secondo le modalità da lui precisate, 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,

11 Allo scopo di verificarne la conformità allo standard predisposto dal Licenziatario come richiesto dal contratto con AICA.

12 Il Centro che ha fatto domanda di qualificazione, non avendo un contratto in atto, non è obbligato ad apportare azioni correttive, ma non apportandole rinuncia con ciò stesso alla qualificazione a Test Center.

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

14 Ciascuna azione correttiva deve essere descritta, insieme alla causa o alle cause della *Non Conformità*, nell'apposito modulo "Non Conformità - Azione correttiva" (QA-AUMOD11).

15 Vedere nota precedente.

secondo le modalità da lui precisate ed entro il termine di *15 giorni*) per il tramite del Test Center Licenziatario di riferimento¹⁶.

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'Auditor delle azioni correttive il Test Center non riceve alcuna comunicazione dall'Auditor 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 Auditor 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 AICA¹⁷.
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 Auditor AICA

I rappresentanti del Centro presenti durante l'Audit, se non ritengono giustificate le rilevazioni e/o le osservazioni dell'Auditor, 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 rilevanti fra le dichiarazioni rese ad AICA nel *Questionario di qualificazione* 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 e/o dei Supervisor del Test Center ispezionato, l'Auditor che coordina il team ispettivo avrà facoltà di interrompere l'Audit, verbalizzando l'accaduto sul *Rapporto di Audit* e informando AICA.

6.2. TIPOLOGIE DI AUDIT

Si possono distinguere le seguenti tipologie di audit, in base alla modalità di svolgimento.

1. *Audit concordato*, previo appuntamento dell'Auditor col Responsabile del Centro: è applicabile sia ai Centri che hanno chiesto la qualificazione che ai Test Center già qualificati e abilitati agli esami. L'audit concordato può essere utilizzato per un incontro dell'Auditor con la Direzione del Test Center, in particolare con il Legale Rappresentante, allo scopo di discutere rilevanti criticità emerse nei precedenti audit. Se effettuato presso Test Center qualificati può avvenire sia all'interno che al di fuori dell'orario di esami.
2. *Audit senza preavviso*, applicabile ai Test Center, nelle date e negli orari in cui sono pianificate sessioni di esami.
3. *Audit in remoto*, a sessioni di esami erogati in remoto (come da **Appendice 3 alla Procedura di esami automatici – QA-ESA10 – Esami in remoto**).

¹⁶ 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'Auditor, sempre entro il termine dei 15 giorni.

¹⁷ La data di realizzazione può essere ragionevolmente posteriore alla data di trasmissione dell'azione correttiva proposta.

4. *Audit in differita* sulla videoregistrazione delle sessioni di esami, in remoto (vedere il precedente punto 3) o in presenza (come da **Appendice 4 alla Procedura di esami automatici – QA-ESA10 – Registrazione esami**).

6.3. AUDIT CONCORDATO

6.3.1. Appuntamento concordato con l'Auditor

1. **Modalità dell'appuntamento.** L'Auditor prenderà appuntamento con il 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. Nella richiesta di appuntamento l'Auditor specificherà chi intende incontrare: nel caso in cui l'audit sia fissato in data e orario di esami, deve obbligatoriamente essere presente almeno un *Supervisore*¹⁸ qualificato da AICA e possibilmente il *Responsabile del Test Center*. È facoltà dell'Auditor, in occasione dell'appuntamento, richiedere espressamente la presenza del Legale Rappresentante del Centro o comunque di rappresentanti della Direzione¹⁹.
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'Auditor. Sarà in tal caso cura dell'Auditor concordare con il Test Center un nuovo appuntamento.

6.3.2. 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 già qualificati e abilitati agli esami) anche la verifica degli esami e della documentazione relativa agli esami, citata nella *Procedura di esami* pertinente.

L'*audit concordato* può inoltre avere per oggetto argomenti che è utile discutere a livello di Direzione (nel qual caso sarà richiesta la presenza del Legale Rappresentante), 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 AICA e l'imparzialità degli esami;
- nell'ambito di un'area critica, l'*analisi delle cause delle non conformità* rilevate in altri audit (e discussione delle relative azioni correttive), nonché l'*analisi delle cause che hanno determinato sessioni "statisticamente anomale" emerse dall'analisi dei dati delle sessioni rilevati sistematicamente da AICA in remoto (vedi par. 6.5)*;
- in una prospettiva di *miglioramento continuo*:
 - o valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei processi correlati all'erogazione degli esami AICA;
 - o definizione di *obiettivi di miglioramento*;
 - o individuazione di eventuali *azioni preventive*.

6.3.3. Riunione di apertura

All'inizio dell'Audit i membri del team ispettivo si presentano e si qualificano al rappresentante del Centro (il Responsabile del Centro o il rappresentante della Direzione): in una formale

¹⁸ Poiché la presente procedura è generale e riguarda sia gli esami automatici sia quelli manuali, si intende che da qui in avanti il termine "Supervisore" può essere sostituito da "Esaminatore" in tutte le sue occorrenze, nei casi in cui il Test Center eroga esami manuali valutati da un proprio Esaminatore. Ai fini dell'audit l'Esaminatore ha verso gli Auditor gli stessi obblighi (citati nel presente documento) del Supervisore.

¹⁹ Se l'Auditor lo ritiene necessario, può precisare in un ordine del giorno scritto gli argomenti da discutere.

riunione di apertura illustrano quindi brevemente ai presenti gli obiettivi della verifica, eventualmente con l'ausilio di un ordine del giorno scritto²⁰.

6.3.4. Eventuale prosecuzione dell'Audit

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

6.3.5. Riunione di chiusura

Al termine della verifica l'Auditor consegna copia del *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10), e degli eventuali moduli QA-AUMOD11, al rappresentante del Centro (il Responsabile del Test Center o il 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'Auditor provvederà a fornire verbalmente o per iscritto al Responsabile del Test Center tutti i chiarimenti atti a garantire che i risultati della verifica siano stati chiaramente compresi²¹.

6.4. AUDIT SENZA PREAVVISO

L'Auditor si presenterà direttamente al Supervisore, 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 Supervisore 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 Supervisore* deve garantire la sua presenza nel giorno ed entro l'orario di inizio e di fine comunicati.

6.4.2. Oggetto dell'Audit senza preavviso

1. **Verifica degli esami AICA.** L'Audit senza preavviso ha per oggetto primario la verifica dei *comportamenti obbligatori* relativi allo svolgimento degli esami AICA, in base alle norme enunciate nella Procedura di esami pertinente, 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'Auditor, 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 al Supervisore che presidia la sessione d'esami, ma non è prevista una formale riunione di apertura, in quanto l'Auditor 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

²⁰ Tale ordine del giorno può essere anticipato contestualmente al contatto per l'appuntamento.

²¹ In caso di audit 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.

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

6.4.5. Riunione di chiusura

Al termine della verifica l'Auditor consegna copia del *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10) e degli eventuali moduli QA-AUMOD11 al Supervisore 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 *azioni correttive*, come da par. 6.1.6. L'Auditor provvederà a fornire verbalmente al Supervisore tutti i chiarimenti atti a garantire che i risultati della verifica siano stati chiaramente compresi²².

6.4.6. Impossibilità di effettuazione dell'audit senza preavviso per responsabilità del Test Center

Nel caso in cui fosse impossibile per l'Auditor di AICA effettuare l'audit senza preavviso alla sessione di esami programmata per responsabilità del Test Center (ad es. per assenza di Supervisor, mancato annullamento per negligenza di una sessione di esami senza iscritti) è diritto di AICA ricevere dal Test Center una somma forfettaria, stabilita nel Contratto di Licenza, a titolo di rimborso per le spese sostenute.

6.5. AUDIT IN REMOTO

L'audit a una sessione in remoto può essere richiesto dall'Auditor al Supervisore via email o per telefono, prima dell'inizio della sessione, in due possibili modalità:

- mediante l'*inserimento nella videoconferenza con i candidati*;
- mediante il *collegamento in videoconferenza con lo smartphone (o tablet) del Supervisore* che, l'Ispettore può chiedere di posizionare secondo le proprie esigenze di verifica.

L'audit in remoto può essere effettuato *senza preavviso* o in *modo concordato* (cioè previo appuntamento), modalità i cui dettagli operativi sono illustrati rispettivamente nei precedenti par. 6.4 e 6.3, e avrà, come le due tipologie di audit sopra citate, una riunione iniziale, una riunione finale e, quando necessario, un'eventuale prosecuzione dell'audit oltre l'orario della sessione (secondo le modalità illustrate ai par. 6.3.4 e 6.4.4).

6.6. AUDIT IN DIFFERITA

Entro 7 giorni dall'effettuazione di una sessione videoregistrata (registrazione prevista sempre per esami in remoto, a richiesta del Responsabile Qualità di AICA per le sessioni in presenza, come da par. 6.8), l'Auditor può chiedere al Supervisore, via email, di avere accesso alla *registrazione della sessione di esami*, per le opportune verifiche sulla conformità degli esami rispetto alle procedure di qualità di AICA.

Alla conclusione della verifica della video-registrazione, l'Auditor potrà:

- inviare al Test Center il *Rapporto di Audit* (QA-AUMOD10), con l'indicazione delle eventuali *Non Conformità*, per le quali si chiedono le relative *Azioni Correttive* (vedere par. 6.1.6);

²² Vedere nota precedente.

- chiedere al Test Center ulteriori informazioni, a integrazione della videoregistrazione;
- segnalare al Test Center la necessità di ulteriori approfondimenti, mediante audit in presenza o in remoto.

6.7. VERIFICHE DELLE STATISTICHE SULLE SESSIONI DI ESAMI

Allo scopo di monitorare costantemente l'andamento dell'attività di esami, AICA effettua analisi statistiche sulle sessioni di esami. Tale monitoraggio ha un carattere integrativo rispetto agli audit e consente una verifica di tutte le sessioni (cioè anche delle sessioni di esami non ispezionate).

A tale scopo la Funzione Qualità ha messo a punto la rilevazione di una serie di indicatori statistici numerici, desumibili dai dati estratti dai sistemi automatici d'esame²³, in grado di segnalare come "statisticamente anomale" le situazioni che allontanandosi significativamente dalla variabilità considerata "normale" potrebbero anche essere causate da comportamenti in violazione della procedura di esami e sui quali indirizzare prioritariamente le attività ispettive.

La presenza di risultati considerati "anomali" non può essere considerata in se stessa una non conformità dell'operato del Test Center rispetto alla procedura di esami, ma semplicemente mette in evidenza risultati che hanno una bassissima probabilità di essere ottenuti casualmente e pertanto richiedono di chiarire la causa che li ha determinati.

AICA potrà comunicare i risultati "anomali" al Test Center e, al fine di chiarire la causa che li ha determinati, chiedere la collaborazione del Test Center in ulteriori accertamenti. In caso di una sessione di esami con rilevanti "anomalie" statistiche, tali da suscitare forti dubbi sull'imparzialità, è facoltà di AICA ricorrere cautelativamente alla sospensione della convalida dei relativi esami, in attesa della conclusione di accertamenti, che possono comportare anche interviste ai candidati.

6.8. VIDEOREGISTRAZIONE DELLE SESSIONI DI ESAMI

Il Supervisore deve effettuare la *registrazione video e audio della sessione di esami*:

1. per tutte le sessioni di esami in remoto (come da **Appendice 3 alla Procedura di esami automatici – QA-ESA10 – Esami in remoto**);
2. per le sessioni di esami in presenza (come da **Appendice 4 alla Procedura di esami automatici – QA-ESA10 – Videoregistrazione esami**). solo a fronte di *richiesta scritta del Responsabile Qualità di AICA*, comunicata via email al Responsabile Legale del Test Center, al fine di estendere la sfera di azione degli audit e il monitoraggio degli esami, nel caso di:
 - rilevazione in audit di *Non Conformità nella gestione degli esami* (in particolare nella sorveglianza);
 - sessioni non ispezionate "statisticamente anomale" (vedere precedente par. 6.7), ricorrenti o tali da motivare un monitoraggio specifico;
 - *programmazione non conforme delle sessioni di esami* (vedere par. 5.6.5 della **Procedura di esami automatici – QA-ESA10**), tale da compromettere l'efficacia degli audit in presenza, per assenza o numero troppo ridotto di candidati, nonchè per riduzione statisticamente rilevante del numero dei candidati presenti, rispetto al numero dei candidati prenotati.

²³ Ad es. indicatori concernenti la variabilità dell'andamento delle percentuali degli esami non superati in tutte le sessioni di esami, ispezionate e non ispezionate, i tempi di svolgimento degli esami, gli scostamenti tra numero di esami e candidati a preventivo e a consuntivo, rispetto dei requisiti delle sessioni straordinarie.

La richiesta del Responsabile Qualità di registrare le sessioni in presenza includerà la motivazione della richiesta, nonché la data d'inizio e di fine di quest'obbligo, coerenti con le proprie esigenze di monitoraggio. La data di fine non potrà superare la data di fine del Contratto di Licenza del Test

Center e potrà essere anticipata, nel momento in cui i dati emersi dalle registrazioni consentissero di soddisfare l'obiettivo del monitoraggio prima della data di fine prevista.

Qualora si verificassero problemi tecnici, di qualsiasi tipo, tali da non rendere possibile la registrazione, la sessione di esami si può fare lo stesso: l'impossibilità di effettuare la registrazione non è cioè bloccante rispetto allo svolgimento regolare della sessione. In tal caso il Supervisore deve verbalizzare i motivi della non registrazione nel *Verbale di esami* (modulo QA-ESAMOD14), che può essere compilato e conservato anche in forma digitale e impegnarsi a definire un'*Azione Correttiva* tale da prevenire il ripetersi di questi problemi in altre sessioni.

6.9. CONSENSO DEI CANDIDATI ALLA VIDEOREGISTRAZIONE

Prima di procedere alla videoregistrazione delle sessioni, in remoto (par. 6.5) o in presenza (par. 6-8), conformemente alla normativa vigente in materia di privacy, il Supervisore consegnerà a ciascun candidato il Modulo per il Consenso al Trattamento dei Dati Personali, al fine di informare i soggetti interessati sul trattamento dei dati personali (audio, ripresa video e registrazione temporanea del filmato) che li riguardano e di acquisire il relativo consenso.

Nel Modulo per il Consenso al Trattamento dei Dati Personali è specificato che:

- il trattamento è finalizzato a verificare che gli esami per il rilascio della Certificazione ICDL effettuati in remoto siano svolti in conformità agli standard di qualità definiti dagli enti di accreditamento (Accredia e ICDL Foundation), a garanzia della loro validità.
- la registrazione del filmato degli esami sarà conservata per il tempo minimo richiesto dalle verifiche di AICA e comunque *non oltre 7 giorni*, dopo di che sarà cancellata.

7. MODULI ASSOCIATI

- Rapporto di Audit (QA-AUMOD10).
- Modulo "Non Conformità - Azione correttiva" (QA-AUMOD11)
- Modulo "Raccomandazione - Azione migliorativa" (QA-AUMOD12).