



## ACTA

### SEXAGÉSIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA

### COMISIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

18 DE JUNIO DE 2015

En Santiago, a 18 de junio de 2015, ante su Secretaria Ejecutiva y ministro de fe, Sra. Ximena Concha Bañados, se celebró la sexagésima cuarta sesión ordinaria de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, cuyas partes principales se reducen a continuación:

#### **PARTICIPANTES**

Concurrieron a esta sexagésima cuarta sesión ordinaria las siguientes personas: en representación de las Organizaciones de Empleadores, Sr. Alfonso Swett Opazo – quien la presidió –, y Sr. Bernardo Echeverría Vial; en representación de las Organizaciones de Trabajadores, Sr. Eitel Moraga Contreras y Sra. Rossana Zurita Benavides; y en representación del Ministro de Educación, la Sra. Marcela Arellano Ogaz.

No asistieron a esta sesión, la Sra. Marión Cortés Acuña y los Sres. Juan Araya Jofré, Pedro Goic Borojevic y Adrián Fuentes Campos, quienes justificaron su inasistencia con la debida anticipación.

Actuó como secretaria de actas la Fiscal de ChileValora, doña Hortensia Cereceda Pinto y asistió como invitada la Subdirectora, Sra. Roselia Jelly González Munizaga.

#### **TABLA**

1. Aprobación acta anterior
2. Cuenta Presidente y Vicepresidente
3. Temas que requieren acuerdo de directorio
  - 3.1. Área de Centros y Evaluadores:
    - a) Solicitud de habilitación de evaluadores
    - b) Criterios para el proceso de renovación de centros acreditados
    - c) Cuarta convocatoria para la acreditación de centros
  - 3.2. Área de Competencias Laborales
    - a) Solicitud de acreditación de perfiles ocupacionales Sector Educación
    - b) Solicitud de ampliación de vigencia perfil ocupacional Sector EMT
4. Tema Estratégico: Estudio sobre Satisfacción de Usuarios
5. Varios

#### **DISCUSIÓN Y ACUERDOS.**

En el primer punto de la tabla, se aprueba sin modificaciones el acta de la sexagésimo tercera sesión ordinaria celebrada el 28 de mayo de 2015.



**En el segundo punto de la tabla**, el Sr. Alfonso Swett da cuenta de las siguientes actividades realizadas en el período:

- 1.- Ceremonia de certificación de 150 Manipuladoras de alimentos de la empresa Salud y Vida S.A., realizada el 4 de junio, en la cual participó junto a la Secretaria Ejecutiva de ChileValora y al Director Nacional de Sence.
- 2.- Seminario Jóvenes, Educación y Trabajo, organizado conjuntamente por el Ministerio de Educación y Sence, que se llevó a cabo el 8 de junio y en el cual el Presidente de ChileValora participó como panelista del tema “¿Quiénes son los jóvenes chilenos?”. Esta actividad contó también con la participación de Marcela Arellano, Secretaria Ejecutiva Técnico Profesional del Mineduc y el Subsecretario del Trabajo.
- 3.- Cierre de la visita de la Misión de Eurosocial a Chile, realizado el 13 de junio, con la participación del Subsecretario del Trabajo, el Presidente de ChileValora y la Secretaria Ejecutiva. Se explica que esta Misión tuvo por objeto definir los lineamientos del acompañamiento que realizará Eurosocial al proceso de desarrollo de un catálogo de competencias conductuales, que fue licitado recientemente por ChileValora pero que será aplicado también por Sence y Mineduc.

El señor Swett evalúa muy positivamente las actividades realizadas y destaca particularmente la participación del Subsecretario del Trabajo en todas ellas, lo que demuestra su respaldo al trabajo de ChileValora. A modo de reflexión general, solicita que en el futuro la secretaría ejecutiva apoye la participación del presidente y vicepresidente en las actividades públicas, a través de una propuesta de discurso que los releve como representantes de ChileValora y no en su rol particular de empresarios o trabajadores, identificando las ideas fuerza que siempre deben estar presentes para construir la imagen institucional. Se aprueba.

**En el tercer punto de la tabla**, se presentan los temas que requieren acuerdo de los directores.

**En primer lugar**, se somete a aprobación la solicitud de habilitación de 83 personas como evaluadores de competencias laborales, presentadas por la Fundación Chile para el sector de minería metálica. El listado y detalle por perfiles y subsectores fue publicado en la intranet con anterioridad a la celebración de la sesión.

En mérito a los antecedentes expuestos, se adopta el siguiente acuerdo por unanimidad:

**“ACUERDO NÚMERO TRESCIENTOS DIECISÉIS DEL AÑO DOS MIL QUINCE:** Habilitense como evaluadores de competencias laborales, las 83 personas individualizadas durante la presente sesión, para el ejercicio de sus funciones en el sector, subsector y perfiles ocupacionales detallados en la solicitud.”

**En segundo lugar**, se somete a consideración de los directores, los criterios que guiarán el primer proceso de renovación de la acreditación de los centros de evaluación y certificación de competencias laborales. A modo de introducción, se recuerda que, conforme a la ley N° 20.267, la acreditación de los centros se otorga por un plazo de 3 años, al término de los cuales el centro interesado puede solicitar su renovación. Atendido que el primer proceso de acreditación fue realizado por ChileValora a fines del año 2012, hay trece centros que completarán su tercer año de funcionamiento en el Sistema dentro de los próximos ocho meses, expirando la vigencia de su acreditación y, en consecuencia, correspondiendo solicitar la renovación de ésta.



Agrega la secretaria ejecutiva que, conforme al reglamento, el objetivo principal de la renovación es verificar que un centro sigue cumpliendo con los requisitos dispuestos por la ley para mantener su acreditación, por tanto, no es un proceso meramente administrativo, sino que supone una nueva evaluación de antecedentes, cuyo resultado puede ser la aceptación o rechazo de la solicitud. Por otro lado, se trata de un proceso voluntario, de modo que no necesariamente todos los centros cuya vigencia está próxima a vencer, solicitarán su reacreditación.

De este modo, esta primera experiencia de renovación constituye para ChileValora una oportunidad para: optimizar la relación que se ha establecido con los centros, a partir de su operación de los primeros 3 años, en tanto implicará una instancia de reevaluación de sus condiciones; renovar el compromiso de los centros con el Sistema y fortalecer áreas de mayor debilidad; sincerar la situación de algunos centros que no están en condiciones de mantenerse como operadores del Sistema; dar continuidad al acceso de los trabajadores a los procesos de certificación en determinados subsectores y grupo de perfiles, en especial, en aquellos casos donde sólo existe un centro acreditado. Por su parte, para los centros, este proceso significará una oportunidad para analizar, fortalecer y refocalizar su modelo de negocios, proyectando una segunda fase de tres años, así como para dar continuidad operacional a las acciones y proyectos iniciados.

En base a estos objetivos, se propone que el proceso de renovación incluya los mismos seis factores que fueron evaluados para otorgar la acreditación inicial, pero con énfasis en tres de ellos: personal del centro, idoneidad institucional y el requisito de competencia, imparcialidad y procesos operativos. En materia de personal, el foco estará puesto en el número de evaluadores relacionados contractualmente con el centro y en el modelo de gestión de los mismos. Por su parte, la idoneidad institucional apuntará a los resultados obtenidos por el centro en los tres años de gestión, así como a la actualización y/o reformulación del modelo de negocios, lo que implica que el centro podría disminuir o aumentar los perfiles de su alcance. Por último, el requisito de competencia, imparcialidad y procesos operativos mirará el cumplimiento de las actas de compromiso, la entrega de reportes de supervisión, la eficacia en la mejora de los procesos, entre otros.

Adicionalmente, considerando que los seguimientos anuales realizados por ChileValora se han basado en los principios y procedimientos de un sistema de calidad que permite garantizar la mejora continua de sus procesos, se propone no exigir a los centros la certificación ISO 9001 como requisito para la renovación, modificando de este modo lo que había sido establecido en las bases de acreditación del año 2012.

Teniendo presente todo lo anterior y a objeto de cautelar que las personas en proceso de evaluación no se vean afectadas y que los centros no queden impedidos de postular a financiamiento o de emitir certificaciones, se sugiere hacer el llamado a la renovación en el mes de julio, informando de los plazos y requisitos, y desplegar un plan de trabajo con aquellos centros que manifiesten interés que permita iniciar con anticipación los procesos de renovación.

El señor Swett consulta si existe una proyección de cuántos centros solicitarán la renovación. Se explica que de los trece centros cuya vigencia vence este año, hay uno inactivo, otro con un muy bajo índice de actividad y un tercero que se encuentra en proceso de sanción, por lo que se puede presumir que estos no estarán interesados en renovar.



Concluye la secretaria ejecutiva haciendo referencia a los aranceles que deberán pagar los centros interesados en renovar y que, al igual que la acreditación inicial, consideran un componente base, más un componente variable por cada perfil ocupacional que se incluya en la solicitud, lo que podría significar que los centros opten por disminuir la cantidad de perfiles incluidos en su alcance. Si bien la resolución que define los aranceles del sistema puede ser modificada, ello requiere un proceso largo que no alcanzaría a estar terminado antes del llamado a la renovación, pues implica que ChileValora debe enviar un nuevo informe de costos directos e indirectos al Ministerio del Trabajo, para que éste dicte una resolución que va a visación de la Diprés y a toma de razón de Contraloría. Atendido ello, se intentará optimizar el proceso de renovación, invitando a los centros a aprovechar la oportunidad de ampliar su alcance y, de este modo, evitar tener que pagar luego un arancel adicional por un proceso de ampliación.

Luego de un breve intercambio de opiniones, los directores manifiestan su conformidad con la propuesta y adoptan el siguiente acuerdo por unanimidad:

**“ACUERDO NÚMERO TRESCIENTOS DIECISIETE DEL AÑO DOS MIL QUINCE:**

Apruébense los criterios y énfasis para el primer proceso de renovación de la acreditación de centros, conforme a los antecedentes presentados en la presente sesión”.

*En tercer lugar*, se informa sobre la cuarta convocatoria a la acreditación de centros. Atendido que el reglamento señala que debe realizarse, a lo menos, una convocatoria anual y que existen instituciones que han manifestado su interés en acreditarse como centros, se ha estimado pertinente realizar el llamado a la cuarta convocatoria a contar del próximo 6 de julio, con lo que podría contarse con nuevos centros acreditados en el mes de noviembre del presente año.

Los focos estratégicos que se propone considerar para esta nueva convocatoria son los siguientes: avanzar en cobertura de certificación en sectores o subsectores productivos que hoy no tienen centros o sólo tienen un operador con capacidad limitada; realizar gestiones activas para interesar a instituciones que tengan alta capacidad y experiencia en evaluación; y promover la postulación de centros en aquellas regiones que no tienen oferta directa de certificación.

Lo anterior va asociado a la necesidad de perfeccionar la pauta de evaluación de los postulantes, a objeto de mejorar la calidad de las entidades que sean acreditadas, subiendo las exigencias, en particular, en la formulación del modelo de negocios y los procesos operacionales. De este modo, la propuesta concreta es mantener los criterios de evaluación y ponderaciones que se aplicaron en la convocatoria anterior, pero evaluando el alcance propuesto por el centro no como un criterio aislado, sino como un elemento asociado al modelo de negocios. De esta forma, se libera un 10% de ponderación que se le otorgaba al alcance y se aumenta a un 20% la ponderación del requisito de competencia, imparcialidad y procesos operacionales. La propuesta considera también mantener el corte técnico para lograr la acreditación en un 60% de logro total.

Los directores manifiestan su conformidad con la propuesta y adoptan el siguiente acuerdo por unanimidad:



**“ACUERDO NÚMERO TRESCIENTOS DIECIOCHO DEL AÑO DOS MIL QUINCE:**

Apruébense los focos estratégicos y criterios de evaluación para la cuarta convocatoria a la acreditación de Centros, conforme a los antecedentes presentados en la presente sesión”.

**En cuarto lugar,** se presenta la solicitud de acreditación de 7 perfiles ocupacionales presentados por el Organismo Sectorial de los Asistentes de la Educación, correspondiente al sector Educación, Subsector Educación Preescolar y Escolar, que fueron adquiridos en un proceso gestionado directamente por el Ministerio de Educación, con el apoyo de ChileValora.

La representante del Ministro de Educación en este directorio, señora Marcela Arellano, explica que los Asistentes de la Educación representan un número muy significativo de los trabajadores del sistema educacional en Chile, aproximadamente 132.000 personas en todo el país, que ya habían tenido un primer acercamiento con este Sistema a través del levantamiento del perfil de Inspector de Institución Educacional, que actualmente se encuentra en el catálogo de ChileValora. Adicionalmente, durante el año 2014, los sindicatos y las federaciones de los Asistentes de la Educación realizaron un trabajo con la Fundación Chile, que permitió levantar un catálogo de otros perfiles ocupacionales. Al Mineduc le pareció muy importante rescatar este trabajo de identificación de nuevos perfiles en el marco de la mesa de trabajo que se instaló con los Asistentes, ya que la posibilidad de evaluarse y certificarse contra perfiles estandarizados, ofrece la oportunidad de avanzar hacia un estatuto regulatorio que propenda a la profesionalización de la carrera no docente. Por lo tanto, el Mineduc condujo un proceso de revisión y actualización de esos perfiles, bajo las metodologías y normativas de ChileValora, que concluyó con la validación del Organismo Sectorial correspondiente.

Atendidos los antecedentes expuestos, se adopta el siguiente acuerdo por unanimidad:

**“ACUERDO NÚMERO TRESCIENTOS DIECINUEVE DEL AÑO DOS MIL QUINCE:**

Acredítense hasta el 30 de Junio del 2019 los siete perfiles ocupacionales individualizados y las unidades de competencias que los componen, conforme a la solicitud presentada por el Organismo Sectorial de los Asistentes de la Educación, Sector Educación, subsector Educación Preescolar y Escolar. Incorpórense en el Registro Nacional de Unidades de Competencias Laborales.”

**En quinto lugar,** se presenta la solicitud de ampliación de vigencia del perfil ocupacional de Gestor Mype, correspondiente al sector actividades profesionales, científicas y técnicas, subsector gestión y administración de empresas, cuya vigencia vence el 30 de junio del presente año. Se explica que este perfil proviene de la fase demostrativa del Sistema y que el año 2012 fue actualizado a solicitud del organismo sectorial correspondiente, que en esa época estaba liderado por la Confederación Gremial Nacional Unida de la Mediana Pequeña Microindustria Servicios y Artesanado de Chile – CONUPIA.

Considerando que dicho Organismo Sectorial actualmente se encuentra inactivo, que han surgido nuevas organizaciones representativas en este segmento de empresas, que existen cinco centros acreditados para evaluar y certificar este perfil y que es uno de los perfiles más demandados por el Sistema a la fecha, la Secretaría Ejecutiva propone ampliar su vigencia por un período de 6 meses, a objeto de poder diseñar e implementar



una estrategia que permita reconformar un OSCL suficientemente representativo y cautelara la continuidad de los procesos de evaluación y certificación en este perfil.

En mérito a los antecedentes presentados, se adopta el siguiente acuerdo por unanimidad:

**“ACUERDO NÚMERO TRESCIENTOS VEINTE DEL AÑO DOS MIL QUINCE:**

Ampliése hasta el 31 de diciembre del 2015 la vigencia del perfil ocupacional de Gestor Mype, conforme a la propuesta de la Secretaría Ejecutiva. Manténgase por tanto, en el Registro Nacional de Unidades de Competencias Laborales.”

**En el cuarto punto de la tabla,** se presenta el tema estratégico de esta sesión, correspondiente al resultado del estudio de monitoreo telefónico de los usuarios del Sistema. Se recibe al señor Sergio Ibáñez Schuda, Jefe del Área de Información y Estudios de ChileValora y al señor Juan Carlos Cerna, de la empresa Pragma Consulting, que se adjudicó por licitación pública la realización del estudio mencionado.

A modo de introducción general, el señor Ibáñez explica que ChileValora realizó dos estudios cuyos informes finales fueron publicados en la intranet para conocimiento de los directores. El primero de ellos, realizado por la empresa CADEM, consistió en una evaluación cualitativa y cuantitativa del Sistema, que tuvo como foco el período anterior a la fase en régimen de ChileValora, es decir, antes de la entrada en operación de los centros de certificación, y cuyo objeto fue medir el conocimiento general que existía de los procesos de evaluación y certificación. Y un segundo estudio, que es el que se presentará en esta sesión, que se focalizó en los usuarios que pasaron por la certificación con el Sistema ya en régimen, es decir, teniendo los centros en operación.

Hace uso de la palabra el señor Cerna, quien explica que este estudio tuvo dos componentes: una encuesta de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, de los usuarios que lo experimentaron el año 2014; y una caracterización ocupacional de los usuarios que vivieron el proceso el año 2013, a doce meses de haberlo experimentado.

Respecto de la encuesta, su objetivo fue medir el grado de satisfacción que los usuarios del Sistema tienen con los procesos de evaluación y certificación realizados por los centros el año 2014. La metodología consistió en una encuesta telefónica, principalmente a teléfonos celulares, que fue aplicada a una muestra probabilística de 826 usuarios que participaron del proceso de evaluación y certificación el año 2014. El trabajo de campo se realizó entre el 22 de enero y el 5 de febrero de 2015. Los resultados principales se resumen a continuación:

1.- Nivel de satisfacción general con el proceso: Un 88% de los encuestados declara satisfacción y sólo existe un 4% de insatisfacción. Destaca el señor Cerna que este resultado está por sobre la media de programas de otros servicios públicos que operan con subvenciones, como el de mujer trabajadora y jefa de hogar de Sence, capital semilla de Sercotec y los espacios de atención del Ministerio de Bienes Nacionales y Superintendencias de Servicios Básicos, en general. Cuando el resultado se desagrega por sector, se advierte que en comercio, transporte, turismo y vitivinícola, el nivel de satisfacción supera el 90%, tendiendo a la baja en la industria del pan y sector agrícola, pero con porcentajes superiores al 70%.



2.- Nivel de satisfacción con la etapa de planificación de la evaluación. En este aspecto se midió la realización de la reunión previa para planificar y la conveniencia de los días de aplicación de las pruebas. Respecto de la reunión, un 82% reconoce que ésta existió y un 87% se declara satisfecho con la información entregada en ella. Desagregado por sector, nuevamente hay sectores que superan el 90% de satisfacción, manteniéndose a la baja el sector agrícola con un 73% y particularmente la industria del pan con un 61%. Respecto de la conveniencia de las fechas de aplicación de las pruebas, el 90% se declara satisfecho.

3.- Nivel de satisfacción con los atributos presentes en el evaluador de competencias laborales. En todos los atributos consultados (amabilidad y cortesía, disponibilidad para responder sus dudas e inquietudes, respeto con su trabajo, recomendaciones realizadas para mejorar su trabajo, competencias y capacidad para evaluar el desempeño laboral), el nivel de satisfacción supera el 90%. Explica el señor Cerna que este factor es determinante en el resultado al alza de la satisfacción general con el proceso de evaluación.

4.- Nivel de satisfacción con la etapa de transmisión de resultados. En este aspecto la muestra incluyó sólo a los usuarios que habían finalizado el proceso y que correspondió a un total de 530 personas. Se consultó si se recibió un informe, donde un 61% declara que sí y un 31% que no, y si los resultados le fueron explicados personalmente, donde un 37% señala que sí y un 63% que no. Respecto de las personas que fueron informadas, el 51% fue informado del resultado de la evaluación por el empleador y el 49% restante por el centro u otros medios. Señala el señor Cerna que este aspecto de la medición fue el que arrojó los resultados más bajos, lo que implica que probablemente deben mejorarse los procedimientos de comunicación o las acciones de seguimiento.

Por su parte, el señor Swett, agrega que esto debe impactar necesariamente en la percepción de utilidad que los usuarios le atribuyen al proceso, pues si no reciben una retroalimentación con los aspectos de su trabajo que deben mejorar, o si el informe no les resulta suficientemente útil para identificar esos aspectos de mejora, cae también el sentido de utilidad del proceso completo.

5.- Otros resultados de interés. Consultados los encuestados sobre el principal motivo para participar de la certificación, un 62% declara que se busca formalizar la experiencia laboral mediante un certificado. Por otro lado, la mayor expectativa que impacta en la satisfacción con el proceso, es el acceso más rápido al trabajo. Destacan además las personas que la evaluación implica una retroalimentación sobre cómo mejorar en su trabajo y un orgullo personal por la vía del reconocimiento. Además, un 41% declara que estaría dispuesto a pagar por la certificación.

En este aspecto, el señor Ibáñez señala que le parece interesante que las personas finalmente tienen expectativas realistas respecto de lo que la certificación les puede significar y que, incluso habiendo transcurrido un año desde la realización del proceso, siguen teniendo una visión positiva y declarando confianza en el mismo. Por su parte, el señor Swett manifiesta cierta preocupación, por cuanto en su opinión, si la expectativa es muy alta y la satisfacción con el proceso es muy buena, pero no se logran identificar con claridad las oportunidades de mejora, ello puede llevar a un sentimiento de alta frustración por parte del usuario. Por ello le inquieta que sólo un 51% de los encuestados declaren que el informe de retroalimentación recibido les resulta útil. El señor Ibáñez aclara que el 51% declara que es útil y un 43% que es muy útil, por lo que la tendencia de utilidad suma



Las variables de disminución del tiempo de cesantía y aumento de las remuneraciones están en el 55%.

7.- Por último, consultadas sólo personas que cambiaron de empleador (125) sobre si al momento de conseguir su actual trabajo, le preguntaron si contaba con un certificado de ChileValora, un 12% señala que sí y un 82% que no. Destaca el señor Cerna que esto es tremendamente positivo considerando que se trata de un Sistema nuevo y aún muy poco conocido, lo que hacía presumir que el porcentaje de respuestas positivas sería muy inferior.

Concluye y se agradece la presentación del señor Cerna.

**En el punto Varios de la tabla**, se entrega en carpeta a los directores el detalle de las actividades de difusión realizadas en el período y el de las próximas actividades programadas. Se destaca especialmente la firma de un convenio de colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente, programado para el día 23 de junio, que permitirá promover la certificación de competencias de los recicladores de base, en el marco de la Ley de Fomento al Reciclaje y Responsabilidad Extendida del Productor, actualmente en tramitación en el Congreso, que está siendo impulsada por el Ministerio del Medio Ambiente y que tiene como uno de sus pilares la inclusión de los recicladores de base en un nuevo modelo de gestión de residuos. Dicho modelo considera un plazo de tres años para impulsar un proceso de capacitación y certificación de competencias de los recicladores que quieran seguir participando en la gestión de residuos. Comprometen su participación en el evento los directores Rossana Zurita, Etiel Moraga y Bernardo Echeverría.

Se informa a los directores que el día 30 de julio se realizará un seminario internacional sobre diálogo social y tripartismo, organizado por ChileValora en conjunto con la OIT y la Unidad de Diálogo Social de la Subsecretaría del Trabajo, cuyas invitaciones serán distribuidas próximamente. Se pide ayuda al Presidente y Vicepresidente para gestionar el patrocinio y participación de la CPC y la CUT, respectivamente.

Respecto del calendario de las próximas sesiones, se acuerda sesionar extraordinariamente el jueves 2 de julio, con dos temas principales en tabla: plan de trabajo y presupuesto para el año 2016 y resolución del proceso de sanción al centro de Empresas de Menor Tamaño.

Habiéndose tratado todos los temas en tabla, se da término a la sexagésima cuarta sesión ordinaria de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. Doy fe.

Suscriben la presente acta, en señal de aceptación:





ALFONSO SWETT OPAZO



ETIEL MORAGA CONTRERAS



BERNARDO ECHEVERRÍA VIAL



ROSSANA ZURITA BENAVIDES



MARCELA ARELLANO OGAZ



SECRETARIA  
EJECUTIVA  
XIMENA CONCHA BAÑADOS  
Secretaria Ejecutiva  
Ministro de Fe

COMISION NACIONAL DE CERTIFICACION DE COMPETENCIAS