

**APRUEBA NUEVA VERSIÓN DE LA GUÍA DE
EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS
LABORALES DEL SISTEMA NACIONAL DE
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 106

SANTIAGO, 5 de abril de 2023.-

VISTO:

Lo dispuesto 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; 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; la Resolución Exenta N° 63 de 2020, modificada por la Resolución Exenta N° 327, de 31 de diciembre de 2020, ambas 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; 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, ChileValora es un servicio público, cuya misión es aumentar las competencias laborales de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación de las mismas, alineados con las demandas del mercado del trabajo y propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias laborales.
3. Que, de acuerdo al artículo 4° letra b) de la Ley N° 20.267, corresponde a la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante indistintamente la Comisión o ChileValora, velar por la calidad, la transparencia y el resguardo de la fe pública del Sistema, fijando las metodologías y procedimientos que se utilizarán en su implementación.
4. Que, de acuerdo a las letras f) y g) del mismo artículo 4 de la Ley N°20.267, la Comisión tiene la facultad de acreditar la condición de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y de Evaluador habilitado, respectivamente, de mantener un registro público de éstos y de revocar la inscripción del registro respectivo, cuando corresponda.

5. Que, el artículo 3° del 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, reconoce entre otros, los principios de imparcialidad y de irrestricto apego a los criterios y metodologías sancionados por la Comisión, los cuales son orientadores del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales;
6. Que, en mérito de lo anterior, la Comisión aprobó mediante Resolución Exenta N° 121 de 4 de mayo de 2015, la Guía de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, con el objeto de poner a disposición de los Centros acreditados en el Sistema Nacional y a quienes se desempeñan en ellos, los lineamientos generales 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. Así mismo, en la Guía se entregan orientaciones para la implementación de una metodología e instrumentos de evaluación de competencias laborales estandarizada y los criterios que deben aplicar todos los Centros acreditados del país al momento de certificar a un trabajador o trabajadora en el contexto del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, todo esto en cumplimiento a lo señalado en la Ley N° 20.267 y el Decreto Supremo N° 29 de 2011.
7. Que, tras varios años de aplicación, se ha estimado necesario dictar una nueva/versión de la Guía de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, que responda a las actuales dinámicas de funcionamiento de los Centros acreditados en el Sistema Nacional y sea armónico con estándares de calidad, transparencia y el resguardo de la fe pública del Sistema.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBESE la nueva versión de la Guía de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, que establece los criterios y metodologías con que deben proceder los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales acreditados y Evaluadores Habilitados por ChileValora, para desarrollar procesos de evaluación y certificación de competencias laborales de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.267 y demás normas aplicables:

Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

Guía de evaluación y certificación de competencias laborales

Actualización a marzo 2023

ÍNDICE

1	<i>PRESENTACIÓN</i>	5
2	<i>EQUIPO DEL CENTRO EVALUADOR</i>	7
3	<i>PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORAL EN EL SISTEMA NACIONAL</i>	8
4	<i>Evaluación de Competencias Laborales</i>	9
	4.1 Etapas del proceso de evaluación.....	9
	4.1.1 Etapa: Elegibilidad de candidatos	10
	4.1.2 Etapa: Aplicación de Instrumentos de Evaluación	14
	4.1.2.1 El Programa de Evaluación.....	14
	4.1.2.2 Evidencias directas.....	15
	4.1.2.3 Evidencias indirectas.....	15
	4.1.2.4 Instrumentos de evaluación.....	16
	4.1.2.5 Registro de evidencia e instrumentos.....	18
	4.1.3 Etapa: Decisión de Certificación.....	19
	4.1.3.1 Entrega de Resultados del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales	20
	4.1.3.2 Entrega del certificado y diploma	21
	4.2 Auditoría a los Procesos de Evaluación y Certificación	23
5	<i>ACTUALIZACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</i>	24
6	<i>GLOSARIO DE TÉRMINOS RELEVANTES</i>	25
7	<i>CÓDIGO DE ÉTICA DEL EVALUADOR DE COMPETENCIAS HABILITADO</i>	27
8	<i>Anexos</i>	28
	8.1 CALCULO DE PUNTAJES DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	28
	8.1.1 Evaluación del Jefe o Supervisor Directo	28
	8.2 8.1.2 Análisis de Caso.....	29
	8.1.3 Prueba de Conocimientos.....	30
	8.1.4 Pauta de Registro de Observación en terreno PROT.....	31
	8.1.5 Evidencias Indirectas y/o históricas.....	32

1 PRESENTACIÓN

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales ChileValora, en adelante “Sistema”, fue creado por la Ley N° 20.267 con el objeto de reconocer formalmente 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 la ley N° 18.962 Orgánica Constitucional de Enseñanza; así como favorecer sus oportunidades de aprendizaje continuo, su reconocimiento y valorización.

De acuerdo a la ley, corresponde a la Comisión Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante, ChileValora o la Comisión, acreditar la condición de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales a las personas jurídicas que cumplan con los requisitos establecidos en la misma, en el Reglamento que regula la Acreditación de Centros y Habilitación de Evaluadores/as, aprobado por Decreto Supremo N° 29 de 2011, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en adelante “el Reglamento”; y en las Bases Administrativas y Técnicas que regulan el proceso de acreditación como Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, para cada año.

Asimismo, corresponde a ChileValora acreditar la condición de evaluador/a habilitado/a, a personas naturales que cumplan con los requisitos definidos por la ley para ello y son incluidos en el Listado de Evaluadores/as Habilitados/as del Sistema Nacional. Los(as) Evaluadores(as) habilitados son los encargados de ejecutar el proceso de evaluación de competencias laborales de las personas, bajo la responsabilidad de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales acreditados.

Una vez obtenida la acreditación, el Centro está en condiciones de implementar procesos, metodologías e instrumentos de evaluación y certificación de competencias laborales a quienes manifiesten voluntariamente la intención de certificarse, debiendo los Centros reportar a ChileValora el estado de avance y los resultados de todos estos procesos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento.

Los procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales deben cumplir con estándares, orientaciones y directrices aprobados por la Comisión, que tienen por objeto la observancia del Sistema de Calidad definido por la misma y resguardar la fe pública sobre la que se erige el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

La presente Guía tiene por objeto poner a disposición de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, en adelante “Centros” -y a quienes se desempeñan en ellos- y a las entidades que soliciten su acreditación como Centros, 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.

En esta guía se entregan orientaciones para la implementación de la metodología e instrumentos de evaluación de competencias laborales estandarizada y los criterios que deben aplicar todos los Centros acreditados al momento de certificar a una persona en el contexto del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

2 EQUIPO DEL CENTRO EVALUADOR

De acuerdo a lo establecido en el artículo 19 N° 3 de la Ley N° 20.267 y en el artículo 9 N° 3 del el Reglamento, los Centros deben contar con personal idóneo para su dirección y administración del Centro, así como para la evaluación de las personas. Este personal idóneo es el que está a cargo de los procesos y funciones que se desarrollen al interior de un Centro y su desempeño está directamente relacionado con el cumplimiento de los objetivos del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. En este contexto, si bien los Centros son independientes para diseñar su estructura organizacional, ChileValora exige un equipo mínimo a considerar al momento de designar cargos y tareas.

El equipo de trabajo mínimo de un Centro está compuesto por los siguientes roles:

- **Responsable del Centro.**
- **Coordinador(a) Técnico(a) de la Evaluación y Certificación.**
- **Auditor(a) de Certificación.**
- **Evaluador(a) de Competencias Laborales.**
- **Administrativos(as).**

Documentos Relacionados: D017
Estructura Organizacional de Centro y
Modificaciones

3 PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORAL EN EL SISTEMA NACIONAL

La **certificación de competencias laborales** consiste en el reconocimiento formal de los conocimientos, habilidades, aptitudes laborales y destrezas que posee una persona y que han sido demostradas en un proceso sistematizado de **evaluación**. Este proceso debe ser realizado por un **Centro acreditado por ChileValora en el Sistema Nacional**, mediante la aplicación de instrumentos estandarizados que permitan constatar las competencias de una persona en el desempeño de una actividad y/o función laboral determinada, en base a un estándar definido por el sector productivo.

La Ley N° 20.267 define la evaluación de competencias laborales como *“el proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente definida por el sector productivo y acreditada por ChileValora”*. La verificación del desempeño laboral del postulante es responsabilidad de cada Centro, relacionada siempre con las competencias asociadas al perfil ocupacional en las que la persona candidata solicita ser evaluado/a y que están dentro del alcance del Centro. La metodología a seguir por cada Centro para la evaluación y certificación de la persona candidata, debe plasmarse en un procedimiento documentado, aplicado consistente y sistemáticamente a cada persona candidata y revisado periódicamente para su mejoramiento continuo.

Los procesos, metodologías e instrumentos de evaluación de competencias que implemente cada Centro deben ajustarse los lineamientos y requisitos establecidos en la presente Guía; éstos deben identificar los recursos humanos y materiales requeridos para ejecutar el proceso, asegurar su calidad y los mecanismos de auditoría necesarios que permitan prevenir, detectar y corregir o abordar posibles inhabilidades, conflictos de interés, fallas o riesgos asociados al proceso y que puedan afectar la imparcialidad, independencia o integridad de la evaluación y certificación de la persona candidata, y contar con mecanismos de mejora continua de los mismos.

El proceso y la metodología de evaluación de competencias laborales que desarrolle y aplique cada Centro deben responder al menos a los siguientes objetivos:

- i) Asegurar la consistencia e integridad del proceso y controlar su variabilidad, permitiendo conocer su trazabilidad y comparabilidad, facilitando el control y mejora continua del mismo.
- ii) Garantizar a la persona candidata imparcialidad y condiciones equivalentes de calidad en los procesos de evaluación, independiente del Centro al que soliciten la evaluación, el sector, subsector, perfil ocupacional o unidad de competencia laboral en el que van a ser evaluados.
- iii) Garantizar la estandarización e imparcialidad de la labor del evaluador o evaluadora y su capacitación permanente.
- iv) Garantizar un sistema de aseguramiento de la calidad de los procesos de evaluación y certificación que incluya una metodología de auditoría del proceso a objeto de verificar su integridad y calidad.

En el proceso de evaluación de competencias laborales realizado por un Centro acreditado se pueden identificar dos grandes procesos: (i) Evaluación de las competencias laborales, (ii) Auditoría del proceso de evaluación.

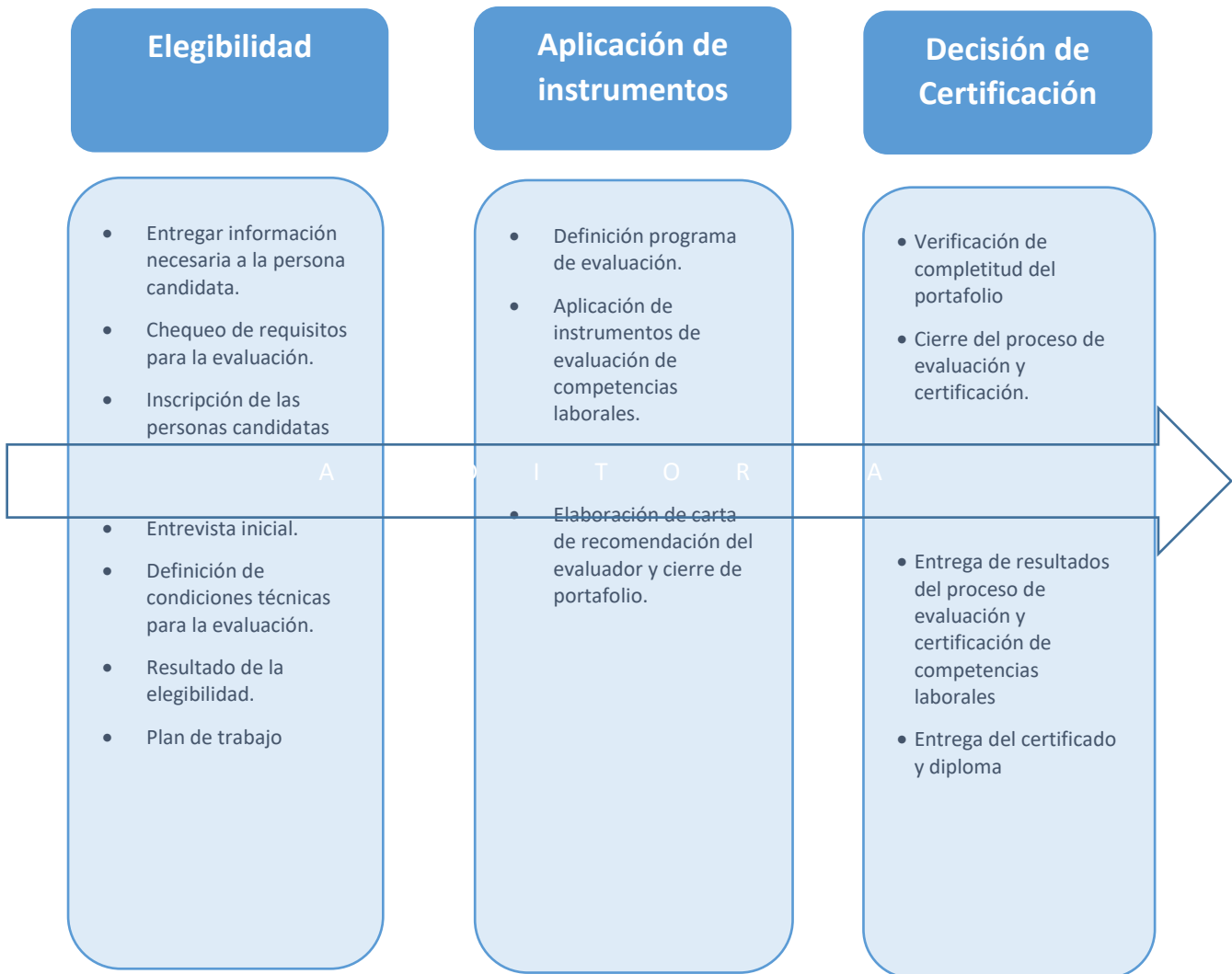
4 EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

A continuación, se tratarán las etapas que componen cada uno de dichos procesos:

4.1 Etapas del proceso de evaluación

En la definición del proceso, metodología e instrumentos de evaluación de competencias laborales que diseñen e implementen los Centros, se deben documentar los procedimientos que seguirán en cada una de las 3 etapas del proceso: 1) Elegibilidad, 2) Aplicación de instrumentos y 3) Decisión de Certificación, tal como se muestra en el siguiente esquema:

Esquema 1: Etapas del proceso de evaluación de competencias laborales y principales tareas



4.1.1 Etapa: Elegibilidad de candidatos

El objetivo de esta etapa es la inscripción informada de la persona candidata que manifiestan interés en que se evalúen sus competencias laborales de manera voluntaria, previa verificación de que cumplen con los requisitos legales o aquellos definidos en las unidades de competencias laborales o perfiles ocupacionales, cuando ello corresponda. La etapa de elegibilidad **puede ser desarrollada de forma presencial o virtual**, dependiendo de las necesidades que la persona candidata pueda tener.

Será responsabilidad del **Coordinado(a) Técnico(a)** del Centro desarrollar las siguientes acciones en esta etapa:

- a. **Entregar información necesaria la persona candidata:** para esto, el Centro debe:
 - i. Brindar información relativa al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de manera personalizada a los interesados.
 - ii. Informar sobre los beneficios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales para los trabajadores y las organizaciones.
 - iii. Entregar información sobre el proceso de evaluación, metodología e instrumentos que serán aplicados y el plazo de ejecución del proceso.
 - iv. Orientar sobre otros perfiles posibles de certificar de acuerdo a las competencias y necesidades de los interesados.
 - v. Informar sobre los requisitos de postulación y certificación, las etapas, los plazos y los costos del proceso.
 - vi. Entregar la lista de antecedentes requeridos por el perfil ocupacional en los que existe interés de evaluarse (licencias habilitantes ex ante, diplomas, certificaciones).

En aquellos casos en que la persona candidata se presente a través de su empleador, organización de trabajadores u otra entidad, adicionalmente el Centro deberá:

- i. Contactar, personalmente a la persona candidata para entregarles la información pertinente del proceso y del perfil al que van a postular, resguardando el principio de voluntariedad del Sistema.
- ii. Asegurar la participación en el proceso del Jefe, Supervisor o responsable directo en la empresa de cada persona candidata que se va a evaluar, así como el compromiso de colaboración de la empresa durante todo el proceso.

b. Chequeo de requisitos para la evaluación:

El Centro deberá corroborar si la persona candidata cumple los requisitos establecidos en las Unidades de competencias laborales del perfil ocupacional definido por el Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL), así como las licencias habilitantes ex ante en el caso que existan.

Serán considerados también como requisitos para la evaluación de la persona candidata:

- i. Curriculum Vitae, con formato libre, que contenga la información base necesaria para la acreditación de experiencia laboral la persona candidata, junto con un documento de identificación.
- ii. Documento de identidad vigente (o documento válido¹ que acredite la tramitación del documento de identidad).

c. Inscripción de la persona candidata:

El Centro será el responsable y deberá asegurar la completitud y correcto llenado con la información de cada persona candidata que demuestre su voluntad de ser parte del proceso, y que permitirán levantar información relevante, para ello debe utilizar la:

- i. Ficha inscripción de la persona candidata con la información requerida en todos los campos.

d. Completar Entrevista Inicial:

En la Entrevista Inicial, el Centro, busca determinar si la persona candidata tiene posibilidades de ser evaluado y certificado en las Unidades de Competencia Laboral y/o el perfil que ha elegido y asegurar que se adecuan a sus competencias.

De acuerdo al formato dispuesto por ChileValora, la persona candidata deberá indicar la frecuencia con que realiza (presente), o ha realizado (pasado), cada una de las actividades claves que conforman la(s) Unidad (es) de Competencia Laboral en que pretende ser evaluado o evaluada.

Para que la persona candidata sea elegible, todas las actividades claves de las respectivas UCLs evaluadas deberán presentar a lo menos una frecuencia mínima de la acción en sus competencias, según corresponda al perfil ocupacional y la modalidad de evaluación (parcial o completa). Por lo tanto, si un candidato o candidata nunca ha desarrollado la actividad, debe ser declarado no elegible.

Como parte integrante de la Entrevista Inicial, la persona candidata deberá contestar una Encuesta. Se trata de una serie de preguntas formuladas para recopilar información de las personas que pasan por el proceso de evaluación, con el objetivo de utilizar estos datos en estudios y caracterización de la población objetivo.

Es importante que el Centro informe a la persona candidata que la información recopilada en esta encuesta se encontrará protegida por la Ley 19.628 sobre la protección de la vida privada, por lo que dichos datos sólo tienen como uso la aplicación de estudios sobre los resultados institucionales, con la finalidad de poder mejorar en políticas públicas de educación y trabajo.

¹ “Documento válido”, se entiende cédula nacional de identidad para chilenos o extranjeros residentes en Chile o pasaporte, según corresponda, u otro documento que en el futuro defina la autoridad competente en su reemplazo.

La encuesta de la persona candidata debe indicar:

- Motivación e interés para evaluar sus competencias laborales.
- Antecedentes laborales, en los que se refiere a su situación actual laboral.
- Situación Educativa, que identifica la formación recibida por la persona candidata.
- Capacitación Laboral, que se refiere a las capacitaciones realizadas por la persona candidata y su financiamiento.

Al finalizar la Entrevista Inicial y con toda la información entregada, la persona candidata deberá entregar la Carta de autorización para el tratamiento y eventual publicación de datos. Una vez que la persona candidata envía al Centro su autorización por medios físicos o digitales se dará por autorizado el tratamiento y la eventual publicación de sus datos.

Todos los formatos de documentos señalados en los puntos anteriores estarán disponibles en la plataforma PANAL para la correcta descarga por parte del Centro, haciendo entrega del documento a la persona candidata, o su aplicación en línea de algún formulario según corresponda y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la guía y toda normativa complementaria instruida por la comisión.

e. Definición de condiciones técnicas para la evaluación:

El Centro debe realizar un chequeo respecto a la disponibilidad de las condiciones técnicas para la evaluación de la persona candidata, asegurando que se cumplan las condiciones técnicas mínimas requeridas según lo establecido en cada perfil ocupacional. De lo contrario, el Centro deberá garantizar la disposición de todos aquellos equipos, herramientas, materiales, insumos, elementos de protección personal, infraestructura, entre otros, para la realización de los procesos de evaluación de competencias laborales en dependencias del Centro, lugar de trabajo de la persona candidata o en otras instalaciones distintas que cumplan con las condiciones técnicas mínimas y que sean debidamente gestionadas bajo convenio validado por ChileValora.

Se deberá verificar y registrar la información del chequeo realizado, considerando la existencia y disponibilidad de herramientas, equipos, materiales e infraestructura que permitan cumplir con las condiciones y situaciones de evaluación establecidas en las unidades de competencia laboral y/o el perfil ocupacional en el que la persona candidata será evaluado. Es obligatorio integrar dentro del registro, respaldo fotográfico o cualquier otro medio de verificación del cumplimiento de dichas condiciones.

f. Resultado de la Elegibilidad

Para que una persona candidata resulte elegible debe cumplir satisfactoriamente con:

- Entrevista inicial, donde todas las actividades claves deben tener una frecuencia declarada como “siempre” o “a veces”. En el caso de obtener alguna actividad con un resultado de “nunca”, la persona candidata resultará inmediatamente declarado como no elegible.
- Contar con los requisitos y las condiciones técnicas de acuerdo a lo solicitado en el perfil para la evaluación de competencias.
- Presentar las licencias habilitantes correspondientes al perfil ocupacional que desea evaluar, en caso que corresponda.

Esta etapa concluye con la emisión de un informe de elegibilidad, que tiene como propósito emitir un juicio sobre la idoneidad de la persona candidata y su continuidad a la siguiente etapa del proceso de evaluación. En el informe se deberá establecer claramente si la persona candidata es “elegible” o “no elegible” para el proceso de evaluación.

Los resultados del proceso de elegibilidad deben ser comunicados formalmente la persona candidata tanto a aquellos que resulten elegibles como a quienes no lo sean, lo que puede ser notificado de forma presencial o virtual, presentando en ambos casos un registro que permita asegurar la realización de esta instancia. Las personas candidatas que no resulten elegibles deben ser orientados por el Centro para que reúnan los requisitos de elegibilidad faltantes, en caso que deseen participar en un nuevo proceso.

La etapa de Elegibilidad es de responsabilidad del Coordinador(a) Técnico(a) del Centro, quién además tendrá la responsabilidad de:

- i. Realizar la coordinación de las actividades de esta etapa, tareas que podrá realizar el mismo, derivar al asistente del Coordinador Técnico del Centro u otra persona contratada como apoyo para estos fines.
- ii. Asegurar la disponibilidad de los antecedentes, documentos y registros generados en la etapa de Elegibilidad en la plataforma PANAL, esto para:
 - Mantener la trazabilidad del proceso de evaluación.
 - La revisión de datos por parte del evaluador o evaluadora de competencias laborales, antes de comenzar el proceso de aplicación de instrumentos de evaluación.

g. Plan de Trabajo

Como resultado de la Etapa de Elegibilidad el Coordinador Técnico elabora el plan de trabajo, el cual debe entregar al evaluador para la gestión de su programa de evaluación. El Coordinador entregará la información mediante una carta Gantt con las actividades que se desarrollarán con la persona candidata, se deberá considerar toda la información recabada en la etapa de Elegibilidad, para que el evaluador o evaluadora pueda revisar la información en forma previa al primer encuentro con la persona candidata.

Responsable: Coordinador(a) Técnico(a) del centro

Plazo máximo: Sin plazo establecido

Documentos Asociados: Ficha inscripción de la persona candidata;
Carta de autorización y publicación de datos; Antecedentes
correspondientes de la persona candidata.

4.1.2 Etapa: Aplicación de Instrumentos de Evaluación

El objetivo de esta etapa es aplicar un set de instrumentos que permiten recolectar las evidencias necesarias para determinar si la persona candidata cumple con los estándares de desempeño de las unidades de competencias laborales que conforman el perfil ocupacional en el cual será evaluado para acceder a la certificación, de acuerdo al programa de evaluación previamente consensuado/coordinado entre las partes.

El evaluador o evaluadora y la persona candidata deben realizar una reunión inicial, donde el evaluador o evaluadora será el responsable de presentar, explicar y consensuar el Programa de Evaluación que seguirá con la persona candidata durante el proceso de evaluación. En el caso de ser necesario, podrá adaptar la planificación, según la situación particular de cada persona candidata.

El responsable de esta etapa es el Evaluador o Evaluadora.

4.1.2.1 El Programa de Evaluación

Debe establecer claramente fecha, hora y lugar específico dónde se realizará la evaluación, además de la duración aproximada de la aplicación de cada instrumento de evaluación que contemple su proceso, finalizando en un acuerdo formal y mutuo que quedará debidamente registrado y respaldado para su validez respectiva firmando la persona candidata y evaluador o evaluadora el Programa de Evaluación. Luego de la reunión inicial, se procederá a ejecutar la aplicación de los distintos instrumentos, según el plan de trabajo consensuado.

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

La **metodología de evaluación** de competencias laborales del Sistema Nacional contempla la aplicación de diferentes instrumentos de evaluación que permitan recopilar **evidencias directas** (generadas en el proceso de evaluación) e **indirectas o históricas** (generadas en la experiencia laboral o de formación de la persona candidata); lo anterior, con la finalidad de abordar y evaluar la totalidad de los elementos que componen las unidades de competencias laboral perfil ocupacional.

Con el conjunto de evidencias obtenidas en el proceso de evaluación, el Centro podrá determinar el desempeño de una persona candidata respecto de cada unidad de competencia laboral del perfil ocupacional en que ha sido evaluado.

La evaluación de cada candidato o candidata se debe realizar en todas las unidades de competencias laborales asociadas al perfil ocupacional, excepto en aquellos casos donde el perfil ocupacional permita una evaluación parcial y la persona candidata así lo desee, o en el caso de optar por el reconocimiento de evaluaciones previas donde existan competencias que previamente la persona haya resultado "Competente", es decir, la persona candidata desea convalidar las UCL's en las que resulto competente en una evaluación previa.

4.1.2.2 Evidencias directas

Las evidencias directas proporcionan información de primera fuente respecto de la persona candidata; son directas aquellas que se generan en forma presencial entre el evaluador y la persona, tales como observaciones en terreno, entrevistas, pruebas orales o escritas y simulaciones. Dicha información debe siempre ser generada por el evaluador o evaluadora y está referida a cada una de las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional en que se evalúa. ChileValora ha establecido que en el proceso de evaluación de la persona candidata **los Centros deberán recopilar obligatoriamente evidencias directas a través de los tres instrumentos de evaluación que se indican a continuación, cuya ponderación es la siguiente:**

Instrumentos de Evaluación	Ponderación
Evaluación de la jefatura directa o Análisis de casos	10%
Prueba de conocimientos	20%
Pauta de Registro de Observación en Terreno y/o Simulación	60%

4.1.2.3 Evidencias indirectas

Las evidencias indirectas o históricas provienen de fuentes secundarias de información y aportan antecedentes sobre la historia laboral previa al proceso de evaluación o de formación de la persona candidata en el ámbito de las unidades de competencia laboral del perfil ocupacional en el cual será evaluado; son aquellas que se generan por un tercero o por documentos que la persona acumula, tales como informes de desempeño, cartas de recomendación, cursos acreditados, certificaciones, licencias y otros. En este tipo de evidencia es relevante identificar claramente la veracidad de la misma en términos de su vigencia, entidad emisora, pertinencia con el perfil ocupacional u otros aspectos que den cuenta de su validez. El peso relativo de la evidencia indirecta en la evaluación equivale a:

Evidencias indirecta o histórica	Ponderación
Conjunto de Evidencias Indirectas	10%

Cada persona candidata debe ser capaz de aportar evidencias indirectas o históricas para cada una de las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional en el que será evaluado y sus respectivos componentes.

4.1.2.4 Instrumentos de evaluación

La metodología de evaluación de competencias laborales del Sistema Nacional considera la aplicación combinada de los siguientes instrumentos y alternativas de evaluación:

- a. **Evaluación del Jefe Directo:** Fuente de evidencia directa que permite evaluar el desempeño conductual de la persona candidata respecto a las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional en el que se está evaluando, mediante la aplicación de un cuestionario que el propio evaluador o evaluadora debe aplicar al jefe o supervisor directo respecto del desempeño conductual de la persona candidata.
- b. **Análisis de caso:** Es una fuente de evidencia directa que permite evaluar el desempeño conductual de la persona candidata respecto a las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional en el que se está evaluando. El planteamiento del caso busca que la persona evaluada pueda desplegar una serie de competencias que le permitan analizar elementos que componen la situación problema, y donde su solución exija un despliegue conductual de diversas competencias propias de su contexto de desempeño; debe referir y situarse en un contexto laboral específico de manera que la persona candidata pueda poner en práctica los conocimientos, habilidades y conductas de las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional en el que se está evaluando. Este instrumento puede aplicarse en reemplazo de la evaluación del Jefe Directo, o en situaciones que el Centro lo considere pertinente, siempre previa autorización de ChileValora.
- c. **Prueba de conocimientos:** Es una fuente de evidencia directa para obtener información de los conocimientos de la persona candidata. En este instrumento se utilizan pruebas escritas propuestas por el Centro, que acrediten el conocimiento de la persona candidata en los aspectos claves de cada competencia laboral del perfil ocupacional que se desea evaluar. En el caso que el perfil permita una evaluación parcial, la aplicación de la prueba de conocimiento se deberá limitar únicamente a las preguntas asociadas a la competencia que se desea evaluar, no obstante, se recomienda incrementar en este caso el número de preguntas por competencias, con la finalidad de robustecer la prueba aplicada. Las pruebas de conocimiento deben ser de selección múltiple y/o verdadero y falso.
- d. **Observación en terreno:** Es la fuente de evidencia directa más relevante en el proceso de evaluación de la persona candidata; en la observación en terreno el evaluador o evaluadora acompaña y examina directamente en el puesto de trabajo el desempeño de la persona candidata durante la realización de las tareas y/o funciones en las que está siendo evaluado, con el objeto de recopilar evidencia de los criterios de desempeño en cada una de la(s) actividad(es) clave que se están evaluando.

Para la aplicación de este instrumento la persona candidata y el/la evaluador/a deben presentarse en el lugar físico en el que el primero desarrollará las actividades que se están evaluando y el segundo, constatará si éstas se ajustan, o no, a la descripción de dichas actividades contenidas en las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional correspondiente, con la finalidad de recopilar la información necesaria acorde a la cantidad de UCLs evaluadas durante ese proceso. El evaluador o evaluadora no debe realizar entrevistas y/o preguntas a la persona candidata que puedan afectar el desarrollo del proceso de evaluación y la realización de las actividades claves que se están evaluando. En caso de no poder obtener la totalidad de información requerida, se podrá realizar una segunda observación de las competencias faltantes. La duración de la observación en terreno estará sujeta a variación por complejidad de la competencia y actividades claves asociadas. Cada proceso debe realizarse en forma individual, desde su inicio hasta el fin, quedando fuera de norma las observaciones de manera grupal.

- e. **Simulación (opción a la observación en terreno, previa solicitud fundada y aprobación):**
Es una fuente de evidencia directa que permite evaluar las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional que no han podido ser observadas directamente durante el desarrollo de la labor de la persona candidata en un entorno laboral real, o particularmente si la ocupación se desarrolla en espacios donde la persona candidata no puede acceder. La simulación debe realizarse en condiciones lo más cercanas posible a las reales, de manera que la persona candidata pueda, entre otros aspectos, manipular las herramientas, equipos y materiales necesarios para demostrar su desempeño respecto de las unidades de competencia laboral en las que se le está evaluando, con la finalidad de poder recopilar durante ese proceso la información necesaria acorde a la cantidad de UCLs evaluadas. Para ser utilizada, el Centro deberá solicitar previamente autorización a ChileValora, de acuerdo a la metodología de simulación vigente. Cada proceso debe realizarse en forma individual, desde su inicio hasta el fin, quedando fuera de norma las simulaciones de manera grupal.
- f. **Evidencias indirectas:** Consiste en la recopilación de antecedentes que evidencian información complementaria respecto de aquellas que se generan por un tercero o por documentos que la persona acumula, tales como informes de desempeño, cursos acreditados, certificaciones, licencias, fotografías de productos o procesos, productos elaborados, entrevistas publicadas, evaluaciones de desempeño, cartas de recomendación laboral o referencias, entre otros, que dan cuenta del desempeño de la persona candidata respecto de las unidades de competencias laborales del perfil ocupacional en el que se está evaluando. Las evidencias indirectas generalmente las presenta la propia persona candidata al evaluador o evaluadora. Es importante que todos los evaluadores y evaluadoras mantengan un juicio evaluativo equivalente al momento de asignar el puntaje a las evidencias indirectas. Por lo que el Centro deberá contar con una tabla para ponderar las evidencias indirectas y definir criterios para salvaguardar la equivalencia entre los puntajes asignados a cada evidencia.

El evaluador o evaluadora deberá utilizar para realizar las evaluaciones, la rúbrica contenida en el siguiente cuadro.

Puntaje	Nivel de competencia	Rubrica de Evaluación
1	Ausencia	Ausencia del desarrollo de la competencia, donde se observa que la persona candidata: - No demuestra habilidades y destrezas para los elementos de la unidad de competencia. - No maneja información de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos. - Las conductas no se orientan hacia la tarea, problema, tema o situación específica que se está llevando a cabo.
2	En Desarrollo	Competencia está en desarrollo, donde se observa que la persona candidata: - Demuestra habilidades y destrezas generales o básicas en el desarrollo de los componentes de la unidad de competencias. - Maneja información general o básica de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos. - Las conductas se orientan hacia aspectos específicos de la actividad realizada que se esté llevando a cabo (no se observa comprensión holística).
3	Desarrollada	Competencia desarrollada, donde se observa que la persona candidata: - Demuestra habilidades y destrezas de forma frecuente y amplia, de acuerdo al desarrollo esperado de la unidad de competencia. - Maneja información suficiente y la expresa claramente, respecto de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.

- Las conductas están orientadas de acuerdo a la comprensión amplia de la unidad de competencia y se realizan de forma autónoma y sistemática.		
4	Excepcional	<p>Competencia con nivel de desarrollo excepcional (experto), donde se observa que la persona candidata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demuestra habilidades y destrezas más allá de lo esperado para la unidad de competencia. - Maneja información a un nivel que lo constituye en un referente para otros en su ámbito de desempeño. - Demuestra conductas de gran autonomía para el desarrollo de actividades de alta complejidad, que se realizan en forma sistemática y se orientan a situaciones que superan los niveles de desempeño esperado.

Para observar los pasos de cálculo de aplicación de los instrumentos y la aplicación de la rúbrica revisar el Anexo N° 8.1

4.1.2.5 Registro de evidencia e instrumentos

Una vez aplicados los instrumentos de evaluación, el evaluador o evaluadora deberá:

- a) Sistematizar la información de los instrumentos de evaluación aplicados y registrar los resultados en la plataforma PANAL, para su consolidación.
- b) Asegurar la pertinencia, coherencia y correcta consolidación de la información obtenida de los instrumentos aplicados y de los registros asociados al proceso evaluación, en la plataforma PANAL. El conjunto de estos antecedentes, se denominará **Portafolio de Evidencias** de la persona candidata, y su contenido será el siguiente:
 1. Ficha de inscripción (versión corta).
 2. Copia digitalizada de Cédula de identidad de la persona candidata por ambos lados u otro documento de identidad.
 3. Pauta de registro de Evaluación de Jefatura o Pauta de registro de evaluación análisis de casos.
 4. Pauta de registro de evaluación de prueba de conocimientos.
 5. Pauta de registro observación en terreno (PROT), cuando corresponda.
 6. Pauta de registro en condiciones de simulación (PRSIM), cuando corresponda.
 7. Pauta de registro de evaluación de análisis de evidencias indirectas.
 8. Resumen de evaluación.
 9. Carta del Centro que contiene los resultados de la evaluación de la persona candidata competentes.
 10. Informe de brechas, si la persona candidata resulta Aún no Competente en el perfil completo o en alguna unidad de competencia laboral. Opcionalmente se podrá entregar también a las personas candidatas que obtuvieron resultado Competente.
- c) Emitir un juicio experto respecto del desempeño de la persona candidata, verificando si cumplió con los estándares de desempeño, de conocimientos y conductuales establecidos en las unidades de competencia laboral del perfil ocupacional, el cual deberá quedar plasmado en la **Carta de recomendación del evaluador**.

Responsable: Evaluador (a)

Plazo máximo: 20 días hábiles

Documentos Asociados: Antecedentes presentados en portafolio de evidencias; Instrumentos de evaluación; Pautas de revisión de cada instrumento.

4.1.3 Etapa: Decisión de Certificación

El objetivo de esta etapa es definir un juicio evaluativo respecto de si la persona candidata es competente o aún no competente en cada una de las unidades competencias laborales de un perfil ocupacional en que se haya evaluado.

La decisión de certificación siempre le corresponderá al Centro y debe tomarse en base a la evidencia registrada en el portafolio de evidencias de la persona candidata, a la recomendación del evaluador o evaluadora en su Carta de recomendación.

El responsable de esta etapa es el Comité Técnico del Centro, que está compuesto por el Responsable de la entidad, el Coordinador Técnico, y el Auditor/a.

- a) **Verificación de completitud del portafolio:** el Comité Técnico del Centro verificará que el portafolio la persona candidata este completo y contenga toda la información previamente señalada, incluyendo la carta de recomendación del evaluador.
- b) **Cierre del proceso de evaluación:** el Comité Técnico dará por cerrada la evaluación de competencias laborales una vez que haya revisado toda la información contenida en el portafolio de evidencias y realice su juicio evaluativo. Una vez que el Centro ha tomado la decisión de certificación y ha realizado la auditoria respectiva que se describe en punto 4.2 de este documento, deberá notificar mediante el informe FS-036 (Informe mensual) sobre el cierre de sus procesos a ChileValora, para que se pueda obtener la validación de dichos procesos.

El Centro debe emitir un juicio respecto de si la persona candidata es Competente o Aún no Competente, de acuerdo al porcentaje mínimo establecido del 75% de logro por competencia en cada una de las UCLs evaluadas del perfil ocupacional de referencia, de acuerdo a los siguientes cuadros:

Modalidad de evaluación: Completa

Modalidad de evaluación	UCL´s Evaluadas	Resultados de la evaluación	Persona candidata recibe
Completa	Todas	Competente	Certificación del perfil completo
		Aun No Competente (en al menos una UCL)	Informe de brechas

Modalidad de evaluación: Parcial

Modalidad de evaluación	UCL´s Evaluadas	Resultados de la evaluación	Persona candidata recibe
Parcial	Algunas UCL´s del perfil	Competente en las UCL´s evaluadas	Certificación Parcial del perfil, sólo corresponde a las UCL´s evaluadas
		Aun No Competente (en alguna de las UCL´s Evaluadas)	Informe de brechas

Para todas aquellas personas candidatas que hayan resultado como 'Aún no competentes' en a lo menos una UCL, por no alcanzar a obtener el porcentaje mínimo establecido del 75% de logro por competencia, el Coordinador Técnico del Centro en forma obligatoria deberá elaborar un Informe de brechas. El documento deberá contar con dos partes que identifique:

- Los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño de la persona candidata en las unidades de competencia laboral en las que fue evaluado.
- Las necesidades y oportunidades de desarrollo, formación y/o capacitación de la persona candidata que le permitirán cerrar sus brechas y eventualmente presentarse, si así lo desea, a un nuevo proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales.

En los casos en que la persona candidata resulte competente en la o las unidades de competencia evaluadas, y el resultado esté en el rango de un 75% a 100%; se sugiere como buena práctica generar un Informe de Brechas que considere de igual forma: los resultados obtenidos por la persona candidata en el proceso de evaluación, y la manera en que la persona candidata puede cerrar las brechas para alcanzar el 100% de competencia en su desempeño.

La Etapa de Certificación finaliza con la emisión de la Carta del Centro con Resultados de la Evaluación a personas candidatas Competentes, Informe de Brechas, respaldo del portafolio de evidencia y el ingreso de datos de la persona certificada en el sistema de información, según corresponda.

Nota: ChileValora dispondrá del procedimiento IT007, que define los parámetros de revisión, plazos, correcciones y condiciones para la respectiva validación. Del mismo modo, si las características de los procesos impiden que sea validado, ChileValora tendrá facultades para objetarlos, solicitando la reevaluación de las personas candidatas e incluso invalidarlos si se estima pertinente. Para esta etapa del proceso, la auditoría de cada persona candidata ya deberá encontrarse ingresada en la Plataforma PANAL.

4.1.3.1 Entrega de Resultados del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales

Una vez que ChileValora ha comunicado al Centro la validación de los procesos, el Centro deberá - para personas candidatas que resultaron Aún no Competentes- realizar la retroalimentación respecto de sus resultados plasmados Informe de brechas.

Será obligación del Coordinador Técnico realizar una instancia de retroalimentación formal, la que puede llevarse a cabo mediante el envío del Informe de brechas por correo electrónico o correo postal. Como forma opcional, el Coordinador Técnico podrá realizar una reunión presencial o virtual para poder entregar con mayor detalle la retroalimentación de la persona candidata. En cualquiera de los casos, debe quedar registro formal de la instancia incorporando los antecedentes personales

de la persona candidata; antecedentes personales de la persona que hace la retroalimentación y antecedentes de la evaluación.

Para aquellas personas candidatas que resultaron Competentes, se considerarán retroalimentados con la entrega de su portafolio y certificado. No obstante, y si lo estima pertinente, el Centro puede retroalimentar a aquellas personas candidatas que, en algún ámbito de sus competencias, pueden aún alcanzar un desempeño destacable.

4.1.3.2 Entrega del certificado y diploma

La certificación representa la finalización del proceso. Es un acto formal y estandarizado en el que se establece que la persona es competente en un perfil ocupacional o unidades de competencia laboral determinadas.

A las personas candidatas que han sido evaluados como Competentes se les debe entregar:

- a) **Un certificado**, de acuerdo a las orientaciones y normas gráficas proporcionadas por ChileValora² en el que se deben consignar los resultados logrados por la persona candidata en el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales.
- b) **Un diploma**, de acuerdo a las normas gráficas proporcionadas por ChileValora³, que evidencia de manera gráfica la condición de competente que logró la persona candidata.
- c) **Portafolio de evidencias**, de acuerdo a lineamientos metodológicos establecidos por ChileValora⁴, en que se constatan los resultados logrados por la persona candidata en el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales.

La entrega de **diplomas se debe hacer en el acto público de la Ceremonia de Certificación**. Mientras que la entrega de certificados y portafolios de evidencias, podrán hacerse a través del envío digital de estos antecedentes. En ambos casos, la entrega deberá ser realizada según las instrucciones, plazos y protocolos establecidos en los procedimientos que ha dispuesto ChileValora para tales fines, entidad autorizada para la incorporación de las personas certificadas en el Registro Público de Personas Certificadas, de acuerdo al IT007.

En todos los casos, el Centro debe contar con evidencia de entrega del certificado/diploma/portafolio a la persona candidata, como, por ejemplo, lista de asistencia y recepción de documentación firmada por los asistentes al acto público, teniendo presente que los antecedentes deben ser recibidos siempre por la persona candidata, evitando la entrega a terceros.

² El certificado debe ajustarse a las directrices del Manual de Normas Gráficas y Orientaciones Comunicacionales del Sistema Nacional, aprobado por Resolución Exenta N° 329 de 2019, o por el documento que lo reemplace en el futuro.

³ El diploma debe ajustarse a las directrices del Manual de Normas Gráficas y Orientaciones Comunicacionales del Sistema Nacional, aprobado por Resolución Exenta N° 329 de 2019, o por el documento que lo reemplace en el futuro

⁴ La documentación del portafolio del Portafolio de Evidencias se encuentra definida en el punto 4.1.2.5 de la presente Guía de Evaluación.

En la eventualidad de que un Centro de Evaluación y Certificación ya no esté en funcionamiento, la persona certificada podrá solicitar un duplicado de su Certificado a ChileValora que certifique su condición de competente.

Responsable: Comité Técnico

Plazo máximo para envío a validación: 10 días hábiles desde el inicio de la decisión de certificación hasta el envío de validación.

Plazo máximo para notificación de resultado: 10 días hábiles para entrega de resultados una vez se encuentren validados los procesos de evaluación.

Documentos Asociados: FS 036; IT007; "Protocolo de Ceremonias"

4.2 Auditoría a los Procesos de Evaluación y Certificación

La auditoría es la actividad mediante la cual se contrastan los procedimientos y normativa interna del Centro respecto de los procesos de evaluación y certificación realizados, con el propósito de verificar y asegurar que hayan sido realizados de acuerdo a los procedimientos y metodologías definidas por ChileValora. Esta actividad debe permitir verificar la efectividad del sistema de aseguramiento de la calidad del Centro y a la vez evaluar y detectar la necesidad de una mejora o de una acción correctiva. El Centro debe considerar que los principios de la auditoría son los siguientes:

- ✓ Transparencia
- ✓ Independencia
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Integridad

El responsable de esta etapa es el Auditor o Auditora.

Es importante que el Centro garantice, que quienes realizan la auditoría tengan independencia total respecto de las personas que intervienen directamente en los procesos auditados; esto debería verse reflejado en el organigrama del Centro y en las funciones que se le asignen al auditor. **El Auditor o Auditora es la persona** responsable de realizar y de aplicar las técnicas de auditoría y de la emisión de informes con los resultados de éstas.

La persona que desempeña la Coordinación Técnica del Centro, debe facilitar al Auditor o auditora el acceso a la información y normativa interna del Centro, debe recepcionar los informes de auditoría que se emitan y debe tomar las medidas necesarias para subsanar los hallazgos identificados.

La Auditoría del proceso de evaluación tiene como objetivo garantizar que el proceso, en su totalidad, se haya realizado conforme a los lineamientos establecidos por la Comisión en cada una de sus etapas, de acuerdo a los requisitos establecidos en el Perfil, la correcta aplicación de los instrumentos de evaluación y los registros documentales utilizados en el proceso.

Cada Centro Evaluador puede utilizar la metodología de auditoría más favorable de acuerdo a las propias condiciones internas y las características de los proyectos realizados.

Dicha información deberá estar cargada previo envío a validación de los procesos, resguardando toda la información cargada en las etapas previas y complementando los antecedentes según el formato establecido para la auditoría.

Consideraciones

- a) El Centro deberá determinar una metodología que considere la revisión documental y el registro de dicha información, donde identifique al responsable y los recursos necesarios para realizar la auditoría correspondiente, así como los antecedentes para la programación de la misma.
- b) En la etapa de elegibilidad, él/la Coordinador/a Técnico/a del Centro deberá notificar a la persona que audita sobre el inicio del proceso; por su parte, el/la auditor/a con el plan de trabajo y cronograma de actividades enviado por él/la Coordinador/a Técnico/a del Centro (del proyecto en general y de la evaluación en particular), deberá determinar su actuación en la auditoría, de modo que pueda realizar en tiempo sus funciones.
- c) Previo al envío de validación de los procesos de evaluación, el auditor deberá emitir un informe individual por cada persona candidata evaluada, el cual deberá firmar y subir a la plataforma Panal para la revisión del Coordinador Técnico del Centro.

Como cumplimiento de la actividad de auditoría, se debe considerar que ésta debe ser realizada a la totalidad de los portafolios de evidencias informados como procesos finalizados, es decir que el 100% de los procesos reportados deberán incluir su documento de auditoría del proceso de evaluación, tener un cumplimiento del 100% y que es prerrequisito necesario para pasar a la etapa siguiente de validación.

El formato básico de Informe de auditoría será provisto por ChileValora y se pondrá a disposición de los Centros.

Como responsabilidad del auditor, si este detecta un incumplimiento que afecte al proceso de evaluación, alguna inconsistencia en un portafolio o en el proceso de evaluación, debe solicitar inmediatamente su corrección o aclaración, de acuerdo a lo establecido en el documento de auditoría y el IT007. Asimismo, el auditor es el responsable de efectuar una segunda revisión para comprobar que dichas correcciones o ajustes se hayan realizado.

Es de responsabilidad del Coordinador(a) Técnico, establecer al menos una instancia de retroalimentación anual con todos los evaluadores del Centro a partir de los hallazgos identificados en los Informes de Auditoría.

Responsable: Auditor o Auditora

Plazo máximo: La información de auditoría deberá encontrarse cargada en su totalidad previo al envío a validación de los procesos de evaluación.

Documentos Asociados: IT007; "Documento de auditoría"

5 ACTUALIZACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El Centro debe informar a las personas candidatas certificadas sobre cada actualización o modificación del perfil ocupacional en que fueron evaluados y sugerir la actualización del mismo.

En los casos en que un perfil o alguna de sus unidades de competencias laboral se actualicen, las personas certificadas en dicho perfil pueden optar a evaluarse en la(s) UCL(s) actualizada(s). En este caso, el Centro deberá ejecutar un nuevo proceso de evaluación y certificación en la(s) unidad(es) de competencia laboral actualizada(s).

Se debe establecer, que el certificado obtenido por una persona bajo el sistema de ChileValora no expira porque no tiene vigencia. Sin embargo, el perfil y/o las UCLs si la tienen.

Del mismo modo, los evaluadores o evaluadoras deberán ser informados sobre la actualización o modificación del perfil ocupacional; dando a conocer lo que implica para ellos este ajuste en su habilitación y alcance como evaluadores o evaluadoras del sistema.

Con la finalidad de mantener contacto con las personas que el Centro ha certificado es recomendable que éste mantenga un registro actualizado de las personas que ha evaluado y sus datos de contacto. Esto permitirá, entre otras, futuras acciones de seguimiento:

- Informar a las personas evaluadas sobre las actualizaciones en los perfiles o UCL en las que se evaluaron.

- Levantar información anual de la situación de las personas certificadas, permitiendo al Centro disponer de datos de resultados que apoyen su gestión y documentar con evidencias concretas el impacto de su trabajo.
- Contactar a aquellas personas candidatas que hayan resultado Aún no competentes, para gestionar, si es factible, un nuevo proceso de evaluación y la obtención de la certificación.

6 GLOSARIO DE TÉRMINOS RELEVANTES

Actividad clave: es la unidad menor del análisis funcional y hace referencia a las acciones que la persona logra con su desempeño. Ésta debe dar cuenta de las habilidades de una persona y su aplicación en el ámbito ocupacional, como también, ser coherente al nivel de cualificación en cual se clasifica el perfil ocupacional o estándar de competencia.

Brecha de competencias: resultado obtenido al finalizar un proceso de evaluación de las competencias laborales y que permite identificar aquellos aspectos del estándar de competencia (conocimientos, habilidades, actitudes) que requieren ser mejorados para acceder a una certificación en el perfil ocupacional.

Persona Candidata: toda persona que pueda estar o esté sujeta a algún proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, independiente de su situación laboral.

Centro de evaluación y certificación de competencias laborales: entidades acreditadas por la ChileValora para desarrollar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales en el Sistema Nacional, previa verificación de que cumplen con los requisitos legales y reglamentarios definidos para estos efectos. Los Centros tienen la responsabilidad de evaluar las competencias laborales de las personas que lo soliciten, de acuerdo a las unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión, y otorgar las certificaciones cuando corresponda y en los perfiles ocupacionales incluidos en su alcance de acreditación.

Certificación de Competencia: corresponde al proceso de reconocimiento formal, por una entidad independiente, de las competencias laborales demostradas por un individuo en el proceso de evaluación. (artículo 2 letra c) de la Ley N° 20.267).

Competencia Laboral: aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo. (artículo 2° letra a) de la Ley N° 20.267).

Competencias transversales: Las competencias transversales, en el contexto de los procesos de certificación de competencias laborales en ChileValora, responden a un conjunto de habilidades psicológicas, sociales y emocionales. Se definen como transversales, pues son habilidades utilizadas en todos los aspectos de la vida, no solo en el trabajo, se desarrollan desde la infancia en el proceso de en culturización y es determinado por las características de las comunidades y cultura específica de un contexto humano. Estas habilidades se denominan como competencias conductuales, de empleabilidad, sociales o emocionales, dependiendo del marco teórico que las clasifique.

Conocimientos: información que debe poseer un individuo sobre determinadas materias, para ejecutar las actividades correspondientes a una función laboral (Res. Ex. 136 de 2012).

Criterio de desempeño: son aquellos elementos de la UCL que describen la calidad de los resultados de un desempeño exitoso, respecto de una actividad clave, contienen un enunciado evaluativo que establece las características de un desempeño competente, por tanto, su redacción se realiza en la forma más precisa posible, ubicando claramente el resultado y las características del desempeño observables y verificables para ese resultado.

Evaluación de Competencias Laborales: proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada. (artículo 2 letra b) de la Ley N° 20.267).

Evaluador: personas naturales, mayores de edad, que cuenten con experiencia laboral de al menos dos años en el sector o subsector a evaluar y que demuestren tener conocimientos, habilidades y destrezas para la ejecución de los procesos de evaluación de competencias laborales (artículo 18 inciso 2° D.S. 29 de 2011). Deben estar habilitados por ChileValora.

Evidencia directa: aquellas que se generan en forma presencial entre el evaluador y la persona, tales como observaciones en terreno, entrevistas, pruebas orales o escritas y simulaciones.

Evidencia indirecta: son aquellas que se generan por un tercero o por documentos que la persona acumula, tales como informes de desempeño, cartas de recomendación, cursos acreditados, certificaciones, licencias u otros. (artículo 21 inciso 2° DS 29 de 2011).

Imparcialidad: Capacidad que presenta el Centro o sus integrantes, para actuar de manera objetiva e independiente, sin contravenir los principios e inhabilidades del Sistema y sin aplicar sesgos o prejuicios a las personas que son evaluadas o a los procesos que se revisan.

Instrumento de evaluación: herramienta con la cual el evaluador va registrando/consignando la evidencia del desempeño, conocimientos y productos que tiene una persona, en el contexto de un proceso de evaluación de competencias laborales.

Juicio experto de evaluador: Se entendería como una validación fiable de un experto técnico.

Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL): instancia integrada por representantes de trabajadores, de empresas y de la administración del Estado pertenecientes a un sector productivo, que trabajan coordinadamente para la generación y actualización de unidades de competencias laborales, en el marco del Sistema Nacional de Competencias Laborales.

Perfil Ocupacional: es una agrupación de Unidades de Competencia Laboral relevantes para una determinada área ocupacional u oficio.

Portafolio: expediente u otro instrumento físico respaldado de manera electrónica, en el que se registran las evidencias directas e indirectas que demuestran el desempeño de una persona respecto del perfil de competencias laborales frente al que es evaluado.

Transparencia: principio de respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

Unidad de Competencia Laboral: estándar que describe los conocimientos, las habilidades y aptitudes que un individuo debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, incluyendo las variables, condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado. (artículo 2 letra d) de la Ley N° 20.267).

7 CÓDIGO DE ÉTICA DEL EVALUADOR DE COMPETENCIAS HABILITADO

1. No representar intereses propios o ajenos, directa o indirectamente, que pudieran poner en peligro sus juicios y actividades, beneficiando a personas o grupos o así mismo, en perjuicio de los objetivos del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
2. No participar en actividades, establecer relaciones o aceptar solicitudes que pudieran generar conflictos de intereses, que podrían afectar la imparcialidad e independencia de su juicio con el rol de Evaluador de Competencias Laborales.
3. Desempeñarse como Evaluador de competencias laborales sólo en aquellos perfiles ocupacionales para los cuales ha sido habilitado por ChileValora.
4. Realizar su labor reconociendo las diferencias individuales de las personas evaluadas, sin ningún tipo de discriminación o distinción en base a la nacionalidad, raza, origen étnico, religión o creencia, género, discapacidad o edad u otras características de los/las postulantes.
5. Desarrollar sus funciones y actividades de Evaluador de Competencias Laborales, cumpliendo de manera estricta con las normativas, procedimientos e instructivos del Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales acreditado por ChileValora, en el cual desarrolla sus labores, y con el marco legal del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
6. Guardar estricta reserva y confidencialidad de la información que, en el ejercicio de su rol, le sea confiada o conocida.
7. Realizar las actividades de evaluación con una actitud que genere confianza y seguridad de su imparcialidad y de la aplicación de criterios estrictamente técnicos.
8. No aceptar ni solicitar ningún tipo de incentivo, estímulo, reconocimiento, obsequio o presente de cualquier naturaleza, económico, material, tangible o intangible, que pudiera comprometer la transparencia del proceso y los resultados de la evaluación.
9. Utilizar los canales formales de comunicación establecidos por ChileValora, para reportar situaciones anómalas detectadas en los procesos de evaluación, que se desvíen de los lineamientos metodológicos, y Marco Legal del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

8 ANEXOS

8.1 CALCULO DE PUNTAJES DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

8.1.1 EVALUACIÓN DEL JEFE O SUPERVISOR DIRECTO

El puntaje de este instrumento de evaluación se calcula según los siguientes pasos:

Paso 1: Sumar valores de cada indicador de conducta por UCL evaluada, esto según el valor consignado en cada una de las celdas.

Paso 2: La sumatoria resultante de los indicadores de conducta de la UCL, se divide por la cantidad de indicadores de conducta asociados a la UCL.

Paso 3: Se registra el valor final resultante, considerando el uso de “un decimal” y “sin aproximar”.

Ejemplo: se toma como ejemplo el perfil P-4711-5223-002-V01 - Operador(a) Venta Asistida Perecibles

U-4711-5223-001-V01 - atender y asistir al cliente, asegurándose de resolver sus necesidades, de acuerdo a los procedimientos establecidos				
Competencias transversales para la empleabilidad				
Comunicación y asertividad				
Indicador conductual	Supera lo esperado (4)	Logra lo Esperado (3)	Logra Parcialmente Lo esperado (2)	No logra lo Esperado (1)
Comprende rápidamente las necesidades e inquietudes del cliente			X	
Evidencia una actitud favorable para escuchar al cliente, Manteniendo el contacto visual y una postura corporal Acorde a la atención a público		X		
Ser capaz de escuchar y de expresarse de manera clara y Directa implica la disposición a ponerse en el lugar del Otro, la habilidad para transmitir ideas y estados de ánimo, Y la habilidad para coordinar acciones	X			
Utiliza un lenguaje ameno y evidencia un conocimiento de los tipos y variedades de productos y su utilización		X		

Competencias transversales para la empleabilidad				
Orden y organización				
Indicador conductual	Supera lo esperado (4)	Logra lo Esperado (3)	Logra Parcialmente Lo esperado (2)	No logra lo Esperado (1)
Genera las ventas según los procedimientos establecidos, Evitando errores en el proceso de venta	X			
Mantiene limpio y ordenado el sector		X		
Realiza las labores identificando prioridades y direccionando esfuerzos según las necesidades para cumplir con sus responsabilidades en los tiempos establecidos			X	
Ser capaz de actuar metódicamente, identificando las acciones y prioridades para cumplir eficazmente con el propósito del cargo, en los plazos establecidos, siguiendo las normas y procedimientos y utilizando los recursos requeridos para ello			X	

PASO 1: SUMAR VALORES DE CADA INDICADOR DE CONDUCTA	PASO 2: SUMATORIA SE DIVIDE POR LA CANTIDAD DE INDICADORES DE CONDUCTA DE LA UCL.	PASO 3: SE REGISTRA EL VALOR CON UN DECIMAL Y SIN APROXIMAR.
2+3+4+3+4+3+2+2= 23	23 / 7 = 3,28	PUNTAJE UCL: 3,2

8.2 8.1.2 Análisis de Caso

El puntaje de este instrumento de evaluación se calcula según los siguientes pasos:

Paso 1: Sumar valores de cada celda por cada columna de respuesta. Consignar el valor en la fila sumatoria.

Paso 2: el valor final de la sumatoria, se debe dividir por la cantidad de preguntas de la UCL evaluada.

Paso 3: Se registra el valor final resultante, considerando el uso de “un decimal” y “sin aproximar”.

Ejemplo.

UCL	Pregunta	Respuesta			
		1	2	3	4
U-0400-7233-021-V02 REALIZAR SOLDADURA CON ARCO (CONVENCIONAL)	1	d	c	b	a
	2	d	a	c	b
	3	a	d	b	c
	4	a	d	c	b
	5	c	a	d	b
Puntaje por respuesta		1	2	3	8
Sumatoria Total		14 / 5			
Promedio por UCL		2,8			

PASO 1: SUMAR VALORES POR COLUMNA 1 +2 +3 + 4 + 4= 14	PASO 2: SUMATORIA SE DIVIDE POR LA CANTIDAD DE PREGUNTAS DE LA UCL. 14 /5 =2,8	PASO 3: SE REGISTRA EL VALOR CON UN DECIMAL Y SIN APROXIMAR. PUNTAJE UCL: 2,8
---	---	--

8.1.3 PRUEBA DE CONOCIMIENTOS

El puntaje de este instrumento de evaluación se calcula según los siguientes pasos:

Paso 1: Se deberá asignar **1 punto a cada respuesta correcta y un 0 a las respuestas incorrectas.**

Paso 2: Agrupar las preguntas asociadas a cada UCL.

Paso 3: Por cada UCL, se deben sumar las respuestas correctas (Los valores "1").

Paso 4: El resultado de la sumatoria se debe multiplicar por 4.

Paso 5: Divida por la cantidad de preguntas asociadas a la UCL.

Paso 6: Se registra el valor final resultante, considerando el uso de "un decimal" y "sin aproximar."

Ejemplo.

U-4711-5223-007-V01 - Cumplir con procedimientos de seguridad y emergencias en el lugar de trabajo de acuerdo a procedimientos establecidos y normas de seguridad asociadas. **(Preguntas asociadas 1 a 4).**

U-4711-5230-004-V02 - Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector. **(Preguntas asociadas 5 a 10)**

N° Pregunta	Respuesta Correcta	Obtenido
1	a	1
2	b	1
3	c	1
4	d	0
5	d	1
6	c	1
7	a	1
8	b	1
9	d	0
10	a	0

Paso 2: Agrupar las preguntas asociadas a cada UCL.

Paso 1: Asignar "1" a cada respuesta correcta y "0" a cada respuesta incorrecta.

PASO 3: SUMAR CORRECTAS POR UCL	PASO 4: SUMATORIA SE MULTIPLICA SIEMPRE POR 4.	PASO 5: DIVIDIR SUMATORIA POR CANTIDAD DE PREGUNTAS ASOCIADAS A LA UCL EVALUADA.	PASO 6: SE REGISTRA EL VALOR CON UN DECIMAL Y SIN APROXIMAR.
U-4711-5223-007-V01 1+1+1 = 3	U-4711-5223-007-V01 3 X 4 = 12	U-4711-5223-007-V01 12 / 4 = 3	U-4711-5223-007-V01 Puntaje: 3
U-4711-5230-004-V02 1+1+1+1 = 3	U-4711-5230-004-V02 4 X 4 = 16	U-4711-5230-004-V02 16 / 6 = 2,666	U-4711-5230-004-V02 Puntaje: 2,6

8.1.4 PAUTA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN EN TERRENO PROT

El puntaje de este instrumento de evaluación se calcula según los siguientes pasos:

Paso 1: Asignar puntaje (entero y no decimal) a cada actividad clave de la UCL evaluada

Paso 2: Suma de los puntajes de cada actividad clave.

Paso 3: La sumatoria resultante se divide por la cantidad de puntajes asignados en la UCL. (Promedio).

Ejemplo:

U-4711-5222-004-V02 ATENDER CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y NORMATIVAS ESTABLECIDAS.		
Actividades clave	Puntaje	Justificación
1.- ASISTIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y NORMATIVAS ESTABLECIDAS EN EL SECTOR.	4	Durante la observación, el candidato se preocupa por atender al cliente en forma clara, resolviendo dudas sobre promociones y descuentos de productos que cliente desea comprar. Se preocupa por brindar opciones de pago al cliente (efectivo, cheque o tarjetas bancarias) antes que el cliente realice el pago, destacando por brindar una asistencia oportuna.
<ol style="list-style-type: none"> Las solicitudes de clientes son identificadas de acuerdo a los protocolos de atención establecidos en el sector. Las dudas de clientes sobre precios y promociones son resueltas de acuerdo a protocolos de atención a clientes, políticas comerciales y normativa legal vigente para el sector. La asistencia sobre descuentos y medios de pago es realizada, de acuerdo a procedimientos técnicos y comerciales para el sector. La información sobre productos y servicios es proporcionada, de acuerdo a protocolos de atención, promociones y procedimientos establecidos en el sector. 		
2.- RESOLVER REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SISTEMA Y NORMATIVAS ESTABLECIDAS EN EL SECTOR.	3	Durante la observación, el candidato se preocupa por brindar información clara y precisa en relación a los precios y promociones de ciertos productos que el cliente requiere. Se observa que el candidato conoce con antelación la información de ofertas, lo que permite entregar precios de manera pertinente y precisa.
<ol style="list-style-type: none"> Los cobros con errores de precios son anulados de acuerdo procedimientos técnicos de sistema y protocolos de atención a clientes. Los requerimientos de clientes en relación a precios son resueltos, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos técnicos en manejo de sistema de cobro y normativa legal vigente. Las quejas y reclamos de los clientes son resueltos, de acuerdo a las necesidades de los clientes, ámbito de acción del cargo y procedimientos establecidos y normativa legal vigente. Los problemas complejos con clientes son derivados, de acuerdo a los protocolos de atención y los procedimientos en la derivación de clientes establecidos en el sector. 		
Puntaje promedio UCL	3.5	

Esta fórmula también es aplicable para obtener el puntaje de la Pauta de Registro de Observación por Simulación.

8.1.5 EVIDENCIAS INDIRECTAS Y/O HISTÓRICAS

El puntaje de este instrumento de evaluación se calcula según los siguientes pasos:

Paso 1: Luego de revisar el conjunto de evidencias indirectas aportadas en el proceso de evaluación, se deberá asociar cada evidencia a una o más UCLs evaluadas.




Paso 2: Asignar un puntaje (entero) a cada una de estas evidencias. La asignación de puntaje debe realizarse considerando una Tabla o Rúbrica que permita ponderar los distintos criterios relacionados con la formalidad, vigencia, pertinencia, validez, entre otras; y de esta forma estandarizar el juicio evaluativo al momento de asignar el puntaje a la o las evidencias indirectas.

Paso 3: Una vez asignados los puntajes de cada evidencia indirecta, se procederá a calcular el puntaje promedio por UCL. En caso que exista sólo una evidencia asociada a la UCL evaluada, se mantiene el valor asignado como el puntaje de la UCL.

En caso que existan dos o más puntajes, asociados a una misma UCL, se procederá a realizar la suma de estos puntajes y dividir este valor por la cantidad de evidencias asociadas a esa UCL evaluada.

Ejemplo:

Paso 1: Asociar cada evidencia indirecta a una o más UCLs.

Carta de Recomendación empleador anterior	Inducción interna Protocolos Seguridad y Emergencia	Diploma Curso Manejo de Cajas
		
U-4711-5222-004-V02	U-4711-5222-004-V02	U-4718-5223-007-V01

Paso 2: Asignar puntaje a cada evidencia indirecta, según tabla de ponderación.

Tipo de evidencia	Puntaje			
	1	2	3	4
Carta Recomendación	Presenta carta, pero el contenido no aborda aspectos relacionados al perfil evaluado ni cuenta con identificación de nombre y firma de emisor.	Presenta carta, pero el contenido no aborda aspectos relacionados al perfil evaluado. Sin embargo, cuenta con identificación de nombre y firma de emisor.	Presenta carta que en su contenido cumple con al menos un aspecto relacionado al perfil y cumple con identificación de nombre y firma de emisor.	Presenta carta que en su contenido cumple con más de un aspecto relacionado al perfil y cumple con identificación de nombre y firma de emisor.
Inducción interna Protocolos Seguridad y Emergencia	Aprobó la inducción pero debe tener acompañamiento en el cargo por 2 meses	Aprobó inducción con calificación suficiente, con acompañamiento en el cargo de 1 mes	Aprobó inducción a satisfacción	Aprobó inducción a entera satisfacción
Diploma Curso Manejo de Cajas	Presenta diploma de curso entre 1 y 8 horas	Presenta diploma de curso entre 8 y 16 horas	Presenta diploma de curso entre 16 y 24 horas	Presenta diploma de curso 24 horas y más.

Paso 2: Calcular promedio de UCL, según puntajes asignados.

Evidencia	Emisor	Fecha de emisión	Fecha de término de vigencia	Código Unidad de Competencia Laboral que se evalúa	Puntaje
Carta Recomendación	Jefe Directo	29-05-2020	Sin fecha término	U-4711-5222-004-V02	4
Inducción interna Protocolos Seguridad y Emergencia	RRHH Empresa	15-03-2020	Sin fecha término	U-4711-5222-004-V02	3
Diploma Curso Manejo de Cajas	SUPERFOR	01-06-2020	Sin fecha término	U-4718-5223-007-V01	4

4+3 = 7
7/2
3.5

Paso 3: Consignar puntajes promedio según asignación parcial. En caso que dos o más puntajes, estén asociados a una misma UCL, se obtiene puntaje por promedio simple.

Unidades de competencia	Puntaje de UCL
U-4718-5223-007-V01	4
U-4711-5222-004-V02	3.5

SEGUNDO: DERÓGUESE la Resolución Exenta N° 121 de 4 de mayo de 2015.

ANÓTESE, DISTRIBÚYASE Y ARCHÍVESE

XIMENA MARÍA RIVILLO ORÓSTICA

Secretaria Ejecutiva

Comisión del Sistema Nacional de Certificación
de Competencias Laborales

EGCh/HCP/FRP/PVG/SLP

Distribución:

- Archivo