

PROCEDURA DI AUDIT EQDL

REVISIONI

1	29/03/2005	Prima revisione
REVISIONE	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE

REDATTA	CONTROLLATA	APPROVATA
P. Fezzi/C. Morlacchi	F. Filippazzi/ E. Stanghellini	G. Occhini/F. Piana

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.....	3
4.6. NON CONFORMITÀ.....	4
4.7. AZIONE CORRETTIVA.....	4
4.8. RACCOMANDAZIONE.....	4
5. PERSONALE INCARICATO DELL’AUDIT	4
5.1. GLI AUDITOR AICA-AICQ	4
5.2. RUOLO E QUALIFICA DEGLI AUDITOR	
5.2.1. <i>Identificazione dell’Auditor</i>	4
5.2.2. <i>Impegno di segretezza</i>	4
5.3. COMPITI E RESPONSABILITÀ DELL’AUDITOR	4
5.3.1. <i>Rappresentante di AICA-AICQ</i>	4
5.3.2. <i>Verifica della conformità del Centro rispetto ai requisiti</i>	4
5.3.3. <i>Verifica dei comportamenti in sede di esami</i>	4
5.3.4. <i>Verbalizzazione dell’Audit</i>	5
5.3.5. <i>Verbalizzazione delle Non Conformità</i>	5
5.3.6. <i>Accesso alla lettura della documentazione relativa a EQDL</i>	5
5.3.7. <i>Rilevazione della Soddisfazione del Cliente</i>	5
5.4. OSSERVATORI.....	5
6. LE VERIFICHE ISPETTIVE	5
6.1. PREMESSE GENERALI	5
6.1.1. <i>Standard ISO</i>	5
6.1.2. <i>Cooperazione del Centro</i>	6
6.1.3. <i>Rispetto del tempo concordato</i>	6
6.1.4. <i>Reperibilità della documentazione da parte degli Auditor</i>	6
6.1.5. <i>Il Rapporto di Audit (QA-EQDLMOD20)</i>	6
6.1.6. <i>Le azioni correttive</i>	6
6.1.7. <i>Dissenso tra rappresentanti del Centro e Auditor AICA-AICQ</i>	7
6.1.8. <i>Interruzione dell’Audit</i>	7
6.2. TIPO DI AUDIT	7
6.3. AUDIT CONCORDATO	8
6.3.1. <i>Appuntamento concordato con l’Auditor</i>	8
6.3.2. <i>Presenza dei referenti del Test Center nella data e nell’orario concordati</i>	8
6.3.3. <i>Oggetto dell’Audit concordato</i>	8
6.3.4. <i>Riunione di apertura</i>	8
6.3.5. <i>Eventuale prosecuzione dell’Audit</i>	8
6.3.6. <i>Riunione di chiusura</i>	8
6.4. AUDIT SENZA PREAVVISO.....	9
6.4.1. <i>Presenza di almeno un Esaminatore in data e orario di esami</i>	9
6.4.2. <i>Oggetto dell’Audit senza preavviso</i>	9
6.4.3. <i>Inizio dell’Audit</i>	9
6.4.4. <i>Eventuale prosecuzione dell’Audit</i>	9
6.4.5. <i>Riunione di chiusura</i>	9
6.4.6. <i>Verifica indiretta della regolarità degli esami</i>	9
7. MODULI ASSOCIATI	10

1. SCOPO

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

In questo allegato viene formalizzata la procedura relativa all'attività di verifica e controllo (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-AICQ 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 EQDL* (QA-EQDL30).
- *Procedura di esami EQDL* (QA-EQDL10).
- *Questionario di accreditamento compilato e trasmesso ad AICA-AICQ via web*.

Altro fondamentale documento di riferimento è il *Contratto di Licenza EQDL*, 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-AICQ a seguito della verifica positiva del possesso dei *requisiti* elencati nel documento QA-EQDL30.

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 EQDL, 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-AICQ, che il Test Center si impegna a garantire per tutta la durata del Contratto di Licenza EQDL³. I requisiti, da rilevarsi nel *Rapporto di Audit* (QA-EQDLMOD20), sono descritti nel documento QA-EQDL30.

4.5. COMPORAMENTI OBBLIGATORI

Comportamenti da tenersi in relazione alle obbligazioni assunte dal Test Center⁴ con AICA-AICQ, concernenti in particolare gli esami EQDL, come da documento QA-EQDL10.

¹ Enti che hanno firmato direttamente con AICA un Contratto di Licenza EQDL: vedere QA-EQDL30, par. 4.1.1.

² Enti che hanno stipulato un contratto di sublicenza con un Licenziatario: vedere QA-EQDL30, par. 4.1.2.

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.

4.6. **NON CONFORMITÀ**

Mancanza di un requisito o comportamento non conforme alle obbligazioni tutte assunte dal Test Center stipulante il Contratto di Licenza EQDL, 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. **RACCOMANDAZIONE**

Opportunità di miglioramento rilevata durante l'Audit la cui mancanza non si configura come Non Conformità.

5. **PERSONALE INCARICATO DELL'AUDIT**

5.1. **GLI AUDITOR AICA-AICQ**

Le verifiche ispettive (Audit) sono demandate da AICA-AICQ a uno o più Auditor (Ispettori). La verifica 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 Auditor Coordinatore e può essere costituito (come accade nella maggior parte dei casi) da un solo Auditor.

5.2. **RUOLO E QUALIFICA DEGLI AUDITOR**

1. **Ruolo.** L'Auditor è una persona incaricata da AICA-AICQ 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 Auditor AICA-AICQ 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 dell'AICA-AICQ, 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 riservatezza**

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-AICQ**

L'Auditor, nello svolgimento dell'Audit, è un rappresentante di AICA-AICQ, 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-EQDL30.

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, dagli Esaminatori e da altre eventuali persone presenti in aula, le norme che regolano gli esami EQDL, definite nella *Procedura di esami EQDL* (QA-EQDL10). Durante queste verifiche, se si rilevano comportamenti non conformi dei candidati e/o degli Esaminatori rispetto alla

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

procedura menzionata, l'Auditor 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'Auditor verbalizzerà nel *Rapporto di Audit* (QA-EQDLMOD20) 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'Auditor compilerà un modulo *"Non Conformità – Azione Correttiva"* (QA-EQDLMOD21). 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-EQDLMOD20).

5.3.6. Accesso alla lettura della documentazione relativa a EQDL

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

5.3.7. Rilevazione della Soddisfazione del Cliente

Durante una sessione di esami l'Auditor sarà autorizzato a distribuire ai candidati agli esami questionari anonimi per la rilevazione della *Soddisfazione del Cliente*, concernente l'adeguatezza globale della metodologia di esami e la qualità complessiva del servizio di certificazione offerto dal Test Center. L'Auditor potrà anche intervistare il Responsabile EQDL di un Test Center in merito a disservizi, concernenti gli esami e la certificazione EQDL (ad es. PC non funzionanti durante gli esami, ritardi nella consegna dei certificati), sui quali siano pervenute segnalazioni formali, non anonime, da parte degli utenti.

5.4. OSSERVATORI

AICA-AICQ 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 specialistici. 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 cioè intervenire e interloquire con i referenti del Test Center solo per il tramite dell'Auditor che li coordina.

6. LE VERIFICHE ISPETTIVE

6.1. PREMESSE GENERALI

6.1.1. Standard ISO

Le modalità operative della conduzione degli Audit effettuati da AICA-AICQ 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 Ad esempio per la verifica della conformità ai requisiti delle normative di sicurezza in casi che presentino una particolare criticità.

6.1.2. Cooperazione del Centro

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

Il Test Center deve garantire agli Auditor AICA-AICQ:

1. durante tutti gli Audit, con o senza preavviso, l'immediata reperibilità, **presso la sede degli esami**, della documentazione relativa agli esami EQDL, elencata nel par. 7.4.1 della *Procedura di esami EQDL* (QA-EQDL10);
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-EQDL30, nonché il *Contratto di Licenza EQDL* tra AICA-AICQ 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'Auditor AICA-AICQ può chiedere di esaminare, oltre alla documentazione sopra citata, anche tutti i documenti utili a illustrare l'attività di esami del Test Center.

6.1.5. Il Rapporto di Audit (QA-EQDLMOD20)

Il *Rapporto di Audit* (QA-EQDLMOD20) 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 della verifica ispettiva relativo alle eventuali *Non Conformità* rispetto ai *requisiti* e ai *comportamenti obbligatori*, nonché le eventuali *raccomandazioni* dell'Auditor. In caso di verbalizzazione di Non Conformità, il *Rapporto di Audit* (QA-EQDLMOD20) sarà accompagnato dai relativi moduli QA-EQDLMOD21 (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-EQDLMOD20) e riportata sul modulo EQDLMOD21, 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-AICQ spetta al Legale Rappresentante¹¹ del Test Center oggetto di verifica ispettiva, che apporrà la propria firma su

⁷ 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-AICQ 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 EQDL 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-AICQ.

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 EQDL.

ciascun modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (EQDLMOD21).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-AICQ delle azioni correttive.** Una volta decise, le azioni correttive devono essere comunicate ad AICA-AICQ, unitamente all'analisi della *causa* (o delle *cause*) della Non Conformità, della relativa *data di realizzazione*, nel modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (EQDLMOD21).¹³ 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 verifiche ispettive presso Test Center Associati, le azioni correttive dovranno essere trasmesse (sempre all'attenzione dell'Auditor, 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-AICQ. 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-AICQ, le azioni correttive proposte si possono considerare approvate (vale il silenzio-assenso). AICA-AICQ, 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 AICA-AICQ.¹⁵
6. **Ispezione ulteriore da parte di AICA-AICQ.** Per il controllo della realizzazione e dell'efficacia delle *azioni correttive* AICA-AICQ si riserva di predisporre ulteriori ispezioni.

6.1.7. Dissenso tra rappresentanti del Centro e Auditor AICA-AICQ

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-AICQ 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 fra le dichiarazioni rese ad AICA-AICQ 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 EQDL e/o degli Esaminatori del Test Center ispezionato, l'Auditor che coordina il team ispettivo avrà facoltà di interrompere l'Audit, verbalizzando l'accaduto sul *Rapporto di Audit* ed informando AICA-AICQ.

6.2. TIPO DI AUDIT

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

¹² Ciascuna azione correttiva deve essere descritta, insieme alla causa o alle cause della Non Conformità, nell'apposito modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (QA-EQDLMOD21).

¹³ Vedere nota precedente.

¹⁴ Più precisamente ciascun modulo “Non Conformità – Azione correttiva” (QA-EQDLMOD21), 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 Auditor.

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

1. *Audit concordato*, applicabile sia ai Centri che richiedono l'accreditamento che ai Test Center già accreditati: da effettuarsi previo appuntamento dell'Auditor col Responsabile EQDL del Centro.
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'Auditor

1. **Modalità dell'appuntamento.** L'Auditor prenderà appuntamento con il Responsabile EQDL 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.
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. 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 EQDL**¹⁶ e almeno **uno degli Esaminatori accreditati** da AICA-AICQ.

6.3.3. Oggetto dell'Audit concordato

L'Audit concordato ha per oggetto primario la verifica dei requisiti del Test Center, elencati in QA-EQDL30, 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 EQDL*.

6.3.4. Riunione di apertura

All'inizio dell'Audit i membri del team ispettivo si presentano e si qualificano al Responsabile EQDL del Centro: in una formale riunione di apertura illustrano quindi brevemente ai presenti gli obiettivi della verifica.

6.3.5. 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 Responsabile EQDL. Se la verifica lo richiede, Auditor e Responsabile EQDL possono eventualmente concordare un successivo appuntamento, per proseguire l'Audit in altra data.

6.3.6. Riunione di chiusura

Al termine della verifica l'Auditor consegna copia del *Rapporto di Audit* (QA-EQDLMOD20), e degli eventuali moduli QA-EQDLMOD21, al Responsabile EQDL, il quale lo firma per presa visione e, se sono state registrate delle *Non Conformità*, si incarica di trasmetterlo al Legale Rappresentante per la decisione e comunicazione delle eventuali *azioni correttive*, come da par. 6.1.6. L'Auditor provvederà a fornire verbalmente al Responsabile EQDL tutti i chiarimenti atti a garantire che i risultati della verifica siano stati chiaramente compresi.¹⁷

¹⁶ In casi eccezionali di assenza motivata, il Responsabile EQDL può essere sostituito dal Legale Rappresentante o da un suo delegato, per iscritto, avente funzioni direttive.

¹⁷ In caso di verifiche ispettive presso un Test Center Associato, questo trasmetterà copia integrale del Rapporto di Audit (QA-EQDLMOD20) e di ciascun modulo "Non Conformità – Azione correttiva" (QA-EQDLMOD21) al Test Center Licenziatario di riferimento.

6.4. AUDIT SENZA PREAVVISO

L'Auditor si presenterà direttamente all'Esaminatore, senza preavviso, purché in una data ed entro un orario comunicati dal Test Center ad AICA-AICQ 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-EQDL10, è intesa da AICA-AICQ 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.

6.4.2. Oggetto dell'Audit senza preavviso

1. **Verifica degli esami EQDL.** L'Audit senza preavviso ha per oggetto primario la verifica dei *comportamenti obbligatori* relativi allo svolgimento degli esami EQDL, in base alle norme enunciate nella *Procedura di esami EQDL*, 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 può utilizzare l'Audit senza preavviso per effettuare una verifica dei *requisiti* del Test Center elencati in QA-EQDL30.

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'Auditor può giungere senza preavviso, in qualsiasi momento, nella data ed entro l'orario comunicati ad AICA-AICQ, 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'Auditor, per proseguire l'Audit oltre i termini previsti (vedere anche par. 6.1.3.) AICA-AICQ, chiederà l'autorizzazione dell'Esaminatore 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-EQDLMOD20), e degli eventuali moduli QA-EQDLMOD21, 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 la decisione e comunicazione delle eventuali *azioni correttive*, come da par. 6.1.6. L'Auditor provvederà a fornire verbalmente all'Esaminatore tutti i chiarimenti atti a garantire che i risultati della verifica siano stati chiaramente compresi.¹⁸

6.4.6. Verifica indiretta della regolarità degli esami

Il controllo di AICA-AICQ sul regolare svolgimento degli esami e sull'efficacia della sorveglianza sugli stessi da parte degli Esaminatori si può estendere alle sessioni non ispezionate, mediante l'analisi statistica dei dati e delle variazioni nell'andamento delle percentuali degli esami non superati in tutte le sessioni di esami, ispezionate e non ispezionate. AICA-AICQ si riserva di comunicare al Centro le sue osservazioni sull'esito di questi controlli, per permettere al Centro stesso di analizzarle e, nel caso, correggere le eventuali anomalie riscontrate.

¹⁸ Vedere nota precedente.

7. MODULI ASSOCIATI

- *Rapporto di Audit (QA-EQDLMOD20).*
- Modulo "*Non Conformità – Azione correttiva*" (QA-EQDLMOD21).