Procedimiento de Control y Manejo de Conflictos de Interés

PRO.[Código] 05.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 los lineamientos y mecanismos necesarios para garantizar el control, identificación, prevención y gestión de conflictos de interés en los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales realizados por [**Nombre Empresa**].

Este procedimiento busca asegurar la transparencia, independencia, integridad e imparcialidad en todas las etapas del proceso, garantizando que los usuarios tengan libre acceso a la información y las instalaciones, así como la confianza de que las decisiones adoptadas se basan en criterios objetivos y conformes a la Ley N° 20.267, el Decreto Supremo N° 29 y las directrices de ChileValora.

Además, se establecen acciones correctivas y preventivas para mitigar cualquier riesgo de parcialidad, reforzando el compromiso de [**Nombre Empresa**] con la ética, la equidad y el cumplimiento normativo.

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.
* **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.
* **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 tiene la misión de garantizar la correcta aplicación del procedimiento de Control de Conflictos de Interés, asegurando su alineación con la Ley N° 20.267, el Decreto Supremo N° 29, y los lineamientos de ChileValora.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Estratégica del Procedimiento: | * Definir la estrategia y objetivos del procedimiento, asegurando su implementación y cumplimiento en el Centro. * Supervisar que los controles establecidos sean efectivos para prevenir y mitigar conflictos de interés. * Aprobar ajustes y mejoras en el procedimiento, basados en auditorías y retroalimentación del equipo. |
| Comunicación y actualización del procedimiento: | * Asegurar que todo el personal involucrado esté informado sobre el procedimiento y sus actualizaciones. * Coordinar la capacitación del equipo del centro en materia de conflictos de interés y cumplimiento normativo. * Difundir el procedimiento en los canales internos del Centro, garantizando su disponibilidad para todos los colaboradores. |
| Cumplimiento Normativo: | * Velar por el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con conflictos de interés en evaluación y certificación de competencias laborales. * Garantizar que todas las decisiones y medidas tomadas sean conformes a la Ley N° 20.267 y el Decreto Supremo N° 29. * Supervisar que los evaluadores cumplan con los requisitos de imparcialidad e idoneidad exigidos por la normativa. |
| Ejecución Operativa del Procedimiento: | * Asegurar la correcta aplicación de las medidas preventivas del procedimiento. * Autorizar las acciones correctivas en caso de detección de conflictos de interés. * Coordinar la ejecución de auditorías internas para la supervisión de cumplimiento del procedimiento. * Supervisar que los registros asociados al procedimiento. |

* 1. **COORDINADOR(A) TÉCNICO(A):** El/La Coordinador(a) Técnico(a) es responsable de la correcta ejecución y supervisión del Procedimiento de Control de Conflictos de Interés, garantizando que los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales sean imparciales, transparentes y conformes a la Ley N° 20.267 y el Decreto Supremo N° 29.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Organización y Supervisión del Procedimiento: | * Coordinar la ejecución de auditorías internas y revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas. * Monitorear la documentación de los evaluadores y personas candidata, verificando que los registros sean actualizados correctamente. |
| Conducción Metodológica del Procedimiento: | * Implementar mecanismos para prevenir sesgos o conflictos de interés en los procesos de evaluación. * Validar que las herramientas y procedimientos utilizados en la evaluación cumplan con los criterios de imparcialidad e idoneidad. |
| Gestión y Alineación de los Evaluadores: | * Verificar que los evaluadores inscritos en el Centro estén debidamente habilitados en ChileValora. * Supervisar que los evaluadores completen y actualicen sus documentos, asegurando que no tengan inhabilidades según la Ley N° 20.267. * Coordinar la asignación de evaluadores asegurando que no exista vínculo con las personas candidata a evaluar. |
| Mejora Continua y la Toma de Decisiones: | * Analizar los hallazgos de auditorías internas y sugerencias de mejora en la aplicación del procedimiento. * Proponer ajustes y modificaciones al procedimiento en función de las necesidades operativas y los cambios normativos. * Garantizar la trazabilidad de los procesos y mantener registros actualizados para futuras auditorías y revisiones de ChileValora. |

* 1. **ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A):** El/La Asistente Administrativo(a) es responsable de gestionar y coordinar las actividades operativas y documentales del Procedimiento de Control de Conflictos de Interés, asegurando el cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley N° 20.267, el Decreto Supremo N° 29 y los lineamientos de ChileValora.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Administrativa del Procedimiento: | * Apoyar en la implementación operativa del procedimiento, asegurando que se cumplan los procesos establecidos. * Mantener actualizado los registros asociados al procedimiento asegurando que toda la información se gestione correctamente. * Coordinar la logística de inscripción, verificación de antecedentes y administración de registros. |
| Coordinación Operativa: | * Brindar soporte administrativo a los evaluadores y coordinador técnico, asegurando que los documentos requeridos estén disponibles y actualizados. * Verificar que las personas candidatas completen la documentación de la etapa de elegibilidad. * Coordinar la validación y actualización de la información de evaluadores. |
| Gestión Documental y Soporte de Información: | * Mantener un archivo físico y digital de los registros administrativos asociados al procedimiento, asegurando su correcta conservación y disponibilidad. * Actualizar los registros asociados al procedimiento con información relevante sobre situaciones detectadas. * Coordinar la entrega de información a auditores internos, asegurando que los documentos estén organizados y accesibles para revisiones y auditorías. |

* 1. **AUDITOR(A) DE CERTIFICACIÓN:** El/La Auditor(a) de Certificación es responsable de supervisar el cumplimiento del Procedimiento de Control de Conflictos de Interés, garantizando que los procesos de evaluación y certificación se ejecuten conforme a la Ley N° 20.267, el Decreto Supremo N° 29 y los lineamientos de ChileValora.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Supervisión del Cumplimiento Normativo: | * Garantizar que los evaluadores y el personal del Centro cumplan con los requisitos de imparcialidad, confidencialidad y transparencia. * Revisar que los registros asociados al procedimiento. |
| Auditoría de Procesos: | * Realizar auditorías periódicas para evaluar la correcta aplicación del procedimiento y detectar posibles incumplimientos o desviaciones. * Identificar y documentar hallazgos en los procesos de evaluación y certificación, proponiendo acciones correctivas cuando corresponda. * Asegurar la trazabilidad de los procesos, manteniendo registros de auditoría detallados y verificables. |
| Identificación de Áreas de Mejora: | * Analizar los resultados de auditorías y evaluaciones para proponer mejoras en la ejecución del procedimiento. * Recomendar cambios en la gestión operativa y documental para fortalecer el control de conflictos de interés. |
| Capacitación y Acompañamiento: | * Brindar orientación y capacitación a los evaluadores, coordinador técnico y personal administrativo sobre la correcta aplicación del procedimiento. * Realizar sesiones de sensibilización sobre la importancia de la transparencia y la imparcialidad en el proceso de evaluación y certificación. * Asesorar al equipo del Centro en la resolución de conflictos de interés y en la implementación de mejores prácticas. |

1. **DESARROLLO DEL PROCESO.**
   1. **CONTROL DE CONFLICTOS DE INTERÉS.**

El Centro reconoce que la mejor manera de abordar un conflicto de interés es prevenir su ocurrencia. Para ello, establece medidas preventivas que garanticen la transparencia, imparcialidad y objetividad en todos los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

Siguiendo lo establecido en la **Ley 20.267** y el **Decreto Supremo N° 29**, el Centro implementa un conjunto de mecanismos que permiten evitar cualquier sesgo o ventaja indebida en la evaluación y certificación de competencias laborales.

Si bien el Centro, en concordancia con la política de ChileValora, permite que cualquier persona que posea su Cédula de Identidad, Pasaporte o DNI pueda inscribirse para someterse a evaluación y eventual certificación, existen excepciones y restricciones que buscan garantizar la independencia del proceso.

Para ello**,** el Centro establece las siguientes medidas preventivas:

1. **Declaración de Conflicto de Interés.**

**Todos los/las Evaluadores(as), Coordinador(a) Técnico(a)** y demás personal involucrado en el proceso de evaluación deberán firmar una declaración de intereses en la que se consignen posibles relaciones personales, comerciales o laborales con las personas candidatas evaluadas.

Esta declaración será actualizada anualmente o cuando existan cambios relevantes en la situación de los involucrados.

1. **Restricción de Evaluación a Personas con Vínculo Directo.**

Ningún evaluador(a) podrá evaluar a personas candidatas con quienes tenga o haya tenido en los últimos dos años una relación laboral, comercial, familiar hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o cualquier otra relación que pudiera comprometer su imparcialidad.

Se incluyen dentro de esta restricción los directores, gerentes, administradores y socios de la entidad certificadora.

1. **Separación de Funciones.**

Un mismo evaluador no podrá actuar simultáneamente como formador y evaluador de una misma persona, asegurando así la independencia de los procesos de capacitación y certificación.

La selección de evaluadores será supervisada por el/la **Responsable del Centro** y **Coordinador(a) Técnico(a)** que verificará la inexistencia de vínculos que puedan comprometer la objetividad del proceso.

1. **Auditorías y Supervisión.**

El/La **Auditor(a) de Certificación** deberá realizar auditorías internas y revisiones aleatorias de los procesos de evaluación para identificar posibles situaciones de conflicto de interés.

Se establecerán canales de denuncia confidenciales para que cualquier persona pueda reportar eventuales conflictos de interés o irregularidades en los procesos de evaluación y certificación.

1. **Sanciones en Caso de Infracción.**

El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado conforme al artículo 24 de la Ley 20.267, pudiendo implicar la suspensión o revocación de la acreditación del evaluador o, en casos graves, la aplicación de sanciones administrativas y legales correspondientes.

* 1. **RESTRICCIONES POR FORMACIÓN O CAPACITACIÓN PREVIA.**

El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales debe garantizar la independencia entre los procesos de capacitación y certificación, evitando cualquier posible conflicto de interés.

Siguiendo lo establecido en la Ley 20.267 y el Decreto Supremo N° 29, se prohíbe la evaluación de personas candidatas que hayan recibido formación o capacitación por parte del Centro o de empresas relacionadas.

Para asegurar el cumplimiento de esta medida, el Centro implementa las siguientes disposiciones:

1. **Declaración Jurada del Candidato.**

La persona candidata en la etapa de elegibilidad deberá completar la [**Código - Declaración Jurada Simple de Términos y Condiciones del Proceso de Evaluación**], en la que certificará que no ha sido capacitado por el Centro ni por ninguna empresa relacionada.

En caso de que la persona candidata haya recibido formación por parte del Centro o de una empresa relacionada, no podrá ser evaluado ni certificado por este mismo Centro.

A excepción de que sea una institución educativa como universidades, CFT e institutos que establece el D.S. 29.

1. **Evaluación de la Persona Candidata con Formación Previa.**

Si la persona candidata ha sido capacitado por un miembro del Centro que no sea el evaluador, se le orientará para que se inscriba en otro Centro de evaluación y certificación de competencias laborales habilitado en el perfil de su interés.

Si el capacitador de la persona candidata es el mismo evaluador asignado, el Centro deberá priorizar la contratación de otro evaluador que no tenga relación previa con la persona candidata. En caso de no ser posible, la persona candidata será derivado a otro Centro habilitado en el perfil ocupacional correspondiente.

1. **Omisión De Información por parte de la Persona Candidata.**

Si se detecta posteriormente que el candidato fue capacitado por una empresa relacionada con el Centro y no lo declaró en la [**Código - Declaración Jurada Simple de Términos y Condiciones del Proceso de Evaluación**], será considerado responsabilidad exclusiva de la persona candidata.

El **Responsable del Centro** deberá registrar la incidencia en el [**Código – Registro consolidado de Conflicto de Interés**]

1. **Notificación y Medidas Correctivas**

El/La **Responsable del Centro** deberá informar a ChileValora, para que determine las acciones correspondientes dentro del marco normativo.

La persona candidata será notificada formalmente de la situación por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y, dependiendo del caso, podría ser inhabilitado para continuar con la evaluación y certificación en el Centro.

En situaciones de reincidencia o detección de fraude, se evaluará la aplicación de medidas adicionales conforme a las disposiciones de ChileValora.

1. **Supervisión y Control**

**El Centro** mantendrá un registro actualizado de capacitaciones impartidas por su organización y empresas relacionadas, asegurando la trazabilidad de las personas candidata en sus diferentes procesos.

El/La **Auditor(a) de Certificación** deberá realizar auditorías aleatorias para verificar el cumplimiento de esta política y evitar potenciales conflictos de interés.

1. **Sanciones en Caso de Incumplimiento**

El incumplimiento de esta disposición será considerado una falta grave, pudiendo derivar en sanciones administrativas conforme a la Ley 20.267 y al Decreto Supremo N° 29.

En caso de detectar infracciones, la Comisión Nacional de Certificación de Competencias Laborales podrá tomar medidas correctivas, incluyendo la suspensión o revocación de la acreditación del Centro o de sus evaluadores.

* 1. **REVISIÓN DE INHABILIDADES DE EVALUADORES.**

El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales asegurará que todos los evaluadores contratados cumplan con los requisitos de idoneidad e imparcialidad establecidos en la Ley N° 20.267, evitando que participen en los procesos de evaluación personas afectas a inhabilidades absolutas.

Para garantizar el cumplimiento de esta disposición, el Centro implementará los siguientes mecanismos:

1. **Declaración Jurada de Evaluadores**

Todos los evaluadores deberán firmar la [**Código – Declaración Jurada Simple de Inhabilidades y Deber de Reserva De Evaluador/a**], en el cual certificarán bajo juramento que no tienen inhabilidades para ejercer como Evaluadores de Competencias Laborales, conforme a lo dispuesto en el artículo 15, inciso 4° de la Ley N° 20.267.

Esta declaración incluirá un compromiso explícito de informar oportunamente al Centro en caso de que, en el futuro, incurran en alguna causal de inhabilidad.

1. **Verificación en el Registro Nacional de Evaluadores Habilitados**

El Centro validará periódicamente que los evaluadores en ejercicio estén inscritos en el “**Listado de Evaluadores Habilitados**” publicado por ChileValora en su página web.

En caso de inconsistencias o cambios en la habilitación de un evaluador, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá tomar las medidas correctivas necesarias.

1. **Acciones Ante Inhabilitaciones**

Si un evaluador incurre en una inhabilidad sobreviniente, será inmediatamente suspendido de sus funciones hasta que la inhabilitación caduque y se acredite nuevamente su condición de habilitado.

En caso de detectar falsificación de información en la [**Código – Declaración Jurada Simple de Inhabilidades y Deber de Reserva De Evaluador/a**], el Centro podrá aplicar sanciones internas y reportar la situación a ChileValora para que tome las medidas correspondientes.

1. **Supervisión y Control**

El/La **Auditor(a) de Certificación** deberá realizar auditorías internas y revisiones periódicas de la documentación de los evaluadores para garantizar que se cumplan estas disposiciones.

Se mantendrán registros actualizados con las fechas de firma y renovación de las declaraciones juradas, así como de las verificaciones en el listado de ChileValora.

* 1. **RESPONSABILIDAD Y CONSECUENCIA DE LAS ACCIONES U OMISIONES DE LOS EVALUADORES.**

El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales establece que los evaluadores deben ser plenamente conscientes de la importancia de su rol y las consecuencias de sus acciones u omisiones durante los procesos de evaluación y certificación.

Para garantizar que los evaluadores actúen con total responsabilidad, confidencialidad e imparcialidad, el Centro implementa las siguientes disposiciones:

1. **Declaración de Responsabilidad y Confidencialidad**

Todos los evaluadores deberán firmar el [**Código – Declaración Jurada Simple de Inhabilidades y Deber de Reserva De Evaluador/a**], en el cual se comprometen a:

* Mantener la confidencialidad de toda la información manejada en los procesos de evaluación y certificación, en conformidad con el artículo 4 de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y los Datos Personales.
* Aplicar rigurosamente los procedimientos establecidos por el Centro en las distintas etapas de evaluación y certificación de competencias laborales.
* No emitir opiniones o juicios personales que puedan contradecir lo establecido en la Ley N° 20.267, el Reglamento (Decreto Supremo N° 29) o los lineamientos de ChileValora.

1. **Responsabilidad del Evaluador y Del Centro**

El/La **evaluador(a)** será informado de que sus acciones y omisiones en el desempeño de sus funciones serán responsabilidad del Centro, independientemente de la relación contractual que este mantenga con él.

En caso de que el evaluador incurra en una infracción a los procedimientos internos, normativas o legislación vigente, el Centro será considerado corresponsable de dichas faltas.

1. **Consecuencias del Incumplimiento**

En caso de que un evaluador no cumpla con sus obligaciones, se aplicarán las medidas disciplinarias establecidas en la sección 6.2 de este documento, las cuales pueden incluir desde una advertencia formal hasta la suspensión o terminación del contrato, según la gravedad de la falta.

Además, el incumplimiento podrá derivar en sanciones administrativas por parte de ChileValora, incluyendo la revocación de la habilitación del evaluador y posibles sanciones al Centro.

1. **Supervisión y Control**

El/La **Auditor(a) de Certificación** y **Responsable del Centro** deberán realizar revisiones periódicas y auditorías internas para verificar que los evaluadores cumplan con las normativas y procedimientos.

Se establecerán mecanismos para recibir y gestionar denuncias sobre posibles infracciones cometidas por los evaluadores.

* 1. **ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN.**

El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales garantiza la confidencialidad y seguridad de la información relativa a los resultados de los procesos de evaluación, en cumplimiento con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y los Datos Personales, la Ley N° 20.267 y el Decreto Supremo N° 29.

Para ello, el Centro establece que toda información sobre los resultados, ya sean parciales o finales, solo será entregada a:

* El propio candidato, previa verificación de identidad.
* Un tercero autorizado por el candidato, siempre que exista una autorización escrita del candidato.

1. **Procedimientos para la Entrega de Resultados**

* **Entrega Presencial**

La persona candidata deberá acudir personalmente al Centro, presentando su Cédula de Identidad vigente.

Deberá firmar un registro de recepción del documento con los resultados.

En caso de que el candidato haya autorizado a un tercero para retirar los resultados, esta persona deberá presentar:

* + Copia de la Cédula de Identidad de la persona candidata.
  + Documento de autorización firmada por el candidato.
  + Su propia Cédula de Identidad vigente.
* **Entrega Electrónica**

La persona candidata deberá haber registrado previamente un correo electrónico válido en el Centro.

La información será enviada por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** solo al correo electrónico registrado e informado en la [**Código – Ficha de Inscripción**].

Para reforzar la seguridad, se podrá solicitar al candidato la confirmación de recepción del documento mediante una respuesta al correo electrónico enviado.

* **Entrega Telefónica**

El candidato deberá llamar directamente al Centro desde el número telefónico registrado en su [**Código – Ficha de Inscripción**].

Antes de entregar cualquier información, se realizarán preguntas de verificación de identidad, como:

* + Nombre completo y RUT.
  + Perfil ocupacional evaluado.
  + Fecha aproximada de evaluación.

La información se entregará únicamente si las respuestas coinciden con los datos registrados en el Centro.

* 1. **PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales garantizará que toda información publicada en medios de comunicación sea fidedigna, actualizada y alineada con la normativa vigente, en cumplimiento con la Ley N° 20.267 y el Decreto Supremo N° 29.

Para ello, el Centro implementará un sistema de control interno en la publicación de información institucional, designando roles específicos para la validación, actualización y supervisión de los contenidos.

1. **Procedimientos de Publicación y Actualización**

* **Validación de Información**: Toda información que se publicará deberá ser validada previamente por el/la **Responsable del Centro**.
* **Actualización Periódica**: La información oficial del Centro se revisará y actualizará al menos cada seis meses o cuando se produzcan cambios relevantes en su operación, estructura o servicios.
* **Supervisión de Contenido en Medios Externos**: Se implementará un proceso de monitoreo constante para verificar la exactitud de la información publicada en medios externos (redes sociales, comunicados de prensa, sitios web de terceros, etc.).
* **Corrección de Errores**: Si se detecta información errónea o desactualizada, se deberá corregir en un plazo no mayor a 48 horas desde su identificación.

1. **Control y Registro de Publicaciones**

Se mantendrá un archivo con capturas de pantalla y copias de publicaciones relevantes como respaldo documental.

Se registrarán las fechas de actualización y las modificaciones realizadas en el [**Código – Informe de Control de Publicaciones**].

1. **Sanciones por Publicación de Información Incorrecta**

La difusión de información errónea o no validada podrá derivar en medidas disciplinarias para los responsables, según la gravedad de la falta.

En caso de publicaciones que comprometan la imagen del Centro o infrinjan normativas de ChileValora, se tomarán medidas correctivas inmediatas y se notificará a la instancia correspondiente.

* 1. **LIBRE ACCESO A LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO.**

El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales garantiza el acceso a sus dependencias a todas las personas interesadas en conocer su infraestructura, asegurando la transparencia y confianza en el proceso de evaluación y certificación.

1. **Condiciones de Acceso**

Se permitirá el acceso a cualquier persona que desee verificar personalmente las instalaciones del Centro para asegurarse de que estas cumplen con las condiciones necesarias para la evaluación y certificación de competencias laborales, según corresponda.

El acceso estará habilitado únicamente en los horarios de atención de público:

* **Lunes a viernes.**
* **Mañana: HH:MM a HH:MM hrs.**
* **Tarde: HH:MM a HH:MM hrs.**

1. **Procedimiento de Ingreso**

Los visitantes deberán registrarse en el acceso proporcionando su nombre, RUT y motivo de la visita, según corresponda.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá acompañar a los visitantes durante el recorrido para resolver dudas y entregar información sobre el desarrollo del proceso de evaluación.

En caso de grupos numerosos, se coordinarán visitas previamente para asegurar una adecuada atención.

1. **Restricciones de Acceso**

No se permitirá el acceso a áreas restringidas, tales como espacios donde se realicen evaluaciones en curso, archivos administrativos o zonas de resguardo de información confidencial.

El ingreso a las instalaciones estará sujeto a las normas de seguridad establecidas por el Centro.

En caso de eventos especiales, mantenimiento o situaciones de fuerza mayor, el Centro podrá restringir temporalmente el acceso, lo que será informado oportunamente a los visitantes.

1. **Supervisión y Control**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá documentar las visitas en el [**Código – Acta de Visitas**] con la fecha y hora de ingreso, con el fin de asegurar un control adecuado.

Cualquier incidencia ocurrida durante la visita será reportada y gestionada por el/la **Responsable del Centro**.

* 1. **VERIFICACIÓN, CONTROLES Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS.**

El Centro define un proceso estructurado para la verificación y seguimiento de las acciones correctivas relacionadas con conflictos de interés y otros hallazgos detectados en los procesos internos.

1. **Definición de Responsabilidades**

La responsabilidad de definir controles y la resolución de conflictos de interés recae en el/la **Responsable del Centro**.

En caso de ser necesario aplicar acciones correctivas, el/la **Responsable del Centro** las instruirá según el procedimiento del Centro.

1. **Seguimiento y Auditoría De Acciones Correctivas**

El cumplimiento de las resoluciones y acciones correctivas será ratificado mediante el Proceso de Auditoría Interna del Centro.

La verificación y seguimiento de los controles y la resolución de conflictos de interés serán responsabilidad del/de la **Auditor(a) de Certificación**.

Se implementará un registro de acciones correctivas, donde se documentarán los hallazgos, medidas implementadas y plazos de resolución.

* 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** 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 **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 **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 **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.**

* **Conflicto de Interés:** Situación en la que una persona involucrada en un proceso de evaluación o certificación tiene un interés personal, comercial, laboral o familiar que podría afectar su objetividad e imparcialidad.
* **Declaración Jurada Simple de Inhabilidades y Deber de Reserva De Evaluador/a:** Documento firmado por un evaluador donde afirma bajo su responsabilidad que la información declarada es verdadera, sin necesidad de ser ratificada ante un notario.
* **Imparcialidad:** Principio que garantiza que las evaluaciones y certificaciones se realicen sin sesgos, influencias externas o favoritismos.
* **Integridad:** Conducta ética basada en la honestidad y el cumplimiento de normas, evitando cualquier acción que comprometa la transparencia del proceso.
* **Transparencia:** Obligación de asegurar que la información y los procedimientos sean claros, accesibles y verificables por todas las partes interesadas.
* **Trazabilidad:** Capacidad de seguir el historial, la aplicación o la ubicación de un proceso o documento a lo largo del tiempo para verificar su cumplimiento.
* **Auditoría Interna:** Proceso de revisión sistemático realizado dentro del Centro para evaluar la conformidad de los procedimientos con las normas establecidas.
* **Habilitación de Evaluadores:** Proceso mediante el cual ChileValora certifica que un evaluador cumple con los requisitos para realizar procesos de evaluación de competencias laborales.
* **Evaluador de Competencias Laborales:** Persona acreditada y autorizada para evaluar personas candidatas según los estándares y normativas de ChileValora.
* **Persona Candidata:** Persona que se somete a un proceso de evaluación de competencias laborales con el fin de obtener una certificación.
* **Capacitación:** Formación impartida para adquirir o mejorar conocimientos y habilidades laborales.
* **Certificación:** Proceso mediante el cual se reconoce formalmente que una persona posee determinadas competencias laborales.
* **Declaración de Términos y Condiciones del Proceso de Evaluación:** Documento en el que la persona candidata acepta las reglas del proceso, incluyendo la declaración de no haber recibido formación en el mismo Centro.
* **Registro Nacional de Evaluadores Habilitados:** Base de datos de ChileValora donde se publican los evaluadores acreditados para realizar evaluaciones de competencias laborales.
* **Medidas Correctivas:** Acciones tomadas para corregir una no conformidad detectada en el proceso de evaluación o certificación.
* **Sanciones Administrativas:** Medidas impuestas en caso de incumplimiento de la normativa, que pueden incluir la suspensión o revocación de acreditaciones.
* **Canales de Denuncia Confidenciales:** Mecanismos implementados para que cualquier persona pueda reportar irregularidades en los procesos sin temor a represalias.
* **Revisión de Inhabilidades:** Proceso de verificación de que los evaluadores no tengan impedimentos legales para desempeñar su función.
* **Independencia del Proceso:** Garantía de que los evaluadores y el personal del Centro no tienen vínculos que puedan afectar la objetividad de las evaluaciones.
* **Gestión Documental:** Conjunto de actividades para organizar, almacenar y actualizar los registros administrativos y evidencias de los procesos.
* **Canales de Comunicación Interna:** Medios utilizados para difundir información oficial dentro del Centro, como correos electrónicos, reuniones y plataformas documentales.
* **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 – Acta de Visitas]** – Registro en el que se documentan las visitas a las instalaciones del Centro, incluyendo el nombre del visitante, fecha, motivo de la visita y observaciones relevantes.

**[Código – Informe de Control de Publicaciones]** – Documento utilizado para registrar, verificar y dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación internos y externos, asegurando su actualización y veracidad.

**[Código – Declaración Jurada Simple de Inhabilidades y Deber de Reserva De Evaluador/a]** – Documento en el que los evaluadores certifican bajo juramento que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley N° 20.267 y que no presentan inhabilidades para ejercer su función.

**[Código – Registro consolidado de Conflicto de Interés]** – Base de datos en la que se registran situaciones de potencial conflicto de interés detectadas en los procesos de evaluación, detallando la acción correctiva aplicada.

**[Código - Declaración Jurada Simple de Términos y Condiciones del Proceso de Evaluación]** – Documento firmado por la persona candidata en la etapa de elegibilidad, en el que declara no haber recibido capacitación en el Centro o en empresas relacionadas y acepta los términos del proceso de evaluación.

**[Código – Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos]** – Documentoen el que cada miembro del equipo firma como constancia de que ha leído, comprendido y se compromete a aplicar los procedimientos establecidos en el Centro.

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