



Smarter support for
brighter futures



Verifica degli standard di valutazione dei centri VTCT - GUIDA

(Centre Assessment Standards Scrutiny, CASS)

Controllo qualità

Verifica degli standard di valutazione dei centri VTCT (Centre Assessment Standards Scrutiny, CASS) – Guida per i centri v1
Una volta stampato, il documento non è più controllabile.
Informazioni classificate come interne.

Indice

1. Introduzione	3
2. Approccio di VTCT e identificazione dei rischi	4
2.1. Fattori di rischio	5
3. Approvazione, monitoraggio, assunzioni e assistenza ai centri da parte di VTCT.....	6
3.1. Reclutamento dei centri approvati e assistenza	7
3.2. Attività di monitoraggio	7
4. Attività di monitoraggio del centro	8
4.1. Attività di monitoraggio di VTCT	9
4.2. Visite di monitoraggio normativo	10
4.3. Ambito di applicazione delle attività di monitoraggio	10
4.4. Strategia di esecuzione dei test a campione dei Verificatori internazionali.....	11
4.4.1. Selezione dei campioni	11
4.4.2. Dimensioni dei campioni.....	12
4.4.3. Valutazione interna dei campioni	12
4.4.4. Valutazione esterna dei campioni.....	12
4.5. Relazioni	12
4.6. Controlli sui centri	13
4.6.1. Piano d'azione per il centro	13
5. Selezione e formazione dei Verificatori internazionali di controllo qualità	14
5.1. Selezione dei Verificatori internazionali	14
5.2. Standardizzazione di VTCT delle prestazioni dei Verificatori internazionali.....	15
5.3. Conflitto d'interessi.....	15
6. Assegnazione di centri approvati e attività di monitoraggio	16
6.1. Numero minimo di attività di controllo qualità	16
6.2. Procedura	17
6.2.1. Negligenza	18
7. Conservazione dei dati.....	19

1. Introduzione

Per verifica degli standard di valutazione dei centri (Centre Assessment Standards Scrutiny, CASS) si intendono le procedure che gli Enti certificatori (Awarding Organisations, AO) devono avere implementato per verificare i giudizi di valutazione emessi dai centri che offrono le loro qualifiche. Tali procedure sono implementate per ridurre i rischi implicati dalla delega dei giudizi di valutazione ai centri. Il presente documento di orientamento descrive nel dettaglio l'implementazione da parte di VTCT del CASS che si applica ai centri VTCT che offrono le sue qualifiche.

VTCT ritiene che l'introduzione del CASS possa migliorare i controlli già in essere e favorire un approccio coerente e accurato. Il CASS riduce i rischi e garantisce a centri, dipendenti e istituti scolastici che le qualifiche conferite agli studenti riflettano perfettamente le loro abilità, competenze, comportamenti e rendimento nelle valutazioni.

Lo scopo del presente documento è:

- descrivere l'approccio di VTCT, che si basa sull'identificazione dei rischi mediante l'introduzione della procedura CASS e delle relative attività di monitoraggio in materia di controllo qualità dei centri approvati;
- informare i centri approvati dei loro obblighi inerenti al monitoraggio e alle attività post approvazione;
- informare i centri approvati dell'assistenza e dei servizi che possono attendersi da VTCT, inclusi i tipi di attività di monitoraggio in materia di controllo qualità che i centri approvati possono ricevere;
- informare i centri approvati dei requisiti necessari a garantire che le valutazioni e i risultati correlati emessi dal centro siano accurati per ciascuna qualifica;
- fornire assistenza ai centri approvati sui fattori che VTCT terrà in considerazione nel decidere se è stato emesso un risultato corretto o errato. Ciò può includere la decisione da parte di VTCT di revocare i certificati;
- fornire assistenza ai centri approvati in relazione alle attività di valutazione e monitoraggio continui degli standard di valutazione da parte di VTCT all'interno dei centri;
- informare i centri approvati della nomina, del monitoraggio e della verifica dei Verificatori internazionali di controllo qualità (External Quality Assurer, EQA);
- descrivere l'approccio di VTCT all'identificazione e al monitoraggio dei rischi per i centri.

2. Approccio di VTCT e identificazione dei rischi

VTCT offre una serie di qualifiche che coprono una vasta gamma di settori, tra cui Trattamenti di bellezza (Beauty Therapy), Parrucchieri e Barbieri (Hairdressing and Barbering), Terapia complementare, Unghie, Terapia termale, Sport e tempo libero attivo, Medicina estetica, Ospitalità e ristorazione, Imprese e commercio al dettaglio ed Educazione e formazione.

Qualora una qualifica VTCT includa la valutazione di abilità pratiche, competenze e capacità di comprensione, i centri approvati VTCT possono essere responsabili della valutazione degli studenti mediante valutazione interna. In base al tipo e ai requisiti di qualifica, i centri possono essere tenuti a valutare e verificare internamente la qualità di quanto segue, garantendo la copertura di tutti i Risultati di Apprendimento e i Criteri di Valutazione:

- abilità pratiche mediante l'osservazione degli studenti durante una serie di attività;
- risultati sulle competenze di base, cioè, i requisiti teorici di un'unità che devono essere evidenziati attraverso un colloquio orale, un questionario scritto obbligatorio, un portfolio di prove o varie altre forme di evidenze.

La valutazione e il controllo qualità interno dei suddetti aspetti da parte dei centri approvati saranno sottoposti a test campione da parte di VTCT in linea con i requisiti di qualifica.

Qualora le qualifiche VTCT non richiedano la valutazione di abilità pratiche, ma solo la valutazione di competenze e capacità di comprensione, la specifica della qualifica potrebbe prevedere che il centro valuti competenze e capacità di comprensione mediante una serie di metodi che possono includere, senza limitazioni:

- un esame esterno obbligatorio
- un portfolio di prova o varie altre forme di prove, oppure
- una combinazione dei precedenti

I suddetti metodi possono essere valutati dal centro approvato VTCT.

Il centro approvato che esegue la valutazione sarà soggetto a un controllo qualità esterno da parte di VTCT.

2.1. Fattori di rischio

VTCT s'impegna a garantire che gli studenti siano al centro del suo lavoro e che gli studenti e i centri abbiano fiducia nei suoi prodotti e servizi.

L'approccio di VTCT al CASS si basa sull'identificazione, valutazione e riduzione dei rischi. Un rischio individuato innesca le attività di monitoraggio del centro, che hanno lo scopo di evitare e ridurre possibili conseguenze negative.

Alcune variabili di rischio per i centri che VTCT prenderà in considerazione nella valutazione dei rischi di un centro possono includere, senza limitazioni:

- il tipo di centro, ad esempio se finanziato con fondi pubblici, società per azioni, ditta individuale, internazionale;
- il periodo di tempo per cui il centro è stato approvato per offrire qualifiche VTCT;
- i tipi di qualifiche per cui il centro è stato approvato;
- il numero di sedi e l'area geografica;
- il rischio assegnato con controllo qualità esterno da una recente attività di monitoraggio di VTCT;
- il numero di studenti iscritti;
- una modifica significativa nel profilo delle iscrizioni del centro;
- il tipo e il periodo di attività di monitoraggio che VTCT ha condotto con il centro;
- le sanzioni di VTCT imposte al centro;
- gli errori per negligenza o cattiva amministrazione;
- i reclami segnalati a VTCT.

3. Approvazione, monitoraggio, assunzioni e assistenza ai centri da parte di VTCT

Un “Centro approvato” può essere una scuola, un college o un ente di formazione. I centri sono verificati da VTCT per garantire che soddisfino i criteri di approvazione definiti nel documento sui criteri di esecuzione delle ispezioni per l’approvazione di VTCT e dei requisiti di qualifica dei centri di VTCT. Il processo di approvazione garantisce che il centro abbia applicato i seguenti standard:

- una struttura chiara in termini di organico, con ruoli e responsabilità definiti, tra cui il Responsabile del centro, il Responsabile della qualità e il Responsabile degli esami;
- Trainer Tutor, Assessor e Verificatori interni di controllo qualità (Internal Quality Assurers, IQA) qualificati e competenti;
- adeguate risorse per la fornitura e la valutazione delle qualifiche;
- solide pratiche di controllo qualità interno, tra cui la moderazione, laddove opportuno;
- idonee politiche e procedure, tra cui senza limitazioni:
 - politica di salute e sicurezza
 - politica di protezione dei dati
 - politica di gestione dei casi di negligenza
 - politica reclami
 - politica di salvaguardia

3.1. Reclutamento dei centri approvati e assistenza

VTCT e i-Skill S.r.l. mirano a garantire un'esperienza positiva per i clienti e a instaurare rapporti a lungo termine con i nuovi centri approvati. Il rapporto tra i-Skill, VTCT e un centro inizia con il processo di reclutamento. L'assistenza di i-Skill e di VTCT ai centri copre i seguenti aspetti:

- accesso a tecnici specializzati;
- accesso a un Verificatore nazionale per assistenza e orientamento continui in relazione a valutazioni e conformità;
- assistenza e orientamento dei clienti;
- comprensione dei sistemi interni di VTCT;
- accesso a una serie di risorse per l'insegnamento e l'apprendimento;
- accesso a una serie di esempi di materiale di valutazione;
- accesso a manuali e documenti in tema di Controllo Qualità interno e standardizzazione;
- eventi CPD.

Il Responsabile del centro è tenuto a garantire che i suddetti servizi siano comunicati a/usufruiti da adeguati membri del proprio staff.

3.2. Attività di monitoraggio

Dopo l'approvazione del centro, per il tramite dell'attività di i-Skill e la successiva iscrizione di studenti da parte del centro, avviene un'attività di monitoraggio da parte di VTCT che garantisce la conformità costante ai criteri di approvazione. Durante quest'attività di monitoraggio, la VTCT sottopone a test campione e osserva le abilità pratiche degli studenti e la relativa documentazione di valutazione e controllo qualità interno. Il Verificatore internazionale di VTCT valuta il centro rispetto a una serie di fattori predefiniti e gli assegna di conseguenza un livello di rischio. Il Centro riceve tempestivamente un feedback.

VTCT, in qualità di ente certificatore, si riserva il diritto di svolgere in qualsiasi momento ulteriori attività di monitoraggio in materia di controllo qualità, incluse ispezioni con breve preavviso o senza preavviso.

4. Attività di monitoraggio del centro

Per garantire la validità, l'affidabilità, la coerenza e l'integrità delle qualifiche VTCT e delle funzioni correlate dell'ente certificatore, VTCT analizza e valuta i rischi per il centro e per la qualifica.

La tabella seguente riporta informazioni relative alla qualifica VTCT NVQ.

Tipo di qualifica	Riepilogo della qualifica	Attività di controllo qualità
National Vocational Qualification (NVQ) Qualifiche professionali nazionali	Le NVQ sono qualifiche che vengono solitamente completate in un ambiente di lavoro. Uno dei vantaggi della qualifica NVQ è che verifica l'effettiva abilità dello studente nello svolgere il lavoro, il che la rende adatta ad essere applicata durante il lavoro. Una parte fondamentale del corso prevede che lo studente dia prova di essere in grado di svolgere alcune mansioni professionali. Durante il corso, lo studente è valutato mediante un portfolio, nel quale raccoglie prove del lavoro che ha svolto e attraverso l'osservazione, durante la quale l'Assessor lo osserva lavorare e verifica che sia in grado di eseguire le mansioni richieste.	VTCT assegna ad i-Skill un Verificatore esterno internazionale di controllo qualità (External Quality Assurer, EQA) che organizza e conduce, nei centri approvati, le visite di controllo qualità esterno relativamente al rischio assegnato. Si noti che VTCT potrebbe non rilasciare i certificati finché non è avvenuta la verifica di controllo qualità esterno.

4.1. Attività di monitoraggio di VTCT

Dall'identificazione dei rischi dipende il tipo e numero di attività di monitoraggio per ciascun anno accademico condotte dal team VTCT specializzato e qualificato di Verificatori internazionali di controllo qualità esterno (External Quality Assurer, EQA). Tra i tipi di attività di monitoraggio vi sono i seguenti:

Tipo di monitoraggio	Attività di monitoraggio
Visita fisica di un EQA	L'EQA ispeziona fisicamente il centro e conduce osservazioni in presenza degli studenti, tra cui test a campione di documenti/portfolio e analisi di esami valutati, progetti e documenti relativi al controllo qualità interno.
Visita da remoto di un EQA	L'EQA conduce un meeting in remoto con il centro e con i-Skill, svolgendo test a campione di documenti/portfolio e analisi di esami valutati, progetti e documenti relativi al controllo qualità interno e conduce, inoltre, test a campione in remoto delle osservazioni pratiche.
Test a campione	L'EQA conduce un meeting in remoto con il centro e con i-Skill, svolgendo test a campione di documenti/portfolio e analisi di esami valutati, progetti e documenti relativi al controllo qualità interno.
Test a campione supplementare	L'EQA conduce un'analisi in remoto di esami valutati, progetti e documenti relativi al controllo qualità interno. Non sono necessari meeting programmati formali con il centro e con i-Skill.
Visite per ispezione con breve preavviso o senza preavviso	VTCT pianifica e conduce controlli a campione con e senza preavviso sui centri. I centri sono tenuti a fornire a VTCT, su richiesta, accesso ai locali, al personale, agli studenti e ai registri.

4.2. Visite di monitoraggio normativo

Talvolta VTCT o le autorità competenti conducono visite di monitoraggio su centri approvati selezionati in maniera casuale. I centri selezionati ricevono un preavviso da parte di i-Skill. I centri sono tenuti a garantire che tutti i portfolio degli studenti siano messi a disposizione il giorno della visita per essere esaminati. I centri sono tenuti a collaborare pienamente con i funzionari dell'autorità competente che conducono le procedure di controllo qualità di VTCT.

4.3. Ambito di applicazione delle attività di monitoraggio

Tutte le informazioni ottenute durante il processo di monitoraggio sono raggruppate e raccolte per costruire un quadro preciso dei risultati del centro e degli studenti.

Tra le attività del controllo qualità esterno è inclusa la verifica di tutti o alcuni dei seguenti elementi:

- prove che i centri continuano a soddisfare i requisiti previsti da VTCT;
- se il voto di valutazione assegnato dal centro è da considerarsi adeguato per specifiche valutazioni nell'ambito di una particolare qualifica o di un tipo di qualifica;
- adeguatezza dell'approccio alla valutazione da parte del centro, in base alla natura delle prove prodotte dagli studenti nella valutazione in questione;
- se l'approccio è o meno adeguato per garantire qualifiche valide e gestibili in base ai rischi identificati in relazione alla qualifica;
- cosa deve fare il centro per rimanere o divenire conforme ai criteri di esecuzione delle ispezioni di approvazione di VTCT e ai requisiti di qualifica dei centri di VTCT;
- se le modalità di gestione e le disposizioni relative al personale sono idonee alla fornitura e alla valutazione delle qualifiche;
- se il centro possiede adeguate risorse materiali per fornire e valutare la qualifica;
- se il centro ha implementato adeguate strategie per identificare e ridurre gli eventuali conflitti d'interesse;
- test a campione delle decisioni di valutazione del centro per confermare che siano valide, autentiche, affidabili e sufficienti e che siano coerentemente mantenuti standard adeguati;
- osservazione delle valutazioni durante il loro svolgimento;
- colloqui con gli studenti e con i membri del team di valutazione;
- prove che le decisioni di valutazione siano regolarmente testate a campione e che sia stata implementata una pratica di controllo qualità interno che garantisca l'accuratezza delle decisioni di valutazione, in linea con gli standard e i requisiti di VTCT;
- verifica interna relativa alle richieste di certificazione per garantire che siano valide, autentiche e supportate da registri verificabili;
- esame dei precedenti provvedimenti e prova che i centri hanno implementato i provvedimenti prescritti da VTCT;
- documenti di esame;
- documenti a supporto di ragionevoli giudizi e particolari considerazioni;
- esame dell'approvazione per le richieste dirette.

4.4. Strategia di esecuzione dei test a campione dei Verificatori internazionali (EQA)

Gli EQA stabiliscono la strategia di esecuzione dei test a campione per ciascun centro approvato sulla base dei fattori di rischio, dell'attività del centro e dei precedenti risultati di analisi. L'EQA chiede di accedere alle valutazioni e ai registri per poter essere certo che tutti gli studenti siano adeguatamente valutati e sottoposti a controllo qualità interno. Nell'organizzare un'attività di monitoraggio, l'EQA comunica al centro quali sono gli studenti selezionati per i test a campione. In questo modo il centro ha tempo sufficiente per informare gli studenti della necessità di partecipare al test a scopo di verifica. L'EQA sottopone, inoltre, a test a campione gli studenti valutati quel giorno; conducendo, tra l'altro, osservazioni delle valutazioni pratiche ed esaminando campioni di portfolio, laddove opportuno.

I test a campione permettono all'EQA di verificare che i processi di valutazione e controllo qualità interno del centro siano efficaci e sufficienti. L'EQA può essere d'accordo con la raccomandazione del centro riguardo la certificazione degli studenti. La scelta e le dimensioni dei campioni testati dall'EQA dipenderà da una serie di criteri.

4.4.1. Selezione dei campioni

L'EQA sceglie a caso i campioni che possono includere una serie di prove relative ad alcuni o tutti i seguenti elementi:

- decisioni di valutazione di tutti gli Assessor;
- metodi di valutazione;
- luoghi di valutazione;
- studenti in diverse fasi della propria qualifica;
- decisioni in merito al controllo qualità interno di tutti i Verificatori interni;
- registri di valutazione;
- prove dei voti assegnati agli studenti da tutti gli Assessor del centro;
- registri delle attività di controllo qualità interno.

I portfolio degli studenti che hanno completato la qualifica prima dell'attività di controllo qualità esterno devono essere messi a disposizione dell'EQA per i test a campione durante la sua ispezione successiva.

Inoltre, l'EQA può esaminare la seguente documentazione:

- strategia di valutazione del centro per mitigare i rischi;
- politiche e procedure;
- dati di iscrizione e certificazione;
- informazioni, certificati e registri CPD del personale;
- registri degli esami;
- registri inerenti i conflitti d'interesse;
- modalità di accesso;
- schemi di lavoro;
- registri di ammissione degli studenti;
- rilevamento dei risultati ottenuti dagli studenti.

4.4.2. Dimensioni dei campioni

Le dimensioni del campione selezionato possono variare in base ad alcuni o tutti i seguenti elementi:

- valutazione complessiva dei rischi di un centro stabilita durante la revisione annuale dei dati di VTCT;
- dimensioni del centro;
- numero ed esperienza degli Assessor e dei Verificatori interni;
- numero e varietà dei luoghi di valutazione;
- numero e caratteristiche degli studenti (es. modalità di accesso);
- varietà dei metodi di valutazione usati dagli Assessor.

4.4.3. Valutazione interna dei campioni

I test a campione possono includere: osservazione delle valutazioni, analisi di progetti e assegnazioni, colloqui orali o analisi di altre prove supplementari incluse nel portfolio di evidenze di uno studente. VTCT potrebbe richiedere di parlare con gli Assessor, con i Verificatori interni e con gli studenti.

4.4.4. Valutazione esterna dei campioni

Qualora il centro gestisca questionari cartacei a scelta multipla redatti esternamente, VTCT sottopone a test a campione i documenti di valutazione per verificare che i voti siano coerenti e accurati. Laddove applicabile, VTCT verifica il modo in cui il centro valuta gli studenti per dimostrare al 100% il raggiungimento dei risultati di apprendimento (es. domande orali) e il modo in cui il Verificatore interno monitora questa attività.

4.5. Relazioni

Durante le attività di monitoraggio nell'ambito del controllo qualità esterno, VTCT stila una relazione che identifica, gestisce e assegna un rischio specifico in base a criteri predefiniti. Questi rischi sono definiti come segue:

- non applicabile – N/A – Se una questione non riguarda nessuna delle disposizioni sottoposte a verifica;
- molto basso – Se non sono necessari provvedimenti;
- basso – Se sono necessari miglioramenti minimi;
- alto – Se sono necessari provvedimenti per ottenere un miglioramento e/o se eventuali provvedimenti precedenti non sono stati portati a termine;
- molto alto – Se sono necessari miglioramenti significativi e/o se eventuali provvedimenti precedenti non sono stati portati a termine.

Il rischio complessivo associato all'ispezione è il livello massimo di rischio registrato in tutte le voci della relazione. La relazione del Verificatore internazionale (EQA) fornisce, inoltre, un feedback al centro relativo alle eventuali aree di buona pratica e a quelle di miglioramento. Le aree di miglioramento possono includere consigli per migliorare i processi esistenti di gestione dei reclami o possono riguardare aree di non conformità che comportino la necessità di eseguire controlli sul centro.

Dopo la conclusione dell'attività, una copia della relazione completa e degli eventuali commenti è condivisa con i-Skill e con il centro.

4.6. Controlli sui centri

Qualora le attività di monitoraggio di VTCT e/o altre fonti suggeriscano che un centro approvato non soddisfa i criteri di approvazione di VTCT previsti per i centri, VTCT può condurre uno o più dei seguenti controlli:

- definire provvedimenti correttivi con relative tempistiche;
- attività di monitoraggio e test a campione sul centro aggiuntivi rispetto a quelli assegnati al momento della revisione del centro; queste attività aggiuntive possono comportare un ulteriore addebito di spese;
- applicare una sanzione come previsto dalla Politica di sanzioni di VTCT;
- inviare al centro un avviso di revoca dell'approvazione.

4.6.1. Piano d'azione per il centro

Qualora si rilevi una non conformità durante le attività di monitoraggio di un centro, l'EQA concorda un piano d'azione con il centro. Per favorire la conformità e garantire che i provvedimenti richiesti siano soddisfatti, il piano d'azione deve essere creato con la metodologia SMART:

- **S** Specific (specifico) – Quali provvedimenti prenderà il centro?
- **M** Measurable (misurabile) – Quali dati misureranno il raggiungimento dell'obiettivo?
- **A** Achievable (raggiungibile) – L'obiettivo è raggiungibile? Possiedi le capacità e le risorse necessarie?
- **R** Relevant (rilevante) – Come si allinea l'obiettivo con gli obiettivi generali? Perché il risultato è importante?
- **T** Time Bound (vincolo temporale) – In quali tempi va raggiunto l'obiettivo?

L'EQA monitora l'andamento dei provvedimenti per assicurarne il completamento entro i tempi stabiliti. Il centro è tenuto a comunicare i provvedimenti e le relative tempistiche al suo team.

5. Selezione e formazione dei Verificatori internazionali di controllo qualità esterno (EQA)

Gli EQA di VTCT sono la struttura di supporto che garantisce che i centri approvati possano fornire qualifiche conformi e valutazioni di qualità e rispettare i requisiti di qualifica stabiliti da VTCT. Sono rappresentanti di VTCT e sono tenuti a dare consigli ai centri per favorirne il costante miglioramento. Gli EQA di VTCT sono professionisti esperti che devono avere una profonda conoscenza del settore in questione e delle qualifiche VTCT.

5.1. Selezione degli EQA

Salvo laddove diversamente prescritto, gli EQA soddisferanno i seguenti criteri:

- qualifica di Assessor o equivalente;
- qualifica di Verificatore interno o equivalente;
- esperienza e qualifiche industriali aggiornate nel settore in questione;
- abilitazione all'insegnamento;
- esperienza significativa in materia di valutazioni e verifica interna del controllo qualità.

Tutti gli EQA di VTCT devono aver completato con successo un programma di inserimento, che includa almeno i seguenti requisiti:

- aver completato con successo una qualifica regolamentata come EQA;
- conoscenza di qualifiche e valutazioni;
- conoscenza di norme e requisiti di conformità;
- standardizzazione della pratica di EQA, incluso affiancamento/mentoring con un EQA esperto;
- conoscenza delle politiche e delle procedure di VTCT;
- conoscenza dei prodotti, dei servizi e dei dipartimenti di VTCT;
- conoscenza dell'EQA Hub e delle attività di reporting (segnalazione).

La durata del periodo di inserimento può variare in base alle esigenze formative del singolo EQA. Un EQA esperto e/o un membro del team di Controllo qualità può controfirmare le attività di monitoraggio.

5.2. Standardizzazione di VTCT delle prestazioni degli EQA

VTCT si accerta che gli EQA siano sufficientemente competenti da poter condurre i controlli qualità esterni, pretendendo che tutti gli EQA:

- frequentino almeno due attività formative obbligatorie di standardizzazione;
- diano prova del proprio impegno personale nei confronti dello sviluppo professionale continuo (CPD) in linea con i requisiti del proprio settore di specializzazione;
- tengano un registro formale delle attività di CPD per permettere a VTCT di sottoporlo a test a campione;
- partecipino alle riunioni di gruppo come richiesto.

VTCT organizza una serie di eventi di standardizzazione per ogni anno accademico. Questi hanno lo scopo di garantire che avvengano dibattiti sulla qualità e che i team degli EQA siano dotati delle abilità, delle competenze e dell'autonomia necessarie per lavorare in maniera indipendente. Gli eventi di standardizzazione garantiscono, inoltre, che gli EQA possiedano le giuste conoscenze sui requisiti normativi e di VTCT, impiegati nella formulazione dei giudizi dopo un controllo qualità esterno. VTCT ha un approccio flessibile alla conduzione degli eventi di standardizzazione per bilanciare rischi e capacità. Ogni evento di formazione contiene specifiche attività pianificate, in linea con le aree tematiche del potenziale o effettivo rischio rilevato. Durante gli eventi di standardizzazione, VTCT esamina la coerenza e l'affidabilità delle decisioni degli EQA. Qualora durante un evento di standardizzazione si evidenzia un maggiore rischio dovuto alla singola prestazione di un EQA, si decide se l'EQA debba ricevere un'ulteriore formazione individuale e, in alcune circostanze, l'EQA non riceve incarichi finché non è avvenuta tale formazione.

Oltre agli eventi di standardizzazione, gli EQA sono inoltre sottoposti a processi di monitoraggio e sviluppo del personale da parte di VTCT. In tale ambito, i Responsabili del controllo qualità applicano un approccio 'basato su rischi ed esigenze' per condurre valutazioni sullo sviluppo delle prestazioni (Performance Development Reviews, PDR) con il team. I risultati delle valutazioni PDR di un EQA danno luogo a un piano di sviluppo. Gli EQA ricevono, inoltre, un feedback sulle Relazioni EQA presentate per garantire ulteriormente la coerenza di approccio.

Inoltre:

- tutte le Relazioni contrassegnate a rischio molto alto e alto (Very High e High Risk) sono analizzate e approvate dal Responsabile del controllo qualità;
- il team di Controllo qualità monitora, esamina e approva i verbali di approvazione dei centri redatti dagli EQA;
- le attività di monitoraggio che comportano sanzioni sono autorizzate da un membro del team di Controllo qualità di VTCT.

5.3. Conflitto d'interessi

VTCT fa quanto ragionevolmente possibile per evitare che una parte qualsiasi dell'attività di monitoraggio dei centri sia condotta da una persona con un interesse personale nel risultato della valutazione. VTCT ha una politica ben definita sul conflitto d'interessi che ha lo scopo di mitigare ed eliminare tali rischi prima che si presentino. I team degli EQA di VTCT sono rigorosamente monitorati durante il processo di assunzione, formazione e monitoraggio alla ricerca di eventuali conflitti d'interessi. Gli EQA sono tenuti a segnalare a VTCT eventuali conflitti d'interessi che si presentino durante l'anno accademico.

I conflitti d'interessi sono tenuti in considerazione durante l'assegnazione degli EQA a specifiche attività di monitoraggio in materia di controllo qualità in linea con la presente guida CASS.

6. Assegnazione dei centri approvati e attività di monitoraggio

I centri approvati sono assegnati a un EQA che assiste e conduce le annuali attività di monitoraggio sul centro. Tuttavia, VTCT si riserva il diritto di riassegnare e/o condurre ulteriori attività di monitoraggio con un EQA differente.

VTCT assegna gli EQA a un centro sulla base delle sue abilità personali, dell'esperienza e della competenza nel settore. Queste dovranno corrispondere alle qualifiche offerte presso il centro. Qualora un solo EQA non sia in grado di assistere uno specifico centro a causa dell'ampiezza della sua offerta di qualifiche, al centro vengono assegnati più EQA per garantire adeguata assistenza e idoneo monitoraggio.

6.1. Numero minimo di attività di controllo qualità

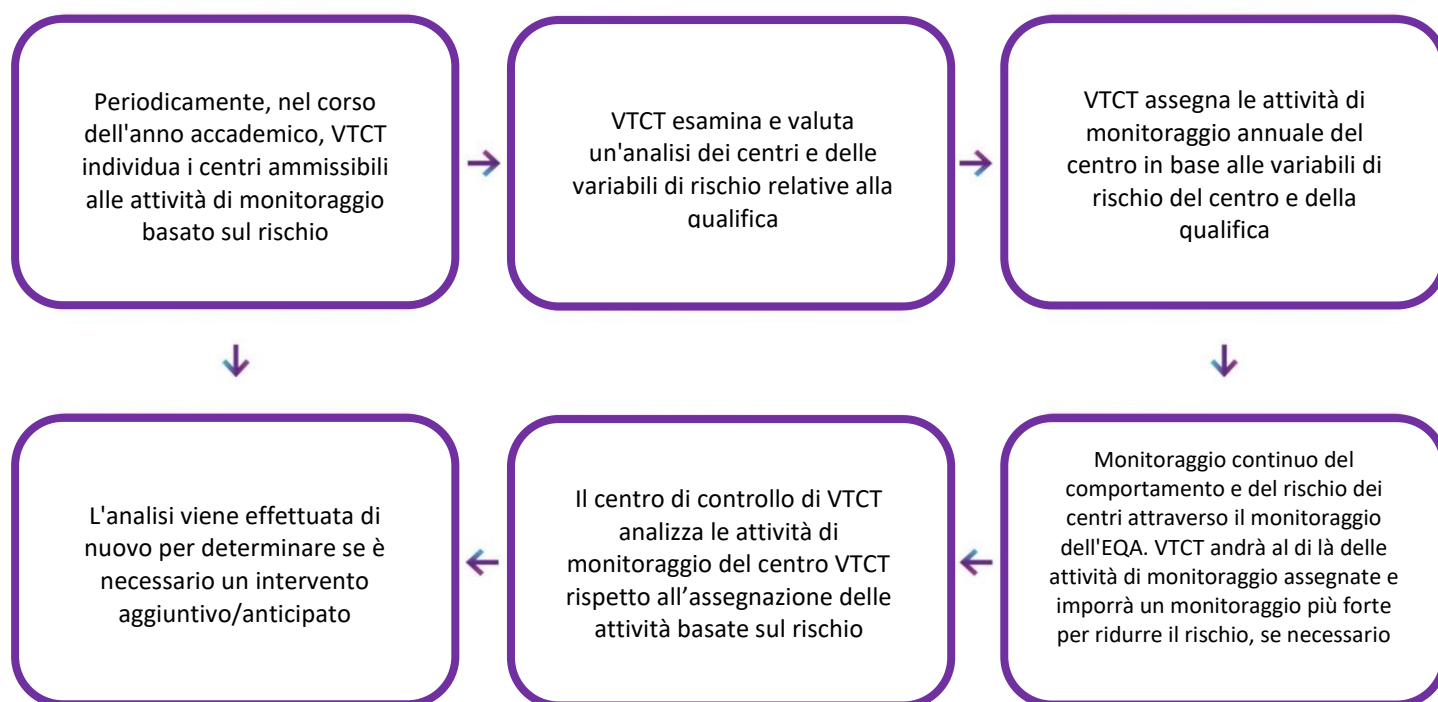
Il tipo e il numero minimo di attività di controllo qualità che VTCT assegna a ciascun centro approvato per ciascun anno accademico si stabiliscono in base ai tipi di qualifiche che il centro offre.

Tipo di qualifica	Numero minimo di attività	Tipo di attività minima
NVQ	1	Test a campione supplementare

VTCT esamina autonomamente il profilo di rischio e l'offerta di qualifiche di ciascun centro e stabilisce una strategia di ispezione in base a una combinazione di questi fattori. Può accadere che, analizzando il rischio di uno specifico centro (con l'analisi dei fattori descritta alla sezione 2.1), sia necessario assegnare ulteriori e più frequenti attività di monitoraggio rispetto ai requisiti minimi.

6.2. Procedura

Lo schema procedurale riportato di seguito evidenzia l'approccio di VTCT in relazione all'analisi e alla valutazione del rischio e delle relative attività di monitoraggio. Nell'ambito dei processi di VTCT di controllo qualità e CASS, l'identificazione e la gestione di nuovi rischi può obbligare VTCT ad aumentare le attività di monitoraggio, la frequenza e il tipo.



In questi casi VTCT considera essenziali l'identificazione e l'intervento tempestivi. Alcuni esempi di casi in cui VTCT potrebbe vedersi obbligata a implementare ulteriori controlli o attività di monitoraggio:

- se un centro è stato identificato dall'attività di un EQA come a rischio molto alto;
- nuovi centri approvati. Se un centro non ha mai assegnato voti a valutazioni o condotto valutazioni pratiche per la qualifica, l'attività di monitoraggio deve avvenire prima della certificazione;
- se un centro offre una serie di qualifiche ad alto rischio;
- se un centro ha aumentato significativamente il numero di studenti iscritti per la qualifica dall'ultima attività di monitoraggio dell'EQA;
- se si è verificato un caso di comprovata negligenza in relazione a una fornitura, valutazione o assegnazione di voto eseguita da un centro (vedi 6.2.1 di seguito);
- se vi sono prove che suggeriscono un'insoddisfazione da parte dello studente;
- è stato identificato un conflitto d'interessi o un qualsiasi scenario che prevedibilmente possa condurre a un conflitto d'interessi in futuro, che possa influire sulla validità della valutazione/assegnazione di voto da parte di un centro;

- se i centri non hanno applicato un approccio coerente nelle valutazioni o in casi di controllo qualità interno/moderazione;
- se i centri hanno pubblicato risultati imprecisi che non riflettono gli obiettivi raggiunti dagli studenti rispetto allo standard stabilito da VTCT;
- se il team degli Assessor e dei Verificatori interni di un centro non ha tenuto conto delle differenze tra le prestazioni dei singoli studenti, comportando incoerenze nei loro risultati;
- se un centro non fa quanto ragionevolmente possibile per impedire il verificarsi di incidenti con possibili effetti negativi;
- se un centro non fa quanto ragionevolmente possibile per impedire il verificarsi di casi di negligenza o cattiva amministrazione (vedi ulteriori dettagli di seguito);
- se VTCT ha identificato modalità all'interno di un centro che compromettono la capacità di VTCT di garantire la conformità normativa.

6.2.1. Negligenza

Le accuse di negligenza possono essere identificate attraverso reclami ricevuti, accuse di informatori, segnalazioni dei centri o attraverso le normali attività di controllo qualità esterno. I casi di negligenza segnalati a VTCT con una di dette modalità sono sottoposti a indagine, come indicato nella specifica politica, in base al metodo di segnalazione usato. In base ai risultati dell'indagine, VTCT può implementare una o più delle seguenti soluzioni:

- piano d'azione concordato con il centro per impedire il ripetersi di casi analoghi;
- ulteriori attività di monitoraggio di controllo qualità esterno;
- sanzioni imposte al centro in linea con le politiche pubblicate per mitigare eventuali rischi identificati;
- sanzioni imposte sulle qualifiche in linea con le politiche pubblicate per mitigare eventuali rischi identificati;
- revoca dell'approvazione per le richieste dirette;
- annullamento delle decisioni di valutazione in questione;
- revoca della certificazione degli studenti in questione;
- revoca dell'approvazione del centro.

La valutazione del rischio assegnata al centro è decisa in base alla natura e alla gravità del caso di negligenza/cattiva amministrazione e ai suoi effetti. Le attività di monitoraggio del centro sono rivalutate durante il periodo di revisione in linea con l'eventuale aumento del livello di rischio.

7. Conservazione dei dati

VTCT pretende che i seguenti documenti siano conservati per almeno 3 anni accademici in formato elettronico o cartaceo:

- elenco e dati di tutti gli studenti iscritti con VTCT per ciascuna qualifica offerta;
- registri di valutazione degli studenti in cui sia riportato: chi ha valutato cosa e quando, la decisione di valutazione, i metodi di valutazione usati per ciascuna unità o componente e dove sono conservate le prove a supporto;
- registri delle attività di controllo qualità interno in cui sia riportato: chi ha eseguito il controllo qualità interno su cosa e quando, informazioni sui campioni selezionati e sul criterio logico usato, i registri delle riunioni di standardizzazione dei Verificatori interni, i registri delle competenze degli Assessor e dei Verificatori interni;
- registri dei certificati richiesti, inclusi i certificati relativi a specifiche unità;
- tutti i documenti relativi agli esami, i documenti con la disposizione dei posti e le schede marcate;
- registri di richieste e decisioni per ragionevoli adeguamenti e considerazioni particolari, incluse eventuali prove a supporto e la relativa documentazione.

I portfolio degli studenti che hanno completato la qualifica prima del controllo qualità esterno devono essere messi a disposizione dell'EQA per i test a campione durante la sua successiva visita. Dopo l'ispezione, va fatto quanto ragionevolmente possibile per restituire i portfolio agli studenti; non è necessario conservarli presso il centro.

Cronologia del documento

Versione	Proprietario documento	Data creazione	Modifiche	Ruolo
1	Responsabile degli Standard	20/12/2021	Prima pubblicazione	Amministratore del Controllo Qualità

Revisione documento

Ruolo	Stato revisione
Responsabile degli standard	Approvato

Proprietario documento

Proprietario documento	Documento condiviso con
Responsabile degli standard	

Approvazione documento

Ruolo	Data di approvazione
Responsabile degli standard	20/12/2021