Procedimiento para evaluar desempeño de evaluadores(as)

PRO.[código] 03.1

**INSERTAR LOGO EMPRESA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 una metodología clara y estructurada para la evaluación del desempeño de los Evaluadores(as) en **[Nombre Empresa]**, garantizando que su labor se alinee con los estándares de calidad y eficiencia requeridos.

Este proceso busca medir el desempeño de los Evaluadores(as) en función de criterios objetivos y verificables, con el propósito de:

* Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en la evaluación y certificación de competencias laborales.
* Promover la mejora continua, identificando oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.
* Detectar posibles brechas en el desempeño y aplicar planes de mejora correctivos cuando sea necesario.
* Optimizar la eficiencia operativa del proceso de evaluación, garantizando que se cumplan los plazos establecidos y la calidad de los informes entregados.
* Fortalecer la transparencia y trazabilidad del proceso de certificación mediante registros documentados de las evaluaciones realizadas.

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 vigente y en los lineamientos establecidos por **ChileValora** para la 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.
* **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.
* **D016-01-18 Orientaciones Para La Elaboración De Procedimientos E Instrumentos De Evaluación De Competencias Laborales:** Documento que establece los criterios de elaboración de procedimientos operacionales.
* **D017-04-23 Estructura del centro y modificaciones:** Documento que establece las directrices de formación y estructura de los equipos de centro
* **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 el encargado de garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento de evaluación de desempeño de los evaluadores(as). Su función principal es asegurar que los procesos se desarrollen conforme a las normativas vigentes, gestionando estratégicamente los recursos y supervisando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Estratégica del Procedimiento: | * Definir y actualizar la estrategia de evaluación de desempeño alineada con los objetivos del centro. * Establecer metas y planes de acción para la mejora continua del procedimiento. * Evaluar el impacto de las evaluaciones de desempeño en la calidad del servicio. |
| Comunicación y actualización del procedimiento: | * Informar a los evaluadores(as) y al equipo sobre cambios en los procesos y normativas. * Asegurar la correcta difusión de procedimientos y políticas internas. * Coordinar reuniones periódicas para revisar actualizaciones y resolver dudas del equipo. |
| Cumplimiento Normativo: | * Coordinar auditorías internas para verificar el cumplimiento de estándares. |
| Ejecución Operativa del Procedimiento: | * Supervisar la correcta implementación del procedimiento. * Implementar medidas correctivas en caso de desviaciones en la ejecución. * Asegurar la disponibilidad de recursos logísticos y tecnológicos para el proceso. |

* 1. **COORDINADOR(A) TÉCNICO(A):** El/La Coordinador(a) Técnico(a) es encargado(a) de liderar la planificación e implementación del procedimiento de evaluación de desempeño de evaluadores(as).

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Organización y Supervisión del Procedimiento: | * Planificar la ejecución de cada etapa del procedimiento. * Asegurar el cumplimiento de plazos en la ejecución de las evaluaciones de desempeño. |
| Conducción Metodológica del Procedimiento: | * Diseñar y actualizar criterios técnicos de las evaluaciones de desempeño. |
| Gestión y Alineación de los Evaluadores(as): | * Realizar retroalimentación a los/las evaluadores(as). * Resolver dudas técnicas y garantizar la correcta aplicación del procedimiento. |
| Mejora Continua y la Toma de Decisiones: | * Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño para detectar áreas de mejora. * Implementar estrategias para optimizar el procedimiento. * Evaluar la efectividad del procedimiento y proponer ajustes. |

* 1. **ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A):** El/La Asistente Administrativo(a) apoya en la gestión operativa, documental y normativa del procedimiento de evaluación de desempeño de evaluadores(as), asegurando el cumplimiento de plazos y la correcta administración de la información.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Administrativa del Procedimiento: | * Apoyar en la planificación de la evaluación de desempeño. * Coordinar reuniones y gestionar la agenda con evaluadores(as). * Hacer seguimiento a plazos y compromisos administrativos. |
| Coordinación Operativa: | * Facilitar la comunicación entre las partes involucradas. |
| Gestión Documental y Soporte de Información: | * Mantener actualizados los registros de evaluación de desempeño. * Resguardar la información y asegurar su accesibilidad. * Preparar informes administrativos sobre el proceso de evaluación de desempeño de evaluadores(as). |

* 1. **AUDITOR(A) DE CERTIFICACIÓN:** El/La Auditor(a) de Certificación supervisa el cumplimiento de los procedimientos y normativas en la evaluación de desempeño de evaluadores(as), asegurando la calidad y transparencia del proceso.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Supervisión del Cumplimiento Normativo: | * Verificar que las evaluaciones de desempeño cumplan con la normativa de ChileValora. * Asegurar la transparencia e imparcialidad en los procesos. |
| Auditoría de Procesos: | * Evaluar la implementación del procedimiento de evaluación de desempeño de el/la evaluador(a). * Identificar desviaciones y proponer medidas correctivas. * Garantizar la trazabilidad de los informes. |
| Identificación de Áreas de Mejora: | * Analizar resultados para detectar oportunidades de optimización. * Recomendar mejoras en el proceso. * Apoyar en la implementación de estrategias de mejora continua. |
| Capacitación y Acompañamiento: | * Brindar formación sobre normativas y estándares vigentes. * Promover una cultura de calidad en el centro de evaluación y certificación de competencias laborales. |

* 1. **EVALUADOR(A):** El/La Evaluador(a) es el encargado de aplicar los instrumentos de evaluación de competencias laborales, garantizando la objetividad y cumplimiento normativo en el proceso y será evaluado de forma periódica de acuerdo con los criterios que se establecen en el presente procedimiento.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión de Información y Registro de Evidencias: | * Documentar y resguardar las evidencias de evaluación de desempeño. |
| Imparcialidad y Cumplimiento Normativo: | * Cumplir con los protocolos establecidos. * Evitar conflictos de interés. |

1. **DESARROLLO DEL PROCESO.**
   1. **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL/ A LA EVALUADOR(A) POR PARTE DEL CENTRO.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y el/la **Responsable del Centro** deberán realizar una evaluación del desempeño de cada Evaluador(a), considerando:

* Al finalizar cada proyecto.
* Al menos una vez por semestre.

Para ello, deberán completar el registro correspondiente [**Código – Evaluación de Desempeño del Evaluador(a)**], con el objetivo de medir el desempeño del Evaluador(a) en relación con los estándares y requerimientos del Centro.

* + 1. **Criterio de la evaluación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y el/la **Responsable del Centro** para la evaluación deberán considerar los siguientes aspectos:

* **Cumplimiento de plazos**: Evaluación del cumplimiento de los tiempos establecidos en la ejecución de cada proceso de evaluación asignado.
* **Calidad de los informes y documentación entregada**: Se evaluará en función de la presencia de observaciones y no conformidades en la auditoría de procesos y en los informes de revisión de ChileValora.
* **Cumplimiento del procedimiento de evaluación y certificación de competencias laborales**: Se verificará el apego a las normativas y lineamientos definidos por el Centro.
  + 1. **Resultado y categorización.**

Los resultados serán tabulados por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y el/la **Responsable del Centro**, clasificando al Evaluador(a) en una de las siguientes categorías:

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Rango de Puntuación |
| Sobresaliente | 95% - 100% |
| Satisfactorio | 89% - 94% |
| Necesita Mejorar | 60% - 79% |
| Insuficiente | Menos de 60% |

Esta evaluación permitirá identificar oportunidades de mejora y definir acciones correctivas o capacitaciones necesarias para optimizar el desempeño del Evaluador(a).

* 1. **RETROALIMENTACIÓN.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y el/la **Responsable del Centro** deberán proporcionar una retroalimentación formal al/ a la Evaluador(a), comunicando la categoría obtenida en su evaluación de desempeño y detallando los aspectos que han influido en su calificación.

* + 1. **Proceso de Retroalimentación.**

1. Comunicación de resultados: El/La **Evaluador(a)** recibirá el [**Código – Informe de evaluación de desempeño**] con su calificación y un análisis de su desempeño en relación con los criterios evaluados.
2. Sesión de retroalimentación: Se agendará una reunión entre el/la **Evaluador(a)**, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y el/la **Responsable del Centro** para discutir los resultados, aclarar dudas y proporcionar orientación sobre mejoras.
3. Plan de mejora (si aplica): Para aquellos Evaluadores con desempeño en las categorías "**Necesita Mejorar**" o "**Insuficiente**", se implementará un plan de mejora que puede incluir:

* Capacitación específica en las áreas con deficiencias detectadas.
* Asesoramiento o acompañamiento en procesos de evaluación futuros.
* Revisión de buenas prácticas y estándares del Centro.
* Reevaluación posterior tras un período mínimo de 30 días desde la evaluación inicial.
  + 1. **Reevaluación y seguimiento.**

Los/Las **Evaluadores(as)** en la categoría "**Insuficiente**" serán reevaluados obligatoriamente para determinar su continuidad en el Centro.

Para los/las **Evaluadores(as)** en la categoría "**Necesita Mejorar**", la reevaluación será opcional, pero recomendada como parte del plan de mejora.

En ambos casos, la reevaluación considerará el desempeño registrado en el periodo de seguimiento, con el fin de medir avances y garantizar mejoras en su labor.

* + 1. **Registro y archivo.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá mantener y resguardar la información relacionada con la evaluación y retroalimentación en el expediente del/de la **Evaluador(a)**.

El/La **Responsable del Centro** mantendrá un historial de desempeño en el [**Código – Consolidado de evaluaciones de desempeño**] que permitirá evaluar la evolución del Evaluador a lo largo del tiempo y tomar decisiones sobre su continuidad y desarrollo profesional dentro del Centro.

* 1. **ACCIONES CORRECTIVAS ANTE BAJO DESEMPEÑO.**

Si el resultado de la evaluación de desempeño de un/a **Evaluador(a)** se encuentra en la categoría "**Necesita Mejorar**" o "**Insuficiente**", el **Coordinador Técnico** y el **Responsable del Centro** deberán implementar las siguientes acciones correctivas:

* + 1. **Primera Evaluación con Bajo Desempeño.**

1. Se notificará formalmente al/a la Evaluador(a) sobre los resultados obtenidos.
2. Se programará una reunión de retroalimentación donde se detallarán las áreas de mejora y se establecerán compromisos de corrección.
3. Se realizará una reinducción sobre el proceso de evaluación de competencias laborales, con énfasis en los aspectos en los que se detectaron deficiencias.
4. Se ofrecerá acompañamiento y/o capacitación adicional en caso de ser necesario.
5. Se programará una reevaluación tras un período mínimo de 30 días para medir mejoras en su desempeño.
   * 1. **Segunda Evaluación con Bajo Desempeño Consecutivo.**

Si el/la Evaluador(a) mantiene una calificación en la categoría "Insuficiente" o "Necesita Mejorar" en dos evaluaciones consecutivas:

1. Se emitirá una advertencia formal indicando que, de no evidenciar mejoras en la siguiente evaluación, se procederá a su desvinculación.
2. Se podrá ofrecer una última instancia de capacitación intensiva en los aspectos críticos detectados.
3. Se realizará una evaluación extraordinaria en un plazo de 60 días, con el objetivo de determinar si el/la Evaluador(a) ha logrado alcanzar los estándares requeridos.
   * 1. **Desvinculación por Desempeño Insuficiente.**

Si el/la Evaluador(a) no logra mejorar su desempeño después de las instancias de corrección mencionadas y mantiene su calificación en la categoría "Insuficiente", se procederá a su cese de funciones.

1. La desvinculación se realizará conforme a las normativas internas del Centro.
2. Se dejará constancia del proceso en su expediente.
3. En caso de ser necesario, se notificará a ChileValora sobre la desvinculación y las razones que la motivaron.
   * 1. **Registro y Seguimiento.**

El/La **Coordinador(a) técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deberán registrar todos los pasos del proceso en un expediente de seguimiento del/de la Evaluador(a).

Se mantendrá un historial de desempeño que servirá como referencia para futuras decisiones sobre su continuidad o asignación de proyectos.

Los resultados y medidas adoptadas serán revisados periódicamente por el/la **Responsable del Centro** y **Coordinador(a) Técnico(a)** para evaluar la efectividad del sistema de evaluación y realizar mejoras al proceso.

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

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

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y el/la **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 el/la **Responsable del Centro** deberá 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 el/la **Responsable del Centro** deberá 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 el/la **Responsable del Centro** deberá 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 el/la **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.**

* **Evaluador(a)**: Profesional encargado de aplicar instrumentos de evaluación para medir las competencias laborales de las personas candidata, siguiendo los estándares establecidos por ChileValora y el Centro de Evaluación y certificación.
* **Evaluación de Desempeño**: Proceso sistemático que mide y analiza el rendimiento del/de la Evaluador(a) en función de criterios previamente definidos, como el cumplimiento de plazos, calidad de informes y apego a procedimientos.
* **Retroalimentación**: Proceso mediante el cual se proporciona información detallada al/a la Evaluador(a) sobre su desempeño, con el objetivo de reconocer fortalezas y señalar áreas de mejora.
* **Plan de Mejora**: Conjunto de acciones diseñadas para corregir deficiencias detectadas en el desempeño del Evaluador(a), incluyendo capacitaciones, asesoramiento y reevaluaciones.
* **Reinducción**: Proceso de actualización y reforzamiento de conocimientos en los procedimientos de evaluación y certificación de competencias laborales, dirigido a Evaluadores(as) con bajo desempeño.
* **Auditoría de Procesos**: Revisión sistemática de las evaluaciones realizadas para verificar el cumplimiento de normativas, procedimientos internos y estándares de calidad.
* **Cumplimiento de Plazos**: Evaluación del grado en que el Evaluador(a) finaliza sus tareas dentro de los tiempos establecidos en el proceso de evaluación.
* **Calidad de Informes y Documentación**: Medida de la precisión, coherencia y completitud de los informes entregados por el/la Evaluador(a), considerando la cantidad y tipo de observaciones registradas en auditorías internas y revisiones de ChileValora.
* **No Conformidad**: Cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en las normativas de evaluación y certificación, detectado en auditorías o revisiones de calidad.
* **Categorización de Evaluadores**: Sistema de clasificación que agrupa a los Evaluadores(as) según su rendimiento en la evaluación de desempeño, estableciendo niveles como "Sobresaliente", "Satisfactorio", "Necesita Mejorar" o "Insuficiente".
* **Reevaluación**: Nueva medición del desempeño del Evaluador(a) realizada después de un período de mejora, con el fin de verificar avances en las áreas señaladas como deficientes.
* **Historial de Desempeño**: Registro detallado de las evaluaciones y acciones correctivas aplicadas a cada Evaluador(a) a lo largo del tiempo, utilizado como referencia para la toma de decisiones sobre su continuidad o desarrollo profesional.
* **Desvinculación**: Terminación del vínculo laboral o contractual de un Evaluador(a) debido a un desempeño insuficiente reiterado, conforme a las normativas internas del Centro y de ChileValora.
* **Evaluación de Desempeño del Evaluador(a)**: Registro formal donde se documentan los resultados de la evaluación del desempeño del/a la Evaluador(a), asegurando la trazabilidad del proceso.
* **Informe de Evaluación de Desempeño**: Documento que resume los resultados de la evaluación del Evaluador(a), incluyendo su calificación, observaciones y sugerencias de mejora.
* **Auditoría Externa**: Evaluación realizada por un ente externo, como ChileValora, para verificar el cumplimiento de los estándares de certificación y la calidad de los procesos de evaluación dentro del Centro.
* **Trazabilidad**: Capacidad de rastrear y verificar el desarrollo de un proceso de evaluación a través de registros documentados, asegurando la transparencia y calidad del procedimiento.
* **Acciones Correctivas**: Medidas implementadas para corregir deficiencias detectadas en la evaluación del desempeño del Evaluador(a), con el fin de asegurar la mejora continua y el cumplimiento de los estándares establecidos.
* **Asesoramiento o Acompañamiento**: Estrategia de apoyo dirigida a Evaluadores(as) con bajo desempeño, proporcionando orientación técnica y supervisión para mejorar su rendimiento.
* **Seguimiento**: Monitoreo continuo del desempeño del Evaluador(a) después de haber implementado acciones correctivas, con el objetivo de verificar su progreso y garantizar mejoras sostenibles.
* **Auditor(a) de Certificación**: El/La Auditor(a) de Certificación es 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 – Evaluación de Desempeño del Evaluador(a)**], - Documento donde se plasman los criterios de evaluación.

[**Código – Informe de evaluación de desempeño**] – Documento que detalla los resultados y conclusiones de la evaluación del desempeño del evaluador(a).

**[Código – Consolidado de evaluaciones de desempeño] –** Documento que consolida todas las evaluaciones de desempeño realizadas en el periodo y proporciona en detalle cada porcentaje de cumplimiento de cada evaluador(a).

**[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 – 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. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |