

PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES

La elaboración de procedimientos se debe diseñar y mantener bajo la lógica del mejoramiento continuo, es decir, durante la operación se pueden modificar y/o actualizar con el fin de implementar mejoras a los procesos, así como para integrar las directrices que emanen desde ChileValora. Cuando esto suceda, se deberá mantener el control de Las versiones de los documentos para asegurar que se usen las versiones vigentes y que sean utilizadas debidamente por los integrantes del Centro, así como retirar los documentos obsoletos.

Los procedimientos solicitados pueden estar en uno o más documentos según lo determine el Centro, siempre y cuando cumplan con los contenidos mínimos solicitados. Con respecto a los procedimientos, ChileValora ha definido los contenidos mínimos que estos deben contener:

- Estructura. Coherente y con el alcance requerido
- Procesos. Descritos en forma clara, con detalle de las actividades que lo componen, con plazos y responsables, identificación de recursos necesarios
- Mecanismos. De actualización, control y de mejoramiento continuo para asegurar la calidad del proceso, así como para ir adoptando los lineamientos metodológicos y de entrega oportuna y completa de la información, que se van requiriendo desde ChileValora mediante Manuales, Documentos, Instructivos y otros medios que se establezcan por parte de ChileValora
- Comunicación. Metodología para que sean conocidos e internalizados cada uno de los procedimientos, así como sus actualizaciones por todo el personal del Centro responsable de su aplicación

Nota: Si la entidad postulante está certificada con ISO 9001:2015, entonces deberá tener las consideraciones siguientes:

- *Elaborar los procedimientos de acuerdo a las directrices indicadas.*
- *En un plazo máximo de 1 año, reformular su alcance de certificación e incluir Evaluación y certificación en Competencias laborales*
- *Considerar como requisitos legales la Ley 20.267, DS 29 y toda la normativa aplicable a los centros.*

1. Procedimientos de evaluación, auditoría y certificación

Los procedimientos de evaluación, auditoría y certificación se deben elaborar tomando como base la D005-04-13 Guía de evaluación y certificación de Competencias Laborales y sus 2 Fe de Erratas; además, es requerida la elaboración de tres manuales¹ alineados

¹ Manual del candidato, Manual del evaluador y Manual del auditor

	<p style="text-align: center;">ORIENTACIONES PARA LA ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES</p>	<p style="text-align: center;">D016-01-18</p>
---	---	---

con estos procedimientos, que proporcionen orientación y alineación al candidato, al evaluador y al auditor.

1.1 Procedimiento de evaluación

Establece la metodología para evaluar las competencias laborales, la cual identifica todo lo necesario para ejecutar el proceso de evaluación, asegurando su calidad y detectando, previniendo, corrigiendo y sancionando posibles fallas o incumplimientos al proceso y otras situaciones relacionadas con inhabilidades o riesgos asociados, así como estableciendo mecanismos de mejora continua al proceso.

El contenido de este procedimiento debe incluir, al menos, las etapas de Reclutamiento, Elegibilidad y Evaluación del candidato, esto de acuerdo a lo establecido en D005-04-13 Guía de Evaluación y Certificación, y sus dos Fe de Erratas.

Adicionalmente, se debe contemplar la elaboración de un Manual del Candidato y Manual del Evaluador, los cuales deben estar alineados a este procedimiento y a la metodología de evaluación y certificación de competencias laborales.

El procedimiento debe estar orientado a cumplir los siguientes objetivos:

- Disminuir la variabilidad del proceso, permitir la comparación y facilitar el control y mejora continua del mismo
- Garantizar condiciones equivalentes a los candidatos en los procesos de evaluación, independiente del Centro al que acudan, el sector, subsector y perfil con el que van a ser evaluados
- Garantizar la pertinencia de la evaluación de acuerdo a la realidad sectorial
- Verificar el desempeño laboral de una persona contra una o más unidades de competencias laborales de un perfil ocupacional de ChileValora y a las orientaciones que al respecto haya entregado el Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL)

1.2 Procedimiento de auditoría

Establece la metodología para asegurar que los procesos de evaluación y de certificación de competencias laborales se han desarrollado de acuerdo a la normativa vigente y a los procedimientos del Centro, siendo ejecutada bajo condiciones de transparencia, independencia e imparcialidad.

El contenido de este procedimiento debe incluir las cuatro etapas auditables que se han identificado en D005-04-13 Guía de Evaluación y Certificación, y sus dos Fe de Erratas: Elegibilidad, Evaluación, Portafolios y Certificación, así como contar con los recursos y

sus competencias para asegurar la buena ejecución del proceso y el cumplimiento de sus objetivos.

El procedimiento debe incluir al menos:

- Controles muestrales a las diferentes instancias de auditoría (Elegibilidad, Evaluación y Certificación)
- Auditoría al 100% de todos los portafolios
- Formularios de auditoría para cada una de las etapas

Cada una de las etapas debe estar debidamente documentada y las evidencias almacenadas según indique el procedimiento, así como entregar retroalimentación oportuna al evaluador y/o el coordinador – según lo establezca el procedimiento - para corregir las desviaciones al proceso y para analizar las causas tomando acciones inmediatas y correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir.

Adicionalmente, se debe contemplar la elaboración de un Manual del Auditor el cual debe estar alineado a este procedimiento y a la metodología de evaluación y certificación de competencias laborales.

Nota: Las auditorías se deben realizar por una persona independiente del proceso de evaluación, por lo tanto, el auditor no puede ejecutar evaluaciones, ser parte de un juego de rol en caso de una simulación o bien tener labores de coordinación en alguna etapa del proyecto.

1.3 Procedimiento de certificación

Establece las actividades e hitos que contiene esta etapa de la evaluación de las competencias laborales de un candidato, así como también incluye toda la etapa de información a ChileValora a través del reporte mensual, considerando la retroalimentación que realiza ChileValora (ver IT007 Instrucciones para validar procesos de evaluación y certificación de competencias laborales) a los procesos cerrados, donde se han certificados personas y/o han recibido sus respectivos informes de brechas.

Dado que el objetivo de la certificación es el reconocimiento formal a un candidato(a), llevado a cabo por un Centro, de las competencias laborales demostradas por un individuo durante un proceso de evaluación, este procedimiento debe incluir los requisitos que ChileValora ha implementado además de la Guía de Evaluación y Certificación, D005-04-13 y sus dos Fe de Erratas, que tienen relación con la reportabilidad del Centro y la validación de los procesos de evaluación.

El procedimiento debe estar orientado a cumplir los siguientes objetivos:

- Disminuir la variabilidad del proceso, permitir la comparación y facilitar el control y mejora continua del mismo
- Asegurar que las labores del Comité de Decisión de certificación se lleven a cabo con independencia e integridad.

2. **Procedimientos operacionales**

2.1 ***Procedimiento para la identificación y acción ante conflictos de interés, asegurar libre acceso, independencia e integridad.***

Establece la metodología para abordar los potenciales conflictos de interés, asegurar el libre acceso a toda persona a la evaluación de competencias laborales, y asegurar la independencia e integridad de las labores que realiza el Centro a través de su equipo, de modo que le permita, prevenir y corregir cualquier situación que afecte al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley (idoneidad, competencia e imparcialidad).

Respecto del resguardo del libre acceso de toda persona al proceso de evaluación, sin más condiciones que las definidas en el perfil ocupacional del Catálogo de ChileValora, con esta metodología el Centro debe asegurar que, en su actuación, no favorecerá ningún interés particular que contravenga los principios del Sistema, así como prevenir posibles conflictos de interés y corregirlos cuando éstos se produzcan.

2.2 ***Procedimiento para el control de documentos.***

Establece la modalidad bajo la cual se elaborarán los procedimientos, instructivos y todo documento asociado a los procesos de evaluación y certificación de competencias y a los procesos en general de operación del Centro. Contempla la forma en que se elaboran, controlan y cómo se aseguran dichos documentos, de manera que estén disponibles y se utiliza la versión vigente de éstos.

Así también, debe incluir una metodología para aplicar la nomenclatura de identificación de los documentos, que puedan ser trazables, legibles, identificables y recuperables, incluyendo la forma y condiciones de almacenamiento y respaldo de éstos. También debe contemplar el modo como se informará a los integrantes del Centro acerca de la actualización de los documentos, cada vez que esto ocurra.

2.3 Procedimiento control de registros.

Establece los formularios asociados al sistema documental y a los procesos de evaluación y certificación de competencias a controlar y la forma en que se asegura que estén disponibles y que se usa la versión vigente de estos, así como el almacenamiento y disponibilidad de los registros

Así también, debe incluir una metodología para aplicar la nomenclatura de identificación de los formularios, para que éstos puedan ser trazables, legibles, identificables y recuperables, incluyendo la forma y condiciones de almacenamiento y respaldo de los registros.

El procedimiento debe incluir un listado de los formularios, responsable de actualización, lugar y forma de almacenamiento de los registros, y el modo como se informará a la organización de la actualización de los documentos, cada vez que ocurra.

Respecto del tiempo de almacenamiento de los registros relacionados con la certificación, la orientación a tener en cuenta se señala a continuación:

- Portafolio físico se entrega al candidato. Si no es retirado por este en un lapso de 3 años, se debe enviar a ChileValora
- Portafolio digitalizado y toda documentación relacionada con los procesos de evaluación, auditoría y certificación de candidatos, se deben mantener durante todo el periodo de acreditación del Centro

Adicionalmente:

- Documentación generada por el aseguramiento de la calidad u otra propia de la administración del Centro, mantener respaldo físico 1 año, y digital, por 3 años

2.4 Procedimiento de evaluación de desempeño de evaluadores.

Establece la metodología para evaluar el desempeño de los evaluadores de competencias laborales, la cual aborda al menos los aspectos de evaluación siguientes:

- Cumplimiento de plazos
- Calidad de los informes
- Cumplimiento de procedimientos de evaluación y certificación

Estos deben ser evaluados con una escala con un rango mínimo que debe generar acciones en consecuencia.

2.5 Procedimiento de reclamos, felicitaciones y sugerencias reclamos.

Establece la metodología con la cual abordará los reclamos, felicitaciones y sugerencias que pudiera recibir de parte de los usuarios del Sistema. Debe considerar al menos:

- Mecanismos para recoger y almacenar la información
- Métodos para tratar, analizar y resolver respecto a la consulta, el reclamo, felicitación y sugerencia
- Mecanismos de respuesta al autor del reclamo, felicitación o sugerencia
- Mecanismos de trazabilidad de la consulta, el reclamo, felicitación o sugerencia
- Indicadores de plazos del proceso

2.6 Procedimiento para medir satisfacción de clientes.

Establece los mecanismos para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción de los clientes y debe incluir al menos los siguientes ámbitos:

Respecto del Centro:

- Claridad en la entrega de información
- Entrega de información de manera oportuna
- Cumplimiento de plazos y compromisos
- Resolución de preguntas y problemas en forma eficaz y oportuna
- Infraestructura adecuada para el desarrollo de la orientación y evaluación

Respecto del evaluador:

- Claridad en la entrega de información
- Cumplimiento de plazos y compromisos
- Seriedad y profesionalismo
- Imparcialidad y objetividad
- Disposición para resolver preguntas
- Manejo técnico del evaluador en las competencias evaluadas

La aplicación de esta evaluación debe considerar un método que incluya una escala tal, que permita tabular de manera tal, que permita generar acciones en consecuencia.