

**APRUEBA VERSIÓN ACTUALIZADA DEL  
MANUAL PARA EL SEGUIMIENTO Y  
SUPERVISIÓN A LOS CENTROS DE  
EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE  
COMPETENCIAS LABORALES.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 104**

**SANTIAGO, 11 de mayo de 2021.-**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Constitución Política de la República, en especial su artículo 19, números 2 y 3; en el D.F.L. N°1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que establece Bases sobre los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.267, que Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y Perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo; en el Decreto Supremo N° 137 de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece el reglamento que regula la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales; el Decreto Supremo N° 29 de 2011, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento que regula la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y la Habilitación de Evaluadores; en la Resolución Exenta N° 97 de 6 de abril de 2018 que aprueba la nueva versión de Manual para el Seguimiento y Supervisión a los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales; la Resolución Exenta N° 63 de 18 de marzo de 2020, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, que establece medidas de gestión interna en la Comisión, que deberá cumplir su personal, para hacer frente a la situación sanitaria relacionada con el brote de Coronavirus (COVID-19); la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República, que establece normas de exención del trámite de Toma de Razón; y las facultades que me confiere el artículo 9° de la Ley N° 20.267.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, creado por Ley N°20.267, tiene por objeto el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico otorgado por la enseñanza formal, de conformidad a las disposiciones de la ley N° 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza; así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización.
2. Que, por su parte, la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante indistintamente la Comisión o ChileValora, es un servicio público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya función es la implementación de las acciones contempladas en la Ley N° 20.267.
3. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 20.267, los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales serán desarrollados por entidades ejecutoras acreditadas, denominadas Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, en adelante los Centros.

4. Que, la acreditación es el proceso mediante el cual la Comisión verifica que una entidad cumple con los requisitos de idoneidad, imparcialidad y competencia dispuestos por la Ley 20.267 y sus reglamentos y la habilita para efectuar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.
5. Que, las entidades que obtienen su acreditación como Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales deben observar las normas legales y reglamentarias del Sistema y los procedimientos y metodologías de aseguramiento de la calidad que ChileValora ha definido para tales efectos.
6. Que, en virtud de lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 20.267, ChileValora debe supervisar que los procesos de evaluación y certificación ejecutados por los Centros se lleven a efecto de acuerdo a las normas del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
7. Que, en mérito de lo anterior, la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales aprobó mediante Resolución Exenta N° 97, de fecha 6 de abril de 2018, la nueva versión del Manual para el Seguimiento y Supervisión a los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, en el cual se regula, entre otros aspectos, la forma y periodicidad de la obligación de reportabilidad de los Centros acreditados en el Sistema, con el objeto de facilitarles una mejor información sobre la forma en que deben reportar.
8. Que, en el contexto descrito precedentemente, la obligación de reportabilidad mensual establecido en el artículo 20 del Decreto Supremo N° 29 de 2011 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento que regula la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y la Habilitación de Evaluadores a los Centros, es un mecanismo que permite a ChileValora verificar que los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales desarrollados e informados mensualmente por los Centros se ajusten a los estándares de calidad y transparencia definidos por la Comisión, que se materializa en la validación de dichos procesos.
9. Que, habiendo transcurrido tres años desde la aprobación de la última versión, se hace necesario realizar actualizaciones significativas al Manual, de manera de optimizar el proceso y los tiempos asociados a éste.

#### **RESUELVO:**

**PRIMERO: APRUÉBESE la versión actualizada del Manual para el Seguimiento y Supervisión a los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, cuyo texto es el siguiente:**

**Manual para el Seguimiento y Supervisión a los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias de Competencias Laborales.**

#### **ÁREA DE CENTROS Y EVALUADORES**

Versión 5	Año 2021
-----------	----------

## 1. ANTECEDENTES

A través del proceso de acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, en adelante los Centros, la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, indistintamente, la Comisión o ChileValora, acredita entidades que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley N° 20.267, en el Decreto Supremo N° 29 de 2011, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento que regula la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y la Habilitación de Evaluadores, en adelante D.S. N° 29/2011, en el Decreto Supremo N° 137 de 2008 que establece el reglamento que regula la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante, D.S. 137/2008, en los Instructivos impartidos por la Comisión y en las Bases Administrativas y Técnicas que aprueban la Convocatoria anual a la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el Sistema Nacional, respectivamente.

Una vez alcanzada la condición de Centro Acreditado y junto con el inicio de las actividades propias de un Centro bajo el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, corresponde iniciar los procesos de seguimiento y supervisión de estas entidades, en el marco de los acuerdos adquiridos por el Centro en el Acta de Compromiso suscrita entre éste y la Comisión y en atención a lo establecido en el **artículo 23 de la Ley N°20.267**. Esta norma establece que ChileValora *“supervisará que los procesos de evaluación y certificación ejecutados por los Centros se lleven a cabo de acuerdo al Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, debiendo velar porque éstos den cumplimiento a las obligaciones contempladas en la ley y en su reglamento. Para estos efectos, ChileValora podrá requerir de los administradores y responsables de los Centros, todas las explicaciones y antecedentes que juzgue necesarios”*.

En complemento del artículo 23 de la Ley N° 20.267, el artículo 20 del D.S. N° 29/2011, prescribe que *“los Centros tendrán la obligación de remitir mensualmente a ChileValora un reporte que informe detalladamente de las evaluaciones practicadas, sus resultados y las certificaciones emitidas. Estos reportes deberán contener las especificaciones señaladas en el artículo 61 del Decreto Supremo N° 137 de 2008 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social”*.

Los incisos 3° y 4° del artículo 20 del D.S. N° 29/011 agregan que, *“los Centros deberán remitir reportes de indicadores de gestión de calidad, con la periodicidad que la Comisión determine. Finalmente, la Comisión podrá disponer la incorporación de otras especificaciones en los reportes, a objeto de facilitar a los usuarios del sistema una mejor y más completa información. Los reportes de los Centros deberán ser entregados preferentemente de manera electrónica y en formatos compatibles con los sistemas de información que establezca la Comisión y que serán informados oportunamente a los Centros”*.

En ese contexto, en este manual se describen los mecanismos a través de los cuales ChileValora ejercerá la supervisión a los Centros conforme a la Ley, su reglamento e Instrucciones impartidas por la Comisión y promoverá el fortalecimiento de dichas entidades, de modo que puedan cumplir su rol de manera efectiva y eficiente en el Sistema Nacional, dentro del marco legal establecido y con procesos operativos y administrativos de calidad.

## 2. OBJETIVOS DEL MANUAL

### 2.1 Objetivo general

Describir el conjunto de directrices que deberán cumplir los Centros para mantener la competencia, idoneidad, imparcialidad y los demás requisitos establecidos en la ley y sus reglamentos, con la finalidad de que éstos conserven la acreditación en el Sistema Nacional.

### 2.2 Objetivos específicos

- Especificar la información que los Centros deben reportar periódicamente a ChileValora, según lo indicado en la Ley N° 20.267 y sus respectivos Reglamentos.

- Exponer el conjunto de instructivos y formularios que deben aplicarse para esto.
- Contribuir al fortalecimiento de los procesos de evaluación y de gestión de los Centros acreditados.
- Incentivar la incorporación de mecanismos de mejoras como parte de una política de calidad y mejoramiento continuo del Sistema.

### **3. ESQUEMA DOCUMENTAL PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

El esquema documental para el aseguramiento de la calidad de ChileValora, contiene un conjunto de documentos, que aportan al desarrollo adecuado del proceso de acreditación, renovación de acreditación, ampliación de alcance de acreditación, habilitación de evaluadores y supervisión de los Centros, desde los puntos de vista legal, técnico y administrativo, según el marco normativo que rige al Sistema y que afecta de modo directo e indirecto los procesos de supervisión y el accionar de los Centros.

El detalle de estos documentos son los que se señalan a continuación:

#### **Marco normativo**

- Ley 20.267 que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y Perfecciona el estatuto de Capacitación y Empleo.
- D.S. N° 29 de 2011 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento que regula la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y la Habilitación de Evaluadores.
- D.S. N° 137 de 2008 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento que regula la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- Resolución N° 1068 de la Subsecretaría del Trabajo, que fija los Aranceles del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

#### **Manuales**

- Manual de Normas Gráficas y Orientaciones Comunicacionales, aprobado mediante resolución Exenta N° 329 del 17 de diciembre de 2019, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

#### **Procedimientos**

- Procedimiento para la eventual aplicación de Sanciones a los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, aprobado mediante Resolución Exenta N° 35 del 05 de febrero de 2020, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- Procedimiento de Ampliación de Alcance de la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales acreditados en el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, aprobado por Resolución Exenta N°281 de 26 de noviembre de 2020, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- Protocolo de Ceremonias de Certificación con financiamiento particular o privado y sus anexos y Protocolo de Ceremonias de Certificación con financiamiento del Servicio Nacional

de Capacitación y Empleo y sus anexos, aprobado mediante Resolución Exenta N° 178, del 10 de Julio de 2020, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

- Procedimiento de Renovación de la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, aprobado por Resolución Exenta N° 198 de 1° de agosto de 2019, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

### Instructivos

- IT007 *Instructivo de validación de procesos de evaluación y certificación de competencias laborales*, aprobado por Resolución Exenta N° 85 del 19 de abril de 2021, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- IT008 *Directrices para validar instrumentos de simulación y/o análisis de caso para la evaluación de competencias laborales*, versión 2 del 28 de junio de 2019.
- IT010 *Instrucciones Complementarias para la implementación de ajustes en la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*, versión 1 del 01 de febrero de 2021

### Documentos

- D005 *Guía del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*, aprobada mediante Resolución Exenta N° 121 del 4 de mayo de 2015, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y Fe de Erratas asociadas de fecha 6 de octubre de 2015 y de fecha 8 de enero de 2016, o la norma que las reemplace.
- D014 *Asignación Anual de Supervisores*
- D015 *Set de formularios e instrumentos del proceso de evaluación*
- D016 *Procedimientos operacionales del Centro*
- D017 *Estructura del Centro y modificaciones*
- D019 *Protocolo para la Re-evaluación de UCIs en perfiles de modalidad de Certificación Completa*

## 4. REPORTES y/o INFORMES DEL CENTRO

De acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 20.267, en relación a los artículos 20, 35 y 36 del D.S. N° 29/2011, ChileValora tiene la facultad de requerir a los Centros al menos los reportes siguientes, siendo el(la) supervisor(a) asignado(a) al Centro, quien implementa estas acciones y realiza el seguimiento de cumplimiento con el Centro:

- 4.1 Informes que deriven de reunión inicial de acreditación, renovación de acreditación o ampliación del alcance de acreditación.
- 4.2 Reporte Mensual (y validación de procesos realizados).
- 4.3 Reporte Anual.

### 4.1 Informes que deriven de reunión inicial de acreditación, renovación de acreditación o ampliación del alcance de acreditación.

Luego de la aprobación de la solicitud de acreditación, de renovación de la acreditación o la ampliación del alcance de la misma, por parte del directorio de ChileValora y la formalización documental respectiva, se realizará una reunión inicial con el Centro.

Esta reunión tendrá como base el informe de evaluación que condujo a la acreditación, renovación o ampliación de alcance de la misma contenida en la Resolución respectiva que concede la acreditación del Centro y el Acta de Compromiso o anexo de acta de compromiso según corresponda.

El principal objetivo de la reunión será analizar las brechas identificadas en el proceso de acreditación, renovación o ampliación de alcance, referente a cualquiera de los requisitos especificados en el Acta o anexo de Acta de compromiso y que requieren ser subsanados o complementados; y generar un plan de trabajo por parte del Centro para subsanarlas con hitos de cumplimiento.

Las conclusiones, compromisos, hitos de cumplimientos con fechas y contenidos, quedarán consignadas y formalizadas en un Acta de Reunión (FS010) validada por ambas partes y que luego serán monitoreados por el/la supervisor/a respectivo/a.

Mediante el mecanismo y en los plazos acordados, el Centro deberá ir dando cumplimiento a los compromisos suscritos e informando a su supervisor/a, quién irá validando el cumplimiento. Si por razones fundadas el Centro advierte que no alcanzará a cumplir con alguno de estos hitos deberá comunicarlos anticipadamente (como máximo 3 días hábiles antes de expirar el plazo acordado para ello) a su supervisor/a, quien podrá ponderar una nueva fecha que quedará consignada en adendas formalizadas, siempre a través de FS010.

Si luego de la revisión de la documentación o acción de cumplimiento reportada quedan brechas a lo requerido, el Centro tendrá un plazo perentorio para dar debida respuesta, que le será informado por el supervisor/a.

En caso de no cumplimiento de lo solicitado el Centro será notificado de incumplimiento.

#### TÉNGASE PRESENTE

**No se pueden iniciar procesos evaluativos conducentes a la certificación de personas si no se ha realizado la reunión inicial y analizado los compromisos que debe subsanar el Centro.**

## 4.2 Reporte mensual (y validación de procesos realizados)

El informe mensual tiene por objeto conocer el avance y desarrollo de los procesos de evaluación de competencias laborales efectuados por los Centros y, de esa manera, facilitar su seguimiento y optimizar los tiempos de aprobación de dichos procesos. El Centro debe reportar mediante el formulario FS036 Informe Mensual en la forma y en el plazo señalado en el Instructivo "IT007 Instrucciones para validar procesos" sin excepción. El reporte debe contener la información de los candidatos evaluados y/o en proceso de evaluación, de acuerdo a lo requerido en artículo 20 del Reglamento que regula la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y la Habilitación de Evaluadores, aprobado por D.S. 29/2011 en relación al artículo 61 del Reglamento que regula la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, aprobado por D.S. N° 137/2008.

**No obstante lo anterior, el Centro podrá reportar un segundo informe voluntariamente. El proceso de validación de este informe podrá ocurrir, sin excepción, sólo cuando el Centro cumpla con los requisitos establecidos en IT007.**

## 4.3 Informe anual

Una vez en el año calendario, dentro del mes de enero, el Centro debe emitir un informe de acuerdo a lo establecido en el formulario FS031.

Desde ChileValora. Mediante correo electrónico, la Comisión notifica al Centro la fecha en que debe informar, adjuntando formulario FS031 que ChileValora dispone para esos efectos.

Desde el Centro. Reporta en formulario FS031 en la fecha indicada por la Comisión y lo sube a Intranet en carpeta correspondiente al Centro.

Si por alguna razón fundada se debe corregir este informe posterior a su entrega, debe ser previamente informado y acordado con su Supervisor/a.

## 5. SUPERVISION A LOS CENTROS

Los pilares fundamentales del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales son la calidad, la transparencia y la fe pública. En ese contexto, la calidad y confiabilidad de los servicios de evaluación y certificación de competencias laborales que entreguen los Centros acreditados, son factores críticos para resguardar los pilares del Sistema. Para asegurar la calidad de los servicios prestados por los Centros en el tiempo, se han establecido mecanismos orientados a incentivar la excelencia en el desarrollo de procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

Asimismo, para cautelar el cumplimiento y mantención de los requisitos del Centro acreditado según se establece en la Ley y sus Reglamentos, ChileValora supervisará su funcionamiento mediante la labor que despliegan/desarrollan los/las supervisores/as, quienes serán las contrapartes para todas las labores de supervisión aquí especificadas. La asignación de un/a Supervisor/a, es informada mediante el documento D014, dispuesto por la Comisión en la Intranet de Centros.

La función principal de este rol es supervisar a los Centros acreditados, tanto en gabinete como en terreno y llevar a cabo todas las acciones requeridas para cautelar que los Centros mantengan la documentación y procedimientos al día, así como atender y asesorarlos en distintos ámbitos, con la finalidad de que mantengan las condiciones de acreditación.

**Las acciones de supervisión consideran tanto acciones de gabinete como acciones en terreno** (en las dependencias del Centro o cualquier lugar donde desarrollen o hayan desarrollado, los procesos de evaluación y certificación).

La **supervisión de gabinete o documental**, consiste en la revisión documental que considera la revisión de todos los antecedentes que sean requeridos al Centro, relativos a sus procedimientos operacionales y evidencias de su implementación (contenidas en documento en D0016), la información contenida en los reportes que estos emiten periódicamente a ChileValora, la información asociada a los procesos de evaluación y su validación y cualquier antecedente adicional, que ChileValora requiera en atención a las facultades legales otorgadas a la Comisión para cumplir su obligación de velar por la mantención de los requisitos de idoneidad imparcialidad, competencia y demás exigidos en la normativa aplicable, durante el período de vigencia de la acreditación de los Centros y que sean necesarios para que los procesos de evaluación y certificación sean ejecutados de acuerdo a los principios de calidad del Sistema.

La **supervisión en terreno** consiste en la revisión del estado operacional del Centro y toda gestión y proyección relativa a los procesos de evaluación y certificación y se puede llevar a cabo en las dependencias del mismo, o en cualquier lugar donde se realicen los procesos de evaluación y certificación. Al menos una vez a año se realizará una acción de supervisión en las dependencias del Centro y con todo el equipo de trabajo<sup>1</sup>. La metodología, alcance y oportunidad se determina de acuerdo al análisis de los resultados anuales, así como del funcionamiento del Centro.

La información usada es la recopilada a través del año de operación y/o desde la supervisión anterior, y se refiere principalmente a los procedimientos operacionales y evidencias de su

---

<sup>1</sup> Esta reunión podrá ocurrir bajo modalidad remota de acuerdo a las condiciones sanitarias del país u otra condición excepcional, lo que se será informado previamente al Centro.

implementación, revisados en la supervisión de gabinete, así como la información contenida en los reportes emitidos periódicamente, o bien por cambios en la organización, o la generada durante la validación de procesos, o cualquier otra información relevante acaecida durante ese periodo.

ChileValora comunicará la fecha asignada a la supervisión en terreno mediante correo electrónico enviado con al menos dos semanas de anticipación a la actividad a realizar. El Centro, podrá solicitar la modificación de la fecha original por una sola vez y por razones de fuerza mayor, debidamente fundadas. La solicitud de cambio de fecha se deberá solicitar al (a la) Supervisor(a) de Centro, por correo electrónico y dentro de los plazos establecidos en la comunicación. Así también, ChileValora podrá solicitar modificación de la fecha original, en favor de una planificación y optimización de los recursos, si es necesario.

Junto con la comunicación de la supervisión en terreno, el Centro recibirá el FS004 *Plan de Supervisión*, donde se identificarán los objetivos de la misma, los integrantes del Centro que deben estar presentes, así como otros requerimientos que ChileValora estime necesarios y/o pertinentes.

Para consignar la información recopilada durante la supervisión en terreno se elaborará un Informe de supervisión (FS005), el cual considera:

- FS-005.doc. Archivo en formato Word que consigna el detalle de lo realizado durante la supervisión en terreno en formato de Informe.

Se identifica el Centro, los objetivos y referentes utilizados en la supervisión, equipo del Centro y de ChileValora que participan de la actividad. En el apartado "Conclusiones" se resume la actividad realizada, se identifican los hallazgos y se establece el plazo en el cual el Centro deberá dar respuesta.

Este informe debe ser firmado por las partes, es decir por quien representa al Centro y por el(la) supervisor (a) de ChileValora.

#### TÉNGASE PRESENTE

Las contrapartes del Centro, identificadas para ser entrevistadas, deben estar obligatoriamente durante la visita de supervisión. En caso que alguno de los miembros del equipo citados se ausente de la reunión sin causa justificada, se notificará in situ de la situación y se registrará en el informe respectivo.

Nota: El(la) supervisor(a) del Centro podría hacerse acompañar por profesionales de ChileValora y/o de apoyo externo.

## 6. CLASIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS.

**Resultantes de acciones de supervisión (gabinete o terreno), validación o frente a cualquier información requerida.**

### 6.1 Hallazgos de carácter normativo

No conformidad, entendida como la inobservancia en la que ha incurrido un Centro relacionada con algún aspecto de la Ley, Reglamento, Instrucciones impartidas por la Comisión, o las definidas en los documentos del Sistema. La respuesta por parte del Centro a esta No conformidad debe ser abordando estos hallazgos con acciones correctivas, es decir, el Centro debe proponer una solución a la No Conformidad detectada, analizar su causa y proponer acciones que permitan subsanarla.

Se debe presentar el análisis de la No Conformidad en el formato incluido en documento FS005.doc, y adjuntar todas las evidencias que respalden el análisis, así como medidas inmediatas y correctivas para resolverlo, la forma en que dará a conocer a la organización las modificaciones/actualizaciones de sus procedimientos, y de las medidas tomadas para hacer seguimiento de su implementación y verificación de la efectividad de las medidas tomadas.

Para el caso de No conformidades detectadas en la validación de procesos respecto de la metodología de evaluación y certificación de competencias laborales según se establece en la Guía D005, el Centro deberá abordarlas con acciones inmediatas y que se deberán ver reflejadas en los portafolios de los candidatos del proyecto revisado, y adicionalmente, deberá proponer medidas para que en los sucesivos proyectos de evaluación no se vuelvan a reiterar.

El seguimiento y supervisión de estas acciones serán llevadas a cabo por el(la) Supervisor(a) del Centro, en los plazos que se estipulan durante la validación del proceso y de acuerdo a la modalidad que es estime necesaria (mail o reuniones).

En el caso de que el Centro no logre dar respuesta satisfactoria a alguna No conformidad en tiempo, forma y calidad requerida, se le comunicará que todos los antecedentes serán informados a Fiscalía de ChileValora, para la evaluación de la pertinencia del inicio de un proceso sancionatorio en contra del Centro.

## 6.2 Hallazgos de carácter preventivo/informativo

- **Observaciones:** brecha de un aspecto o requisito que puede mejorarse. Si no fuese considerada podría transformarse en un incumplimiento. Debe ser abordada con acciones preventivas y con cierta regularidad, verificar la efectividad de la medida tomada.
- **Recomendaciones:** Oportunidades de mejora cuya aplicabilidad debe ser analizada por el Centro en cuanto a su pertinencia.

Para el caso de observaciones detectadas en la validación de procesos, referidas principalmente aunque no exclusivamente, a aspectos editoriales o de estilo, que se puedan detectar ya sea en los formularios que componen los portafolios como en la información registrada a lo largo del proceso de evaluación y certificación de los candidatos, no se requerirá acciones inmediatas de parte del Centro, pero necesariamente deberán generarse acciones para que en los sucesivos proyectos de evaluación no se vuelvan a reiterarse.

El seguimiento de estas acciones se llevará a cabo en forma regular y se verificará su eficacia a medida que el Centro vaya validando sus procesos de evaluación. En caso de no ir subsanando las observaciones detectadas en los proyectos posteriores el Centro incurrirá en una No conformidad y eventualmente en una notificación de incumplimiento.

## 7. INFORMACIÓN SOBRE ESTRUCTURA DEL CENTRO

De acuerdo a la Ley N° 20.267, toda modificación en la estructura societaria y/u organizacional del equipo del Centro, implementación de nuevas sedes o sucursales, cambios en la infraestructura técnica o administrativa, o cualquier otro cambio que afecte alguno de los requisitos de idoneidad, imparcialidad y competencia que lo hicieron aptos para obtener la acreditación como Centro, debe ser informada a ChileValora **en un plazo máximo de 10 días corridos, contados desde que ocurre la modificación, según la fecha consignada en los documentos respectivos** y de acuerdo a lo que se indica en el documento D017: Estructura del Centro y modificaciones.

El Centro es responsable de que todo cambio o ajuste que realice se ciña a los requisitos y exigencias establecidos.

**SEGUNDO: DERÓGUESE** la versión del Manual de Seguimiento y Supervisión a Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales aprobada por Resolución Exenta N° 97 de 2018, siendo reemplazada por la versión aprobada en este acto administrativo.

**ANÓTESE, DISTRIBÚYASE Y ARCHÍVESE**

**FRANCISCO SILVA BAFALLUY**  
**Secretario Ejecutivo**  
**Comisión del Sistema Nacional de**  
**Certificación de Competencias Laborales**

JGM/HCP/PAF/PVG/SLP

Distribución:

- Archivo