Procedimiento de Control de documentos

PRO.[Código] 06.1

**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 un procedimiento estandarizado para la gestión, control, actualización y resguardo de todos los documentos asociados a la evaluación y certificación de competencias laborales en **[Nombre Empresa]**. Este procedimiento busca garantizar la autenticidad, trazabilidad, disponibilidad y accesibilidad de la documentación, asegurando su correcta identificación, revisión, aprobación, distribución y almacenamiento. Además, define los criterios para la modificación, sustitución y eliminación de documentos, previniendo el uso de versiones obsoletas y minimizando riesgos asociados a la pérdida o alteración de información crítica.

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 es el encargado de garantizar la gestión documental del centro, asegurando el cumplimiento de normativas internas y externas en la materia.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Estratégica del Procedimiento: | * Aprobar formalmente los documentos elaborados, garantizando su alineación con las políticas del centro.
* Validar y aprobar las actualizaciones de los documentos antes de su implementación.
 |
| Comunicación y actualización del procedimiento: | * Coordinar con el Coordinador Técnico la correcta aplicación de los procedimientos de documentación.
 |
| Cumplimiento Normativo: | * Asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas internas en materia de gestión documental.
 |
| Ejecución Operativa del Procedimiento: | * Autorizar la eliminación de documentos obsoletos de acuerdo con las políticas establecidas.
 |

* 1. **COORDINADOR(A) TÉCNICO(A):** Responsable de la elaboración, supervisión y actualización de la documentación, asegurando su coherencia y conformidad con los procesos del centro.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Organización y Supervisión del Procedimiento: | * Coordinar la implementación de los procedimientos documentales dentro del centro.
* Supervisar el cumplimiento de las metodologías establecidas en los documentos.
 |
| Conducción Metodológica del Procedimiento: | * Establecer directrices claras para la elaboración y actualización documental.
* Asegurar que los procedimientos reflejen las mejores prácticas y estándares aplicables.
 |
| Gestión y Alineación de los Evaluadores: | * Coordinar con los evaluadores la aplicación de procedimientos en las áreas.
* Garantizar la correcta interpretación y aplicación de los documentos por parte del equipo.
 |
| Mejora Continua y la Toma de Decisiones: | * Analizar oportunidades de mejora en la gestión documental y proponer ajustes necesarios.
* Implementar acciones correctivas y preventivas para optimizar los procedimientos documentales.
 |

* 1. **ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A):** Responsable del registro, control y distribución de los documentos dentro del sistema de gestión documental del centro.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Administrativa del Procedimiento: | * Apoyar al Coordinador Técnico en la elaboración y control de documentos.
* Garantizar la correcta identificación, codificación y numeración de cada documento.
 |
| Coordinación Operativa: | * Llevar un registro actualizado de los cambios y versiones en la Base de Control Documental.
* Distribuir las versiones vigentes de los documentos en los puntos de acceso autorizados, garantizando su disponibilidad.
 |
| Gestión Documental y Soporte de Información: | * Retirar y archivar documentos obsoletos de los sistemas documentales.
* Mantener actualizado el documento [**Código – Control de Acceso Documental**].
 |

* 1. **AUDITOR(A) DE CERTIFICACIÓN:** Encargado(a) de validar y auditar la documentación para asegurar su conformidad con normativas y estándares de certificación.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Supervisión del Cumplimiento Normativo: | * Revisar y validar los documentos antes de su aprobación para garantizar su conformidad.
* Asegurar el cumplimiento de estándares normativos aplicables a los documentos del centro.
 |
| Auditoría de Procesos: | * Verificar que los cambios realizados en los documentos estén debidamente justificados y documentados.
* Coordinar la revisión anual de documentos junto con el Coordinador Técnico para garantizar su vigencia y actualización.
 |
| Identificación de Áreas de Mejora: | * Evaluar la efectividad de los procedimientos documentales y proponer mejoras.
 |
| Capacitación y Acompañamiento: | * Brindar apoyo y asesoramiento al equipo en la correcta aplicación de los procedimientos documentales.
* Participar en la formación de nuevos integrantes en los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales y gestión documental.
 |

1. **DESARROLLO DEL PROCESO.**
	1. **CREACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.**
2. **Creación**: Los documentos deben ser elaborados por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** o por el **Asistente Administrativo(a)** bajo su supervisión.
* Deben contener información clara, precisa y alineada con los procesos del centro.
* Se deben utilizar plantillas predefinidas para asegurar uniformidad.
1. **Revisión y Aprobación**: Todos los documentos deben ser revisados por el **Auditor(a) de Certificación**, garantizando su conformidad e imparcialidad.

Posteriormente, el/la **Responsable del Centro** aprueba formalmente los documentos.

En el caso de manuales y procedimientos específicos de evaluación y certificación, la aprobación final estará a cargo del **Responsable del Centro**, con la asesoría del/de la **Coordinador(a) Técnico(a)**.

* 1. **IDENTIFICACIÓN Y FORMATO DE DOCUMENTOS.**
1. **Identificación**: el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deben incluir los siguientes elementos en cada documento:
* Título claro y descriptivo
* Código único de identificación
* Fecha de emisión y fecha de publicación.
* Elaborador por, Revisado por y Aprobado por.
* Versión del documento
1. **Formato**: el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deben seguir el formato estandarizado por el centro.

Se debe utilizar un encabezado que detalle:

* Logo empresa.
* Nombre Procedimiento.
* Codificación del procedimiento y versión
* Fecha de creación del procedimiento.
* Numero de paginas

Pie de página:

* Nombre empresa.

el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá registrar los cambios de los documentos en la sección de **Control de Cambios**.

* 1. **CONTROL DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS.**
1. Revisión y Actualización: el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Auditor(a) de Certificación** deben revisar periódicamente (anualmente o según necesidades derivadas de cambios normativos) para garantizar su vigencia.

Las modificaciones deben justificarse y documentarse en cada documento de acuerdo con la sección de **Control de Cambios**.

1. Aprobación de Revisiones: Cualquier actualización debe contar con la aprobación formal del/de la **Responsable del Centro**, previa validación del/de la **Auditor(a) de Certificación** mediante un correo electrónico.
2. Historial de Revisiones: El/La **Asistente Administrativo(a)** debe llevar un registro en el [**Código – Base de Control Documental**] detallando de todas las revisiones y versiones anteriores de cada documento.
	1. **DISTRIBUCIÓN Y ACCESO.**
3. **Distribución de Documentos**: El/La **Asistente Administrativo(a)** debe distribuir de manera controlada, asegurando que las versiones vigentes estén disponibles en los puntos de uso autorizados (acceso a la nube o sistema documental del centro).
4. **Acceso a la Documentación**: el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** debe garantizar que el personal involucrado en los procesos de evaluación y certificación tenga acceso a los documentos necesarios, según sus funciones.

Se deben establecer niveles de permisos para la edición o consulta de documentos, asegurando que solo el personal autorizado pueda modificarlos.

Todos los accesos concedidos deben mantenerse en el documento [**Código – Control de Acceso Documental**]

* 1. **CONTROL DE DOCUMENTOS OBSOLETOS.**
1. **Retiro de Documentos Obsoletos**: el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deben retirar los documentos obsoletos inmediatamente de los puntos digitales de acceso para evitar el uso de versiones desactualizadas.
2. **Archivo o Eliminación de Documentos Obsoletos**: el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deben archivar o destruir los documentos obsoletos conforme a las políticas del centro y respetando las normativas vigentes.

La documentación física generada en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales debe destruirse después de **3 años** desde su emisión y mantenerse en formato digital de por vida en el centro, utilizando plataformas documentales o servidores con respaldo.

* 1. **CONTROL DE CAMBIOS DE LOS PROCEDIMIENTO.**

Cualquier modificación en este procedimiento debe ser revisada por el **Auditor(a) de Certificación**, validada por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y aprobada formalmente por el/la **Responsable del Centro**.

La modificación debe registrarse en la sección "**Control de Cambios**" del documento, justificando claramente las razones del cambio y su impacto.

* 1. **MANTENIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS.**

El/La **Responsable del Centro** y el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** deberán garantizar la correcta gestión y mantenimiento de los documentos mediante una matriz documental actualizada, la cual deberá contener la siguiente información:

* **Codificación del documento**: Asignación única y estandarizada que permita su identificación y trazabilidad.
* **Tipo de documento**: Clasificación según su naturaleza (procedimiento, instructivo, manual, formato, registro, etc.).
* **Fecha de creación**: Día, mes y año en que el documento fue generado.
* **Fecha de vigencia**: Período en el cual el documento está en uso oficial.
* **Fecha de última revisión**: Última modificación o actualización registrada.
* **Estado del documento**: Indicación de si el documento se encuentra activo, obsoleto o en proceso de revisión.
* **Enlace de acceso**: Ubicación digital del documento en el sistema de gestión documental o plataforma correspondiente.

Además, se deberá garantizar que:

La [**Código – Matriz Documental Centro**] debe ser revisada y actualizada periódicamente.

Se mantenga un historial de versiones para rastrear modificaciones y justificación de cambios.

* 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.**
* **Base de Control Documental**: Sistema o registro donde se almacenan y gestionan las revisiones y versiones anteriores de los documentos, permitiendo su trazabilidad.
* **Código Único de Identificación**: Número o combinación alfanumérica asignada a cada documento para facilitar su identificación, control y trazabilidad dentro del sistema documental.
* **Control de Cambios**: Registro en el que se documentan todas las modificaciones realizadas en un documento, incluyendo la justificación del cambio, la fecha y los responsables de su implementación.
* **Documento Obsoleto**: Versión antigua de un documento que ha sido reemplazada por una versión actualizada y que debe ser retirada del acceso digital o físico para evitar su uso indebido.
* **Formato Estandarizado**: Plantilla o estructura predefinida que debe seguirse en la elaboración de documentos para garantizar uniformidad y coherencia dentro del centro.
* **Historial de Revisiones**: Registro detallado de las modificaciones que ha sufrido un documento a lo largo del tiempo, incluyendo información sobre las versiones anteriores y los cambios implementados.
* **Imparcialidad**: Principio que garantiza que la revisión y aprobación de documentos se realiza de manera objetiva, sin conflictos de interés ni influencias externas.
* **Permisos de Acceso**: Restricciones y autorizaciones asignadas a diferentes usuarios para visualizar, modificar o distribuir documentos dentro del sistema documental del centro.
* **Plataformas Documentales**: Sistemas digitales diseñados para almacenar, gestionar y controlar el acceso a documentos, garantizando su seguridad y disponibilidad.
* **Procedimiento**: Conjunto de pasos y directrices documentadas que establecen la manera correcta de llevar a cabo una actividad o proceso dentro del centro.
* **Retiro de Documentos**: Acción de eliminar documentos obsoletos de los puntos de acceso digitales o físicos para evitar su uso indebido.
* **Trazabilidad Documental**: Capacidad de rastrear el origen, modificaciones y distribución de un documento a lo largo de su ciclo de vida.
* **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 – Control de Acceso Documental**] – Documento que detalla a las personas que poseen acceso a la gestión documental del centro.

[**Código – Base de Control Documental**] – Documento que detalla las versiones obsoletas y vigentes de los documentos.

[**Código – Matriz Documental Centro**] – Documento que detalla la totalidad de documentos del centro.

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