**INSERTAR LOGO EMPRESA**

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

PRO.[Código] 02.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | | **Aprobado por:** |
| **Cargo de la persona** | **Cargo de la persona** | | **Cargo de la persona** |
| Firma | Firma | | Firma |
| FECHA DE PUBLICACIÓN | | VERSIÓN | |

1. **OBJETIVO.**

Establecer las directrices y metodologías para la planificación, ejecución y seguimiento de la auditoría de procesos en la evaluación y certificación de competencias laborales. Este procedimiento busca garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, así como de los procedimientos operacionales y administrativos establecidos por ChileValora, asegurando la calidad, transparencia y mejora continua en los procesos evaluados.

Este procedimiento tiene como propósito garantizar que cada etapa, desde la elegibilidad hasta la certificación, se lleve a cabo bajo los estándares normativos aplicables al proceso. Para ello, se establecen lineamientos que aseguren:

* La correcta aplicación de los instrumentos de evaluación.
* La trazabilidad y gestión eficiente de la información.
* El cumplimiento de los hitos y estándares de calidad definidos para cada etapa del proceso.

Asimismo, este procedimiento facilita la identificación de desviaciones o incumplimientos, permitiendo la implementación de acciones correctivas y de mejora continua. De esta manera, se optimiza la gestión del proceso, se fortalece la confianza de las partes interesadas y se garantiza la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos en la evaluación y certificación de competencias laborales.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento aplica a todas las áreas, unidades y personas que participan de manera directa en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales bajo el modelo ChileValora (Ley 20.267). Su aplicación comprende las etapas de elegibilidad, aplicación de instrumentos y certificación, asegurando el cumplimiento de los estándares definidos por el organismo público regulador.

1. **REFERENCIAS NORMATIVAS.**

El presente procedimiento se fundamenta en la normativa legal vigente y en los lineamientos establecidos por **ChileValora** para la correcta ejecución de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

A continuación, se detallan las normativas aplicables:

* **Ley 20.267 que Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales:** marco normativo que regula la certificación de competencias laborales en el país y establece las funciones de ChileValora.
* **Ley 21.666 Modifica La Ley Nº 20.267**: que crea el sistema nacional de certificación de competencias laborales y perfecciona el estatuto de capacitación y empleo, y otros cuerpos legales.
* **Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada:** regula el tratamiento de datos personales en Chile y establece principios de confidencialidad y resguardo de información.
* **Decreto supremo N° 29:** Aprueba reglamento que regula la acreditación de centros de evaluación y certificación de competencias laborales y la habilitación de evaluadores(as).
* **Resolución Exenta 173-2024 - Guía de Evaluación y Certificación\_2024:** Documento que establece los lineamientos generales, orientaciones y criterios al momento de estructurar sus procesos, diseñar sus instrumentos e implementar metodologías para el desarrollo de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales y de las auditorías que los Centros deben realizar a dichos procesos.
* **IT 007 – Instrucciones para Validar Procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales:** documento técnico que establece el procedimiento para la validación de los procesos de certificación ante ChileValora.
* **IT 008 – Directrices para Validar instrumentos de simulación y/o análisis de caso para la evaluación de Competencias Laborales:** documento técnico que establece la elaboración metodológica del set de instrumentos asociados y la identificación de requerimientos específicos en infraestructura, equipos, herramientas y materiales para un proceso simulado.
* **Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad:** Norma internacional que establece criterios para la gestión eficiente de procesos, asegurando calidad en la evaluación y certificación de competencias laborales.

1. **RESPONSABILIDADES.**
   1. **RESPONSABLE DEL CENTRO:** El/La Responsable del Centro es la autoridad encargada de la gestión y supervisión estratégica del procedimiento de auditoría del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, asegurando su correcta implementación conforme a la normativa vigente.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Estratégica del Procedimiento: | * Definir estrategias para garantizar una ejecución eficiente del procedimiento de auditoría. * Optimizar la asignación de recursos humanos, técnicos y materiales. * Identificar riesgos y oportunidades de mejora para fortalecer la auditoria de procesos. |
| Comunicación y actualización del procedimiento: | * Difundir el procedimiento de auditoría en todas las áreas involucradas. * Supervisar su actualización conforme a cambios normativos y necesidades internas. * Capacitar al equipo en metodologías de auditoría, fomentando una cultura de calidad. * Asegurar la comunicación efectiva de hallazgos y resultados. |
| Cumplimiento Normativo: | * Garantizar el cumplimiento la Ley 20.267 y los estándares de ChileValora. * Asegurar la imparcialidad e independencia de los auditores. * Verificar la claridad, trazabilidad y conformidad de los informes de auditoría. * Mantener registros accesibles para auditorías internas y externas. |
| Ejecución Operativa del Procedimiento: | * Evaluar la implementación de acciones correctivas derivadas de auditorías previas. * Asegurar la disponibilidad y resguardo de la información recopilada. |
| Mejora Continua del Procedimiento: | * Analizar los resultados de auditoría para identificar mejoras al procedo de evaluación y certificación de competencias laborales. * Fomentar la capacitación continua del equipo en estándares de auditoría. * Evaluar periódicamente la efectividad del procedimiento y proponer ajustes. |

* 1. **COORDINADOR(A) TÉCNICO(A):** El/La Coordinador(a) Técnico(a) es el encargado de la gestión operativa y metodológica del procedimiento de auditoría, asegurando su correcta ejecución dentro del marco normativo de ChileValora.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Organización y Supervisión del Procedimiento: | * Planificar y supervisar la ejecución de auditorías, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos. * Coordinar la asignación de recursos y definir metodologías de trabajo eficientes. * Asegurar la correcta implementación de protocolos en cada etapa del procedimiento. |
| Conducción Metodológica del Procedimiento: | * Definir y actualizar los criterios técnicos para la evaluación de competencias. * Asegurar el uso adecuado de instrumentos y metodologías de auditoría. * Brindar asistencia técnica a los evaluadores(as) durante el proceso. |
| Gestión y Alineación de los Evaluadores(as): | * Coordinar y supervisar el desempeño de los evaluadores(as), asegurando su alineación con las normativas vigentes. * Capacitar continuamente al equipo en estándares de evaluación y auditoría. * Resolver dudas y garantizar la correcta aplicación de los criterios de evaluación. |
| Gestión Normativa y Documental: | * Supervisar la actualización y cumplimiento de los requisitos documentales del procedimiento de auditoría. * Garantizar la trazabilidad y disponibilidad de los registros en caso de auditorías internas y externas. * Asegurar la alineación del proceso con la normativa de ChileValora. |
| Mejora Continua y la Toma de Decisiones: | * Analizar resultados de auditoría para identificar áreas de mejora y optimización. * Implementar estrategias de mejora en los procedimientos técnicos y administrativos. |

* 1. **ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A):** El/La Asistente Administrativo(a) es responsable de la gestión documental y logística del procedimiento de auditoría, asegurando que toda la información esté correctamente registrada y almacenada.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Administrativa del Procedimiento: | * Apoyar en la planificación y ejecución operativa del procedimiento de auditoría. * Gestionar la agenda de auditorías y coordinar reuniones clave. * Realizar el seguimiento de compromisos y plazos administrativos. |
| Coordinación Operativa: | * Asistir en la logística de las auditorías. * Coordinar con evaluadores(as) para garantizar el cumplimiento del cronograma. |
| Gestión Documental y Soporte de Información: | * Apoyar en la recopilación, almacenamiento y resguardo de la información de auditoría. * Preparar informes y reportes administrativos. |
| Cumplimiento Normativo y Control de Procesos: | * Verificar que la documentación cumpla con los requisitos normativos. * Controlar la trazabilidad y accesibilidad de la información para auditorías externas. |

* 1. **AUDITOR(A) DE CERTIFICACIÓN:** El/La Auditor(a) de Certificación es responsable de realizar auditorías imparciales y objetivas, asegurando que el procedimiento de evaluación y certificación se realice conforme a los estándares de calidad.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Supervisión del Cumplimiento Normativo: | * Verificar que los procesos de evaluación y certificación cumplan con la normativa vigente de ChileValora. * Asegurar la aplicación de criterios de imparcialidad y transparencia en las evaluaciones. * Supervisar la correcta documentación de los procedimientos de auditoría. |
| Auditoría de Procesos: | * Evaluar la correcta implementación de los procesos de evaluación y certificación de competencias. * Identificar desviaciones y proponer medidas correctivas. * Garantizar la trazabilidad y veracidad de los informes de auditoría. |
| Identificación de Áreas de Mejora: | * Analizar los resultados de auditoría para detectar oportunidades de mejora continua. * Recomendar ajustes en los procedimientos operacionales y administrativos para mejorar la eficiencia y el cumplimiento normativo. |
| Capacitación y Acompañamiento: | * Brindar formación a los evaluadores(as) sobre normativas y estándares de auditoría. * Acompañar a los equipos en la correcta ejecución de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales. * Promover una cultura de calidad y mejora continua en el centro. |

* 1. **EVALUADOR(A):** El/La Evaluador(a) es responsable de aplicar los instrumentos de evaluación en el marco del procedimiento de auditoría del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, asegurando que la ejecución de las evaluaciones se realice conforme a los estándares de ChileValora definidos en los procedimientos operacionales.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Aplicación de Instrumentos de Evaluación: | * Aplicar los instrumentos de evaluación conforme a los criterios definidos por ChileValora en procedimientos operacionales y administrativos. * Asegurar la correcta ejecución de pruebas teóricas, prácticas y entrevistas. |
| Gestión de Información y Registro de Evidencias: | * Recopilar, documentar y resguardar las evidencias de evaluación de manera clara y trazable. * Asegurar que los registros sean completos, precisos y cumplan con los procedimientos operacionales y administrativos. * Reportar cualquier inconsistencia detectada durante el proceso de evaluación. |
| Imparcialidad y Cumplimiento Normativo: | * Garantizar la objetividad y transparencia en la evaluación de competencias. * Cumplir con los protocolos y normativas de ChileValora en todas las etapas del proceso. * Evitar conflictos de interés que puedan afectar la imparcialidad de la evaluación. |

1. **PROCESO DE AUDITORIA A LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.**

La auditoría a los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales es un proceso mediante el cual se contrastan los criterios metodológicos y los procedimientos establecidos por el Centro con los procesos ejecutados, con el propósito de verificar y garantizar su cumplimiento conforme a los lineamientos establecidos por ChileValora. Esta actividad permite evaluar la efectividad del sistema de aseguramiento de la calidad del Centro y detectar oportunidades de mejora o la necesidad de acciones correctivas.

Los principios que rigen la auditoría son los siguientes:

* Transparencia: Garantizar que los procesos sean verificables y accesibles para su revisión.
* Independencia: Asegurar que la auditoría se realice sin influencias externas que puedan comprometer su objetividad.
* Imparcialidad: Evaluar los procesos de manera objetiva, sin sesgos ni conflictos de interés.
* Integridad: Actuar con ética y profesionalismo en todas las etapas del proceso de auditoría.

El Centro a través de su **Responsable del Centro** debe garantizar que los/las auditores(as) designados(as) cuenten con total independencia respecto de las personas involucradas directamente en los procesos auditados. Esta independencia deberá reflejarse en el organigrama del Centro y en la descripción de funciones de el/la Auditor(a) de certificación, asegurando que no exista interferencia en el ejercicio de sus funciones

* 1. **METODOLOGÍA DE AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN.**

Para asegurar el cumplimiento de los principios de auditoría establecidos, el/la **Responsable del Centro** deberá implementar una metodología que incluirá los siguientes elementos:

* Revisión documental: Evaluación de la totalidad (100%) de los portafolios de evidencias informados como procesos finalizados, verificando la existencia, integridad y trazabilidad de los documentos.
* Supervisión en terreno y/o virtual: Se podrá realizar una supervisión aleatoria de las evaluaciones en curso, observando la aplicación de los instrumentos de evaluación por parte de los evaluadores(as).
* Muestreo representativo: Para las visitas y supervisión en terreno, se utilizará un mecanismo de muestreo que considere variables como cantidad de personas candidata, perfiles ocupacionales, ubicación geográfica y cantidad de evaluadores(as) y será documentado en el [**Código – Muestreo General del Proyecto**].
* Técnicas de auditoría: Se aplicarán entrevistas, revisión de registros, observaciones directas y análisis documental.

Esta metodología garantizará que la auditoría sea representativa y refleje la realidad del proceso de evaluación.

* + 1. **Consideraciones.**

En la etapa de elegibilidad, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá asignar al/la **Auditor(a) de Certificación** al proyecto en la Plataforma Tecnológica de ChileValora y notificar esta asignación mediante correo electrónico. La notificación deberá incluir la siguiente información:

* Cantidad de personas candidatas a evaluar.
* Perfiles ocupacionales involucrados.
* Ciudades y sedes donde se realizará la evaluación.
* Cantidad de evaluadores(as) asignados al proceso.
* Última versión del [**Código – Informe de auditoria de procesos**]

El [**Código – Informe de Auditoría de Procesos**] deberá ser elaborado y subido a la Plataforma Tecnológica de ChileValora por el/la **Auditor(a) de Certificación**, utilizando el rol correspondiente. Posteriormente, deberá notificar por correo electrónico al/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y/o **Asistente Administrativo(a)** sobre la acción realizada, indicando si el proceso cumple o no cumple con los criterios establecidos. Asimismo, deberá informar simultáneamente al/la evaluador(a) para proporcionar retroalimentación cuando sea necesario.

Dicho informe no contempla un muestreo parcial, por lo que se realizará de manera exhaustiva, abarcando el 100% de las personas candidatas evaluadas en todas sus etapas: elegibilidad, aplicación de instrumentos y certificación.

**El/La Auditor(a) de Certificación** deberá auditar por cada persona candidata los criterios establecidos en el [**Código – Informe de auditoría de procesos**], los cuales se detallan en 5.1.2.1 **Etapa I: Elegibilidad.**, 5.1.2.2 **Etapa II: Aplicación de Instrumentos.** y 5.1.2.3 **Etapa III: Certificación.**

* + 1. **Ítems del [Código] Informe de auditoría de procesos.**
       1. **Etapa I: Elegibilidad.**

El/La **Auditor(a) de Certificación** deberá, en la auditoría de procesos, realizar una revisión exhaustiva en la etapa de elegibilidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos y administrativos. En esta etapa, se considerará la verificación general de todos los documentos asociados.

Los documentos auditables en el primer ítem del **[Código] Informe de auditoría de procesos** son:

|  |  |
| --- | --- |
| ELEGIBILIDAD | |
| Documento asociado | **Criterio** |
| [Código – Entrevista inicial] | * Se encuentran todos los campos del documento con la información solicitada sin dejar campos en blanco. |
| [Código – Declaración Jurada Simple de Términos y Condiciones del Proceso de Evaluación] | * Se encuentran todos los campos del documento con la información solicitada sin dejar campos en blanco. * La Firma de la persona candidata coincide con la firma de la Cédula de Identidad. |
| [Código – Ficha de inscripción] | * Es generada por Plataforma Tecnológica de ChileValora * Se encuentran todos los campos del documento con la información solicitada sin dejar campos en blanco. |
| [Código – Chequeo de condiciones técnicas para la evaluación] | * Corresponde al lugar de evaluación de la persona candidata. * Se realiza en el marco del proyecto al que pertenece la persona candidata. * Las herramientas, equipos, herramientas y EPP se encuentran disponibles y en condiciones para su uso. * Se encuentran todos los campos del documento con la información solicitada sin dejar campos en blanco. |
| [Código – Cédula de identidad] (copia por ambos lados o pasaporte) | * Corresponde a la persona candidata. * El documento de identificación se encuentra vigente. * La fotografía es clara y los datos de la persona candidata son legibles * En el caso de las personas extranjeras cuenta con los documentos que acreditan que la identidad se encuentran conforme a lo establecido por la normativa vigente e informada a los Centros. |
| [Código – Licencias habilitantes] | * Incluye la(s) licencia(s) habilitante(s) requerida(s) en el perfil ocupacional. |
| [Código – Curriculum Vitae] | * Corresponda a la persona candidata. * Evidencia la realización de las actividades del perfil. |
| [Código – Informe de elegibilidad] | * Se encuentra correctamente llenado. * La persona candidata resulta Elegible |
| [Código – Programa de evaluación] | * Completitud del Registro, nombre de la persona candidata, perfil y UCLs evaluadas. * Establece claramente fecha, hora y lugar específico dónde se realiza la evaluación, duración aproximada de la aplicación de cada instrumento de evaluación que contemple su proceso. * Se encuentra firmado por la persona candidata y la firma coincide con la Cédula de Identidad. |

* + - 1. **Etapa II: Aplicación de Instrumentos.**

En la auditoría de procesos, en la etapa de aplicación de instrumentos se considerará revisión general de todos los documentos contenidos en el portafolio de evidencias, de acuerdo con los requisitos previamente establecidos para cada perfil ocupacional.

El/La **Auditor(a) de Certificación** deberá verificar que cada portafolio de evidencias, disponible en la Plataforma Tecnológica de ChileValora, cuente con la totalidad de los documentos e instrumentos obligatorios, conforme a los requisitos definidos por ChileValora para el perfil ocupacional correspondiente.

Si durante la auditoría se detecta **falta de completitud o pertinencia** en la documentación del portafolio, se deberá realizar una instancia de **retroalimentación con el/la Evaluador(a)**, indicando las correcciones o información faltante que debe ser incorporada. Para este proceso, se utilizarán los formularios establecidos.

Se debe considerar que la **auditoría de proceso debe alcanzar un cumplimiento del 100%**, siendo este un **requisito obligatorio** para avanzar a la siguiente etapa de **decisión de certificación**.

Los documentos auditables en el segundo ítem del **[Código] Informe de auditoría de procesos** son:

|  |  |
| --- | --- |
| APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS | |
| Documento asociado | **Criterio** |
| [Código – Ficha de registro de análisis de evidencias indirectas o históricas] | * Es generado por Plataforma Tecnológica de ChileValora. * El puntaje asignado corresponde al puntaje establecido en la rúbrica del instrumento. * La evidencia indirecta se encuentra claramente identificada |
| [Código – Ficha de registro de análisis de evidencias indirectas o históricas] | * Corresponde a la persona candidata. * Corresponde al perfil evaluado. * La evidencia indirecta incorpora la identificación y contacto del emisor. * El puntaje asignado es coherente con la rúbrica establecida por el Centro. |
| [Código – Evaluación de jefatura] | * Corresponde a la persona candidata. * El instrumento corresponde a una versión descargada de Plataforma Tecnológica de ChileValora. * Todos los indicadores conductuales se encuentran evaluados, esto es, con puntaje asignado. * El ítem nombre, firma y fecha se encuentra correctamente llenados. |
| [Código – Prueba de conocimientos] | * El instrumento de evaluación y la pauta de revisión corresponden a la persona candidata. * El instrumento de evaluación y la pauta de revisión corresponden al perfil ocupacional evaluado. * El instrumento de evaluación y la pauta de revisión corresponden a la versión vigente. * El puntaje asignado a cada pregunta es coherente con la rúbrica de evaluación del instrumento. * El puntaje asignado a cada UCL en la pauta de revisión se traspasa correctamente a Plataforma Tecnológica de ChileValora. |
| [Código – Pauta de evaluación en condiciones de simulación] | * Corresponde a la persona candidata. * La metodología de evaluación por simulación se encuentra aprobada por ChileValora. * La metodología de evaluación es aplicada de acuerdo a los criterios aprobados por la Comisión. |
| [Código – Evaluación de jefatura] | * El puntaje asignado a cada indicador conductual se traspasa correctamente a Plataforma Tecnológica de ChileValora. |
| [Código – Análisis de caso]  [Código – Pauta de revisión de análisis de caso] | * El instrumento de evaluación y la pauta de revisión corresponden a la persona candidata. * El instrumento de evaluación y la pauta de revisión corresponden al perfil ocupacional evaluado. * El instrumento Análisis de Caso cuenta con el código de aprobación de ChileValora. * El puntaje asignado a cada caso es coherente con la rúbrica de evaluación del instrumento, * El puntaje asignado a cada indicador conductual se traspasa correctamente a Plataforma Tecnológica de ChileValora. |
| [Código – Pauta de revisión de prueba de conocimientos] | * El puntaje por UCL se traspasa correctamente a Plataforma Tecnológica de ChileValora. |
| [Código – Pauta de observación en terreno] | * Registra correctamente Fecha/Hora Observación, Descripción del lugar de evaluación, Equipos y Herramientas. * La justificación es coherente con el puntaje asignado a cada actividad clave. * La justificación es única para cada candidato. |
| [Código – Pauta de evaluación en condiciones de simulación] | * Registra correctamente Fecha/Hora Observación, Descripción lugar, Equipos y Herramientas. * La justificación es coherente con el puntaje asignado a cada actividad clave. |
| [Código – Resumen consolidado del proceso de evaluación] | * Es generado por Plataforma Tecnológica de ChileValora. * Los puntaje obtenidos por UCL corresponden a los puntajes obtenido en cada instrumento de evaluación por la persona candidata. |
| [Código – Carta de Recomendación del Evaluador(a)]  [Código – Carta de No Recomendación del Evaluador(a)] | * Corresponde a la persona candidata. * Incluye el código y nombre del perfil, el nombre del sector y subsector, modalidad de evaluación Completa o Parcial. * El resultado de Competente o Aun no Competente se encuentra acorde al Resumen Consolidado. * Se encuentra firmada por el/la evaluador(a). |
| Proceso aleatorio de Auditoría en terreno | * El Centro realizó la auditoria en terreno. * Durante el acompañamiento al/ a la evaluador(a) cumple con los requerimientos metodológicos aprobados por la Comisión. * Las instalaciones cuentan con el convenio de uso de infraestructura vigente para realizar el Proceso de Evaluación. * Las instalaciones utilizadas para el Proceso de evaluación son coherentes con el Chequeo de Condiciones de Infraestructura del proyecto |

* + - 1. **Etapa III: Certificación.**

La etapa de certificación es el proceso final en la evaluación de competencias laborales, en el cual se determina si la persona candidata cumple con los criterios establecidos para ser certificada en el perfil ocupacional correspondiente. Para asegurar la validez y confiabilidad de este proceso, se realiza una auditoría exhaustiva que verifica la coherencia entre los resultados obtenidos en la evaluación y la decisión final de certificación.

Esta auditoría tiene como propósito garantizar la trazabilidad y transparencia en la toma de decisiones, validando que toda la documentación generada en el proceso de certificación cumpla con los requisitos normativos y metodológicos definidos por ChileValora. Además, permite identificar posibles brechas o inconsistencias que deban ser corregidas antes de la emisión del certificado.

El/La **Auditor(a) de Certificación** deberá revisar cada uno de los documentos asociados a esta etapa, asegurando su integridad, completitud y correcta aplicación en el proceso de toma de decisiones.

Los documentos auditables en el tercer ítem del **[Código] Informe de auditoría de procesos** la Certificación son:

|  |  |
| --- | --- |
| CERTIFICACIÓN | |
| Documento asociado | **Criterio** |
| [Código – Carta de Resultados] | * Corresponde a la persona candidata. * Incluye el código y nombre del perfil, el nombre del sector y subsector, modalidad de evaluación Completa o Parcial. * El resultado Competente o Aún No Competente se encuentra acorde al Resumen Consolidado. * Incluye constancia en caso de existir una evaluación previa en las UCLs del perfil en la(s) cual(es) resulta competente. * Incluye firma de Responsable del Centro |
| [Código – Informe de Retroalimentación e Identificación de Brechas y Necesidades de Formación y/o Capacitación]. | * Corresponde a la persona candidata. * Incluye el código y nombre del perfil, el nombre del sector y subsector, modalidad de evaluación Completa o Parcial. * De acuerdo al resultado de la UCL, corresponde la emisión del Informe de Brechas. * Las recomendaciones son pertinentes de acuerdo a las brechas existentes. |

* 1. **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.**

El/La **Auditor(a) de Certificación** deberá corroborar y asegurar que los siguientes campos sean incluidos en el **[Código] Informe de Auditoría de Procesos** para el registro de resultados:

* Descripción detallada de la evidencia revisada durante la auditoría, abarcando los apartados **5.1.3.1**, **5.1.3.2** y **5.1.3.3**.
* Verificación del cumplimiento del proceso auditado y/o identificación de no conformidades detectadas.
* Propuesta de solución y/o acciones correctivas, especificando plazos y responsables de su implementación en caso de detectar no conformidades.

Adicionalmente, el **[Código]** **Informe de Auditoría de Procesos** deberá ser utilizado como una herramienta de gestión por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y/o **Responsable del Centro** para la mejora continua de los procesos. Este informe permitirá analizar las no conformidades detectadas y proponer soluciones inmediatas y acciones correctivas que aseguren la eliminación de la causa raíz del problema y prevengan su recurrencia.

Las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas implementadas deberán quedar registradas en el **[Código] Informe de Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas**, garantizando la trazabilidad y el seguimiento de las mejoras aplicadas a los procesos.

* 1. **METODOLOGÍA DE COMUNICACIÓN E INTERNALIZACIÓN.**

1. **Distribución de Procedimientos y Actualizaciones.**

El/La **Coordinador(a) técnico(a)** y **Responsable del Centro** cada vez que un procedimiento sea creado o actualizado deberá:

* Mantener en una plataforma de gestión documental. (disposición)
* Enviar una notificación por correo electrónico a todo el personal involucrado.
* Mantener un archivo digital con la versión vigente del procedimiento.

1. **Reuniones de Socialización y Capacitación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán realizar reuniones anuales o cada vez que se actualice un procedimiento relevante, con el propósito de informar al personal sobre los siguientes cambios:

* Explicación detallada del procedimiento o actualización.
* Espacio para preguntas y aclaraciones.
* Casos prácticos o simulaciones si aplica.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán registrar la asistencia de la actividad e incluir un temario, con el fin de evidenciar la socialización del procedimiento.

1. **Firma de Compromiso y Aceptación de Procedimientos.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán solicitar la firma de cada miembro del equipo en el documento [**Código – Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos**], como confirmación de que ha recibido, comprendido y se compromete a aplicar los procedimientos establecidos.

1. **Seguimiento y Evaluación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberán realizar revisiones periódicas para verificar la correcta aplicación de los procedimientos y documentar dicha instancia en el [**Código – Seguimiento de Aplicabilidad del Procedimiento**].

Para evaluar la comprensión del personal sobre los procedimientos críticos, se aplicarán encuestas de conocimiento.

En caso de detectarse desviaciones, se implementarán capacitaciones de refuerzo para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos.

1. **DEFINICIONES.**

* **Informe de Auditoría de Procesos:** documento oficial donde se registran los hallazgos de la auditoría, incluyendo la verificación del cumplimiento de los procesos e identificación de no conformidades.
* **Portafolio de Evidencias:** conjunto de documentos recopilados durante el proceso de evaluación que respaldan la determinación de la competencia laboral de una persona candidata.
* **Trazabilidad de la Información:** capacidad de seguir y verificar el historial, la aplicación y la evolución de los datos y documentos utilizados en el proceso de evaluación y certificación.
* **No Conformidad:** desviación o incumplimiento detectado en el proceso de evaluación respecto a los requisitos y criterios establecidos por ChileValora.
* **Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas:**
* **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
* **Acción Correctiva:** Medida implementada para eliminar la causa raíz de una no conformidad y evitar su recurrencia.
* **Acción Preventiva:** Medida proactiva adoptada para evitar la aparición de **potenciales** no conformidades en el futuro.
* **Muestreo Representativo: t**écnica utilizada para seleccionar una muestra de evaluaciones que refleje de manera proporcional el total de los procesos realizados, considerando variables como cantidad de candidatos, perfiles ocupacionales y ubicación geográfica.
* **Supervisión en Terreno y/o Virtual:** actividad de observación directa de los procesos de evaluación realizada por el auditor, que puede llevarse a cabo de manera presencial o mediante plataformas digitales.
* **Informe de Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas:** documento en el que se registran las medidas tomadas para corregir no conformidades, junto con los plazos y responsables de su implementación.
* **Centro** **de** **evaluación** **y** **certificación** **de** **competencias** **laborales**: entidades acreditadas por la ChileValora para desarrollar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales en el Sistema Nacional, previa verificación de que cumplen con los requisitos legales y reglamentarios definidos para estos efectos. Los Centros tienen la responsabilidad de evaluar las competencias laborales de las personas que lo soliciten, de acuerdo a las unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión, y otorgar las certificaciones cuando corresponda y en los perfiles ocupacionales incluidos en su alcance de acreditación.
* **Conocimientos**: información que debe poseer un individuo sobre determinadas materias, para ejecutar las actividades correspondientes a una función laboral (Res. Ex. 136 de 2012).
* **Evaluación de Competencias Laborales**: proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada. (artículo 2 letra b) de la Ley N° 20.267).
* **Persona Candidata:** Individuo que ha cumplido con los requisitos de elegibilidad y ha sido aceptado para someterse a un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.
* **Unidades de Competencia Laboral (UCL):** Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar una función específica dentro de un perfil ocupacional.
* **Perfil Ocupacional:** Descripción estructurada de las funciones y competencias requeridas para desempeñar un rol o cargo dentro de un sector productivo.
* **Evidencias Directas:** Información obtenida durante la evaluación a través de pruebas prácticas, observación en terreno o simulaciones que demuestran las competencias de la persona candidata.
* **Evidencias Indirectas o Históricas:** Documentación aportada por la persona candidata que acredita su experiencia laboral previa, formación académica o certificaciones anteriores.
* **Pauta de Observación en Terreno (PROT):** Instrumento utilizado por el/la evaluador(a) para registrar el desempeño de la persona candidata en su entorno de trabajo real.
* **Simulación:** Evaluación que se realiza en un entorno controlado, recreando situaciones laborales que permitan medir el desempeño de la persona candidata cuando no es posible realizar una observación en terreno.
* **Evaluación de Jefatura:** Instrumento en el que un supervisor o jefe directo proporciona información sobre el desempeño laboral de la persona candidata en su puesto de trabajo.
* **Análisis de Caso:** Herramienta de evaluación en que la persona candidata resuelve un caso práctico basado en situaciones reales del perfil ocupacional que está siendo evaluado.
* **Entrevista Inicial:** Conversación estructurada entre el/la evaluador(a) y la persona candidata para determinar su experiencia, nivel de conocimientos y desempeño en las competencias requeridas.
* **Declaración Jurada Simple de Términos y Condiciones del Proceso de Evaluación:** Documento firmado por la persona candidata en el que autoriza el tratamiento y eventual publicación de sus datos dentro del proceso de evaluación y certificación.
* **Chequeo de Condiciones Técnicas para la Evaluación:** Procedimiento para verificar que el lugar donde se realizará la evaluación cuenta con los equipos, materiales y herramientas necesarios.
* **Informe de Elegibilidad:** Documento en el que se indica si el postulante cumple con los requisitos para ser evaluado en un perfil ocupacional.
* **Programa de Evaluación [Carta Gantt]:** Gráfico de planificación que detalla las actividades y tiempos programados para el desarrollo de la evaluación de la persona candidata.
* **Portafolio de Evidencias:** Compilación de documentos que respaldan los resultados obtenidos en el proceso de evaluación, incluyendo evidencias directas e indirectas.
* **Carta de Recomendación del Evaluador(a):** Documento en el que el evaluador(a) emite un juicio experto indicando que la persona candidata ha alcanzado las competencias requeridas.
* **Carta de No Recomendación del Evaluador(a):** Documento en el que el evaluador indica que la persona candidata no ha alcanzado los estándares de competencia requeridos.
* **Informe de Retroalimentación e Identificación de Brechas y Necesidades de Formación y/o Capacitación:** Documento que identifica las competencias que la persona candidata no logró demostrar en la evaluación y propone acciones de formación o capacitación.
* **Plataforma Tecnológica de ChileValora:** Sistema digital utilizado por ChileValora para registrar y gestionar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.
* **Auditoría de Procesos de Evaluación y Certificación:** Revisión sistemática realizada por un auditor de certificación para asegurar que los procesos de evaluación y certificación cumplen con la normativa establecida.
* **Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos:** Documento en el que el personal del Centro confirma que ha recibido, leído y entendido los procedimientos internos.
* **Auditor(a) de Certificación:** El/La Auditor(a) de Certificación es el responsable de supervisar el cumplimiento normativo y la correcta aplicación de los procedimientos en el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Su función principal es garantizar la imparcialidad, transparencia y calidad en los procesos de evaluación y certificación, asegurando el cumplimiento de la Ley N° 20.267, el Decreto Supremo N° 29 y los estándares establecidos por ChileValora.

1. **ANEXOS.**

**[Código – Informe de Auditoría de Procesos]** – Documento oficial donde se registran los hallazgos de la auditoría, incluyendo la verificación del cumplimiento de los procesos e identificación de no conformidades.

**[Código] Informe de Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas** – Documento en el que se registran las medidas tomadas para corregir no conformidades, junto con los plazos y responsables de su implementación.

**[Código – Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos]** – Documento en el que el personal del Centro confirma que ha recibido, leído y entendido los procedimientos internos.

**[Código – Muestreo General del Proyecto]** – Documento que contiene aquellos evaluadores(as) que son seleccionados para realizar una visita en terreno.

**[Código – Seguimiento de Aplicabilidad del Procedimiento]** – Documento que confirma de forma periódica la aplicación correcta del procedimiento.

1. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | | |
| N° | **FECHA** | **Sección / Párrafo Modificado** | **Antes** | **Después** | **Motivo del Cambio** | **Aprobado por** |
| 1 | DD/MM/AAAA | Ajuste del procedimiento a la empresa. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |