**INSERTAR LOGO EMPRESA**

Procedimiento de Control de REGISTROS

PRO.[Código] 07.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 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 formatos de registros elaborados, garantizando su alineación con las políticas del centro.
* Validar y aprobar las actualizaciones de los formatos de registros 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 registros dentro del sistema de gestión documental del centro.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Administrativa del Procedimiento: | * Apoyar al Coordinador Técnico en la elaboración y control de registros.
* 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 registros obsoletos de los sistemas documentales.
* Mantener actualizado los registros asociados al procedimiento.
 |

* 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 registros 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 registros estén debidamente justificados y documentados.
* Coordinar la revisión anual de registros 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 REGISTROS.**
2. **Creación:** los formatos de registro deben ser elaborados por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** o **Asistente Administrativo(a)**, bajo supervisión del primero.
* Deben contener información clara, precisa y alineada con los procesos del centro.
* Se deben utilizar plantillas predefinidas para asegurar uniformidad y estandarización.
1. **Revisión y Aprobación:** los formatos de registro deben ser revisados por el Auditor de Certificación, quien garantizará su conformidad e imparcialidad.

Posteriormente, el/la **Responsable del Centro** aprobará formalmente los formatos.

* 1. **IDENTIFICACIÓN Y FORMATO DE DOCUMENTOS.**
1. **Identificación:** cada formato de registro debe incluir los siguientes elementos:
* Título claro y descriptivo.
* Código único de identificación.
* Fecha de emisión y versión.
* Elaborado por, Revisado por y Aprobado por.
1. **Formato:** Debe seguir la estructura estandarizada del centro e incluir:
* **Encabezado:**
	+ Logo de la empresa.
	+ Nombre del formato de registro.
	+ Código y versión del documento.
	+ Fecha de creación y número de páginas.
* **Pie de página:**
	+ Nombre de la empresa.
	+ Firma o iniciales de aprobación, si aplica.
	1. **ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN DE REGISTROS.**

Todos los registros deben almacenarse en condiciones que prevengan su deterioro, pérdida o acceso no autorizado.

El/La **Responsable del Centro** aprobará los métodos de almacenamiento y definirá medidas de seguridad aplicables a registros físicos y digitales.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** garantizará:

* La realización de respaldos periódicos de registros digitales.
* El resguardo adecuado de registros físicos en archivos seguros.

El/La **Asistente Administrativo(a)** se encargará de la organización y almacenamiento, asegurando su acceso solo a personal autorizado.

Cada documento almacenado se registrará en el [**Código - Registro de Almacenamiento y Protección de Documentos**], indicando:

* Ubicación (física o digital).
* Fecha de almacenamiento.
* Nivel de acceso permitido.
	1. **RETENCIÓN DE REGISTROS.**

El tiempo de retención de cada registro debe definirse con base en normativas legales y requisitos internos. El/La **Responsable del Centro** debe aprobar los períodos de retención y garantizar su cumplimiento.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** debe supervisar la actualización y verificación de los períodos de retención, asegurando que los documentos se mantengan solo por el tiempo necesario. El/La **Auditor(a) de Certificación**, como figura independiente, debe revisar periódicamente que los registros cumplan con los tiempos establecidos y que no haya inconsistencias en su administración.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá reflejar los tiempos de retención y las fechas de vencimiento de cada documento en el [**Código - Tabla de Retención de Registros**], donde se especifica el periodo de conservación y la fecha de revisión.

* 1. **DISPOSICIÓN DE REGISTROS.**

Una vez cumplido el periodo de retención, los registros serán eliminados de manera segura.

La eliminación solo puede ser aprobada por el/la **Responsable del Centro**.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deberán garantizar que la eliminación cumpla con el procedimiento establecido, asegurando la confidencialidad de los datos y ejecutar la eliminación documentada de registros.

El/La **Auditor(a) de Certificación** supervisará la correcta eliminación.

El/La **Responsable del Centro** deberá registrar cada eliminación en el [**Código - Registro de Disposición de Registros**], indicando:

* Fecha de eliminación.
* Método utilizado.
* Autorización correspondiente.
	1. **REGISTROS DE CONTROL DE DOCUMENTOS.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deben supervisar y actualizar los registros de control documental, asegurando que reflejen con precisión la gestión de los documentos.

El/La **Responsable del Centro** deberá validar que los registros de control cumplan con las normativas vigentes y sean utilizados correctamente en los procesos de auditoría y supervisión.

1. **Registros Asociados:**
* [**Código - Tabla de Retención de Registros**] – Para el control de tiempos de conservación.
* [**Código - Registro de Disposición de Registros**] – Para documentar la eliminación segura.
* [**Código - Registro de Acceso a Registros**] – Para registrar el ingreso de personal autorizado.
* [**Código - Registro de Incidentes de Pérdida o Daño de Registros**] – Para documentar cualquier anomalía en la gestión de documentos.
	1. **REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA.**

El/La **Responsable del Centro** debe realizar revisiones anuales del procedimiento para evaluar su efectividad y alineación con normativas vigentes. El/La **Auditor(a) de Certificación** debe ejecutar auditorías documentales periódicas para identificar posibles mejoras.

El **Coordinador Técnico** debe proponer mejoras en función de los hallazgos de auditoría y las necesidades operativas, mientras que el **Asistente Administrativo** debe colaborar en la implementación de cambios documentales que optimicen la gestión de registros.

* 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.**
* **Creación de registros**: Proceso de elaboración de formatos de registro, asegurando claridad, precisión y alineación con los procesos del centro.
* **Aprobación de registros**: Validación formal de los formatos de registro por parte del Responsable del Centro, garantizando conformidad e imparcialidad.
* **Identificación de documentos**: Asignación de elementos clave a cada formato de registro, incluyendo título, código, fecha de emisión, versión y responsables.
* **Formato de documentos**: Estructura estandarizada que debe seguir un documento, incluyendo encabezado (logo, nombre, código, versión) y pie de página (nombre de la empresa, firma o iniciales de aprobación).
* **Almacenamiento de registros**: Proceso para conservar documentos físicos y digitales bajo condiciones seguras que prevengan deterioro, pérdida o acceso no autorizado.
* **Protección de registros**: Medidas de seguridad aplicadas a los registros para evitar su alteración, extravío o acceso por personal no autorizado.
* **Retención de registros**: Tiempo durante el cual se deben conservar los documentos, determinado por normativas legales y requisitos internos.
* **Disposición de registros**: Eliminación segura de documentos una vez cumplido su período de retención, asegurando la confidencialidad de los datos.
* **Registros de control de documentos**: Documentos que supervisan y actualizan la gestión de registros, garantizando su correcto uso en auditorías y supervisión.
* **Registro de Acceso a Registros**: Documento en el que se detalla qué personal autorizado ha accedido a determinados registros.
* **Registro de Disposición de Registros**: Documento donde se registran la fecha, método y autorización de eliminación de documentos.
* **Registro de Incidentes de Pérdida o Daño de Registros**: Documento que reporta cualquier anomalía en la gestión documental, como pérdida o daño de registros.
* **Tabla de Retención de Registros**: Documento que especifica el tiempo de conservación y fechas de revisión de los registros.
* **Revisión y mejora continua**: Evaluación periódica de los procedimientos documentales para garantizar su efectividad y cumplimiento de normativas.
* **Auditoría documental**: Revisión sistemática de documentos realizada por el Auditor de Certificación para identificar mejoras y garantizar cumplimiento normativo.
* **Metodología de comunicación e internalización**: Estrategia utilizada para difundir procedimientos y actualizaciones al personal involucrado.
* **Plataforma de gestión documental**: Sistema digital utilizado para almacenar y gestionar versiones actualizadas de procedimientos y documentos.
* **Reuniones de socialización y capacitación**: Encuentros en los que se explican procedimientos y actualizaciones al personal, permitiendo aclaraciones y prácticas.
* **Firma de compromiso y aceptación de procedimientos**: Documento donde el personal confirma haber recibido, comprendido y aceptado los procedimientos establecidos.
* **Seguimiento y evaluación**: Proceso de verificación del cumplimiento de procedimientos mediante revisiones, encuestas y capacitaciones de refuerzo si es necesario.
* **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 - Registro de Almacenamiento y Protección de Documentos**] – Documento que registra la ubicación de los archivos (física o digital), la fecha de almacenamiento y el nivel de acceso permitido para garantizar su adecuada protección.

[**Código - Tabla de Retención de Registros**] – Documento donde se especifica el tiempo de conservación de cada registro, las fechas de revisión y vencimiento, asegurando el cumplimiento de normativas y requisitos internos.

[**Código - Registro de Disposición de Registros**] – Documento en el que se registra la eliminación de registros una vez finalizado su período de retención, incluyendo la fecha, método utilizado y la autorización correspondiente.

[**Código - Registro de Acceso a Registros**] – Control de acceso a los registros, donde se documenta qué personal autorizado ha accedido a ciertos documentos, la fecha de acceso y el motivo.

[**Código - Registro de Incidentes de Pérdida o Daño de Registros**] – Documento en el que se reportan y documentan incidentes de pérdida, daño o alteración de registros, junto con las medidas correctivas implementadas.

[**Código - Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos**] – Documento en el que el personal confirma, mediante su firma, haber leído, comprendido y aceptado los procedimientos establecidos.

[**Código - Registro de Asistencia a Reuniones de Socialización y Capacitación**] – Lista de asistencia de reuniones de socialización y capacitación sobre procedimientos, incluyendo el temario tratado y evidencia de participación.

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