

Fundacja VCC

ul. Nałęczowska 30, 20-701 Lublin

tel.: +48 81 45 21 595, fax: +48 81 45 21 596

[www.vccsystem.eu](http://www.vccsystem.eu) [info@vccsystem.eu](mailto:info@vccsystem.eu)



---

# **System VCC**

## **- zasady konstytuujące walidację i certyfikację kwalifikacji**

## I. CERTYFIKACJA KWALIFIKACJI

- 1. ZASADA:** Za jakość procesu certyfikacji i walidacji odpowiedzialna jest instytucja certyfikująca. (Instytucja certyfikująca gwarantuje, że wydaje certyfikaty uzyskane na podstawie prawidłowo przeprowadzonego procesu walidacji. Certyfikaty otrzymują osoby, które posiadają kompetencje określone dla danej kwalifikacji).

<p>OPIS:</p>	<p>VCC zostało stworzone jako komplementarny system kształcenia, potwierdzania kompetencji oraz certyfikacji. Fundacja VCC w pełni odpowiada za wszystkie materiały edukacyjne, procedury walidacji oraz certyfikacji dla kwalifikacji znajdujących się w systemie. Walidacja przeprowadzana jest przez instytucje posiadające status Partnera Egzaminacyjnego VCC.</p> <p>Funkcję Partnerów Egzaminacyjnych pełnić mogą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ szkoły,</li> <li>➤ uczelnie wyższe,</li> <li>➤ firmy szkoleniowe,</li> <li>➤ jednostki kształcenia ustawicznego,</li> <li>➤ pracodawcy</li> <li>➤ i inne podmioty, pod warunkiem spełnienia wymogów proceduralnych.</li> </ul> <p>Warunki uzyskania statusu Partnera Egzaminacyjnego:</p> <p>1. Związane ze świadczeniem usługi walidacji zgodnie z systemem VCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ w przypadku, gdy instytucja ubiega się o status Akademii Edukacyjnej oraz Partnera Egzaminacyjnego, zobowiązana jest do zachowania rozdzielności procesu kształcenia i egzaminowania w systemie VCC, co potwierdza podpisaniem oświadczenia załączanego do umowy licencyjnej.</li> <li>➤ zawarcie umowy licencyjnej dla Partnera Egzaminacyjnego. Umowa zawierana jest na okres 1 roku. Podlega przedłużeniu na kolejny rok po pozytywnej weryfikacji spełnienia przez instytucję ubiegającą się warunków uzyskania statusu Partnera Egzaminacyjnego i pozytywnej oceny przeprowadzonych dotychczas egzaminów.</li> <li>➤ instytucja wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Fundację VCC okresowych kontroli, mających na celu weryfikację zgodności realizacji egzaminów ze standardem VCC.</li> </ul> <p>2. Związane z kadrą przeprowadzającą egzaminy VCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zapewnienie Akredytowanego Egzaminatora VCC – w przypadku przeprowadzania egzaminów praktycznych. Procedura akredytacji Egzaminatora polega na spełnieniu wymogów dotyczących doświadczenia i wykształcenia (analiza dokumentów: CV, referencje, dyplomy) oraz zdaniu egzaminu (egzamin z wiedzy na poziomie 90% oraz egzamin ze standardu VCC na poziomie 60%).</li> <li>➤ zapewnienie Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC – w przypadku przeprowadzania egzaminów teoretycznych. OSE przechodzi szkolenie e-learningowe z obsługi systemu egzaminacyjnego, a następnie zdaje egzamin z obsługi systemu na poziomie 90% oraz egzamin ze standardu VCC na poziomie 60%.</li> </ul>
--------------	--

### 3. Związane z infrastrukturą:

- zapewnienie zasobów infrastrukturalnych umożliwiających przeprowadzanie egzaminów (sala egzaminacyjna, niezbędny sprzęt). W przypadku przeprowadzania egzaminów praktycznych Partner Egzaminacyjny zobowiązany jest zapewnić wyposażenie stanowiska egzaminacyjnego, zgodnie z wytycznymi do poszczególnych kwalifikacji. W przypadku przeprowadzania egzaminów teoretycznych Partner Egzaminacyjny zobowiązany jest zapewnić salę wyposażoną w stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.

Proces walidacji jest szczegółowo opisany na stronie internetowej vccsystem.eu i obejmuje następujące egzaminy:

- Egzamin teoretyczny przeprowadzany jest przy pomocy Systemu Egzaminacyjnego, dostępnego on-line. Jego zakres w pełni pokrywa zagadnienia wyszczególnione w sylabusie. Egzamin teoretyczny trwa, w zależności od specyfiki modułu – od 30 do 90 minut, obejmuje minimum 30 pytań testowych. Egzamin teoretyczny odbywa się w obecności Operatora Systemu Egzaminacyjnego. Zazwyczaj składa się z 30 pytań zamkniętych wybieranych losowo, co zapewnia obiektywizm i jakość egzaminów.
- Egzamin praktyczny przeprowadzają uprawnieni Egzaminatorzy VCC. Proces egzaminowania odbywa się u Partnerów Egzaminacyjnych VCC. Polega on na wykonywaniu praktycznych zadań przez egzaminowanego właściwych dla kwalifikacji.

Egzaminy, jak również dokumenty zgłoszenia i potwierdzenie egzaminu są przygotowywane przez Fundację VCC i ujednolicone, co zapewnia obiektywizm procesu walidacji. Loginy i hasła do części teoretycznej egzaminu są również generowane na podstawie Zgłoszeń egzaminu przez pracowników Fundacji VCC.

Wynik egzaminu uprawniający do otrzymania certyfikatu:

- egzamin teoretyczny – poziom minimalny 55%,
- egzamin praktyczny – poziom minimalny 75%.

Załącznikiem do certyfikatu jest suplement. Przedstawia on w sposób syntetyczny wyniki osiągnięte w poszczególnych obszarach kompetencyjnych, z wyszczególnieniem uzyskanych efektów uczenia się.

Certyfikaty dla uczestników wystawiane są tylko po uzyskaniu minimalnego progu zdawalności na podstawie wyniku z części teoretycznej egzaminu (rejestrowanego w systemie egzaminacyjnym) oraz Potwierdzeń z egzaminu praktycznego wypełnianych przez Egzaminatora VCC.

Egzaminator wyposażony jest również w skalę oceny egzaminu praktycznego.

Fundacja VCC mimo wykorzystywania systemów informatycznych pozwalających w sposób zautomatyzowany kontrolować realizację procedur, wdrożony został mechanizm losowych kontroli weryfikujących realizację procesu walidacji i certyfikacji według ustalonych norm i procedur.

**2. ZASADA:** Za zapewnienie wymaganych minimalnych zasobów kadrowych niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia procesu certyfikacji odpowiedzialność ponosi instytucja certyfikująca.

**OPIS:**

Fundacja VCC nadzoruje cały proces od nabycia kwalifikacji, przez jej potwierdzenie, aż po certyfikację. Monitorowane są również zasoby kadrowe na każdym z tych etapów z uwagi na konieczność posiadania certyfikatów VCC przez kadre prowadzącą szkolenie (Trener VCC) oraz egzaminy (Egzaminator oraz Operator Systemu Egzaminacyjnego VCC). W samej instytucji certyfikującej również zatrudniony jest zespół dedykowany do obsługi partnerów w tych procesach oraz samego procesu certyfikacji (odpowiedzialny m.in. za obsługę systemów informatycznych CRM i systemu egzaminacyjnego, pomoc partnerom w korzystaniu z systemów na etapie akredytacji instytucji i kadry, organizacji szkolenia oraz egzaminu, nadawanie haseł i loginów do egzaminu, przekazywanie dokumentów i wytycznych niezbędnych do egzaminu, wystawianie certyfikatów). Zespół ten bierze udział zarówno w szkoleniach, jak i w warsztatach i konferencjach dotyczących systemu kwalifikacji i rynku edukacyjnego. Zespół podlega ocenie pracowniczej w cyklach kwartalnych zgodnie z wdrożonymi normami ISO 9001:2009 oraz 29990:2010.

Dodatkowo Fundacja VCC posiada zewnętrznych ekspertów, specjalistów i praktyków w danej dziedzinie, którzy czuwają nad po-prawnością merytoryczną i aktualnością wszystkich elementów danej kwalifikacji.

**3. ZASADA:** IC gwarantuje, że IW zapewnia wymagane minimalne zasoby kadrowe niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji.

**OPIS:**

Każda instytucja, która chce przeprowadzać egzaminy VCC jest zobowiązana umową do zapewnienia i akredytowania kadry przeprowadzającej proces walidacji:

- zapewnienie Akredytowanego Egzaminatora VCC – w przypadku przeprowadzania egzaminów praktycznych. Procedura akredytacji Egzaminatora polega na spełnieniu wymogów dotyczących doświadczenia i wykształcenia (analiza dokumentów: CV, referencje, dyplomy) oraz zdaniu egzaminu (egzamin z wiedzy na poziomie 90% oraz egzamin ze standardu VCC na poziomie 60%).
- zapewnienie Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC – w przypadku przeprowadzania egzaminów teoretycznych. OSE przechodzi szkolenie e-learningowe z obsługi systemu egzaminacyjnego, a następnie zdaje egzamin z obsługi systemu na poziomie 90% oraz egzamin ze standardu VCC na poziomie 60%.

Certyfikat Egzaminatora ważny jest 5 lat, po tym czasie z uwagi na mogące wystąpić w kwalifikacji zmiany, egzaminator musi odnowić uprawnienia.

Mając na uwadze projakościowe podejście do oferowanych na rynku rozwiązań został w fundacji wdrożony System Wewnętrznego Zapewnienia Jakości przy wykorzystaniu międzynarodowych systemów jakości tj.:

- Norma ISO 9001 – ukierunkowana na zadowolenia klienta poprzez realizację usług według przyjętych, aktualizowanych oraz weryfikowanych przez zewnętrzne podmioty procedur
- Norma ISO 29990 – projakościowa norma dedykowana podmiotom świadczącym usługi rozwojowe (edukacyjne)

**4. ZASADA:** Za zapewnienie wymaganych minimalnych zasobów organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia procesu certyfikacji odpowiedzialność ponosi instytucja certyfikująca.

**OPIS:**

Fundacja VCC posiada i udostępnia partnerom 2 systemy informatyczne:

1. System CRM do obsługi partnerów, w którym realizowane są procesy: akredytacji instytucji szkoleniowych i przeprowadzających egzaminy, akredytacji trenerów, egzaminatorów, operatorów systemu egzaminacyjnego, konsultantów, zgłoszenia szkoleń VCC, zamówienia materiałów edukacyjnych, zgłoszenia egzaminów.
2. System egzaminacyjny VCC do obsługi części teoretycznej do egzaminu dla uczestników oraz akredytowanej kadry VCC.

Posiada zaplecze lokalowe, infrastrukturę, wyposażenie oraz niezbędne materiały (certyfikaty, hologramy) umożliwiające prowadzenie procesu certyfikacji.

Wydawane certyfikaty są rejestrowane i skanowane wraz z danymi osób, które uzyskały certyfikat, indywidualnym numerem certyfikatu, w kilku miejscach, co umożliwia szybkie odnalezienie dokumentu, jak również zabezpiecza na wypadek awarii któregoś z rejestrów.

Mając na uwadze projakościowe podejście do oferowanych na rynku rozwiązań został w fundacji wdrożony System Wewnętrznego Zapewnienia Jakości przy wykorzystaniu międzynarodowych systemów jakości tj.:

- Norma ISO 9001 – ukierunkowana na zadowolenia klienta poprzez realizację usług według przyjętych, aktualizowanych oraz weryfikowanych przez zewnętrzne podmioty procedur
- Norma ISO 29990 – projakościowa norma dedykowana podmiotom świadczącym usługi rozwojowe (edukacyjne)

**5. ZASADA:** IC gwarantuje, że IW zapewnia wymagane minimalne zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji.

**OPIS:**

Dla każdej kwalifikacji, Fundacja VCC określa standardy, jakie muszą zostać spełnione w zakresie minimalnych zasobów organizacyjnych i materialnych niezbędnych dla prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji. W umowach partnerzy przeprowadzający egzaminy zobowiązują się do zapewnienia odpowiedniej infrastruktury umożliwiającej przeprowadzenie egzaminu, ściśle określonej przez Fundację VCC:

- zapewnienie zasobów infrastrukturalnych umożliwiających przeprowadzanie egzaminów (sala egzaminacyjna, niezbędny sprzęt). W przypadku przeprowadzania egzaminów praktycznych Partner Egzaminacyjny zobowiązany jest zapewnić wyposażenie stanowiska egzaminacyjnego, zgodnie z wytycznymi do poszczególnych kwalifikacji. W przypadku przeprowadzania egzaminów teoretycznych Partner Egzaminacyjny zobowiązany jest zapewnić salę wyposażoną w stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.

Fundacja VCC dla każdej kwalifikacji publikuje na stronie i dostarcza partnerom szczegółowo opisane stanowisko egzaminacyjne oraz sposób przeprowadzenia egzaminu, do którego przestrzegania zobowiązany jest Partner Egzaminacyjny.

	<p>W umowach zastrzega sobie również prawo do hospitacji szkoleń oraz egzaminów przeprowadzanych przez sieć partnerską.</p> <p>Mając na uwadze projakościowe podejście do oferowanych na rynku rozwiązań został w fundacji wdrożony System Wewnętrznego Zapewnienia Jakości przy wykorzystaniu międzynarodowych systemów jakości tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma ISO 9001 – ukierunkowana na zadowolenia klienta poprzez realizację usług według przyjętych, aktualizowanych oraz weryfikowanych przez zewnętrzne podmioty procedur</li> <li>- Norma ISO 29990 – projakościowa norma dedykowana podmiotom świadczącym usługi rozwojowe (edukacyjne)</li> </ul>
<b>6. ZASADA: Za zachowanie ciągłości procesu certyfikacji i walidacji odpowiedzialność ponosi IC.</b>	
<b>OPIS:</b>	<p>W trakcie procesu walidacji Partner Egzaminacyjny wypełnia dla uczestnika egzaminu następujący zestaw dokumentów:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zgłoszenie egzaminu z listą uczestników egzaminu, na podstawie której nadawane są loginy i hasła do systemu egzaminacyjnego na czas części teoretycznej egzaminu.</li> <li>2. Potwierdzenie egzaminu teoretycznego podpisywane przez uczestników egzaminu oraz Operatora Systemu Egzaminacyjnego.</li> <li>3. Potwierdzenie egzaminu praktycznego podpisywane przez uczestników egzaminu oraz Egzaminatora.</li> <li>4. Zapis części teoretycznej egzaminu w systemie egzaminacyjnym on-line, do której w każdej chwili ma dostęp Fundacja VCC.</li> <li>5. Zapis pisemny części praktycznej egzaminu wraz z oceną Egzaminatora.</li> <li>6. Certyfikat wraz z indywidualną sygnaturą i hologramem skanowany i umieszczany w rejestrze.</li> <li>7. Elektroniczny rejestr certyfikatów</li> </ol> <p>Przy tak skonstruowanym procesie walidacji oraz fakcie, że do większości kwalifikacji, Fundacja VCC posiada więcej niż jednego Partnera Egzaminacyjnego, jest możliwość kontynuowania przez uczestnika procesu walidacji i certyfikacji na każdym etapie.</p> <p>Dokumentacja procesu walidacji odbywa się przy użyciu systemu CRM, poprzez zgłoszenie nowej grupy szkoleniowej. Następnie po zakończeniu procesu walidacji do Fundacji VCC jest przekazywana lista osób, które ukończyły cykl szkoleniowy. Na proces dokumentowania nie mają wpływu zarówno rodzaj szkolenia (komercyjne lub współfinansowane ze środków EFS) jak również struktura organizacyjna Akademii Edukacyjnej (szkoła wyższa lub firma szkoleniowa).</p>
<b>7. ZASADA: Za odpowiednie rozdzielenie procesu certyfikacji, walidacji i szkolenia odpowiada instytucja certyfikująca.</b>	
<b>OPIS:</b>	<p>Stworzona przez Fundację VCC struktura systemu kształcenia i certyfikacji zapewnia rozdzielenie wszystkich procesów na każdym z etapów zapewniając klarowność systemu. Jednocześnie Fundacja VCC jako instytucja certyfikująca i operator systemu VCC sprawuje kontrolę i jest gwarantem jakości dla każdego z tych procesów poprzez wprowadzane zasady i procedury. Za proces szkoleniowy odpowiedzialne są Akademie Edukacyjne VCC. Instytucja, która chce otrzymać ten status zobowiązana jest do przejścia procesu akredytacji oraz podpisania umowy na okres 1 roku.</p> <p>Warunki uzyskania statusu Akademii Edukacyjnej:</p>

	<p>1. Związane ze świadczeniem usług szkoleniowych w standardzie VCC oraz zarządzania podmiotem świadczącym usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zapewnienie procesu kształcenia w oparciu o materiały szkoleniowe (w tym program, sylabus oraz podręcznik), zgodne z systemem VCC,</li> <li>➤ zawarcie umowy licencyjnej na prowadzenie Akademii Edukacyjnej VCC. Umowa zawierana jest na okres 1 roku. Podlega przedłużeniu na kolejny rok po pozytywnej weryfikacji spełnienia przez instytucję ubiegającą się warunków prowadzenia Akademii Edukacyjnej VCC,</li> <li>➤ instytucja posiada wewnętrzny system diagnozy i definiowania potrzeb odbiorców usług szkoleniowych, np. poprzez ankietowanie, wywiad, analizę predyspozycji,</li> <li>➤ w przypadku, gdy instytucja ubiega się o status Akademii Edukacyjnej oraz Partnera Egzaminacyjnego, zobowiązana jest do zachowania rozdzielności procesu kształcenia i egzaminowania w systemie VCC, co potwierdza podpisaniem oświadczenia załączanego do umowy licencyjnej,</li> <li>➤ instytucja ma zapewnione wewnętrzne procedury planowania i organizacji usług szkoleniowych, a także wdraża procedury planowania i organizacji szkoleń VCC z wykorzystaniem systemu informatycznego do obsługi partnerów – system CRM,</li> <li>➤ instytucja posiada i stosuje wewnętrzne procedury ewaluacji i monitorowania usług szkoleniowych, posiada stosowną dokumentację w tym zakresie,</li> <li>➤ instytucja wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Fundację VCC okresowych kontroli, mających na celu weryfikację zgodności realizacji szkoleń i egzaminów ze standardem VCC oraz jakości dostarczanych usług.</li> </ul> <p>2. Związane z kompetencjami kadry:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zapewnienie certyfikowanej kadry dydaktycznej, posiadającej akredytację do kształcenia w danym zawodzie lub kompetencji VCC (Trener VCC), Szczegółowe warunki uzyskania certyfikatu Trenera VCC określone są tutaj.</li> <li>➤ zapewnienie Konsultanta VCC – osoby, która posiada wyczerpującą wiedzę na temat systemu VCC, obsługuje system CRM i umie udzielić informacji na temat systemu VCC uczestnikom szkolenia czy osobom z zewnątrz. Akredytacja Konsultanta VCC jest nieodpłatna. Osoba wytypowana przez instytucję do pełnienia tej funkcji przechodzi szkolenie on-line ze znajomości systemu VCC i podchodzi do egzaminu na Platformie Egzaminacyjnej VCC. Akredytacja Konsultanta ma charakter czasowy i podlega aktualizacji w odstępach 1 roku.</li> </ul> <p>3. Związane z infrastrukturą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zapewnienie infrastruktury, niezbędnej do prowadzenia procesu kształcenia, spełniającej wymogi BHP.</li> <li>➤ zapewnienie infrastruktury specyficznej do prowadzenia szkoleń zawodowych zdefiniowanej dla każdego z modułów VCC.</li> </ul> <p>Proces akredytacji wspierany jest przez informatyczny system CRM.</p> <p>Jednocześnie Fundacja dba o jakość procesu szkolenia zarówno poprzez certyfikację trenerów, która przeprowadzana jest po stronie Fundacji, jak również dostarczanie Akademiom Edukacyjnym kompletnych materiałów dydaktycznych</p>
--	---

do przeprowadzenia tego procesu, co zapewnia jego jednolitość i osiągnięcie zbliżonych efektów uczenia się bez względu na miejsce czy realizującą szkolenie firmę. Wśród tych materiałów są: program szkolenia, sylabus wraz z określonymi efektami uczenia i formami prowadzenia zajęć, wyposażenie stanowiska szkoleniowego, podręczniki VCC.

Warunki uzyskania statusu Partnera Egzaminacyjnego:

1. Związane ze świadczeniem usługi walidacji zgodnie z systemem VCC:
  - w przypadku, gdy instytucja ubiega się o status Akademii Edukacyjnej oraz Partnera Egzaminacyjnego, zobowiązana jest do zachowania rozdzielności procesu kształcenia i egzaminowania w systemie VCC, co potwierdza podpisaniem oświadczenia załączanego do umowy licencyjnej,
  - zawarcie umowy licencyjnej dla Partnera Egzaminacyjnego. Umowa zawierana jest na okres 1 roku. Podlega przedłużeniu na kolejny rok po pozytywnej weryfikacji spełnienia przez instytucję ubiegającą się warunków uzyskania statusu Partnera Egzaminacyjnego i pozytywnej oceny przeprowadzonych dotychczas egzaminów,
  - instytucja wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Fundację VCC okresowych kontroli, mających na celu weryfikację zgodności realizacji egzaminów ze standardem VCC.
2. Związane z kadrą przeprowadzającą egzaminy VCC:
  - zapewnienie Akredytowanego Egzaminatora VCC – w przypadku przeprowadzania egzaminów praktycznych. Procedura akredytacji Egzaminatora opisana jest tutaj,
  - zapewnienie Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC – w przypadku przeprowadzania egzaminów teoretycznych. Procedura akredytacji Operatora opisana jest tutaj.
3. Związane z infrastrukturą:
  - zapewnienie zasoby infrastrukturalnych umożliwiających przeprowadzanie egzaminów (sala egzaminacyjna, niezbędny sprzęt). W przypadku przeprowadzania egzaminów praktycznych Partner Egzaminacyjny zobowiązany jest zapewnić wyposażenie stanowiska egzaminacyjnego, zgodnie z wytycznymi do poszczególnych zawodów i kompetencji. W przypadku przeprowadzania egzaminów teoretycznych Partner Egzaminacyjny zobowiązany jest zapewnić salę wyposażoną w stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.

W przypadku walidacji Fundacja również dostarcza partnerom jednolity standard poprzez:

- dokumentację egzaminu: zgłoszenie egzaminu, potwierdzenie egzaminu teoretycznego i praktycznego, nadanie loginów i haseł do części teoretycznej egzaminu, zasady uczestnictwa w egzaminie,
- dostarczanie narzędzi do przeprowadzenia egzaminu: system egzaminacyjny wraz z testem teoretycznym oraz ze-stawy zadań praktycznych wraz z wytycznymi do oceny i punktacji egzaminu,



	<p>➤ wymóg prowadzenia walidacji przez certyfikowaną ka-drę: część teoretyczna – Operator Systemu Egzaminacyjnego, część praktyczna – Egzaminator VCC.</p> <p>Wszystkie te informacje oraz przebieg egzaminu wraz z przykładowymi testami i zadaniami są publikowane w materiałach VCC – m.in. folderach informacyjnych oraz na stronie www.</p> <p><b>Akredytacja dla Akademii Edukacyjnych VCC oraz Partnerów Egzaminacyjnych została zatwierdzona przez PARP na liście certyfikatów/ akredytacji/ standardów uwiarygodniających usługi rozwojowe świadczone przez Podmioty ubiegające się o wpis do Rejestru Usług Rozwojowych (RUR).</b></p> <p>Proces certyfikacji realizowany jest wyłącznie przez Fundację VCC, która na podstawie przekazanych przez Partnerów Egzaminacyjnych potwierdzeń egzaminu wydaje dokumenty potwierdzające kwalifikację. Certyfikaty VCC wydawane są w języku angielskim wraz z suplementem w języku polskim lub języku obcym na życzenie. Są wykonane według indywidualnego wzoru, opatrzone sygnaturą oraz hologramem. Wydawany jako uzupełnienie certyfikatu SUPLEMENT VCC oparty jest na strukturze dokumentu wspólnego dla wszystkich krajów UE Europass – Suplement do Dyplomu Potwierdzającego Kwalifikacje Zawodowe. Zawiera wykaz efektów kształcenia opisanych w sposób umożliwiający rozpoznanie i po-równanie kwalifikacji zawodowych przez pracodawców na między-narodowym rynku pracy, dzięki czemu sprzyja mobilności zawodowej, która leży także u podstaw założeń Europass.</p> <p><u>Dzięki spójności z celami Europass oraz za zgodą Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji certyfikaty VCC opatrzone są logotypem Euro-pass.</u></p>
<p><b>8. ZASADA:</b> Za podział zadań i zasady współpracy między instytucją certyfikującą a odrębnymi podmiotami zaangażowanymi w proces walidacji odpowiada instytucja certyfikująca. Zasady i zadania są jasno określone.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Proces walidacji prowadzony jest przez odrębne podmioty o statusie Partnerów Egzaminacyjnych. Fundacja VCC sprawuje kontrolę nad partnerami poprzez konieczność przejścia procesu akredytacji przez instytucję ubiegającą się o ten status oraz poprzez sam proces ustandaryzowanego egzaminu, do którego dokumentacja, treści merytoryczne, systemu informatyczne są tworzone przez Fundację. Sam proces walidacji zlecany jest na podstawie Umowy Licencyjnej, podpisywanej na okres 1 roku, szczegółowo określającej zasady przeprowadzania egzaminów.</p>
<p><b>9. ZASADA:</b> Instytucja certyfikująca wydaje dokumenty potwierdzające nabycie kwalifikacji oznakowane w taki sposób, aby była możliwość ich ewidencjonowania.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Fundacja VCC prowadzi dwustopniowy rejestr procesu certyfikacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ w elektronicznym rejestrze wydanych certyfikatów, opatrzonych unikatową sygnaturą,</li> <li>➤ każdy fizycznie wydany certyfikat posiada tę samą sygnaturę, która znajduje się w rejestrze, dodatkowo jest opatrzony hologramem zabezpieczającym i skanowany.</li> </ul> <p>Dodatkowo Partner Egzaminacyjny zobowiązany jest dostarczyć po egzaminie pełną dokumentację z procesu walidacji, umożliwiającą weryfikację wyniku egzaminu oraz wystawienie certyfikatów. Dokumentacja ta obejmuje: potwierdzenia egzaminu wraz z podpisem uczestników, wynikiem każdej części egzaminu wpisywanej przez</p>

	<p>Egzaminatora i Operatora Systemu Egzaminacyjnego, zestawów egzaminacyjnych dla części praktycznej egzaminu wypełnionych przez uczestników wraz z oceną egzaminatora (do części teoretycznej – testów Fundacja ma wgląd poprzez system egzaminacyjny).</p> <p>W przypadku procesu szkolenia Fundacja poprzez system CRM dla partnerów wymaga od Akademii Edukacyjnych wprowadzania szkoleń VCC do systemu (wraz z datą rozpoczęcia i zakończenia, liczbą uczestników), zamawiania podręczników, przypisywania trenera prowadzącego daną grupę szkoleniową. W ten sposób rejestruje również procesu szkolenia.</p>
<p><b>10. ZASADA: Instytucja certyfikująca posiada wewnętrzny system zapewniania jakości.</b></p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Fundacja VCC opracowała kompleksowy system kształcenia i certyfikacji dla ponad 80 kwalifikacji. Obejmuje on procedury oraz nadzór nad jakością na każdym etapie od szkolenia poprzez walidację i wydanie certyfikatu. Każda kwalifikacja jest opracowywana zgodnie z założeniami systemu VCC odnoszącymi się do ERK/KRK i innych inicjatyw europejskich takich jak Strategia Europa 2020 oraz inicjatywa <i>Nowe umiejętności w nowych miejscach pracy</i> we współpracy z autorami i ekspertami zewnętrznymi, będącymi praktykami w obszarze kwalifikacji. Proces tworzenia materiałów dydaktycznych jest ustandaryzowany i obejmuje szereg elementów takich jak: program szkolenia, sylabus, wymagania dla trenera i egzaminatora, podręcznik, wyposażenie sali szkoleniowej, wyposażenie stanowiska egzaminacyjnego, egzamin (testy oraz zadania praktyczne). Materiały są aktualizowane w zależności od zmian prawnych, kulturowych bądź istotnych modyfikacji związanych z daną kwalifikacją. Większość z elementów systemu jest podawana do wiadomości publicznej na stronach internetowych oraz w materiałach informacyjnych o systemie VCC. Fundacja dostarcza także sieci partnerskiej wkład merytoryczny oraz informacyjny do wykorzystywania we własnych materiałach.</p> <p>Na stronie internetowej Fundacja publikuje informacje na temat swojej działalności oraz wartości, którymi się w niej kieruje:</p> <p><b>Fundacja VCC prowadzi działania badawczo-rozwojowe w zakresie kształcenia zawodowego oraz transferu wiedzy i innowacji z wykorzystaniem zasobów kapitału intelektualnego.</b></p> <p>Działalność Fundacji VCC koncentruje się wokół teoretycznych i metodologicznych aspektów ustawicznego kształcenia zawodowego oraz potwierdzania kwalifikacji zawodowych, szczególnie w systemie pozaformalnym i nieformalnym. Głównym zadaniem Fundacji VCC jest obserwacja i analiza trendów i zmian zachodzących na rynku pracy oraz badanie zapotrzebowania na określone zawody i kompetencje. Fundacja VCC jest promotorem koncepcji uczenia się przez całe życie, kształcenia ustawicznego i mobilności zawodowej. Poprzez organizowanie konsultacji, konferencji czy debat społecznych bezpośrednio wpływa na ich rozwój, promocję i upowszechnienie.</p> <p>Wynikiem prac Fundacji jest jednolity system kształcenia i potwierdzania kwalifikacji zawodowych – system VCC (Vocational Competence Certificate), którego Fundacja jest właścicielem i operatorem.</p> <p><b>Główne zadania Fundacji VCC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ monitorowanie potrzeb światowego rynku pracy, tendencji i zmian na nim zachodzących,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ monitorowanie zapotrzebowania na nowe zawody i kompetencje,</li> <li>➤ określanie kompetencji zawodowych dla nowopowstałych zawodów,</li> <li>➤ testowanie i implementacja nowych rozwiązań w zakresie kształcenia zawodowego,</li> <li>➤ wskazywanie kierunków i metod kształcenia zawodowego,</li> <li>➤ certyfikowanie kompetencji zawodowych w sposób ujednolicony, zgodny z krajowymi i unijnymi wytycznymi w tym zakresie,</li> <li>➤ promocja mobilności zawodowej pracowników,</li> <li>➤ promocja uczenia się przez całe życie.</li> </ul> <p><b>MISJA:</b> <i>Wspieranie rozwoju kształcenia zawodowego i promocja współpracy między edukacją formalną, pozaformalną i nieformalną dla rozwoju mobilności i uczenia się przez całe życie.</i></p> <p><b>WIZJA:</b> <i>Stworzenie najbardziej cenionego przez pracodawców Europy systemu kształcenia i certyfikacji kompetencji zawodowych.</i></p> <p>Mając na uwadze projakościowe podejście do oferowanych na rynku rozwiązań został w fundacji wdrożony System Wewnętrznego Zapewnienia Jakości przy wykorzystaniu międzynarodowych systemów jakości tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma ISO 9001 – ukierunkowana na zadowolenia klienta poprzez realizację usług według przyjętych, aktualizowanych oraz weryfikowanych przez zewnętrzne podmioty procedur</li> <li>- Norma ISO 29990 – projakościowa norma dedykowana podmiotom świadczącym usługi rozwojowe (edukacyjne)</li> </ul>
<p><b>11. ZASADA:</b> Instytucja certyfikująca tworzy procedury i zasady rozpatrywania zgłaszanych reklamacji i zastrzeżeń oraz sposobu ich rozpatrywania.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Fundacja posiada ramową procedurę zgłaszania reklamacji do procesu walidacji, do którego najczęściej mogą pojawić się tego typu zgłoszenia. Procedura oraz formularz zgłoszenia są publikowane na podstronach dotyczących Egzaminów VCC oraz Partnerów Egzaminacyjnych: <a href="http://vccsystem.eu/partner-egzaminacyjny/">http://vccsystem.eu/partner-egzaminacyjny/</a> oraz <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/opis-systemu-certyfikacji/procedury-egzaminacyjne/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/opis-systemu-certyfikacji/procedury-egzaminacyjne/</a></p> <p>Dodatkowym wewnętrznym zabezpieczeniem poprawności obsługi procesów reklamacji są wdrożone normy ISO (9001 oraz 29990), które precyzyjnie określają poszczególne kroki postępowania w przypadku reklamacji, tj. obsługę zdarzeń i zgłoszeń.</p>
<p><b>12. ZASADA:</b> Instytucja certyfikująca zobowiązana jest poddać się okresowej ewaluacji zewnętrznej.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Zgodnie z założeniami wdrażanego w Polsce Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji Fundacja VCC po zgłoszeniu się zostanie poddana zgodnie z obowiązującymi procedurami ewaluacji zewnętrznej.</p> <p>Dodatkowym zabezpieczeniem utrzymywania wysokich standardów są cykliczne audyty wdrożonych norm ISO 9001 oraz 29990.</p>

## II. NADZÓR SPRAWOWANY PRZEZ IC NAD PROCESEM WALIDACJI

<b>1. ZASADA:</b> Proces walidacji objęty jest systemem zapewniania jakości instytucji certyfikującej.	
<b>OPIS:</b>	<p>Fundacja VCC sprawuje nadzór nad procesem walidacji prowadzonym przez Partnerów Egzaminacyjnych poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wymóg akredytacji Partnera Egzaminacyjnego,</li> <li>➤ Wymóg certyfikowanej kadry – Operator Systemu Egzaminacyjnego oraz Egzaminator VCC,</li> <li>➤ Określenie zasad dla prowadzenia egzaminu VCC, w tym czasu trwania egzaminów, wyposażenie stanowiska egzaminacyjnego,</li> <li>➤ Dostarczanie narzędzi do przeprowadzenia egzaminu (system egzaminacyjny do części teoretycznej) oraz zestawów egzaminacyjnych (testy do części teoretycznej on-line oraz zestawy zadań egzaminacyjnych do praktyki),</li> <li>➤ Dostarczanie dokumentów do przeprowadzenia egzaminu: zgłoszenia egzaminu, potwierdzenia egzaminu.</li> </ul> <p>Dodatkowo w umowach partnerskich zawarto informację o przeprowadzaniu okresowych hospitacji egzaminu w celu sprawdzenia jakości.</p>
<b>2. ZASADA:</b> Proces walidacji musi być szczegółowo i klarownie opisany. Opis ten powinien być powszechnie dostępny.	
<b>OPIS:</b>	<p>Proces walidacji opisany jest na stronie Fundacji VCC w zakładce dotyczącej procedur egzaminacyjnych <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/opis-systemu-certyfikacji/procedury-egzaminacyjne/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/opis-systemu-certyfikacji/procedury-egzaminacyjne/</a></p> <p>Dodatkowo przy każdej kwalifikacji, są podane informacje na temat czasu trwania egzaminu oraz przykładowe testy i zadania egzaminacyjne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- New Competences: <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/lista-new-competences/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/lista-new-competences/</a></li> <li>- Select Competences: <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-select-competences/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-select-competences/</a></li> <li>- Language Competences: <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-language-competences/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-language-competences/</a></li> </ul>
<b>3. ZASADA:</b> Proces walidacji jest tworzony przez osoby posiadające kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji oraz osoby posiadające kompetencje z zakresu tworzenia procesu.	
<b>OPIS:</b>	<p>Każda kwalifikacja VCC jest tworzona we współpracy z ekspertami branżowymi i autorami-praktykami. Autor jest odpowiedzialny za stworzenie całego modułu VCC, a zatem programu szkolenia, sylabusu, podręcznika, wymagań dla trenera i egzaminatora, testów egzaminacyjnych oraz zestawów zadań praktycznych, wykazu efektów uczenia się. Zapewnia to spójność i adekwatność walidacji w stosunku do procesu szkolenia. Materiały po ich stworzeniu zgodnie z metodologią VCC (autorzy dostają komplet wytycznych, szablonów do stworzenia materiału) są poddawane recenzji.</p>
<b>4. ZASADA:</b> Procesy walidacji są przeprowadzane przez osoby posiadające kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji i procesu walidacji. Kompetencje te są okresowo weryfikowane.	

<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Walidacja może być prowadzona tylko przez certyfikowaną kadrę VCC: Operator Systemu oraz Egzaminator. Aby uzyskać status Egzaminatora VCC w zakresie danego zawodu należy spełnić wymagania określone przez Ekspertów Zawodowych, uwzględniające:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ kompetencje merytoryczne,</li> <li>➤ doświadczenie zawodowe,</li> <li>➤ cechy osobowości,</li> <li>➤ inne istotne elementy, charakterystyczne dla poszczególnych zawodów lub kompetencji.</li> </ul> <p>Zadaniem Egzaminatora VCC jest nadzorowanie procesu wykonywania przez kursanta praktycznych zadań oraz dokonanie oceny egzaminu, zgodnie z wytycznymi i procedurami VCC.</p> <p>W celu uzyskania uprawnień Egzaminatora VCC należy uzyskać wynik z egzaminu teoretycznego oraz praktycznego na minimalnym poziomie 90%.      Certyfikat egzaminatora wydawany jest na 5 lat, po tym okresie podlega weryfikacji i odnowieniu</p>
<p><b>5. ZASADA:</b> Zapewnione są zasoby materialne i organizacyjne niezbędne do prawidłowego przeprowadzania procesów walidacji dla danych kwalifikacji.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Każda kwalifikacja ma określone przez Fundację VCC wymagania organizacyjne i materialne niezbędne do przeprowadzenia egzaminu. Obejmują one zarówno przygotowanie, jak i wyposażenie sal egzaminacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia obu części egzaminu. Wszystkie informacje dostępne są na stronie Fundacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- New Competences: <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/lista-new-competences/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/lista-new-competences/</a></li> <li>- Select Competences: <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-select-competences/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-select-competences/</a></li> <li>- Language Competences: <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-language-competences/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/select-competences/lista-language-competences/</a></li> </ul>
<p><b>6. ZASADA:</b> W procesie walidacji muszą być określone standardy w zakresie dokumentowania efektów uczenia się i kryteria oceny prawidłowości złożonej dokumentacji.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Fundacja opracowała standardy dokumentacji procesu walidacji. Część teoretyczna egzaminu odbywa się w systemie egzaminacyjnym, który losowo wybiera pytania dla uczestników, ta część egzaminu jest zatem dokumentowana w systemie. Istnieje możliwość wydrukowania również testu, który uczestnik egzaminu zakończył. Operator systemu dostarcza dodatkowo potwierdzenie egzaminu teoretycznego wraz z imienną listą uczestników, podpisami i uzyskanymi wynikami.</p> <p>Cześć praktyczna egzaminu oddawana jest również w kopiach do Fundacji VCC wraz z punktacją i oceną egzaminatora. Dodatkowo Egzaminator wypełnia potwierdzenie egzaminu praktycznego z imienną listą, podpisami uczestników i wynikami egzaminu.</p> <p>Fundacja VCC posiada jednorodny system dokumentowania procesu walidacji. Dokumentacja procesu walidacji odbywa się przy użyciu systemu CRM, poprzez zgłoszenie nowej grupy szkoleniowej. Następnie po zakończeniu procesu walidacji</p>

	do Fundacji VCC jest przekazywana lista osób, które ukończyły cykl szkoleniowy. Na proces dokumentowania nie mają wpływu zarówno rodzaj szkolenia (komercyjnego lub współfinansowane ze środków EFS) jak również struktura organizacyjna Akademii Edukacyjnej (szkoła wyższa lub firma szkoleniowa).
<b>7. ZASADA:</b> Kryteria i metody weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji muszą być jasno określone i dostępne dla wszystkich zainteresowanych stron.	
<b>OPIS:</b>	Fundacja publikuje na stronie internetowej informację o sposobie przeprowadzania egzaminu, przykładowy test oraz zadania praktyczne do danej kwalifikacji. Podany jest także wynik uprawniający do otrzymania certyfikatu (55% teoria, 75% praktyka). Część teoretyczna jest punktowana po 1 punkt za każdą poprawną odpowiedź, zliczana przez system egzaminacyjny, zaś do części praktycznej egzaminator dostaje wytyczne do punktowania części praktycznej. Przed egzaminem uczestnikom odczytywane są Zasady uczestnictwa w egzaminie, gdzie uczestnicy są informowani o formie egzaminu, liczbie pytań, punktacji.
<b>8. ZASADA:</b> Kryteria, metody i narzędzia weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji muszą być do nich odpowiednio dobrane.	
<b>OPIS:</b>	Każda kwalifikacja opracowywana jest kompleksowo, a zatem tak, żeby można było przeprowadzić dla niej kompletny i adekwatny proces szkolenia, jak również zweryfikować efekty uczenia się i doprowadzić do certyfikacji. Kwalifikacje posiadają następujący wykaz narzędzi: program szkolenia, sylabus z efektami uczenia się, wymagania dla egzaminatora, trenera, wymagania dla sali szkoleniowej, podręczniki (do części zawodowej, informatycznej oraz języka obcego zawodowego - angielski i/lub niemiecki), testy egzaminacyjne i zestawy zadań praktycznych, suplement z wykazem efektów uczenia.
<b>9. ZASADA:</b> Zakres prowadzonej weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji musi być adekwatny do charakteru danej kwalifikacji i zapewniać wiarygodność wyników procesów weryfikacji.	
<b>OPIS:</b>	Część teoretyczna egzaminu prowadzona jest w systemie egzaminacyjnym, który wylicza wynik egzaminu, zapewniając obiektywność. Dodatkowo podczas tej części obecny jest Operator Systemu Egzaminacyjnego, który dba o porządek na egzaminie, przestrzeganie zasad przed uczestników. Część praktyczna przeprowadzana jest przez Egzaminatora VCC.
<b>10. ZASADA:</b> Dobór metod weryfikacji zależy od wyników etapu dokumentacji efektów uczenia się.	
<b>OPIS:</b>	Weryfikacja efektów uczenia się na etapie procesu walidacji jest ujednolicona i dostosowana do procesu kształcenia, który odbywa się na bazie powierzonych materiałów przez Fundację VCC. Kształcenie prowadzone jest przez Akademie Edukacyjne, które uzyskują wszystkie niezbędne materiały do przeprowadzenia tego procesu w celu uzyskania efektów uczenia się weryfikowanych podczas egzaminu.
<b>11. ZASADA:</b> Przebieg procesu walidacji musi być odpowiednio dokumentowany na każdym etapie.	
<b>OPIS:</b>	Każdy etap walidacji jest dokumentowany podczas egzaminów VCC i dostarczany do instytucji certyfikującej jako dokumentacja egzaminu. Fundacja opracowała standardy dokumentacji procesu walidacji. Część teoretyczna egzaminu odbywa się w systemie egzaminacyjnym, który losowo wybiera pytania dla uczestników, ta część egzaminu jest zatem dokumentowana w systemie. Istnieje możliwość wydrukowania również testu, który uczestnik egzaminu zakończył. Operator systemu dostarcza dodatkowo potwierdzenie egzaminu teoretycznego wraz z imienną listą uczestników, podpisami i uzyskanymi wynikami.

	<p>Cześć praktyczna egzaminu oddawana jest również w kopiach do Fundacji VCC wraz z punktacją i oceną egzaminatora. Dodatkowo Egzaminator wypełnia potwierdzenie egzaminu praktycznego z imienną listą, podpisami uczestników i wynikami egzaminu.</p> <p>Fundacja VCC opracowała i wdrożyła przy wykorzystaniu narzędzi informatycznych jednorodny system dokumentowania procesu walidacji. Dokumentacja procesu walidacji odbywa się przy użyciu systemu CRM, poprzez zgłoszenie nowej grupy szkoleniowej. Następnie po zakończeniu procesu walidacji do Fundacji VCC jest przekazywana lista osób, które ukończyły cykl szkoleniowy. Na proces dokumentowania nie mają wpływu zarówno rodzaj szkolenia (komercyjne lub współfinansowane ze środków EFS) jak również struktura organizacyjna Akademii Edukacyjnej (szkoła wyższa lub firma szkoleniowa).</p>
<p><b>12. ZASADA:</b> Odpowiedzialność za przebieg procesów walidacji i podejmowane w jego trakcie decyzje jest jasno określona i przypisana konkretnym osobom lub ciałom kolegialnym.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Za proces walidacji odpowiada Partner Egzaminacyjny, który w umowie zobowiązuje się do zapewnienia określonych dla kwalifikacji warunków do odbycia egzaminu oraz wyposażenia niezbędnego do jego przeprowadzenia. Część teoretyczna przebiega pod nadzorem Operatora Systemu Egzaminacyjnego, zaś praktyczna pod nadzorem Egzaminatora. W przypadkach wymagających interwencji Fundacji VCC np. związanych z działaniem systemu egzaminacyjnego certyfikowani egzaminatorzy są w stałym kontakcie z pracownikiem Fundacji VCC.</p>
<p><b>13. ZASADA:</b> W procesie walidacji wykluczona musi być możliwość wystąpienia konfliktu interesów uczestników procesu.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>Wykaz dokumentów i procedur, które Egzaminator uzyskuje do przeprowadzenia egzaminu zapewnia obiektywność procesu. Część teoretyczna weryfikowana jest przez system online, co również minimalizuje ryzyko stronniczości. Wytyczne do punktacji egzaminu praktycznego również dostarczają Egzaminatorowi narzędzia do oceny zadań praktycznych uczestników. Dodatkowo Egzaminator nie może być trenerem w tej samej grupie osób szkolonych i przystępujących do egzaminu, co zagwarantowane jest zarówno poprzez odpowiednie oświadczenia Akademii Edukacyjnych i Partnerów Egzaminacyjnych oraz przez system informatyczny CRM, który dedykowany jest dla systemu VCC.</p>
<p><b>14. ZASADA:</b> W procesie walidacji zapewnione są odpowiednie procedury reagowania na informacje dotyczące jakości procesu ze strony wszystkich zainteresowanych.</p>	
<p><b>OPIS:</b></p>	<p>W przypadku uwag do egzaminu każdy z uczestników ma możliwość zwrócenia się bezpośrednio do Fundacji VCC lub zastosowania procedury reklamacji. W przyszłości planowane jest rozszerzenie funkcjonalności platformy informatycznej o możliwość zgłaszania uwag.</p> <p>Fundacja posiada ramową procedurę zgłaszania reklamacji do procesu walidacji, do którego najczęściej mogą pojawić się tego typu zgłoszenia. Procedura oraz formularz zgłoszenia są publikowane na podstronach dotyczących Egzaminów VCC oraz Partnerów Egzaminacyjnych: <a href="http://vccsystem.eu/partner-egzaminacyjny/">http://vccsystem.eu/partner-egzaminacyjny/</a> oraz <a href="http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/opis-systemu-certyfikacji/procedury-egzaminacyjnej/">http://vccsystem.eu/system-certyfikacji/new-competences/opis-systemu-certyfikacji/procedury-egzaminacyjnej/</a></p>

**Fundacja VCC**

ul. Nałęczowska 30, 20-701 Lublin  
tel.: +48 81 45 21 595, fax: +48 81 45 21 596  
[www.vccsystem.eu](http://www.vccsystem.eu) [info@vccsystem.eu](mailto:info@vccsystem.eu)



---

	Dodatkowym wewnętrznym zabezpieczeniem poprawności obsługi procesów reklamacji są wdrożone normy ISO (9001 oraz 29990), które precyzyjnie określają poszczególne kroki postępowania w przypadku reklamacji, tj. obsługę zdarzeń i zgłoszeń.
--	---