




# **PROCEDURE DI AUDIT PRESSO IL TEST CENTRE**

<b>CODICE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>REDAZIONE E VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
<b>IGESA-PR02</b>	04	08.05.2017	RQ	DG



**INDICE**

- 1. scopo**
- 2. campo di applicazione**
- 3. documenti di riferimento**
- 4. Termini e definizioni**
  - 4.1. certificazioni ICL e attestati Istituto gamma**
  - 4.2. Test Centre**
  - 4.3. esami**
  - 4.4. audit**
  - 4.5. procedure obbligatorie**
  - 4.6. rapporto di non conformità**
  - 4.7. azione correttiva**
  - 4.8. raccomandazione**
  - 4.9. azioni migliorative**
  - 4.10. esami manuali**
  - 4.11. esami automatici**
  - 4.12. responsabile Test Centre**
  - 4.13. esaminatore**
  - 4.14. ispettore**
- 5. ISPETTORI ISTITUTO GAMMA PER DI AUDIT TEST CENTRE**
  - 5.1. auditor Istituto gamma**
  - 5.2. requisiti e sistema organizzativo auditor**
  - 5.3. coordinamento centrale auditor**
  - 5.4. responsabile degli auditor**
- 6. NORME E RESPONSABILITÀ AUDITOR**
  - 6.1. personale incaricato Istituto gamma (esaminatori)**
  - 6.2. controllo requisiti del Test Centre**
  - 6.3. vigilanza e controllo durante le sessione d'esami**
  - 6.4. verbale di audit**
  - 6.5. verbali e non conformità**
- 7. GLI AUDIT**
  - 7.1. standard di riferimento**
  - 7.2. dettagli sulla modalità di audit**
  - 7.3. norme comportamento Test Centre durante audit**
  - 7.4. la documentazione Test Centre**
  - 7.5. rapporti di non conformità**
- 8. azioni correttive**
- 9. raccomandazioni e azioni migliorative**
- 10. modulistica associata**

	<b>IGESA-PR02</b>	<b>Pagina 3 di 6</b>
	<b>PROCEDURE DI AUDIT PRESSO IL TEST CENTRE</b>	

## 1 Scopo

lo scopo della presente procedura è quello di regolare e normare le attività di audit e vigilanza presso la sede accreditata Test Centre, al fine di verificare il corretto utilizzo delle norme Istituto gamma per il servizio di certificazione, la trasparenza e l'imparzialità del Test Centre durante le sessioni d'esame.

## 2 Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutti gli audit effettuati dal personale incaricato di ispezione Istituto gamma of vero gli ispettori, tutti gli audit effettuati presso i Test Centre sono senza preavviso e non vengono comunicati mai preventivamente alla sede accreditata che dovrà quindi essere preparata alla ispezione per ogni sessione d'esame, questo al fine di garantire un utilizzo continuo e corretto di tutte le norme e le procedure del servizio di certificazione.

## 3 Documenti di riferimento

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 valutazione di conformità. Requisiti generali per gli organismi che seguono la certificazione di persone
- Istituto gamma sistema di qualità
- contratto di accreditamento
- procedure di audit
- tutti documenti riportati e delle specifiche certificazione e attestati.

## 4 Termine definizioni

### 4. 1 ICL International computer licence

certificazione informatica delle competenze ICT sviluppata sulla base degli skill europei E-CF e-competence frame work.

La certificazione ICL è gestita in Italia dal Istituto gamma per ulteriori informazioni [www.ICL-cert.it](http://www.ICL-cert.it)

### 4. 1. 1 attestati Istituto gamma

gli attestati di addestramento professionale Istituto gamma certificano le competenze in ambito professionale.

### 4. 1. 2 Istituto gamma

ente di formazione certificazione distributore unico delle certificazioni ICL e Istituto gamma.

### 4. 2 TEST CENTRE accreditati

i centri accreditati sono sedi di esame autorizzate da Istituto gamma a effettuare sessioni d'esame per il successivo rilascio delle certificazioni e degli attestati.

Il centri vengono accreditati da Istituto gamma previa verifica dei requisiti riportati nel modulo di accreditamento.

All'interno dei centri troviamo le seguenti figure:

- 1) responsabile TEST CENTRE
- 2) esaminatori TEST CENTRE
- 3) docenti abilitati alla formazione sui Syllabus Istituto gamma

### 4. 3 ESAMI


gli esami vertono sul rispettivo sillabe s'e superamento dello stesso da diritto alla rispettiva certificazione delle competenze.

Gli esami si dividono in:

- 1) esami automatici: esami erogati sulla piattaforma di certificazione nazionale Istituto gamma certa fornita dal Istituto gamma con esito automatico che viene validato dall'esaminatore
- 2) esami manuali: esami forniti da Istituto gamma e valutati manualmente dall'esaminatore oppure corretti dal dal servizio centrale Istituto gamma

### 4.4 audit

l'audit è un sistema atto a condurre, intervalli pianificati, controlli allo scopo di fornire informazioni per accertare che il sistema/standard di qualità Istituto gamma nel suo servizio di certificazione sia correttamente mantenuto dai test Centre è e che le norme, le procedure e i comportamenti obbligatori siano mantenuti a esso conforme in particolare a:

	<b>IGESA-PR02</b>	<b>Pagina 4 di 6</b>
	<b>PROCEDURE DI AUDIT PRESSO IL TEST CENTRE</b>	

- requisiti del Test Centre
- applicazioni norme procedure Istituto gamma
- trasparenza e imparzialità del servizio di certificazione

#### 4.5 Procedure obbligatorie

comportamenti obbligatori per il Test Centre nei confronti del servizio di certificazione Istituto gamma, delle norme e delle procedure

#### 4.6 rapporto di non conformità

segnalazione effettuata dall'esaminatore una volta accertata la mancanza di un requisito o la mancata applicazione di norme e comportamenti obbligatori, assunti all'atto di qualificazione del Test Centre

#### 4.7 azione correttiva

azione atta a risolvere la non conformità accertata

#### 4.8 raccomandazione

azione non obbligatorio ma fortemente raccomandata che il Test Centre potrà applicare per migliorare il proprio sistema e la propria organizzazione nel servizio di certificazione

#### 4.9 azioni migliorative

azioni atte a migliorare i comportamenti del Test Centre nel servizio di certificazione

#### 4.10 esami automatici

esami erogati sulla piattaforma di certificazione nazionale Istituto gamma certa fornita dal Istituto gamma con esito automatico che viene validato dall'esaminatore

#### 4.11 esami manuali

esami forniti da Istituto gamma e valutati manualmente dall'esaminatore oppure corretti dal dal servizio centrale Istituto gamma

#### 4.12 Responsabile Test Centre

responsabile del servizio di certificazione Istituto gamma all'interno del Test Centre accreditato

#### 4.13 esaminatore

persona incaricata da responsabile Test Centre a vigilare sul corretto svolgimento delle sessione d'esame e alla loro validazione

#### 4.14 Ispettore e/o auditor

incaricato Istituto gamma con il compito di effettuare visite ispettive nei Test Centre al fine di valutarne il corretto funzionamento, l'applicazione di norme e comportamenti corretti, il mantenimento degli standard di qualità Istituto gamma riportati in manuali e procedure, il mantenimento dei requisiti dei Test Centre, ovvero tutto ciò che riguarda il corretto funzionamento del servizio di certificazione.


## 5 Ispettori Istituto Gamma per audit Test Centre

### 5.1 auditor Istituto gamma

gli auditor sono incaricati Istituto gamma a effettuare gli audit presso le sedi Test Centre compilando il firmando al termine rapporto di audit, potrebbe essere composto anche da più auditor di cui uno responsabile del team di ispezione.

### 5.2 Requisiti e sistema organizzativo auditor

il sistema organizzativo auditor è formato da un ispettore (auditor) che potrebbe essere supportato da un team di auditor al seguito, ognuno di essi con la sua specializzazione, e tutti incaricati da Istituto gamma a

	<b>IGESA-PR02</b>	<b>Pagina 5 di 6</b>
	<b>PROCEDURE DI AUDIT PRESSO IL TEST CENTRE</b>	

effettuare le ispezioni, esse sono muniti di tesserino Istituto gamma con la qualifica di ispettori Istituto gamma.

#### 5.3 Coordinamento centrale auditor

il coordinamento di tutti gli auditor è affidato all'area vigilanza e ispezione Test Centre Istituto gamma, che coordina tutti gli ispettori incaricati da Istituto gamma per la verifica nei Test Centre.

#### 5.4 Responsabile degli auditor

responsabile degli auditor è il responsabile dell'area vigilanza ispezione Test Centre Istituto gamma che ha il compito di incaricare gli ispettori e verificare tutta la documentazione degli audit effettuata all'interno delle sedi Test Centre

### **6 Norme e responsabilità auditor**

gli auditor/ispettori sono soggetti al rispetto di norme e comportamenti

#### 6.1 personale incaricato Istituto gamma (ispettori)

gli ispettori sono incaricati da Istituto gamma di effettuare le verifiche ispettive per il controllo del corretto funzionamento del servizio di certificazione e di tutte le norme e comportamenti esso correlati. Esse vengono designati sulla base delle loro provate competenze e affidabilità

#### 6.2 controllo requisiti del Test Centre

ispettore/auditor ha il dovere della verifica dei requisiti del Test Centre ovvero del loro mantenimento

#### 6.3 vigilanza e controllo durante le sessioni d'esami

ispettore incaricato all'obbligo di vigilare durante la sessione d'esame ispezionata e verificare la corretta applicazione di tutte le norme comportamenti del sistema di certificazione

#### 6.4 verbale di audit

verbale di audit viene compilato la ispettore che ha l'obbligo di riportare all'interno tutte quelle che sono stati le fasi di verifica

#### 6.5 verbale conformità

in caso di non conformità ispettore è tenuto alla compilazione dell'apposito modulo per l'indicazione delle non conformità accertate, Le non conformità possono essere rilevate anche dal coordinamento centrale sulla base dei controlli sulla documentazione inviata dal Test Centre prima, durante e dopo una sessione d'esami

### **7 Gli Audit**


#### 7.1 standard di riferimento

lo standard di riferimento per gli audit è la norma internazionale ISO 19011, almeno nelle parti applicabili alle procedure manuali Istituto gamma

#### 7.2 dettagli sulla modalità di audit

tutti gli audit/ispezione vengono effettuati senza alcun preavviso, in modo da garantire una continua applicazione delle norme di procedure e comportamenti del servizio di certificazione degli standard di qualità di Istituto gamma. Per ispettore incaricato da Istituto gamma, dopo essersi fatto riconoscere e avere preso contatto col coordinamento centrale, inizia le fasi di controllo di:

- documentazione archiviata
- struttura
- requisiti sede
- presenza del personale
- riconoscimento esaminatori incaricati
- applicazioni norme durante sessione d'esame
- comportamento relative agli standard Istituto gamma

	<b>IGESA-PR02</b>	<b>Pagina 6 di 6</b>
	<b>PROCEDURE DI AUDIT PRESSO IL TEST CENTRE</b>	

- trasparenza e imparzialità del servizio di certificazione del Test Centre
- ogni altra attività necessaria per verificare il corretto funzionamento del servizio di certificazione

a fine verifica ispettore stila un verbale di audit, indica eventuali non conformità e le azioni da intraprendere con relative scadenze, indica eventuali raccomandazioni e/o azioni migliorative.

#### 7.3 Norme comportamento Test Centre durante audit

il Test Centre in tutti i suoi addetti è tenuto a un comportamento collaborativo nei confronti degli ispettori incaricati da Istituto gamma per la verifica

#### 7.4 documentazione Test Centre

la documentazione dovrà essere correttamente archiviata

#### 7.5 rapporti non conformità

il rapporto di non conformità dovranno essere firmati da responsabile Test Centre o chi per esso e dovranno essere valutate correttamente le azioni da intraprendere per l'opportuna correzione+

### **8 Azioni correttive**

azioni correttive sono atte a risolvere Le non conformità rilevate e vanno effettuate entro la data indicata in fase di audit dall'ispettore incaricato

### **9 Raccomandazione e azioni migliorative**

le raccomandazioni le azioni migliorative sono atte a migliorare la qualità del servizio di certificazione all'interno del Test Centre non sono obbligatorie ma fortemente consigliate per garantire un perfetto standard di qualità.

### **10 Modulistica associata**

- IGESA-QA 01 rapporto di non conformità
- IGESA-QA 02 raccomandazione azioni migliorative
- IGESA-VR 01 verbale audit Test Centre