



# **Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales**

## **Guía de evaluación y certificación de competencias laborales**

Actualización a Marzo 2015

---

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	3
CAPÍTULO 1: PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES .....	5
1.1.Preparando la evaluación de competencias laborales.....	5
1.2.    Etapas del proceso de evaluación .....	6
1.2.1.    Reclutamiento de los candidatos .....	8
1.2.2.    Elegibilidad de un candidato .....	9
1.2.3.    Evaluación .....	12
1.2.4.    Certificación.....	14
CAPÍTULO 2: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.....	15
2.1. Criterios generales para el diseño del proceso de evaluación .....	16
2.2. Fuentes de información para la recopilación de evidencias .....	17
2.3.Planificación del proceso de evaluación de las competencias.....	18
2.4.Instrumentos de evaluación .....	22
2.4.1.    Cuestionario de evaluación del jefe o supervisor directo.....	22
2.4.2.    Observación en terreno.....	26
2.4.3.    Pruebas de conocimientos .....	30
2.4.4.    Simulación .....	33
2.4.5.    Análisis de las evidencias indirectas o históricas .....	39
2.5.Resultados del proceso de evaluación.....	41
CAPÍTULO 3: CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES .....	43
3.1.Decisión de Certificación .....	43
3.2.Notificación a ChileValora.....	43
3.3 Retroalimentación al candidato para el candidato Aún no competente .....	43
3.3.Entrega del certificado.....	44
3.4.Actualización de la certificación.....	46
CAPÍTULO 4: AUDITORÍAS A LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN .....	47
4.1.Los procesos de auditoria .....	47
4.2.Auditoria en la etapa de Elegibilidad .....	49
GLOSARIO DE TÉRMINOS RELEVANTES .....	54
ANEXOS .....	56
ANEXO 1: FORMATO DE INSCRIPCIÓN, COMPROMISOS Y AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	57
ANEXO 2: FORMATO DE CURRÍCULO VITAE DEL CANDIDATO .....	58
ANEXO 3: FICHA DE CONTROL DE ANTECEDENTES Y EVIDENCIAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN.....	59
ANEXO 4: MODELO DE PAUTA DE ENTREVISTA INICIAL AL CANDIDATO .....	61
ANEXO 5: CÓDIGO DE ETICA DEL EVALUADOR DE COMPETENCIAS HABILITADO POR CHILEVALORA.....	62

## **PRESENTACIÓN**

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-, 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. En esta 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.

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; así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas.

La Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias laborales, en adelante “la Comisión” o “ChileValora”, es un servicio público descentralizado que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 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 formación y capacitación laboral basada en competencias laborales. Al mismo tiempo, promover el enfoque de competencias en la educación formal de nivel medio y superior, en programas de innovación y fomento productivo, en la gestión de personas a nivel de empresas, en programas sociales y sistemas de intermediación laboral, en un esquema de formación permanente.

Los principios orientadores<sup>1</sup> que rigen el Sistema son los siguientes:

- i. **Voluntariedad para certificarse:** Las personas pueden, voluntariamente, solicitar la certificación de sus competencias laborales no siendo esta acción obligación o requisito para desempeñar una determinada actividad económica u ocupacional. Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que existen algunas actividades u ocupaciones reguladas que exigen autorización o licencias habilitantes para su ejercicio.

**Voluntariedad para acreditarse:** Las entidades u organismos privados pueden acreditarse bajo el Sistema que crea la ley N°20.267, para efectos de evaluar y certificar las competencias laborales de los trabajadores.

- ii. **Imparcialidad:** La certificación es otorgada por organismos evaluadores y certificadores en base a metodologías y procedimientos comunes, establecidos por ChileValora, que garantizan su independencia con respecto a las personas y/o empresas que participan en el proceso.

---

<sup>1</sup> Reglamento que regula la comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales establecida en la ley N° 20.267.

- iii. **Orientación a la demanda:** El valor del certificado radica en el reconocimiento que el sector productivo respectivo le otorga.
- iv. **Libre competencia:** El Sistema garantiza la libre competencia entre los proveedores de servicios de evaluación y certificación a nivel nacional.
- v. **Irrestricto apego a los criterios y metodologías:** ChileValora cautela el cumplimiento de los criterios y metodologías que rigen la implementación del Sistema.

De acuerdo a la ley 20.267, corresponde a ChileValora acreditar como Centros 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, y en las Bases Administrativas y Técnicas que regulan el proceso de postulación a la acreditación como Centro.

Asimismo, corresponde a ChileValora habilitar a personas naturales como evaluadores de competencias laborales, para la ejecución de los procesos de evaluación a cargo de los Centros, los cuales son incluidos en el Listado de Evaluadores Habilitados<sup>2</sup>.

Una vez obtenida la acreditación, el Centro está en condiciones de implementar procesos, metodologías e instrumentos de evaluación y certificación de competencias laborales de quienes postulen voluntariamente a la certificación y reportar a ChileValora los resultados de estos procesos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento que regula la acreditación de Centros.

El proceso de evaluación y certificación de competencias laborales está centrado en la verificación del cumplimiento de los estándares de competencias de un perfil ocupacional, de acuerdo a los procedimientos, metodologías y formatos establecidos por el Sistema y publicado en el Catálogo de Competencias Laborales en la página web [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

En el marco descrito anteriormente, los lineamientos, orientaciones y criterios que se entregan a continuación deben ser considerados, tanto por los Centros, como por aquellas entidades que soliciten su acreditación como Centros, al momento de estructurar sus procesos, diseñar sus instrumentos e implementar metodologías en la evaluación y certificación de competencias laborales de un candidato.

---

<sup>2</sup> Reglamento que regula la acreditación de Centros de evaluación y certificación de competencias laborales y la habilitación de evaluadores.

---

## **CAPÍTULO 1: PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

La **certificación de competencias laborales** consiste en el reconocimiento formal de los conocimientos, habilidades y aptitudes laborales demostradas por una persona en un proceso sistematizado de **evaluación**. Este proceso debe ser realizado por un Centro acreditado por ChileValora, mediante la aplicación de instrumentos estandarizados que permitan evidenciar las capacidades de una persona en el desempeño de una actividad y/o función laboral determinada, con base a un estándar definido con 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 de responsabilidad de cada Centro y específicamente para las competencias asociadas al perfil ocupacional en el que el candidato solicita ser evaluado y que está dentro del alcance del Centro. La metodología a seguir por cada Centro para la evaluación y certificación de los candidatos debe plasmarse en un procedimiento documentado para ser aplicado consistente y sistemáticamente con cada candidato y revisado periódicamente para su mejoramiento continuo.

Los procesos, metodologías e instrumentos de evaluación de competencias que implemente cada Centro deben desarrollarse ajustados a los lineamientos y requisitos establecidos en la presente Guía; 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 posibles inhabilidades, fallas o riesgos asociados a la evaluación y certificación de los candidatos 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 y controlar la variabilidad del proceso, permitiendo conocer su trazabilidad y comparabilidad, facilitando el control y mejora continua del mismo.
- ii) Garantizar a los candidatos 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 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.
- iv) Garantizar la estandarización de la labor del evaluador y su capacitación permanente.

### **1.1. Preparando la evaluación de competencias laborales**

Antes de comenzar el proceso de evaluación y certificación, el Centro debe tener establecido y documentado para cada perfil ocupacional en el que se encuentre acreditado, lo siguiente:

---

- a. Los **requisitos de elegibilidad** para cada perfil ocupacional: estos requisitos deben incluir aquellos definidos por el Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) en el perfil y las licencias habilitantes ex ante en aquellos casos que existan.
- b. La **metodología de evaluación** de competencias laborales y el conjunto de **instrumentos** que permiten evaluar todos los componentes del perfil, incluyendo los que permitirán recopilar **evidencias directas** (generadas en el proceso de evaluación), como aquellos que permiten recopilar **evidencias indirectas** o históricas (generadas en la experiencia laboral o de formación del candidato).
- c. Disponer de las condiciones necesarias para realizar procesos de evaluación y certificación de personas que al momento de solicitar ser evaluados se encuentren inactivos, cesantes o desarrollando funciones diferentes al perfil ocupacional en el cual se quieren evaluar y certificar.
- d. Tener en cuenta que la evaluación de cada candidato se realiza en todas las unidades de competencias laborales asociadas al perfil ocupacional, salvo que por recomendación del Organismo Sectorial de Competencias Laborales la certificación pueda ser otorgada por unidades de competencia laboral por separado o por alguna agrupación de ellas<sup>3</sup>, información consignada en el formato de presentación de un perfil ocupacional, punto III: Modalidad de certificación del perfil.
- e. Un **Manual del candidato**, documento elaborado por el Centro que describe los beneficios de la certificación, la descripción de los componentes del perfil ocupacional, detalla las etapas del proceso de evaluación, los prototipos de instrumentos con los que se le evaluará, el rol del candidato y del evaluador en el proceso, los criterios de certificación, los canales para recibir apoyo del Centro durante el proceso, además de un set de preguntas frecuentes.
- f. Un **Manual para el evaluador**: documento elaborado por el Centro que describe la metodología de evaluación de competencias, los instrumentos que debe utilizar, los instructivos para la aplicación de cada uno de ellos y los formatos de registro que se utilizarán en el proceso.

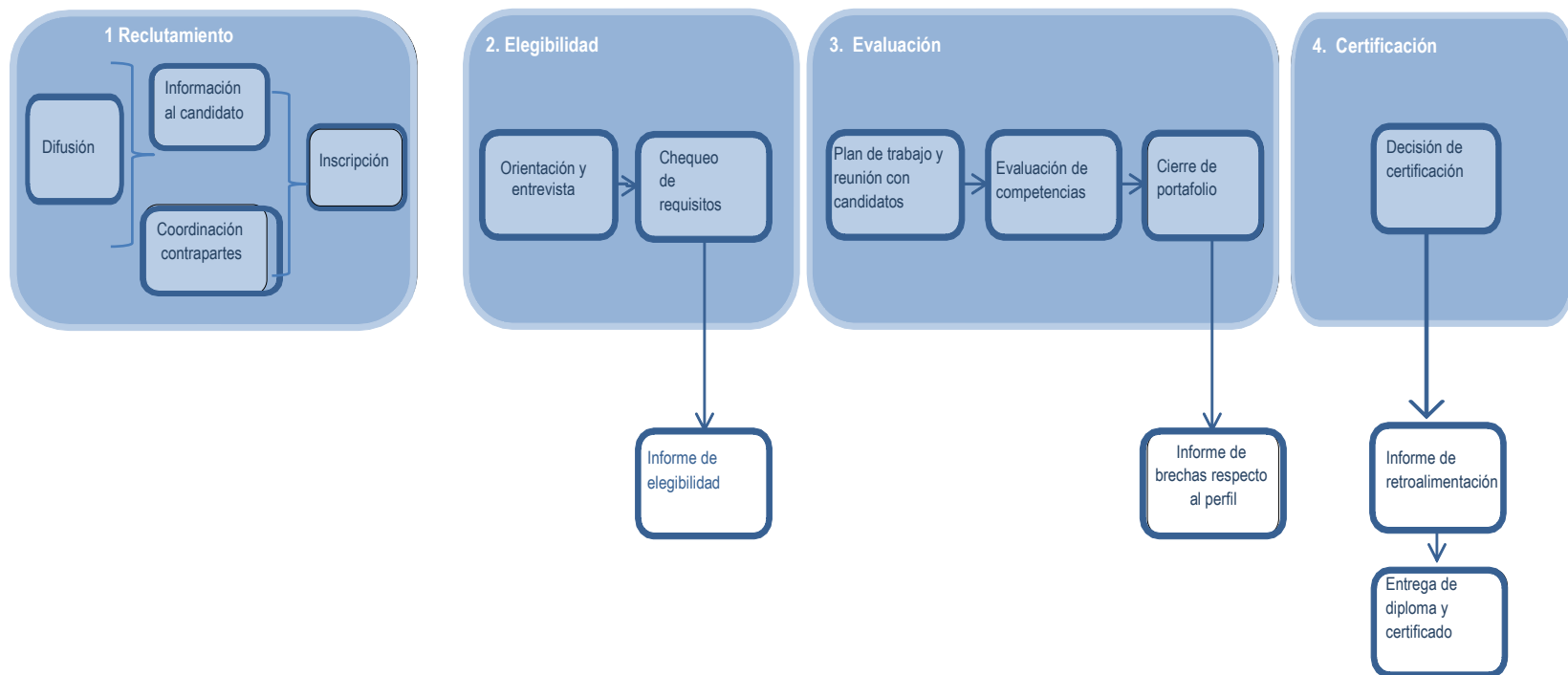
## 1.2. Etapas del proceso de evaluación

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 siguientes etapas: 1) reclutamiento, 2) elegibilidad, 3) evaluación y 4) certificación, tal como se muestra en el siguiente esquema:

---

<sup>3</sup> Reglamento que regula la acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y habilitación de evaluadores, artículo 15, letra a).

Esquema 1: Etapas del proceso de evaluación de competencias laborales



### 1.2.1. Reclutamiento de los candidatos

El objetivo de esta etapa es la inscripción informada de aquellos candidatos<sup>4</sup> que manifiestan interés en certificar sus competencias laborales. Las principales acciones que debe realizar el Centro en esta etapa son:

**a. Difusión y convocatoria:** En esta etapa, el Centro debe realizar las siguientes actividades:

- i. Identificar su público objetivo.
- ii. Desplegar medios y canales de difusión que permitan llegar al público objetivo.
- iii. Dar a conocer al público objetivo la oferta de perfiles ocupacionales acreditados por el Centro, disponibles para evaluar y certificar las competencias laborales.
- iv. Informar en qué consiste la certificación de competencias laborales.
- v. Difundir y explicar los costos del proceso y los mecanismos de financiamiento disponibles.

**b. Recepción de información al candidato:** en esta etapa el Centro debe:

- i. Brindar información relativa al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de manera personalizada a cada candidato.
- ii. Acoger las solicitudes de evaluación de cualquier persona que acceda al Centro, orientando al candidato sobre otros Centros de Evaluación y Certificación si no está acreditado en el perfil solicitado.
- iii. Orientar al postulante sobre otros perfiles posibles de certificar de acuerdo a las competencias y necesidades del candidato.
- iv. Informar al candidato sobre los requisitos de postulación y certificación, las etapas, los plazos y los costos del proceso.
- v. Entregar la lista de antecedentes requeridos por el perfil ocupacional en el que se evaluará al candidato (licencias habilitantes ex ante, diplomas, certificaciones) y el listado de evidencias indirectas o históricas que el candidato puede aportar para respaldar sus competencias relacionadas al perfil ocupacional en el cual está solicitando ser certificado.
- vi. Entregar la lista de los documentos que debe presentar y completar antes del inicio del proceso de evaluación: ficha de inscripción, compromiso de participación y de autorización de publicación de datos (ver anexo 1) y currículum vitae (ver anexo 2).

**c. Coordinación con la contraparte:** en aquellos casos en que el candidato se presente a través de su empleador u organización de trabajadores, el Centro deberá:

- i. Disponer de medios para proporcionar información del proceso de evaluación y certificación y del perfil ocupacional en que se quiere certificar el trabajador a las organizaciones laborales, empleador, gremio y/o sindicato, que representa al candidato o potencial candidato.

---

<sup>4</sup> Se denomina candidato(a) a la persona que manifiesta explícitamente su interés en participar en el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales en relación a las unidades de competencia laboral de un perfil ocupacional específico del catálogo ChileValora.



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

**d. Inscripción del candidato:** En esta etapa el Centro debe realizar las siguientes acciones:

- i. Verificar que el candidato ha decidido y manifiesta explícitamente su intención de postular a la certificación (ver anexo N° 1).
- ii. Completar la Pauta de Entrevista Inicial al candidato (ver anexo 4):
  - a. Antecedentes personales: nombre, apellido paterno y materno, RUT, fecha de nacimiento, nivel educacional y género del candidato.
  - b. Identificación única asignada por el Centro a este proceso de evaluación,
  - c. Datos de contacto: domicilio completo (calle, número, block, departamento, población, comuna, región), teléfono fijo o teléfono móvil y correo electrónico<sup>5</sup> si tuviera.
  - d. Antecedentes del empleador, si aplica: razón social, nombre de fantasía, RUT, domicilio completo, teléfono de contacto, persona de contacto.
  - e. Información laboral: ocupación o perfil ocupacional en el que se desempeña, años de experiencia laboral, situación laboral actual, perfil al que postula. Descripción de las actividades que realiza actualmente.

Para aquellas personas que soliciten información sobre el proceso de evaluación y certificación y finalmente no se inscriban, es recomendable que el Centro indague, analice y registre las posibles causas del desistimiento, a objeto de retroalimentar sus procesos.

Esta etapa de reclutamiento es responsabilidad del Centro realizarla y debe quedar correctamente documentada.

### 1.2.2. Elegibilidad de un candidato

El propósito de esta etapa es determinar si el candidato cumple con las condiciones mínimas exigidas por el Sistema para participar en un proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales. El Sistema establece que las condiciones mínimas para participar en el proceso de evaluación y certificación refieren a que el candidato realice o haya realizado durante su trayectoria laboral los desempeños vinculados a las competencias que desea evaluar. Debe demostrar, además, que posee las licencias habilitantes que el perfil ocupacional en cuestión exige disponer ex ante para la certificación.

Las principales actividades de esta etapa son: i) orientación, ii) entrevista inicial y ii) chequeo de requisitos y condiciones para la evaluación. Su aplicación no debiera de superar los 15 días corridos, desde que el candidato se inscribe hasta que el Centro emite el Informe de elegibilidad.

---

<sup>5</sup> El Centro debería apoyar en la creación de correo electrónico para el candidato.

- i) **Orientación:** en esta etapa el Centro debe entregar información al candidato con el objeto de que comprenda el alcance y las etapas del procesos de evaluación y certificación, el perfil ocupacional en el cual va a ser evaluado, así como los mecanismos de financiamiento, reduciendo al mínimo sus aprehensiones y dudas. Esto se debe realizar en reuniones explicativas individuales o grupales con una persona designada por el Centro, cuyos contenidos deben focalizarse en el proceso y los procedimientos establecidos para la evaluación de competencias. En esas entrevistas se deben abordar al menos los siguientes temas:

- ✓ Beneficios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales para los trabajadores y las organizaciones.
- ✓ El proceso de evaluación, procedimientos, metodología e instrumentos que utiliza.
- ✓ Información de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional, sus actividades claves y lo que significan los criterios de desempeño.
- ✓ Documentación requerida, canales y plazos para su presentación.
- ✓ Programa general de trabajo para la evaluación del candidato.
- ✓ Mecanismos de apoyo al candidato y resolución de consultas durante el proceso de evaluación establecidos por el Centro, que deben incluir como mínimo las siguientes vías: presencial, telefónica y correo electrónico.
- ✓ Garantías de confidencialidad del proceso y de las evidencias presentadas por el candidato.

El Centro debe entregar los siguientes documentos a cada candidato, acción que debe quedar debidamente registrada (ver anexo 1):

- a) Copia en papel de las unidades de competencias laborales y/o perfil ocupacional en el que solicita ser evaluado y eventualmente certificado.
  - b) Manual del candidato.
- ii) **Chequeo de requisitos para la evaluación:** corroborar si el candidato cumple los requisitos establecidos en las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional definido por el Organismo Sectorial de Competencias Laborales, es decir, cuenta ex ante con las licencias habilitantes que correspondan, con las evidencias de desempeño necesarias y los resultados de la entrevista inicial. Las actividades mínimas a realizar son las siguientes:
- a) Revisar que la carpeta del candidato disponga de todos los antecedentes requeridos hasta el momento, y que contenga las evidencias que muestran que la postulación del candidato es elegible de acuerdo a los requisitos de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional al que postula.
  - b) Considerar, si se estima necesario, en esta actividad la opinión experta de un evaluador habilitado por ChileValora quien debe realizar el chequeo.
  - c) Analizar la coherencia de la información y evidencias respecto de las unidades de competencia laboral y/o perfil a evaluar.
-

- iii) **Definición de condiciones técnicas para la evaluación:** el Centro debe realizar un chequeo de las condiciones técnicas disponibles, tanto en el Centro como en el lugar de trabajo del candidato, para realizar la evaluación, en función de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional a evaluar. Es especialmente relevante chequear las condiciones técnicas requeridas para realizar la evaluación del candidato en terreno; para ello el Centro debe determinar si la empresa en que se desempeña cuenta con las condiciones mínimas necesarias para llevar a cabo el proceso de observación en terreno; de lo contrario, el Centro deberá contar con la implementación que le permita realizar dicha observación de acuerdo a los requerimientos técnicos definidos en la presente guía.

El Centro deberá verificar y registrar, en una pauta o formulario de chequeo, 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 el candidato será evaluado. El registro de esta actividad, debe contener, además de la pauta de chequeo, respaldo fotográfico o cualquier otro medio de verificación del cumplimiento de dichas condiciones. Esta información se debe incluir en la carpeta de antecedentes del candidato que mantendrá el Centro.

- iv) **Entrevista inicial:** se debe aplicar una entrevista estructurada al candidato para determinar si tiene posibilidades de certificar en las unidades de competencia laboral y/o el perfil que ha elegido y asegurar que se adecuan a sus competencias. Este instrumento debe estructurarse en base a las unidades de competencia y sus respectivas actividades clave y criterios de desempeño, indicando la frecuencia de su realización (ver anexo 4).
- v) **Informe de elegibilidad:** tiene como propósito emitir un juicio sobre la elegibilidad del candidato. El candidato es elegible si la frecuencia con que realiza o ha realizado las actividades claves de una unidad de competencia laboral es “siempre” o a veces”. Este juicio debe quedar formalizado en un informe que consigne el Juicio respecto de la elegibilidad del candidato. En caso de que el candidato sea elegible, se debe verificar que se cuenta con la carta compromiso y de autorización de publicación de información (ver Anexo 1).
- vi) **Resultados:** Los resultados del proceso de elegibilidad deben ser comunicados formalmente al candidato tanto a aquellos que resulten elegibles como a quienes no lo sean; los candidatos que no resulten elegibles deben ser orientados por el Centro para que reúnan los requisitos de elegibilidad faltantes, ya sea los relativos a evidencias de desempeño y/o a licencias habilitantes ex ante, en aquellos casos en que el perfil ocupacional así lo requiera.

Al término de esta etapa, el Centro debe confeccionar una **carpeta<sup>6</sup> de antecedentes** del candidato; esta carpeta debe tener la identificación única que permita la trazabilidad del proceso, de los antecedentes del candidato y de su postulación. Esta carpeta debe contener los siguientes antecedentes:

---

<sup>6</sup> Esta carpeta es la base sobre la cual se debe construir el Portafolio de Evidencias; sin embargo, no se debe confundir la carpeta del candidato con su portafolio de evidencias; este último corresponde al instrumento que reúne el conjunto de evidencias directas e indirectas que muestran el nivel de desempeño de una persona respecto del perfil de competencias laborales en el que ha sido evaluado. Esta carpeta debe ser gestionada de acuerdo al Procedimiento de Manejo de información o del Procedimiento de accesibilidad a la información.

- ✓ Ficha de compromisos u autorización de publicación.
- ✓ Currículo vitae del candidato.
- ✓ Ficha de control de antecedentes y evidencias del proceso de evaluación.
- ✓ Pauta de entrevista inicial del candidato.
- ✓ Copia simple de la cédula de identidad del candidato.
- ✓ Licencias habilitantes requeridas.
- ✓ Informe de elegibilidad.

**Responsable de esta etapa:** El Coordinador Técnico del Centro o quien este designe.

**Frecuencia:** El Centro debe establecer los plazos involucrados de la etapa y de cada uno de sus componentes.

### 1.2.3. Evaluación

El objetivo de esta etapa es aplicar un set de instrumentos para determinar si el candidato cumple con los estándares de desempeño de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional en el cual será evaluado para acceder a la certificación. En esta etapa el **informe de elegibilidad** con los antecedentes del candidato es asignado al evaluador que verificará el desempeño del candidato.

Las actividades de esta etapa son: i) definición del plan de trabajo, ii) recopilación de evidencias del candidato y, iii) conclusiones y cierre del portafolio.

- i) **Definición del plan de trabajo e inicio del proceso de evaluación:** El Centro debe preparar el plan de evaluación al candidato considerando:
  - a. Antecedentes del candidato e identificación única del proceso.
  - b. Antecedentes de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional en el que aspira a certificarse.
  - c. Antecedentes y datos de contacto del evaluador.
  - d. Informe de elegibilidad.

El Centro debe dar apertura al **Portafolio de Evidencias** del candidato con la documentación recopilada en la etapa anterior, contenida en la **carpeta del candidato**. Hacia el final del proceso de evaluación el **Portafolio de Evidencias** del candidato deberá contener los siguientes documentos:

- a. Matriz de Planificación del diseño y aplicación de instrumentos de evaluación.
- b. Evaluación del jefe directo cuando corresponde.
- c. Resultado de prueba de conocimientos.
- d. Pauta de registro de observación en terreno (2).
- e. Pauta de Registro de Evaluación en Condiciones de simulación, si correspondiese.
- f. Análisis de caso, si correspondiese.

- g. Resultado de análisis de evidencias indirectas.
- h. Resumen consolidado del proceso de evaluación.
- i. Carta del Centro con resultados de la evaluación a los candidatos Competentes.
- j. Informe de brechas, si el candidato es Aún No competente

Se debe realizar una reunión inicial entre el evaluador del Centro y el candidato donde el primero le presenta el programa de trabajo que seguirá el durante el proceso de evaluación y se toman acuerdos sobre el plan de evaluación (fecha, hora, duración y lugar).

Esta reunión de planificación deberá quedar registrada, indicando la fecha de reunión y los acuerdos del plan de evaluación, los que deberán quedar consignados en la ficha de control de antecedentes y evidencias del proceso de evaluación.

**Nota:** El Informe de elegibilidad le permite al evaluador determinar en forma más certera el plan de trabajo, especialmente cuando la frecuencia de la realización de las actividades claves no se realiza frecuentemente.

- ii) **Recopilación de las evidencias para evaluación de competencias:** en este paso se implementa el plan de evaluación de las competencias asociadas al perfil ocupacional del candidato; para ello, el evaluador del Centro debe verificar y registrar - a través de los instrumentos de evaluación considerados en la matriz de evaluación -, el desempeño del candidato en todas las unidades de competencia laboral establecidas en el perfil ocupacional evaluado, salvo que por recomendación del Organismo Sectorial de Competencias Laborales la certificación pueda ser otorgada por unidades de competencias laboral por separado o por alguna agrupación de ellas<sup>7</sup>.

La metodología de evaluación de competencias laborales debe ser definida y documentada por el Centro, siguiendo las orientaciones entregadas en la presente guía, y ser aplicada según el plan de evaluación establecido con el candidato. La presente Guía considera la aplicación combinada de los siguientes instrumentos de evaluación:

- a. Evaluación del Jefe Directo.
  - b. Análisis de caso (opción al anterior).
  - c. Prueba de conocimientos.
  - d. Observaciones en terreno (2).
  - e. Simulación (opcional a una observación en terreno, previa solicitud fundada).
  - f. Evidencias indirectas.
- iii) **Conclusiones y cierre del portafolio de evidencias:** en este paso el evaluador del Centro debe analizar las evidencias recopiladas en el proceso de evaluación y emitir un juicio experto respecto del desempeño del candidato, en cada una de las unidades de competencia laboral en las que fue

---

<sup>7</sup> Reglamento que regula la acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y habilitación de evaluadores, artículo 15, letra a).

evaluado, y verificar si cumplió con los estándares de desempeño, de conocimientos y conductuales establecidos en ellas y/o el perfil ocupacional en el que se evaluó. Una vez realizado esto, el evaluador debe:

- a. Presentar las conclusiones de la evaluación a una instancia de revisión técnica por parte del Centro y elaborar la recomendación de certificación del candidato.
- b. Revisar el portafolio de evidencias del candidato para verificar que contiene todos los antecedentes necesarios, en forma y contenido, y que las conclusiones de la evaluación son coherentes con las evidencias que el portafolio contiene.
- c. Entregar el portafolio de evidencias del candidato al coordinador técnico del Centro para asegurar su legibilidad, accesibilidad, la trazabilidad del proceso y para su auditoría de calidad.
- d. Elaborar por escrito el informe de los resultados de la evaluación y el informe de brechas del candidato, según corresponda.

#### 1.2.4. Certificación

Corresponde en esta etapa que se tome la decisión de certificación del candidato en base a la evidencia registrada en el portafolio de evidencias, a la recomendación del evaluador y a las auditorías de procesos de evaluación efectuadas. La decisión le corresponde al comité técnico del Centro, conformado por representantes de la dirección, del equipo operativo y su auditor.

---

## CAPÍTULO 2: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

En este capítulo se presentan orientaciones metodológicas para la **selección, diseño y aplicación de instrumentos de evaluación** que permitan obtener evidencias del nivel de desempeño de un candidato que es evaluado por un Centro respecto de un perfil ocupacional del Catálogo de perfiles de ChileValora.

Los perfiles ocupacionales del Catálogo de ChileValora se componen de Unidades de Competencias Laborales (UCL) que refieren a estándares que describen las aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo<sup>8</sup>. Las UCL se estructuran en torno a tres elementos<sup>9</sup>: actividades clave, competencias conductuales y conocimientos, de acuerdo al siguiente esquema:

**Estructura de una unidad de competencia laboral.**



Las orientaciones metodológicas que a continuación se entregan sintetizan los aspectos mínimos a considerar en la elaboración de un plan de evaluación pertinente a una o más unidad de competencia laboral y/o perfil ocupacional en el cual un candidato va a ser evaluado. Asimismo, se define y caracteriza un conjunto de instrumentos de evaluación recomendados para recopilar evidencias de desempeño, en el contexto de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

La metodología de evaluación que cada Centro elabore debe contemplar la aplicación de diferentes instrumentos que permitan recopilar **evidencias directas e indirectas o históricas** para evaluar la totalidad de los elementos que componen las unidades de competencia laboral y/o un perfil ocupacional. Con el conjunto de evidencias obtenidas en el proceso de evaluación y sus respectivas ponderaciones, el Centro

<sup>8</sup> Ley N° 20.267, Artículo 2º, letra a).

<sup>9</sup> Hay perfiles que describen un cuarto componente: las habilidades, las que deben ser evaluadas en el ámbito de las competencias conductuales.

podrá determinar el desempeño de una persona respecto de cada unidad de competencia laboral y/o del perfil ocupacional en que ha sido evaluado.

Como se ha señalado con anterioridad, las evidencias de cada unidad de competencia laboral evaluada y/o del perfil ocupacional en su conjunto, deben ser recopiladas en el **portafolio de evidencias**, donde se deben archivar los distintos documentos generados durante el proceso de evaluación y certificación. Asimismo, este portafolio contendrá la síntesis y dictamen final del proceso de evaluación, así como el certificado de competencia en el caso que corresponda.

## 2.1. Criterios generales para el diseño del proceso de evaluación

La evaluación de competencias se realiza respecto una o más unidad de competencia laboral y/o del perfil ocupacional completo, salvo que el Organismo Sectorial haya definido otras opciones de evaluación y certificación.

Cada candidato debe ser capaz de aportar evidencias directas e indirectas o históricas para cada una de las unidades de competencias laborales y/o del perfil ocupacional en el que será evaluado y sus respectivos componentes: actividades claves a través de sus criterios de desempeño, indicadores conductuales y conocimientos.

- a. **Las evidencias directas** proporcionan información de primera mano respecto del candidato; dicha información es generada en presencia del evaluador y está referida a cada una de las unidades de competencia laboral y/o del perfil ocupacional en que se evalúa. ChileValora ha establecido que en el proceso de evaluación del candidato **los Centros deberán recopilar obligatoriamente evidencias directas a través de tres instancias:**

- ✓ Evaluación de la jefatura cuando corresponda.
- ✓ Evaluación de conocimientos.
- ✓ Evaluación en terreno.

El peso de cada una de estas evidencias en la evaluación del candidato es la siguiente:

- ✓ Evaluación de la jefatura, cuando corresponda: 10%
- ✓ Evaluación de conocimientos: 20%
- ✓ Evaluación en terreno: 60%

Si por alguna circunstancia el Centro no puede recopilar evidencias directas a través de alguna de estas instancias, deberá informar a ChileValora, detallando las razones de ello y solicitar la autorización para utilizar otro(s) instrumento(s) de recolección de evidencia directa en reemplazo. El Centro podrá aplicar el instrumento propuesto sólo una vez que ha obtenido la autorización de ChileValora.

- b. **Las evidencias indirectas o históricas** provienen de fuentes secundarias de información y aportan antecedentes sobre la historia laboral previa del candidato en el ámbito de las unidades de competencia laboral y/o del perfil ocupacional en el cual será evaluado. En este tipo de evidencia es relevante identificar claramente la formalidad de la misma en términos de su vigencia, entidad



emisora u otros aspectos que den cuenta de su validez. El peso relativo de la evidencia indirecta en la evaluación equivale al **10% del porcentaje total de la evaluación**.

## 2.2. Fuentes de información para la recopilación de evidencias

Se identifican cinco tipos de fuentes para recabar evidencias sobre las competencias de un candidato respecto de las unidades de competencias y/o el perfil ocupacional en el que está siendo evaluado:

- a. **Evidencia documental:** corresponde a una fuente de **evidencia indirecta o histórica** que consiste en la recopilación de documentos tales como certificados de cursos, reconocimientos o premios, fotografías de productos o procesos, productos elaborados, entrevistas publicadas, evaluaciones de desempeño, recomendaciones, entre otros, que dan cuenta de la experiencia del candidato respecto de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional en el que se está evaluando. Las evidencias indirectas generalmente las recopila y presenta el propio candidato y el Centro debe orientarlo para su obtención y administrarlas a través del portafolio de evidencias.
- b. **Cuestionarios:** es una fuente de **evidencia directa** para obtener principalmente evidencias de conocimientos y desempeño del candidato; en el caso de la evaluación de conocimientos se utilizan pruebas escritas y en el caso de la evaluación de desempeño se pueden utilizar cuestionarios de evaluación de la jefatura o supervisión directa del candidato.
- c. **Observación en terreno:** es la fuente de **evidencia directa** más relevante en el proceso de evaluación del candidato; en la observación en terreno el evaluador examina directamente en el puesto de trabajo el desempeño del candidato 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) actividades clave, competencias conductuales y/o conocimientos que se están evaluando.
- d. **Simulación:** es una fuente de **evidencia directa** que permite evaluar las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional que no han podido ser observadas directamente durante el desarrollo de la labor del candidato en un entorno laboral real. La simulación debe realizarse en condiciones lo más cercanas posible a las condiciones reales de trabajo de manera que el candidato 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. Para ser utilizada, el Centro deberá solicitar autorización a ChileValora.
- e. **Análisis de caso:** es una fuente de **evidencia directa** que permite evaluar las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional que no han podido ser evaluadas a través del cuestionario de evaluación del jefe o superior directo del candidato. El planteamiento del caso debe referir y situarse en un contexto laboral específico de manera que el candidato pueda poner en práctica los conocimientos, habilidades y conductas de las unidades de competencia laboral y/o el perfil ocupacional en el que se está evaluando.

### 2.3. Planificación del proceso de evaluación de las competencias

Para recopilar las evidencias que permiten emitir un juicio sobre las competencias de un candidato a certificarse, el evaluador debe analizar en detalle el perfil ocupacional de referencia, identificar claramente los criterios de desempeño, conocimientos, conductas y habilidades de cada Unidad de Competencia Laboral del perfil. Luego debe analizar los distintos tipos de instrumentos de evaluación de competencias disponibles en el Centro, en relación con su pertinencia respecto de cada uno de los componentes de las Unidades de Competencia Laboral del perfil que se requiere evaluar, y asegurar que recogen las evidencias necesarias para evaluar las competencias del perfil ocupacional.

El Centro debe disponer de un set de instrumentos de evaluación para cada uno de las unidades de competencia laboral de los perfiles ocupacionales en que está acreditado, los que deben estar diseñados siguiendo las orientaciones entregadas en la presente Guía. Los instrumentos deben ser diseñados por un equipo técnico compuesto por profesionales que cumplan con las siguientes características:

- i. Tener conocimientos en metodologías de evaluación de competencias.
- ii. Experiencia en el diseño de instrumentos de evaluación.
- iii. Conocimiento acabado de las competencias laborales del perfil ocupacional.

El set de instrumentos diseñados por el Centro debe cumplir las siguientes condiciones:

- a. Deben ceñirse a las orientaciones y formatos entregados en la presente Guía y considerar lo señalado en el formato de unidad de competencia laboral, en el acápite V. **“Herramientas, equipos y materiales”**, y VI. **“Orientaciones para la evaluación de competencias”**; estos últimos refieren a:
  - Evidencias sugeridas para la evaluación.
  - Orientaciones para la evaluación real en situación de trabajo.
  - Orientaciones para la evaluación en situación simulada.
- b. Deben permitir recopilar toda la información necesaria y requerida para poder evaluar las unidades de competencia laboral por separado, por alguna agrupación de ellas y/o del perfil ocupacional completo, según sea la recomendación del Organismo Sectorial de Competencias Laborales correspondiente.
- c. Deben permitir evaluar todos los componentes de las unidades de competencia laboral y/o del perfil ocupacional, a saber:
  - Actividades clave y sus criterios de desempeño.
  - Competencias conductuales.
  - Conocimientos básicos.
  - Conocimientos técnicos.
- d. Deben reunir toda la evidencia necesaria para verificar el cumplimiento de cada actividad clave, competencias conductuales y conocimientos definidos en las unidades de competencia laboral y en

el perfil ocupacional. Cabe destacar que cada aspecto a evaluar puede ser abordado por más de un instrumento.

- e. El puntaje de evaluación en cada uno de los instrumentos se debe calcular por unidad de competencia laboral evaluada, a partir de los puntajes asignados a cada uno de sus componentes.

Al inicio del proceso el Centro deberá elaborar una matriz de evaluación que permitirá planificar el diseño y aplicación de los instrumentos de evaluación requeridos para evaluar cada una de las unidades de competencia laboral y/o el o los perfiles ocupacionales en los que se encuentra acreditado. En consecuencia cada matriz de planificación responde a todas las UCL que tiene el respectivo perfil.

En su elaboración se distinguen los siguientes pasos:

- i. **Identificar y transcribir las unidades de competencias laborales:** en la primera columna de la matriz, y de manera textual a como aparecen en el perfil ocupacional, se deben identificar las unidades de competencia laboral con sus respectivas actividades clave, criterios de desempeño, indicadores conductuales y conocimientos básicos y técnicos, como muestra el ejemplo que se presenta continuación<sup>10</sup>.
- ii. **Identificar los instrumentos de evaluación a utilizar:** en un segundo momento, se deberán identificar los instrumentos que se utilizarán para reunir las evidencias directas e indirectas o históricas de las actividades clave, criterios de desempeño, conductas y conocimientos correspondiente a cada una de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional que se evaluará, tal como se muestra en el ejemplo. Como la evidencia indirecta o histórica puede variar de un postulante a otro, es recomendable consignar en la matriz aquellas que se consideran un requisito mínimo, especialmente aquellas consignadas en el perfil ocupacional, pudiendo complementarse en cada caso con otras evidencias indirectas adicionales que presente el candidato.
- iii. **Registrar la ponderación de cada instrumento:** una vez identificados los instrumentos considerados obligatorios por ChileValora y su respectiva ponderación, y de acuerdo a lo señalado en el acápite referido a los criterios de evaluación (2.1. de la presente Guía), el Centro, puede reemplazar algunos de estos instrumentos una vez que ha obtenido la autorización de ChileValora. Se deberá registrar en la matriz de cada UCL el o los instrumentos de recolección de evidencia directa diseñados por el Centro junto con su correspondiente ponderación. ***El criterio de reemplazar un instrumento de evaluación no se aplica a la evaluación en terreno, la que debe realizarse a todo evento en cada proceso de evaluación de un candidato.***
- iv. **Diseño de instrumentos:** una vez identificados, el Centro debe proceder a diseñar los instrumentos, definir el formato y los componentes específicos de cada uno de ellos. Cabe señalar que en el momento en que ChileValora ponga a disposición de los Centros instrumentos de evaluación, estos tendrán carácter mandatorio y deberán ser aplicados regularmente en los procesos de evaluación. Con todo, en el diseño de los instrumentos el Centro debe poner especial atención en que **las preguntas** que se elaboren en los cuestionarios, **los registros** que se diseñen para las observaciones en terreno, **las situaciones o problemas** que se planteen en el análisis de caso y los **procedimientos**

---

10 Los ejemplos utilizados son ilustrativos y no corresponden a un perfil real del Catálogo de Competencias Laborales de ChileValora.

- que se recreen en el caso de las simulaciones, efectivamente den cuenta de los componentes de las UCL que se quiere evaluar.
- v. En el caso de aquellos **candidatos que no se encuentren empleados**, o bien soliciten ser evaluados por propia iniciativa, deberá informar a ChileValora y solicitar la autorización para reemplazar la evaluación del jefe o superior por el **análisis de caso**; igual procedimiento deberá ser aplicado para las observaciones en terreno las que podrán ser reemplazadas por la **simulación** de contextos laborales reales, previa autorización de ChileValora. El Centro podrá aplicar los instrumentos propuestos sólo una vez que ha obtenido la autorización de ChileValora utilizando la infraestructura técnica del Centro o bien de instituciones en convenios que cumplen con los requerimientos técnicos para ello.

El Centro debe tener presente que la matriz elaborada puede ser ajustada, en caso necesario, a cada proceso de evaluación específico que se aborde.

---

**Matriz de Evaluación para el diseño y planificación de instrumentos**  
**Ejemplo: Extracto del perfil de Electromecánico equipos mina, sector minero, subsector mediana minería.**

UCL: PREPARAR Y TERMINAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO		Fuentes de evidencias	Cuestionarios		Observaciones en terreno		Simulación	Análisis de caso	Evidencias Indirectas			
		Ponderación	Evaluación jefatura 10%	Prueba de conocimiento 20%	Observación terreno 1 30%	Observación terreno 2 30%	( <sup>11</sup> )	( <sup>12</sup> )	Evaluaciones de desempeño	Certificados de formación	Premios o reconocimientos	Otros
									10%			
ACTIVIDAD CLAVE 1: Preparar actividades de mantenimiento												
Criterios de desempeño	1.1 Delimita el área de trabajo, protegiendo a las demás personas de incidentes, de acuerdo a riesgos identificados.		x	x	x	x			x	x	x	
	1.2 Revisa la información del estado del equipo, sus síntomas y fallas contenidas en la orden de trabajo.		x	x	x	x						
	1.3 Realiza pruebas de movimiento comprobando el estado del equipo y recabando información para la corroboración del diagnóstico,		x	x	x	x						
ACTIVIDAD CLAVE 2: terminar actividades de mantenimiento												
Criterios de desempeño	2.1 Ejecuta pruebas de puesta en marcha, verificando el funcionamiento del equipo.		x	x	x	x						
	2.2 Registra las actividades realizadas y las condiciones de entrega del equipo en medios escritos, emitiendo conclusiones.		x	x	x	x						
	2.3 Completa la pauta de trabajo.		x	x	x	x			x			
COMPETENCIAS CONDUCTUALES <sup>13</sup>												
Indicadores de conducta	Atención selectiva: concentrarse en la realización de una tarea por un tiempo determinado sin interrupciones.		x		x	x						
	Aprendizaje activo: i) Evaluar su conducta y desempeño logrando mejorar en diversos ámbitos de acción, ii) Desarrollar métodos de aprendizaje ante nuevos conocimientos o desafíos.		x		x	x			x			
	Orientación al método: i) Mostrar rigurosidad para seguir instructivos y pautas de trabajo, ii) Seguir instrucciones del supervisor, ii) Controlar los tiempos para la realización de las tareas.		x		x	x			x		x	
CONOCIMIENTOS												
Ámbitos de conocimientos	BÁSICOS											
	Leer y escribir.			x						x		
	Comprensión lectora.			x						x		
	Desarrollo de operaciones matemáticas.			x						x		
	TÉCNICOS											
	Conocimientos de equipos, sistemas y componentes.		x	x	x	x			x	x		
	Conocimiento de los riesgos críticos del área que pueden atentar contra la calidad, seguridad, salud y el medio ambiente.		x	x	x	x			x	x		
	Uso de equipo de radio con frecuencia.		x	x	x	x				x		

<sup>11</sup> La ponderación de este instrumento será equivalente a la asignada a la observación en terreno que reemplaza, es decir, 30%. Su aplicación deberá ser autorizada por ChileValora.

<sup>12</sup> La ponderación de este instrumento será equivalente a la asignada a la evaluación de la jefatura o superior directo del candidato que reemplaza, es decir, 10%.

<sup>13</sup> Las competencias conductuales preferentemente deben ser evaluadas a través del juicio del Jefe o superior directo del candidato.

## 2.4. Instrumentos de evaluación

A continuación se describen los principales lineamientos metodológicos a seguir en el diseño, alcance, formato y aplicación de los instrumentos de evaluación de competencias laborales que apliquen los Centros. Los formatos de instrumentos presentados en la presente Guía deben ser aplicados regularmente en los procesos de evaluación de cada UCL y /o perfil ocupacional. En los procesos de evaluación que se implementen, el Centro debe utilizar los siguientes instrumentos:

- a. Cuestionario de evaluación de jefatura o supervisor directo.
- b. Observaciones en terreno.
- c. Pruebas de conocimientos.
- d. Simulación (bajo determinadas condiciones, previamente informadas, justificadas y autorizadas por ChileValora, el Centro podrá usarla como reemplazo de las observaciones en terreno).
- e. Análisis de casos (bajo determinadas condiciones, previamente informadas, justificadas y autorizadas por ChileValora, el Centro podrá usarla como reemplazo de la evaluación del jefe o supervisor directo).
- f. Análisis de evidencia indirecta o histórica.

**Nota:** *Los instrumentos de evaluación deben ser aplicados solamente por el evaluador habilitado en el perfil ocupacional y unidades de competencia que se está evaluando.*

### 2.4.1. Cuestionario de evaluación del jefe o supervisor directo

**Objetivo:** conocer la percepción del jefe o supervisor directo sobre el desempeño conductual del candidato respecto a las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional en el que se está evaluando. Al ser aplicado al inicio del proceso permite orientar y focalizar la observación en terreno.

**Alcance:** permite recoger información del desempeño del candidato entregada por la jefatura directa en relación con las actividades clave, conocimientos y competencias conductuales de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional en que se evalúa el candidato.

**Formato:** Se utiliza un *cuestionario de opinión* estructurado con preguntas cerradas de selección múltiple que facilite el registro de las respuestas. El instrumento debe ser desarrollado por el Centro a partir de las indicaciones de la presente guía, y validado por un juicio experto, siguiendo los siguientes criterios metodológicos:

1. Debe permitir evaluar las competencias conductuales de las unidades de competencia laboral y/o del perfil ocupacional, salvo que por recomendación del Organismo Sectorial de Competencias Laborales -lo que está señalado en el mismo perfil-, la certificación pueda ser otorgada por unidades de competencia laboral por separado o por alguna agrupación de ellas.
2. El puntaje de evaluación se calcula por unidad de competencia laboral evaluada.
3. Para cada unidad de competencia laboral y/o perfil ocupacional a evaluar y si el criterio de desempeño involucra interacción con el jefe directo y/o algún tipo de orientación conductual, se podría incluir una pregunta. Es importante cautelar que esta pregunta refiera a un criterio de

desempeño de orientación conductual, como por ejemplo: *“Identifica sus responsabilidades y/o identifica las responsabilidades y obligaciones de los trabajadores de la obra, según procedimientos de trabajo o plan de acción”*.

4. Se debe resguardar el adecuado equilibrio en la cantidad de preguntas destinadas a evaluar las competencias conductuales e indicadores conductuales del candidato en cada UCL y/o del perfil ocupacional en que se evalúa.
5. Las preguntas se deben elaborar utilizando el lenguaje técnico adecuado, pertinente y de fácil comprensión por parte del encuestado.
6. Se recomienda que la extensión del cuestionario no exceda las 20 preguntas.

A continuación se presenta un ejemplo de preguntas que ayudará al Centro a visualizar la relación que debe existir entre las actividades claves, los criterios de desempeño, los conocimientos y conductas definidos en las Unidades de Competencia Laboral, con el tipo de preguntas que se formulen para evaluar cada uno de estos componentes.

#### Relación entre Unidades de Competencia Laboral y preguntas al jefe/supervisor directo.

##### Ejemplo: Perfil ocupacional de instalador de corrientes débiles.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL JEFE O SUPERVISOR DIRECTO		
Centro evaluador:	Rut candidato:	ID:
Nombre del candidato:	Evaluador:	
Fecha:		
Dirección:		
Sector:	Subsector:	
Perfil:	Versión:	
UCLs:		
UNIDAD DE COMPETENCIA: PLANIFICAR Y ORGANIZAR EL TRABAJO		
ACTIVIDAD CLAVE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EJEMPLOS DE PREGUNTAS
Interpretar documentos, identificar responsabilidades y seleccionar herramientas Y materiales.	Interpreta y aplica el cumplimiento de la documentación como planos, manuales y fichas para el trabajo a realizar, según procedimientos de trabajo.	<p>Cuando usted le entrega una orden de trabajo escrita, el candidato:</p> <p>a) La interpreta correctamente</p> <p>b) Generalmente la cuestiona</p> <p>c) No logra interpretarla correctamente</p> <p>d) Tiene dificultades para entenderla</p>
	Identifica sus responsabilidades y/o identifica las responsabilidades y obligaciones de los trabajadores de la obra, según procedimientos de trabajo o plan de acción.	<p>En la asignación del trabajo diario, el candidato:</p> <p>a) Trata de evitar los trabajos que no le agradan</p> <p>b) Los acepta pero siempre reclama</p> <p>c) Delega parte del trabajo a sus compañeros</p> <p>d) Acepta el trabajo asignado responsablemente</p>
	Planifica el trabajo a realizar con el fin de obtener los resultados requeridos, utilizando los procedimientos apropiados y cumpliendo con los tiempos establecidos y los recursos disponibles.	<p>Para realizar su trabajo diario, el candidato:</p> <p>a) Suele planificar las tareas del día de acuerdo a lo propuesto por la jefatura</p> <p>b) Comienza por lo más fácil y delega lo más difícil a sus compañeros de trabajo</p> <p>c) Sigue su propio plan de trabajo sin considerar lo propuesto por la jefatura</p> <p>d) No sigue ningún plan de trabajo</p>
	Inspecciona y prepara el área de trabajo, en coordinación con terceros cuando corresponda, según plan de trabajo y	<p>En su lugar de trabajo el candidato:</p> <p>a) No inspecciona el área de trabajo y comienza inmediatamente a trabajar</p> <p>b) Generalmente prepara el área de trabajo en conjunto con sus compañeros</p>

	procedimientos de la empresa.	pero no sigue los procedimientos de la empresa c) Inspecciona el área de trabajo pero no la prepara d) Inspecciona y prepara el área de trabajo en conjunto con sus compañeros siguiendo los procedimientos de la empresa
	Selecciona las herramientas y los materiales apropiados para las tareas a realizar, chequeando la disponibilidad y buen estado de las mismas, según procedimientos de la empresa y normativas vigentes.	Frente a una orden de trabajo el candidato: a) Chequea previamente la disponibilidad y estado de las herramientas y selecciona las apropiadas para realizar la tarea encomendada b) No logra identificar claramente las herramientas y materiales que debe utilizar para realizar la tarea encomendada c) No conoce las herramientas y materiales que debe utilizar para realizar la tarea encomendada d) Si bien identifica y conoce las herramientas y materiales apropiados no los utiliza para realizar la tarea encomendada
	Completa los documentos y/o reportes necesarios, tanto al inicio como al final de cada jornada, según procedimientos de la empresa y normativas legales.	Cuando usted le entrega una orden de trabajo escrita, el candidato: a) La interpreta correctamente b) Generalmente la cuestiona c) No logra interpretarla correctamente d) Tiene dificultades para entenderla
<b>COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>INDICADORES DE CONDUCTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EJEMPLO DE PREGUNTA</b>
<b>Organización del trabajo</b>	Es la manera en que la persona organiza las actividades a realizar durante su jornada y área de trabajo, de acuerdo a las indicaciones de su supervisor y las medidas de seguridad del área que requieran contar con el espacio adecuado para desarrollar la actividad. A su vez, programa sus actividades diarias de acuerdo a contingencias y requerimientos del proyecto, dejando tiempo para los imprevistos.	En su lugar de trabajo el candidato: a) No inspecciona el área de trabajo y comienza inmediatamente a trabajar b) Generalmente prepara el área de trabajo en conjunto con sus compañeros pero no sigue los procedimientos de la empresa c) Inspecciona el área de trabajo pero no la prepara d) Inspecciona y prepara el área de trabajo en conjunto con sus compañeros siguiendo los procedimientos de la empresa
<b>Orientación al logro</b>	Es la capacidad de cumplir con los plazos del trabajo que está realizando según indicaciones de su superior, optimizando los tiempos de ejecución, disminuyendo los plazos establecidos según el proyecto y focalizando sus funciones diarias para el logro de los objetivos del proyecto.	Frente a una orden de trabajo con plazos acotados para su realización el candidato: a) Acepta los plazos y se compromete con su cumplimiento responsablemente b) Se compromete con el cumplimiento de los plazos y propone acciones para disminuirlos optimizando su trabajo diario c) Reclama y no se compromete con el cumplimiento de los plazos propuestos d) Aunque reclama, se compromete con los plazos pero generalmente no los cumple

El cuestionario debe contener además, todos los antecedentes del candidato, el identificador único del proceso de evaluación, antecedentes de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional, antecedentes del candidato, del evaluador y fecha, lugar y de aplicación del instrumento.

**Aplicación:** el cuestionario debe ser completado directamente por el encuestado en presencia del evaluador, de manera de asegurar una buena interpretación de las preguntas y el registro adecuado de las respuestas. En caso de ser requerido por el encuestado, puede ser completado por el evaluador, en cuyo caso debe asegurarse de registrar fidedignamente las respuestas del encuestado.

**Evaluación:** Al tratarse de preguntas cuyas respuestas se presentan en forma de escala de apreciación, la asignación de puntaje va de 1 a 4, donde 1 es el menor valor y 4 es el valor más alto. Si hay más de una



pregunta para un criterio de desempeño o conducta, el puntaje de ese componente se calcula sumando los valores de respuesta y luego dividiendo por el número de preguntas.

Al final, el evaluador deberá agrupar aquellas preguntas referidas a cada unidad de competencia laboral evaluada, sumar los puntajes obtenidos y dividirlos por el número preguntas referidas a dicha UCL; el puntaje promedio resultante será un valor de entre 1 y 4, de modo tal de reflejar la rúbrica siguiente:

PUNTAJE	RÚBRICA DE EVALUACIÓN
1	<p><b>Ausencia del desarrollo de la competencia, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades sólo para algunos elementos de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información insuficiente de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas no se orienta claramente hacia la tarea, problema, tema o situación específica que se está llevando a cabo y no van más allá.</li> <li>- Demuestra un bajo nivel de destrezas y requiere apoyo o supervisión para el realizar desempeño esperado.</li> </ul>
2	<p><b>Competencia está en desarrollo, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades discontinuas en el desarrollo de los componentes de la unidad de competencias.</li> <li>- Maneja información general o básica de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas se orientan hacia y están ligadas solamente por una tarea, un problema, un tema o una situación específica que se esté llevando a cabo y no van más allá (no se observa comprensión holística).</li> <li>- Demuestra destrezas para algunos elementos de la unidad de competencias pero no alcanza a realizar el desempeño esperado.</li> </ul>
3	<p><b>Competencia desarrollada, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades de forma frecuente y amplia, de acuerdo al desarrollo esperado de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información suficiente y la expresa claramente, respecto de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas están orientadas de acuerdo a la comprensión amplia de la unidad de competencia y se realizan de forma autónoma y sistemática.</li> <li>- Alcanza los desempeños esperados con suficiencia y autonomía.</li> </ul>
4	<p><b>Competencia con nivel de desarrollo excepcional (experto), donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades de mayor complejidad y consistencia para todos los desempeños esperados de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información a nivel experto que lo constituyen en un referente para otros en su ámbito de desempeño.</li> <li>- Demuestra conductas de gran autonomía y complejidad que se realizan en forma sistemática y se orientan a situaciones más allá de los desempeños esperados.</li> <li>- Corresponde a un nivel experto en el desarrollo de la unidad de competencia.</li> </ul>

**Puntaje:** *El puntaje de evaluación se calcula por unidad de competencia laboral.* El puntaje final de la UCL evaluada es la resultante de la suma de los puntajes de cada componente evaluado, dividida por el número de componentes de ésta<sup>14</sup>.

#### 2.4.2. Observación en terreno

**Objetivo:** Verificar el desempeño del candidato durante el desarrollo de sus labores habituales en un contexto real de trabajo.

**Alcance:** Permite evaluar el desempeño del candidato en las actividades clave que componen las unidades de competencia laboral del o los perfiles asociados.

**Formato:** el proceso de observación en terreno se debe registrar en la *Pauta de registro de observación en terreno* propuesta por ChileValora, según el modelo que se presenta a continuación y debe contener la siguiente información:

- ✓ Unidad de competencia laboral, actividades clave y criterios de desempeño evaluados.
- ✓ Descripción del lugar y contexto de la observación.
- ✓ Equipos y herramientas utilizados en la evaluación en terreno.
- ✓ Puntaje obtenido por el candidato por actividad clave evaluada.
- ✓ Justificación del puntaje asignado por actividad clave que fundamente claramente el juicio emitido y ajustado a la rúbrica.
- ✓ Observaciones del evaluador que permitan complementar información relevante respecto de la evaluación realizada.

La pauta de registro de observación y evaluación que proporciona el Centro al evaluador debe incluir además los antecedentes del candidato, del evaluador, el identificador único del proceso de evaluación y los antecedentes del perfil ocupacional y/o unidades de competencia laboral que se está evaluando (sector y subsector, unidad de competencia y versión), fecha de la(s) observación(es), dirección, descripción y contexto del lugar de la observación. Se debe completar una pauta de registro de observación en terreno por cada observación que se realiza a un candidato.

---

<sup>14</sup> En aquellos casos en que las UCL tengan las mismas competencias e indicadores conductuales, estas deberán ser tratadas de modo independiente.

---

PAUTA DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN EN TERRENO N° .....			
Centro evaluador:			
Nombre del candidato:	Rut candidato:	ID:	
Fecha y horario de la observación:	Evaluador:		
Dirección:			
Descripción del lugar y contexto de la observación:			
Sector:		Subsector:	
Perfil:	Versión:		
Equipos y herramientas utilizados:			
Unidad de competencia evaluada: <sup>15</sup>			
Actividades clave	Criterios de desempeño	Puntaje	Justificación (Indicar si la evidencia observada es de conocimiento, de proceso o de producto)
Puntaje promedio UCL			
Observaciones:			

**Aplicación:** la observación en terreno es el mecanismo de recolección de evidencia directa más relevante en el proceso de evaluación de un candidato; por lo mismo, tanto la cantidad de observaciones en terreno como su implementación, deben permitir cumplir con su objetivo principal, es decir, verificar el desempeño del candidato durante el desarrollo de sus labores habituales en su contexto de trabajo. Respecto de la cantidad de observaciones, ChileValora ha establecido que los Centros deberán realizar un mínimo de dos (2) observaciones en terreno, en distintos días, lo que responde a los siguientes criterios técnicos y administrativos:

1. **Recolección de evidencias directas:** es posible evaluar el desempeño del candidato en cada unidad de competencia laboral y/o perfil ocupacional si la observación en terreno se programa con antelación y en colaboración con la empresa y el candidato. Una observación en terreno programada debe permitir:
  - ✓ Establecer las estrategias que le permitan al evaluador acceder libremente al puesto de trabajo del candidato, incorporando mecanismos que minimicen el efecto de su presencia en él.
  - ✓ Prevenir y controlar posibles interferencias en el proceso de observación relativas a espacio físico y condiciones ambientales, entre otras.

<sup>15</sup> Esta parte de la pauta de registro se repite tantas veces como UCL se evalúen. Es importante que el Centro entregue esta pauta de registro pre-llenada al evaluador, con la totalidad de las actividades clave y criterios desempeño que deben ser observadas.

- ✓ Definir el tiempo de observación requerido para que en la primera observación sea posible observar todas las actividades clave y criterios de desempeño de las unidades de competencia laboral.
  - ✓ Lo anterior implica asegurar que el día de la observación el candidato esté ejecutando la mayor cantidad de tareas asociadas a las actividades claves de las unidades de competencia laboral que se requieren evaluar.
  - ✓ Realizar la observación en condiciones normales de trabajo del candidato aplicando el principio de redundancia, es decir, verificando la evaluación de los componentes de las unidades de competencia laboral en distintos momentos de la observación.
  - ✓ Que el candidato se prepare para la observación en terreno, tanto en términos anímicos como técnicos de manera que esté en condiciones de trabajar normalmente.
  - ✓ Cautelar que para la segunda observación se puedan reforzar aspectos débiles, dudosos o aquellos no observados en la primera observación.
  - ✓ El evaluador deberá justificar y argumentar sustantivamente la asignación de puntaje por cada actividad clave y en caso necesario por cada criterio de desempeño que a su juicio presente condición especial y/o particular.
  - ✓ El evaluador debe ceñirse estrictamente, durante todo el proceso de evaluación, al código de ética del evaluador habilitado por ChileValora, especialmente en lo referido a retroalimentar al candidato durante el proceso de evaluación (ver anexo N°5).
2. **Condiciones de acceso a la empresa:** el acceso del evaluador al lugar de trabajo del candidato puede ser limitado en tiempo y espacio; el Centro debe informar a la empresa de la necesidad de realizar al menos dos observaciones en terreno dado su importancia en el proceso de evaluación y certificación del candidato.
3. **Cumplimiento de normativas especiales:** existen empresas de algunos sectores productivos, como por ejemplo del sector minero, que exigen el cumplimiento de normativas particulares para acceder a sus instalaciones; esto puede obstaculizar la realización de las observaciones en terreno por lo que el Centro deberá realizar las gestiones necesarias para acceder a sus instalaciones y poder evaluar el desempeño del candidato en su puesto de trabajo considerando estas normativas.
4. **Acceso a herramientas, equipos y materiales:** en el formato de presentación de las unidades de competencia laboral se definen las herramientas, equipos y materiales requeridos para la evaluación en terreno; sin embargo, es posible encontrar lugares de trabajo donde éstos no estén disponibles; esto puede dificultar o definitivamente impedir que se realice la observación en terreno ya que no permitiría evaluar en condiciones reales de trabajo. En estos casos el Centro deberá utilizar infraestructura técnica, equipos y herramientas propios o de instituciones en convenio.

El evaluador debe asegurar el registro de todo el proceso de evaluación realizado a partir de las observaciones en terreno en la **Pauta de Registro de Observación en Terreno**; para ello debe observar al candidato mientras realiza las actividades claves asociadas las unidades de competencia laboral que se

---

evalúan. Luego debe evaluar su desempeño y asignar el puntaje correspondiente, detallando la(s) evidencia(s) que respalda(n) dicho puntaje. Este proceso debe realizarse con un alto nivel de precisión de manera que asegure que un tercero que realice el mismo proceso llegue a los mismos resultados.

**Evaluación:** el evaluador debe asignar a cada componente de la unidad de competencia laboral evaluada el puntaje correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:

PUNTAJE	RÚBRICA DE EVALUACIÓN
1	<p><b>Ausencia del desarrollo de la competencia, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades sólo para algunos elementos de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información insuficiente de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas no se orienta claramente hacia la tarea, problema, tema o situación específica que se está llevando a cabo y no van más allá.</li> <li>- Demuestra un bajo nivel de destrezas y requiere apoyo o supervisión para el realizar desempeño esperado.</li> </ul>
2	<p><b>Competencia está en desarrollo, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades discontinuas en el desarrollo de los componentes de la unidad de competencias.</li> <li>- Maneja información general o básica de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas se orientan hacia y están ligadas solamente por una tarea, un problema, un tema o una situación específica que se esté llevando a cabo y no van más allá (no se observa comprensión holística).</li> <li>- Demuestra destrezas para algunos elementos de la unidad de competencias pero no alcanza a realizar el desempeño esperado.</li> </ul>
3	<p><b>Competencia desarrollada, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades de forma frecuente y amplia, de acuerdo al desarrollo esperado de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información suficiente y la expresa claramente, respecto de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas están orientadas de acuerdo a la comprensión amplia de la unidad de competencia y se realizan de forma autónoma y sistemática.</li> <li>- Alcanza los desempeños esperados con suficiencia y autonomía.</li> </ul>
4	<p><b>Competencia con nivel de desarrollo excepcional (experto), donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades de mayor complejidad y consistencia para todos los desempeños esperados de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información a nivel experto que lo constituyen en un referente para otros en su ámbito de desempeño.</li> <li>- Demuestra conductas de gran autonomía y complejidad que se realizan en forma sistemática y se orientan a situaciones más allá de los desempeños esperados.</li> <li>- Corresponde a un nivel experto en el desarrollo de la unidad de competencia.</li> </ul>

**Puntaje:** *El puntaje del candidato se calcula por unidad de competencia laboral evaluada.* El puntaje es la resultante de la suma de los puntajes de cada componente de la unidad de competencia laboral evaluada, dividida por el número de componentes de ésta. La asignación de puntaje debe ceñirse a lo indicado en la rúbrica respectiva.

### 2.4.3. Pruebas de conocimientos

**Objetivo:** emitir un juicio respecto al manejo de los conocimientos necesarios para cumplir con el perfil ocupacional o unidades de competencia laboral en el que se está evaluando el postulante.

**Alcance:** permite evaluar los conocimientos básicos y técnicos requeridos en el perfil ocupacional y/o las unidades de competencias laborales.

**Formato:** El diseño de pruebas de conocimiento debe ajustarse a los formatos que ChileValora proporciona en la presente Guía. Si ChileValora pone a disposición de los Centros pruebas de conocimientos para perfiles ocupacionales específicos, el Centro deberá aplicarla obligatoriamente, sin necesidad de desarrollar instrumentos propios, lo cual será informado oficial y oportunamente por ChileValora a los Centros.

Si el Centro debe elaborar las pruebas de conocimientos, porque aún ChileValora no las ha desarrollado, estas deben ser elaboradas por expertos en el sector productivo y estar estructuradas con preguntas cerradas de selección múltiple que facilite el registro de las respuestas. El instrumento debe ser desarrollado a partir de las indicaciones de la presente Guía y validado por un juicio experto, antes de ser aplicado a los candidatos, siguiendo los siguientes criterios metodológicos:

1. Analizar las unidades de competencias, identificando su nivel de criticidad respecto del perfil ocupacional, a partir de los siguientes criterios:
  - ✓ Impacto en la seguridad personal, de los compañeros y en las instalaciones.
  - ✓ Elementos normativos involucrados.
  - ✓ Impacto en los procesos productivos.
  - ✓ Relevancia para el desempeño del trabajador.
2. Establecer el peso relativo de cada unidad de competencia laboral, en función del análisis de criticidad y las definiciones que al respecto señala el Organismo Sectorial de Competencias respectivo.
3. Definir el número de preguntas para cada unidad de competencias laboral a evaluar considerando su nivel de criticidad. Se propone incluir al menos una pregunta referida a cada una de las actividades claves de las unidades de competencia laboral a evaluar.

En el caso de la evaluación de un perfil ocupacional completo, se deben evaluar todas las UCL y se recomienda que el instrumento final no exceda las 30 preguntas<sup>16</sup>.

4. Resguardar el adecuado equilibrio en la cantidad de preguntas destinadas a evaluar desempeño, competencias conductuales y los conocimientos del postulante. Se recomienda construir preguntas orientadas a medir los **conocimientos que fundamentan la práctica**, es decir conocimiento aplicado a contextos laborales reales, antes que al manejo de definiciones y conceptos abstractos. Una proporción importante de ellas debe orientarse a que el candidato ponga en juego sus conocimientos para resolver problemas, plantear soluciones y tomar decisiones, es decir, preguntas

---

<sup>16</sup> En aquellos casos en los que los perfiles tengan más de 4 UCL se podrán considerar más preguntas, cautelando no exceder las 40 preguntas en total.

que le permiten demostrar habilidades de mayor complejidad (análisis y síntesis) en situaciones laborales cotidianas.

5. Elaborar las preguntas utilizando un lenguaje técnico adecuado, pertinente y de fácil comprensión por parte del candidato.
6. En la formulación de las preguntas se debe poner atención al orden de presentación, cuidando de ir desde las preguntas más generales a las más específicas y desde las más fáciles a las más difíciles de responder.
7. Es recomendable incorporar fotografías, diagramas u otros recursos visuales que faciliten la comprensión de las preguntas.
8. Optimizar la aplicación y posterior análisis de los resultados elaborando ítems de preguntas cerradas de selección múltiple, ejercicios de simulación, elaboración de esquemas y planteamiento de situaciones problema. En el caso de las preguntas de selección múltiple, redactar las categorías de respuestas de modo excluyente, cautelando que para cada pregunta exista una y sólo una respuesta correcta.
7. El cuestionario debe incluir preguntas referidas a cada una de las actividades clave de las unidades de competencia laboral, ya sea por separado o por alguna agrupación de ellas.
9. El puntaje de evaluación se calcula por unidad de competencia laboral evaluada.

El formato además debe contener todos los antecedentes del candidato, el identificador único del proceso de evaluación, antecedentes del perfil, el evaluador y fecha, lugar y hora de aplicación del instrumento.

A continuación se presenta una tabla que ayudará al Centro en el diseño del instrumento y le permitirá visualizar la relación entre las actividades claves, los criterios de desempeño, los conocimientos y conductas a evaluar y las preguntas del instrumento que darán cuenta de ello.

El Centro deberá considerar la elaboración de una tabla para el perfil ocupacional y/o unidad de competencia laboral que se va a evaluar, lo que le permitirá definir la cantidad de preguntas que se incluirá en el instrumento final.

**Relación entre Unidades de Competencia Laboral, conocimientos y preguntas del instrumento de evaluación.**

**Ejemplo: Perfil ocupacional de instalador de corrientes débiles.**

UNIDADES DE COMPETENCIA	ACTIVIDADES CLAVES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	PONDERACIÓN	% DE PREGUNTAS	CANTIDAD DE PREGUNTA	AJUSTE
U-4100-7119-008-V01: Planificar y Organizar el Trabajo.	Interpretar documentos Identificar responsabilidades y seleccionar herramientas	Usa documentos de trabajo utilizados en la empresa	- Documentación utilizada en las empresas - Procedimiento - Orden de trabajo - Manuales	25%	10	3	3
		Maneja unidades de medida eléctrica, su equivalencia y cálculos de conversión	- Metrología		15	4,5	4
U-4100-7413-001-V01: Instalar Tuberías y Cablear Corrientes Débiles.	Cablear la instalación de corrientes débiles	Aplica procedimientos de instalaciones eléctricas	- Circuitos eléctricos	50%	10	3	3
		Identifica los tipos de cables utilizados en las instalaciones eléctricas	- Canalización y cableado		5	1,5	1
		Usa protocolos de canalización			5	1,5	1
	Instalar y conectar aparatos o artefactos de corrientes débiles	Verifica funcionalidad con instrumentos	- Instrumentación		5	1,5	1
		Instala componentes eléctricos de corrientes débiles	- Protecciones eléctricas		15	4,5	4
		Identifica símbolos normalizados	- Simbología - Interpretación de planos		5	1,5	1
		Interpreta esquemas eléctricos básicos	- Esquemas multifilar y esquemas funcionales utilizados en instalaciones eléctricas - Interpretación de planos eléctricos		5	1,5	1
U-4100-7119-015-V03: Cumplir Normas de Seguridad, Higiene, Medioambiente y Estándares de Calidad	Respetar el orden, higiene y seguridad en el proceso	Aplica protocolos en el uso de equipos y herramientas eléctricas	- Seguridad eléctrica	25%	15	4,5	4
		Aplica protocolos de seguridad en las instalaciones	Seguridad en instalaciones		5	1,5	1
	Asegurar la calidad en el proceso constructivo	Aplica las especificaciones de calidad en el proceso	- Calidad - Norma SEC		5	1,5	1
TOTAL DE PREGUNTAS <sup>17</sup>							25

**Aplicación:** la prueba de conocimientos es de aplicación individual y por escrito. Para asegurar que la evaluación no se vea afectada por los distintos niveles de comprensión lectora del candidato -si esta no es una competencia requerida por el perfil o unidades de competencia laboral-, el Centro debe asegurar la presencia del evaluador responsable de su aplicación durante todo el tiempo estipulado para que el candidato responda; el tiempo de respuesta dependerá de la cantidad de preguntas del instrumento, lo que a su vez está determinado por el perfil ocupacional y/o unidades de competencia laboral. En caso de ser

<sup>17</sup> Base de cálculo para porcentaje y cantidad de preguntas: 30 preguntas.



requerido por el encuestado, la prueba puede ser completada por el evaluador, en cuyo caso debe asegurarse de registrar fidedignamente las respuestas del encuestado.

**Evaluación:** el evaluador deberá asignar 1 punto a cada respuesta correcta y un cero (0) a las respuestas incorrectas y luego agrupar las respuestas por unidad de competencia laboral evaluada. Con el propósito de hacer equivalente el puntaje de la prueba de conocimientos con la escala de puntaje utilizada en los demás instrumentos, para obtener el puntaje del candidato se deberá sumar la cantidad de respuestas correctas en la unidad de competencia laboral evaluada y multiplicarla por 4, correspondiente al puntaje máximo establecido por ChileValora; luego el resultado de esta operación debe ser dividido por la cantidad total de preguntas referidas a la unidad de competencia laboral que se evaluó.

**Puntaje:** el puntaje del candidato se calcula por unidad de competencia laboral evaluada. El puntaje es la resultante de la suma de los puntajes de cada componente de la UCL evaluada, multiplicada por el puntaje máximo (4) y dividido por la cantidad total de preguntas referidas a dicha unidad de competencia laboral. Este procedimiento se debe realizar para cada una de las UCL evaluadas en la prueba de conocimientos. La asignación de puntaje para cada evidencia debe ceñirse a lo indicado en la rúbrica respectiva.

#### 2.4.4. Simulación

**Objetivo:** evaluar el desempeño del candidato cuando no es posible observarlo en el lugar donde realiza su trabajo porque las condiciones para la observación no lo permiten, como por ejemplo, situaciones de emergencias y reclamos de clientes, situación de inactividad laboral del candidato, por estar siendo evaluado en un perfil ocupacional o unidades de competencia laboral distinto en el que se desempeña, por tener dificultades físicas severas que hacen imposible una observación en terreno o por presentarse un problema de temporalidad del trabajo que se quiere observar, entre otras razones.

**Alcance:** permite evaluar las actividades clave, competencias conductuales y conocimientos en ambientes simulados.

**Formato:** una simulación es una herramienta a través de la cual se generan condiciones similares a las de un contexto laboral real de trabajo. En ese sentido, la simulación puede complementar la evaluación en el puesto de trabajo en aquellos casos en que no es posible aplicar la observación directa, pero, por principio, nunca reemplaza a esta última; por esta razón su utilización se debe limitar a aquellos casos en que no se pueda realizar la observación en un contexto laboral real.

Su implementación debe ajustarse a la recreación de situaciones lo más cercanas posible a las condiciones reales de trabajo del candidato de manera que 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.

Los medios comúnmente utilizados en las simulaciones son software especializados, simuladores a escala, pruebas de habilidad o ejercicios prácticos, juego de roles, entre otros. El Centro debe procurar recrear lo más fielmente posible el contexto, el equipamiento y las condiciones ambientales y técnicas del lugar de trabajo del candidato.

El evaluador debe asegurar el poder recabar la evidencia necesaria para evaluar todos los componentes de las unidades de competencia laboral que se quiere evaluar. Para ello, se debe observar al candidato en todas las actividades clave, conocimientos y conductas que se están evaluando. El evaluador debe registrar no solo el nivel de desarrollo observado en cada uno de ellos; también debe registrar la evidencia observada que respalda el juicio evaluativo en cada uno de ellos, con un nivel de precisión tal que un tercero, aplicando los métodos de observación directa, llegue a las mismas conclusiones.

El registro del ejercicio de simulación se debe realizar en la **Pauta de registro de evaluación en condiciones de simulación** que se propone a continuación, identificando claramente que la actividad se desarrolló bajo condiciones laborales simuladas.

PAUTA DE REGISTRO DE EVALUACIÓN EN CONDICIONES DE SIMULACIÓN			
Centro evaluador:			
Nombre del candidato:		Rut candidato:	ID:
Fecha:		Evaluador:	
Dirección:			
Descripción de la simulación:			
Sector:		Subsector:	
Perfil:		Versión:	
Equipos y herramientas utilizados:			
Unidad de competencia evaluada: <sup>18</sup>			
Actividades clave	Criterios de desempeño	Puntaje	Justificación

**Evaluación:** el evaluador debe asignar a cada componente de la unidad de competencia laboral evaluada el puntaje correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:

PUNTAJE	RÚBRICA DE EVALUACIÓN
1	<b>Ausencia del desarrollo de la competencia, donde se observa que el candidato:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades sólo para algunos elementos de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información insuficiente de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas no se orienta claramente hacia la tarea, problema, tema o situación específica que se está llevando a cabo y no van más allá.</li> <li>- Demuestra un bajo nivel de destrezas y requiere apoyo o supervisión para el realizar desempeño esperado.</li> </ul>
2	<b>Competencia está en desarrollo, donde se observa que el candidato:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades discontinuas en el desarrollo de los componentes de la unidad de competencias.</li> <li>- Maneja información general o básica de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los</li> </ul>

<sup>18</sup> Esta parte de la pauta de registro se repite tantas veces como UCL se evalúen.

	<p>procesos operativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las conductas se orientan hacia y están ligadas solamente por una tarea, un problema, un tema o una situación específica que se esté llevando a cabo y no van más allá (no se observa comprensión holística).</li> <li>- Demuestra destrezas para algunos elementos de la unidad de competencias pero no alcanza a realizar el desempeño esperado.</li> </ul>
3	<p><b>Competencia desarrollada, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades de forma frecuente y amplia, de acuerdo al desarrollo esperado de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información suficiente y la expresa claramente, respecto de los procedimientos o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos operativos.</li> <li>- Las conductas están orientadas de acuerdo a la comprensión amplia de la unidad de competencia y se realizan de forma autónoma y sistemática.</li> <li>- Alcanza los desempeños esperados con suficiencia y autonomía.</li> </ul>
4	<p><b>Competencia con nivel de desarrollo excepcional (experto), donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra habilidades de mayor complejidad y consistencia para todos los desempeños esperados de la unidad de competencia.</li> <li>- Maneja información a nivel experto que lo constituyen en un referente para otros en su ámbito de desempeño.</li> <li>- Demuestra conductas de gran autonomía y complejidad que se realizan en forma sistemática y se orientan a situaciones más allá de los desempeños esperados.</li> <li>- Corresponde a un nivel experto en el desarrollo de la unidad de competencia.</li> </ul>

**Puntaje:** *El puntaje del candidato se calcula por unidad de competencia laboral evaluada.* El puntaje es la resultante de la suma de los puntajes de cada componente de la UCL evaluada, dividida por el número de componentes de ésta. La asignación de puntaje para cada evidencia debe ceñirse a lo indicado en la rúbrica respectiva.

#### Consideraciones:

- Una simulación reemplaza la 2da observación en terreno. Como se señaló en el punto 2.1. de la presente Guía, si por circunstancias ajenas al Centro el evaluador no puede realizar la segunda observación en terreno, el Centro deberá informar por escrito a ChileValora de tal situación y solicitar la autorización para utilizar la **simulación de un contexto laboral real** para evaluar las actividades claves de las unidades de competencia laboral que no han sido evaluadas en la primera observación en terreno.
- El Centro podrá aplicar dicho instrumento, cuya ponderación será equivalente a la ponderación asignada a la segunda observación (30%), **sólo una vez que ha obtenido la autorización por escrito de ChileValora.**
- Se puede aplicar una simulación para casos acotados, cuando uno o más criterios de desempeño al interior de una actividad clave, tiene poca frecuencia de ejecución, por lo que está la posibilidad de la simulación de uno o más criterios de desempeño, y no necesariamente de toda la UCL o toda la actividad clave.

**Nota:** En cualquiera de los 3 casos, el Centro debe pedir autorización a ChileValora antes de proceder.

## Análisis de casos

**Objetivo:** evaluar actividades clave y criterios de desempeño relacionados con la resolución de problemas, el análisis y síntesis de información, toma de decisiones y trabajo en equipo, entre otras competencias asociadas al perfil o unidades de competencias laborales.

**Alcance:** se pueden evaluar actividades clave, conocimientos y competencias conductuales.

**Formato:** el diseño de los casos debe ajustarse a los criterios metodológicos que ChileValora proporciona en la presente Guía. Para el diseño de este tipo de instrumento es recomendable contar con un equipo profesional distinto al equipo evaluador que lo aplicará. El formato debe presentar un caso que sitúe al candidato en un contexto laboral específico y en situaciones donde deba poner en práctica las habilidades de análisis, síntesis y evaluación de la información. El caso presentado puede referir a una o más unidades de competencia laboral y en su formulación se debe resguardar que:

- a. Plantee una situación en un contexto laboral real.
- b. Describa experiencias laborales concretas.
- c. Esté planteado de manera clara y comprensible.
- d. Proporcione datos concretos para reflexionar y analizar posibles salidas y no sugerir soluciones.
- e. Presente los aspectos principales y secundarios entremezclados.
- f. El tiempo para el análisis sea limitado.
- g. Permita evaluar conocimientos, habilidades y actitudes.

Los pasos a seguir en la formulación del caso son los siguientes:

1. **Formulación de los objetivos:** se debe definir si el caso hará referencia a los conocimientos de los contenidos conceptuales en los que se fundamenta el caso descrito, a la evaluación de actitudes que el candidato muestre durante el desarrollo del caso, o bien a las habilidades definidas en la o las unidades de competencia laboral que se evaluarán con esta técnica.
2. **Elaboración del caso:** se debe acudir a todas las fuentes documentales necesarias: artículos, relatos que describan sucesos o problemas de la vida laboral real, experiencias propias o de profesionales experimentados y del propio candidato, fotografías, gráficos, entre otros. Para la correcta redacción de un caso hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos:
  - ✓ Tener claro lo que se quiere evaluar.
  - ✓ Delimitar el alcance de la información.
  - ✓ Ser claro y conciso.
  - ✓ Utilizar una terminología adecuada al nivel educativo del candidato.
  - ✓ Omitir los detalles inútiles.
  - ✓ Incluir diálogos para hacerlo más real.
  - ✓ Finalizar el caso formulando preguntas básicas que ayuden a guiar el análisis.

Un buen caso se caracteriza por:

---

- Permitir una lectura fácil.
- Facilitar la rápida comprensión de la situación descrita.
- Generar un flujo de preguntas, interrogantes e interpretaciones en el candidato.
- Aceptar múltiples soluciones.

**Aplicación:** para asegurar que la evaluación no se vea afectada por los distintos niveles de comprensión lectora del candidato -si esta no es una competencia requerida por el perfil o las unidades de competencia laboral-, el Centro debe asegurar la aplicación del instrumento en presencia del evaluador durante todo el tiempo establecido para que el candidato responda. En aquellos casos en que el candidato exprese dificultades de escritura, el evaluador debe colaborar escribiendo textualmente la respuesta del candidato en el registro de respuestas del instrumento.

**Evaluación:** Para la evaluación del desempeño del candidato es necesario identificar previa y claramente los elementos y habilidades que pone en juego el análisis de caso respecto de las unidades de competencia laboral y, luego, para cada una de ellas, asignar un puntaje, de acuerdo a la siguiente escala:

PUNTAJE	RÚBRICA DE EVALUACIÓN
1	<p><b>Mínimo desarrollo de la competencia, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra las conductas mínimas de la competencia. Corresponde a un nivel básico o ausencia de ésta.</li> <li>- No Identifica los hechos presentados y maneja información general o básica de los procesos, procedimientos o herramientas tecnológicas presentes en el caso.</li> <li>- No orienta su conducta hacia a la tarea, problema, tema o situación específica que se le presenta.</li> <li>- Despliega escasas habilidades para detectar la situación o el problema planteado en el caso.</li> <li>- Muestra bajo nivel de destrezas, de tal modo que requiere apoyo o supervisión.</li> <li>- Las actividades que realiza para identificar el problema y proponer soluciones al caso presentado son inconexas y de baja complejidad.</li> </ul>
2	<p><b>Competencia está en desarrollo, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifiesta conductas de mediana complejidad. Corresponde a un nivel intermedio de desarrollo de competencias.</li> <li>- Identifica parcialmente los hechos presentados y maneja información de los procesos, procedimientos o herramientas tecnológicas presentes en el caso.</li> <li>- Orienta parcialmente su conducta hacia la tarea, problema, tema o situación específica que se le presenta.</li> <li>- Despliega un conjunto de habilidades básicas para detectar la situación o el problema planteado en el caso.</li> <li>- Muestra un nivel de destrezas que le permiten trabajar autónomamente el caso presentado.</li> <li>- Las actividades que realiza para identificar el problema y proponer soluciones al caso presentado son coherentes y de mediana complejidad.</li> </ul>
3	<p><b>Competencia desarrollada, donde se observa que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usa las competencias de una manera amplia y que abarca el trabajo de otros. Corresponde a un nivel de desarrollo de la competencia.</li> <li>- Identifica los hechos presentados y maneja información actualizada de los procesos, procedimientos o herramientas tecnológicas presentes en el caso.</li> <li>- Orienta su conducta hacia a tarea, problema, tema o situación específica que se le presenta.</li> <li>- Despliega un conjunto de habilidades avanzadas para detectar la situación o el problema planteado en el caso.</li> <li>- Muestra un nivel de destrezas avanzado que le permiten trabajar y avanzar autónomamente el caso</li> </ul>

	<p>presentado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las actividades que realiza para identificar el problema y proponer soluciones al caso presentado son coherentes y conforman un plan de acción pertinente respecto del caso presentado.</li> </ul>
4	<p><b>Competencia con nivel de desarrollo excepcional observado en que el candidato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra comportamientos de la mayor complejidad, frecuencia y consistencia para la labor que desempeña.</li> <li>- Corresponde a un nivel experto en el desarrollo de la competencia.</li> <li>- Identifica todos los hechos presentados y maneja información actualizada e innovadora de los procesos, procedimientos o herramientas tecnológicas presentes en el caso.</li> <li>- Orienta su conducta hacia la resolución de la tarea, problema, tema o situación específica que se le presenta.</li> <li>- Despliega habilidades de superiores de análisis y síntesis para detectar y proponer soluciones a la situación y/o problema planteado en el caso.</li> <li>- Muestra un nivel de destrezas de nivel superior que le permiten trabajar autónomamente y en equipo el caso presentado.</li> <li>- Las actividades que realiza para identificar el problema y proponer soluciones al caso presentado son coherentes, innovadoras y aportan diferentes alternativas de planes de acción respecto del caso presentado.</li> </ul>

**Puntaje:** *Se calcula por unidad de competencia laboral evaluada.* El puntaje es la resultante de la suma de los puntajes de cada componente de la UCL evaluada, dividida por el número de componentes de ésta. La asignación de puntaje debe ceñirse a lo indicado en la rúbrica respectiva.

#### 2.4.5. Análisis de las evidencias indirectas o históricas

**Objetivo:** disponer de antecedentes laborales, educacionales y personales del desempeño y logros del candidato en relación a las actividades, conocimientos y conductas relacionados con el perfil ocupacional y/o unidades de competencia laboral en el que será evaluado. Antes de implementar la evaluación de la evidencia indirecta el Centro debe determinar previamente, y de acuerdo al perfil ocupacional y/o unidades de competencia laboral, lo siguiente:

- ✓ Los componentes del perfil ocupacional y/o unidades de competencia laboral susceptibles de ser evaluados a través de evidencia indirecta.
- ✓ Definir el tipo de evidencia indirecta a utilizar para evaluar él o los componentes de las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional que se evaluará.

**Alcance:** la evidencia indirecta permite evaluar preferentemente conocimientos, desempeños y conductas que el postulante ha tenido y puede demostrar en su trayectoria y experiencia laboral y educativa en relación con las UCL y/o perfil ocupacional en el que se está evaluando.

**Formato:** el proceso de análisis de la evidencia se debe registrar en la *Ficha de Registro de análisis de evidencia indirecta* propuesta por ChileValora, según el modelo que se presenta a continuación. En la Ficha el Centro debe registrar:

- ✓ Listado y nombre de las evidencias indirectas que se utilizarán en la evaluación.
- ✓ Identificación del emisor, la fecha de emisión y término de vigencia de cada una de ellas.
- ✓ Código de la unidad de competencia laboral que se evalúa con cada una de las evidencias.
- ✓ Componente de la unidad de competencia laboral que se evalúa: criterio de desempeño, conducta o conocimiento.
- ✓ Puntaje asignado a la evidencia en función del componente de la unidad de competencia laboral evaluado.
- ✓ Puntaje de la unidad de competencia laboral evaluada.
- ✓ Observaciones del evaluador.

La Ficha de Registro, tal como se muestra a continuación, debe incluir además los antecedentes del candidato, del evaluador, el identificador único del proceso de evaluación, sector/subsector productivo, nombre, código y versión del perfil, código, nombre y versión de las unidades de competencia laboral evaluadas.

FICHA DE REGISTRO DE ANÁLISIS DE EVIDENCIA INDIRECTA O HISTÓRICA							
Nombre del candidato:				Rut candidato:		ID:	
Evaluador:				Fecha:			
Sector:				Subsector:			
Perfil:							
Código:				Versión:			
Evidencia	Emisor	Fecha de emisión	Fecha de término de vigencia	Código Unidad de Competencia Laboral que se evalúa	Componente evaluado: actividad clave criterio de desempeño, conducta, conocimiento	Puntaje	Justificación (indicar si la evidencia es de conocimiento de proceso o de producto)
Unidades de competencia:							
Código	UCL				Versión	Puntaje UCL	
Puntaje promedio evidencia indirecta							
Observaciones:							

(\*) La asignación de puntaje para cada evidencia debe ceñirse a lo indicado en la rúbrica respectiva.

**Aplicación:** se debe revisar cada evidencia indirecta teniendo presente que para ser considerada como tal debe provenir de una fuente válida (empleador, Centros de capacitación y/o formación, entre otros) o que muestren resultados (productos) realizados por el trabajador o acciones concretas (procesos) en los que ha participado. No se considerarán como evidencia el currículum vitae ni las licencias habilitantes que son requisito del perfil y/o unidades de competencia laboral en evaluación. Luego de revisada la evidencia, se debe identificar la UCL y los componentes de esta que es posible evaluar con la evidencia en cuestión.

**Evaluación:** una vez analizada la evidencia, el evaluador deberá asignarle un puntaje a cada componente de la unidad de competencia laboral evaluada, de acuerdo a la siguiente escala:

PUNTAJE	RÚBRICA DE EVALUACIÓN
1	<b>Competencia aún no desarrollada:</b> La evidencia no demuestra que el componente de la Unidad de Competencia Laboral que se evalúa, esté desarrollada por el candidato.
2	<b>Competencia en desarrollo:</b> La evidencia demuestra que el candidato presenta un avance parcial en el desarrollo del componente de la Unidad de Competencia Laboral que se evalúa.
3	<b>Competencia desarrollada:</b> La evidencia demuestra que el candidato ha desarrollado el componente de la Unidad de Competencia Laboral que se evalúa.
4	<b>Competencia avanzada:</b> La evidencia demuestra que el candidato presenta un nivel avanzado en el desarrollo del componente de la Unidad de Competencia Laboral que se evalúa.



**Puntaje:** *El puntaje de evaluación se calcula por unidad de competencia laboral.* El puntaje final de la evidencia indirecta de una UCL evaluada es la resultante de la suma de los puntajes de cada uno de sus componentes evaluados, dividido por el número de componentes de ésta. Esto es independiente del número de evidencias que haya presentado el candidato. La asignación de puntaje para cada evidencia debe ceñirse a lo indicado en la rúbrica respectiva.

**Nota:** *El Centro debe determinar uno o un conjunto de elementos que constituirán la evidencia indirecta, para cada una de las UCL y/o perfil ocupacional que está evaluando. Para ello puede tomar en consideración lo estipulado en el perfil ocupacional.*

## 2.5. Resultados del proceso de evaluación

En esta etapa el evaluador debe ordenar las evidencias recopiladas en el proceso de evaluación del candidato. Para estos efectos, ChileValora pone a disposición del Centro un cuadro donde se debe consignar lo siguiente:

- Las unidades de competencias laborales** transcritas de manera textual a como aparecen en el perfil ocupacional asociado.
- Los instrumentos de evaluación, y su correspondiente ponderación**, utilizados para reunir las evidencias de las unidades de competencia laboral del perfil ocupacional evaluadas, incluidos los instrumentos considerados obligatorios por ChileValora y aquellos que el Centro reemplazó, previa autorización de ChileValora.
- Los puntajes ponderados** obtenidos por el postulante en cada uno de los instrumentos utilizados, desagregados por unidad de competencia laboral evaluada.
- El puntaje de logro final del candidato** resultante de la suma del puntaje ponderado obtenido en cada una de las unidades de competencia laboral evaluadas, dividido por el número de éstas.

RESUMEN CONSOLIDADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN									
Centro:							ID:		
Nombre del candidato:				Rut candidato:					
Fecha:				Nombre de Evaluador:					
Sector:				Subsector:					
Nombre del Perfil ocupacional evaluado:							Versión:		
							Código		
Ponderación de cada instrumento									
Código	NOMBRE UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL EVALUADAS	10% Puntaje Evaluación jefatura	20% Prueba de conocimiento	30% Observación terreno 1	30% Observación terreno 2	19 Simulación	20 Análisis de caso	10% Evidencia Documental	Puntaje final por Unidad de Competencia Laboral Evaluada
PUNTAJE DE LOGRO FINAL									

<sup>19</sup> La ponderación de este instrumento será equivalente a la asignada a la observación en terreno que reemplaza, es decir, 30%.

<sup>20</sup> La ponderación de este instrumento será equivalente a la asignada a la evaluación de la jefatura o superior directo del candidato que reemplaza, es decir, 10%.

Para definir si el candidato es “competente” o “aún no competente”, y si el perfil no lo define, el puntaje mínimo exigido para declarar a una persona como “competente” es igual o superior a 3 en todas las UCL evaluadas y en consecuencia es “aún no competente” si su puntaje, en cualquiera de las UCL evaluadas, es menor a 3.

A efectos de resguardar la ejecución de un proceso exhaustivo de análisis de evidencias, acorde a las exigencias de ChileValora respecto de las unidades de competencia laboral y/o del perfil ocupacional en el que se evaluó el candidato, el evaluador debe:

- ✓ Asegurar el desarrollo del programa de evaluación tal como fue coordinado con el candidato en términos de los tiempos, circunstancias y condiciones en las que se implementó el proceso.
- ✓ Verificar que se aplicaron los procedimientos y requisitos técnicos y administrativos establecidos por ChileValora para los procesos de evaluación de competencias laborales del perfil ocupacional respectivo.
- ✓ Verificar que se aplicaron todos los instrumentos requeridos para evaluar las actividades clave, competencias conductuales y los conocimientos asociados a las unidades de competencia laboral y/o perfil ocupacional que se evaluó.
- ✓ Calibrar los resultados de los instrumentos de acuerdo al peso y ponderación establecidos para cada uno de ellos en la etapa de estructuración del proceso de evaluación del candidato.
- ✓ Procurar que todo el análisis realizado durante el proceso de evaluación esté respaldado por la evidencia directa e indirecta o histórica registrada en los formatos establecidos por ChileValora y el Centro.
- ✓ Asegurar que toda la evidencia directa e indirecta o histórica disponible esté adecuadamente incluida en el portafolio del candidato evaluado.
- ✓ Asegurar la revisión exhaustiva de los registros elaborados durante el proceso de evaluación, procurando que estos sean auto explicativos y con una redacción comprensible para permitir su lectura por parte de un tercero.
- ✓ Asegurar la trazabilidad del proceso de evaluación, es decir, que identifique las etapas, procedimientos, metodologías e instrumentos utilizados para emitir el juicio evaluativo respecto al nivel de logro de las competencias del perfil ocupacional en que se evaluó el candidato.
- ✓ Emitir el juicio evaluativo respecto del nivel de desempeño del candidato en la(s) unidad(es) de competencia laboral y/o el perfil ocupacional en que se evaluó, de manera coherente con las evidencias registradas.
- ✓ Elaborar una recomendación de certificación, ya sea para el candidato competente como para el aún no competente, y presentarla a la instancia de revisión técnica del Centro.
- ✓ Revisar y entregar la carpeta de antecedentes, junto con el portafolio de evidencias del candidato, a los responsables del Centro para ser archivado, asegurar la legibilidad, accesibilidad y trazabilidad del proceso de evaluación.

### **CAPÍTULO 3: CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

El objetivo de la certificación es el reconocimiento público de las competencias de un candidato respecto de un perfil ocupacional del Catálogo de ChileValora, mediante la emisión de un certificado.

#### **3.1. Decisión de Certificación**

La decisión de certificación corresponde al comité técnico del Centro, conformado por representantes de la dirección, del equipo operativo y su auditor. La decisión de certificación debe tomarse en base a la evidencia registrada en el portafolio de evidencias del candidato, a la recomendación del evaluador y a las auditorías de procesos de evaluación efectuadas. El comité técnico debe decidir si el candidato cumple (competente) o no cumple (aún no competente) con los criterios de desempeño y requisitos de las unidades de competencia laboral y/o del perfil ocupacional de referencia. Para ser declarado competente, el candidato debe demostrar que cumple con los estándares de desempeño establecidos en las unidades de competencia laboral evaluadas o en todas las unidades de competencia laboral del perfil ocupacional en que se evaluó, de acuerdo a los criterios que se definen en el capítulo anterior de la presente Guía.

El candidato es competente si obtuvo un puntaje promedio ponderado final igual o superior a 3 en cada una de las unidades de competencias laborales evaluadas o en todas las unidades de competencias laborales que el perfil ocupacional establece que debe ser evaluado.

#### **3.2. Notificación a ChileValora**

Una vez que se ha tomado la decisión de certificación, el Centro debe completar la información de los candidatos evaluados en los formularios correspondientes (matriz Excel) y enviarla a ChileValora para validación del proceso realizado<sup>21</sup>. De acuerdo a los plazos establecidos y las solicitudes de corrección que haya realizado ChileValora, el Centro deberá entregar la información final para que los candidatos certificados puedan ser incorporados en el Registro Público de Personas Certificadas.

ChileValora revisará la matriz y solicitará una muestra de portafolios -debidamente escaneados según instrucciones dadas-, para validar el proceso.

#### **3.3 Retroalimentación para el candidato Aún no competente**

Para los candidatos aún no competentes el Centro debe retroalimentarlos formalmente y por escrito respecto de sus resultados; para ello debe programar una instancia formal<sup>22</sup> en donde el Coordinador Técnico del Centro del Centro, a partir de los insumos otorgados por el evaluador, debe entregar un informe de brechas que identifique:

- Los resultados de la evaluación del desempeño del candidato en las unidades de competencia laboral en las que fue evaluado.

<sup>21</sup> En caso de que el proceso de evaluación y certificación ocurra a través de SENCE el Centro deberá enviar a ambas instituciones y en la matriz que corresponda.

<sup>22</sup> La instancia formal de entrega del informe puede llevarse a cabo de una de las siguientes maneras: reunión presencial o envío del informe mediante correo electrónico o correo postal. En todas las situaciones, la acción se debe registrar.

- Las necesidades y oportunidades de formación y/o capacitación del candidato 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.

Debe quedar evidencia de la realización de al menos una sesión de retroalimentación del proceso y entrega de información al candidato sobre el resultado de su evaluación. En la instancia de retroalimentación debe levantarse un registro que contenga al menos la siguiente información:

- ✓ Identificación única del proceso de evaluación
- ✓ Antecedentes del candidato: nombre, RUT, dirección, correo electrónico y teléfono de contacto.
- ✓ Antecedentes de la retroalimentación: nombre de la persona que hace la retroalimentación, fecha, lugar, hora.
- ✓ Antecedentes de la evaluación: sector, subsector, perfil ocupacional, unidades de competencias laborales, evaluador, fecha de inscripción, fecha de inicio y término de la evaluación.
- ✓ Listado de información que se presentó al candidato en esta instancia.
- ✓ Registro de la información entregada al candidato.
- ✓ Registro textual de las respuestas y reacciones, tanto verbales como no verbales del candidato.
- ✓ Comentarios y conclusiones de la persona que realizó la retroalimentación.

Adicionalmente los candidatos competentes se consideraran retroalimentados con la entrega de su portafolio y certificado.

Además, en el anexo 1 se debe incluir la autorización del candidato para compartir la información con el empleador

Si es pertinente, el Centro puede retroalimentar también a la empresa donde trabaja el candidato u organización a la que pertenece, **resguardando las cláusulas de confidencialidad del proceso**. Es deseable que el Centro cuente con mecanismos de registro de información, análisis de la misma y sistemas de reportes a los diversos públicos de interés: gerencias de personas, sindicatos, entidades industriales y/o el Sistema Nacional de Certificación, los que podrían beneficiarse con informes sobre tendencias o variables descriptivas de brechas, fortalezas y desempeño general y no individual de los candidatos en los perfiles evaluados.

### 3.4 Entrega del certificado

La certificación representa la finalización de un proceso formal y estandarizado en el que se establece que la persona es competente en un perfil ocupacional determinado. A los candidatos que han sido evaluados como competentes se les debe entregar:

- a) **Un certificado**, de acuerdo a las normas gráficas proporcionadas por ChileValora, en que se constatan los resultados logrados por el candidato en el proceso de evaluación y certificación de sus competencias laborales.

El certificado debe cumplir al menos con las siguientes características:

- Logo Centro Acreditado
- Sello de acreditación ChileValora y vigencia. Cada centro debe asegurar que el sello considere su respectiva resolución con año de inicio y término.
- Identificación del Centro:
  - Razón Social y Nombre de Fantasía
  - RUT
  - Representante Legal
- Identificación de la persona
  - Nombre Completo (nombres y dos apellidos)
  - RUN
- Identificación Perfil de Certificación - Nombre del Perfil / Código / Vigencia
- Detalle Perfil y/o Unidades de Competencias Laborales (UCLs) en el que ha sido certificado:
  - Perfil “Este perfil tiene xx UCL, xx Opcionales y xx obligatorias”
  - Unidades de Competencias Laborales (UCLs) certificadas
  - Versión (del Perfil y de UCLs)
  - Vigencia
  - Código (del Perfil y de UCLs) y Tipo (Optativo u Opcional / Obligatorio)
  - Sector
  - Subsector
- Nombre y firma del Representante Legal del Centro, junto al nombre del Centro
- Fecha y lugar de emisión del certificado

b) **Un diploma**, de acuerdo a las normas gráficas proporcionadas por ChileValora, que evidencia de manera gráfica la condición de competente que logró la persona. Este diploma contiene:

- Logo de Centro Acreditado.
- Logo de ChileValora.
- Identificación del Centro
- Identificación del trabajador: nombres y dos apellidos.
- Perfil en que ha sido certificado y/o Unidad de Competencia Laborales (UCLs).
- Firma de representante legal o gerente del Centro.
- Fecha y lugar de emisión del certificado

La entrega de diplomas y certificados debe hacerse en un acto público, en un plazo no superior a 3 meses desde que se tomó la decisión de certificación y habiendo obtenido la validación de ChileValora, entidad

---

autorizada para la incorporación de las personas certificadas en el registro Público<sup>23</sup>. En esta instancia el Centro deberá entregar el portafolio de evidencias del candidato.

El Centro deberá solicitar a cada candidato una autorización por escrito en caso de que pretenda informar a la empresa sobre los resultados del proceso.

Registro. El Centro deberá contar con evidencia de entrega del certificado/diploma al candidato, como por ejemplo, lista de asistencia firmada por los asistentes al acto.

### 3.5 Actualización de la certificación

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 actualizar su certificado. En ese caso, se debe abrir una nueva carpeta del candidato y volver a aplicar la metodología de evaluación para la unidad de competencia laboral que se actualizó, a menos que el certificado tenga más de 6 años de emitido, en cuyo caso deberán evaluarse todas las unidades de competencia laboral del perfil ocupacional.

El Centro debe informar a los candidatos certificados sobre la actualización o modificación del perfil ocupacional en que fueron evaluados y sugerir la actualización del mismo. Para una adecuada gestión de sus clientes, es recomendable que el Centro cuente con un sistema de información que permita identificar, contactar e informar a quienes les afecte la actualización de un perfil laboral del Catálogo de ChileValora.

---

<sup>23</sup> En la eventualidad de que un Centro de Evaluación y Certificación ya no esté en funcionamiento, la persona certificada podrá solicitar un documento a ChileValora que certifique su condición de competente.

---

## CAPÍTULO 4: AUDITORÍAS A LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

La auditoría<sup>24</sup> es una actividad mediante la cual se contrastan los criterios metodológicos entregados en la presente Guía y los procedimientos del Centro respecto de los procesos de evaluación y certificación realizados, con el propósito de verificar y asegurar que ambos procesos se hayan realizado de acuerdo a lo establecido 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<sup>25</sup> de la auditoría son los siguientes:

- ✓ Transparencia
- ✓ Independencia
- ✓ Imparcialidad

Es importante que el Centro garantice, que quienes realizan las auditorías 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.

### 4.1. Los procesos de auditoría

Tal como se muestra en el esquema siguiente, el Centro debe implementar la auditoría en las etapas siguientes:

1. Elegibilidad
2. Evaluación de competencias laborales
3. Portafolio de evidencias
4. Decisión de certificación

#### 4.1.1 Responsabilidades

**Del auditor.** Es el responsable de realizar y de aplicar las debidas técnicas de auditoría, y de la emisión de informes con los resultados de estas.

**Del Coordinador Técnico del Centro.** Es el responsable de facilitar al auditor el acceso a la información, de recepcionar los informes que se emitan en las diferentes etapas, y de tomar las medidas necesarias para subsanar los hallazgos encontrados.

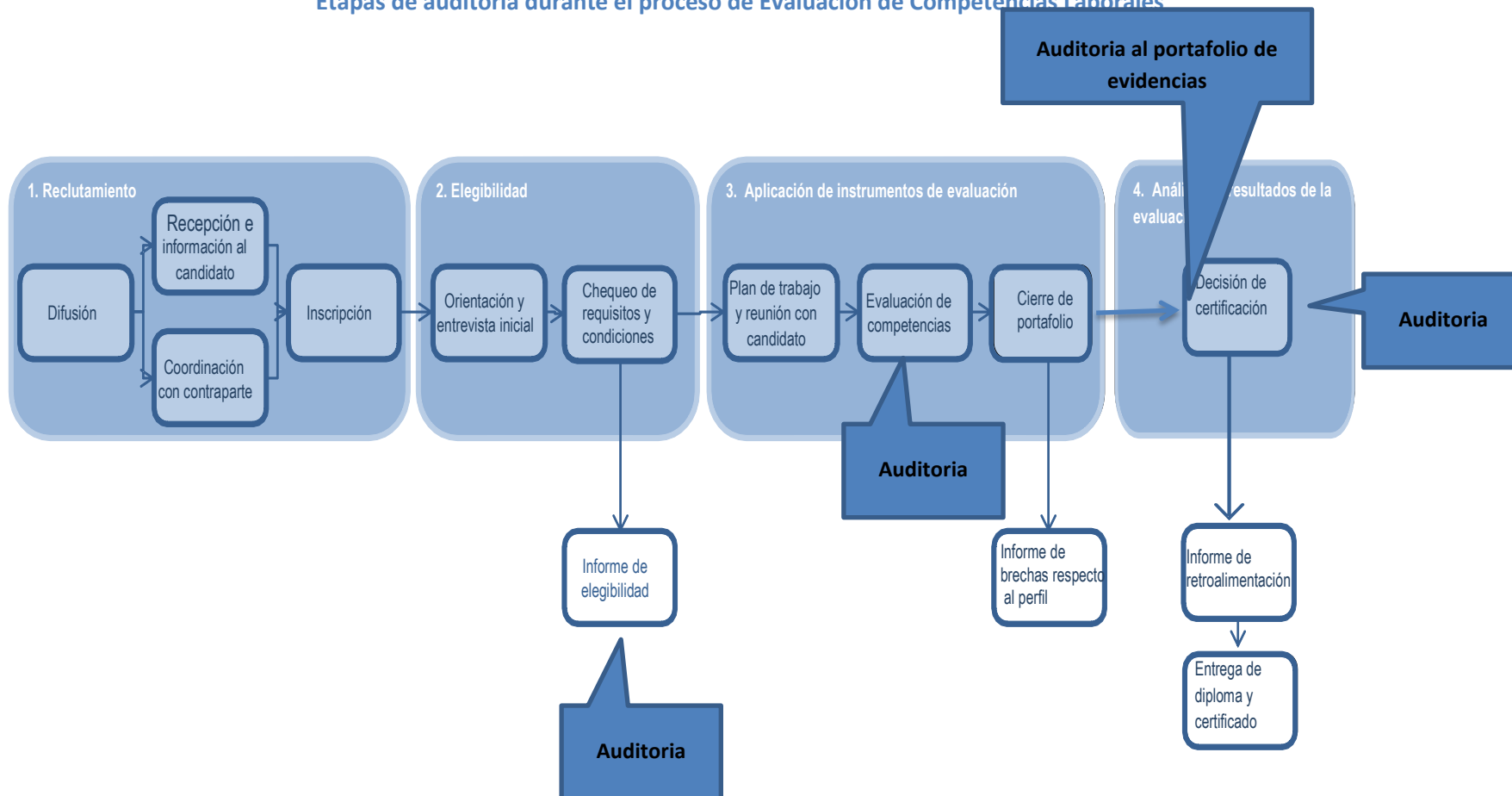
---

<sup>24</sup> Para mayor información sobre metodologías y técnicas de auditoría se recomienda revisar la norma internacional ISO19011.

<sup>25</sup> Ver definiciones de estos principios en el glosario

---

### Etapas de auditoría durante el proceso de Evaluación de Competencias Laborales





#### 4.1.2 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 auditoria en cada etapa, así como los antecedentes para la programación de la misma.
- b) En la etapa de elegibilidad, el Coordinador Técnico del Centro deberá notificar al auditor el inicio del proceso; por su parte, el auditor con el plan de trabajo y cronograma de actividades (del proyecto en general y de la evaluación en particular), deberá determinar su actuación en las diferentes etapas, de modo que pueda realizar en tiempo sus auditorías.
- c) Al término de cada etapa, el auditor deberá emitir un informe individual por candidato auditado, así como un informe general con la totalidad de los candidatos muestreados. Estos informes pueden estar en uno o más registros y debe ser entregado debidamente documentado y firmado al Coordinador Técnico del Centro. En un proyecto (ejecución de una línea de financiamiento), puede haber uno o más informes por cada etapa, que se ejecutarán de acuerdo a la extensión y alcance del proyecto.

#### 4.1.3 Muestreo

Para las etapas de Elegibilidad, de Evaluación de Competencias Laborales y de Decisión de la certificación, el Centro debe determinar muestras representativas, donde al menos debe considerar las variables siguientes:

- Cantidad de candidatos.
- Cantidad de Perfiles ocupacionales.
- Cantidad de empresas.
- Ciudades donde están los candidatos.
- Cantidad de evaluadores.

Asimismo, el auditor deberá contar con una tabla de muestreo u otro mecanismo de cálculo, que le permita determinar en forma representativa la muestra, donde tome en consideración las variables indicadas, y un tamaño muestral entre el 10 y 20% de los candidatos evaluados en el periodo en que se está realizando la auditoria. Si al realizar la auditoria se detectan incumplimientos, el auditor debe aumentar la muestra a auditar en un 20% adicional, considerando solo los factores de incumplimiento.

***Nota: Para la etapa de Portafolios de evidencias, el Centro debe realizar la auditoria en forma exhaustiva a un 100% de éstos.***

#### 4.2. Auditoria en la etapa de Elegibilidad

El objetivo de la auditoria en esta etapa es asegurar que:

- Los criterios de elegibilidad hayan sido aplicados en conformidad con los requisitos establecidos en el perfil ocupacional en que se va a evaluar al candidato y,
- La aplicación de estos criterios tenga un registro que sea trazable y auditable.

El auditor debe seleccionar una muestra de candidatos considerando lo indicado en el punto 4.1.3 de la presente Guía y consignar en uno o más registros la información siguiente:

- *Por candidato.* Debe contener al menos los siguientes campos: Nombre evaluador, identificación del proyecto o línea de financiamiento con que opera, cantidad total de candidatos a evaluar dentro de la

línea de financiamiento/proyecto, cantidad total de perfiles incluidos en el proyecto, ítems revisados de la etapa y sus resultados, y firma del auditor.

- *De la etapa.* Sistematización de la muestra por proyecto o línea de financiamiento y sus conclusiones.

Como cumplimiento de esta auditoría se debe verificar que el candidato ha sido definido correctamente como elegible en el perfil ocupacional. Adicionalmente, se acepta un nivel de cumplimiento entre un 80 y 100% respecto a la documentación requerida.

Los documentos auditables en esta etapa pueden ser los siguientes:

- Lista de asistencia reunión de orientación.
- Registro de compromiso de participación, de autorización de publicación de datos, de entrega de Perfil ocupacional y Manual del Candidato.
- Entrevista inicial (elegibilidad).
- Carpeta de antecedentes del candidato.
- Pauta de chequeo de condiciones técnicas para la evaluación.
- Informe de elegibilidad.

#### 4.3. Auditoría en la etapa de Evaluación de competencias

El objetivo de la auditoría en esta etapa es asegurar que:

- Los instrumentos utilizados para evaluar las competencias en cada UCL y/o perfil ocupacional sean aplicados correctamente y de acuerdo a la metodología establecida por ChileValora en la presente Guía.
- Que la aplicación de los instrumentos tenga un registro que sea trazable y auditable.

El auditor debe seleccionar una muestra de candidatos considerando lo indicado en el punto 4.1.3 y al estado de avance de su evaluación de competencias laborales en que estén, y examinar la totalidad de los instrumentos de evaluación aplicados a la fecha, considerando al menos los siguientes ámbitos:

- *Durante la evaluación de las evidencias directas en terreno:* el auditor deberá prever realizar una auditoría/aseguramiento de la calidad en terreno, mientras se lleve a cabo la evaluación de competencias laborales por parte del evaluador. En el procedimiento respectivo se deberán considerar al menos los siguientes aspectos:
  - Definir y/o establecer el protocolo con la empresa cuyos trabajadores serán evaluados y las instancias de auditoría que el Centro debe realizar, de modo que se asegure del ingreso expedito del auditor durante el proceso de evaluación.
  - Asegurarse de que el auditor cuente con toda la información generada hasta ese momento.
  - El Centro podría prever que la información recolectada en terreno, además de permitir elaborar el informe de auditoría respectivo, le permita a la vez, retroalimentar otros procesos como una

evaluación de desempeño de evaluadores y de satisfacción de clientes, así como cualquier otro proceso relevante.

- Si no se puede realizar la auditoria en terreno de esta etapa, el Centro se deberá asegurar, mediante una metodología específica, cómo subsanar este hecho, y que, por tanto, mediante otros medios, realizar el debido aseguramiento de la calidad.
- *Documentos recolectados para la evaluación de las evidencias indirectas:* el auditor deberá auditar la documentación generada por el candidato en esta etapa y revisar la rúbrica aplicada por el evaluador, asegurándose que esta sea consistente con lo establecido en la Matriz de Evaluación para el diseño y planificación de instrumentos específica para el perfil ocupacional y/o unidades de competencia laboral en que está siendo evaluado el candidato.

Como cumplimiento de esta auditoria se debe verificar que el candidato está siendo evaluado en sus competencias de acuerdo a la observación del 100% de sus criterios de desempeño en cada una de las actividades claves de la UCL observada. El auditor debe registrar su observación por candidato y debe elaborar un informe que sistematice los resultados de la muestra.

Los documentos auditables en esta etapa pueden ser los siguientes:

- Plan de evaluación.
- Instrumentos aplicados.
- Conclusiones del evaluador.

#### 4.4. Auditoria de Portafolios

El objetivo de la auditoria en esta etapa es asegurar que:

- El proceso de evaluación, sus evidencias y resultados hayan sido registrados correctamente.
- La aplicación de los diversos instrumentos tengan un registro que sea trazable y auditable.

El auditor debe auditar la totalidad de los portafolios de evidencia generados en esta etapa para comprobar la pertinencia, validez, confiabilidad, autenticidad y suficiencia de las evidencias presentadas, así como revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las unidades de competencia laboral y/o el perfil ocupacional y validar u objetar la recomendación emitida por el evaluador de acuerdo a los antecedentes revisados. Debe considerar al menos los siguientes ámbitos:

- *Recepción y revisión general de todos los documentos contenidos en el portafolio.* El auditor debe verificar que cada portafolio de evidencias cuente con todos los documentos e instrumentos obligatorios, según se ha definido previamente como requisitos del perfil. Los documentos que debe contener un portafolio se establecen en el capítulo 1, sección 1.2.3:
- *Revisión del portafolio:* El auditor debe contar con la información de cada perfil en cuanto a:
  - Los requisitos de evaluación del perfil.
  - Códigos y nombres vigentes.

- Contexto de competencia requerida por el perfil, que señale al menos: Matriz de Evaluación para el diseño y planificación de instrumentos, Herramientas, equipos y materiales, Instrumentos a aplicar requeridos y Evidencias indirectas o históricas requeridas.
- *Cumplimiento de esta etapa:* se debe establecer en cada instancia, una retroalimentación con el evaluador, si se ha verificado que no hay completitud o pertinencia de la información en el portafolio y se señale la información que se requiere completar o corregir. Para ello, se debe contar con al menos los formularios siguientes:
  - Un formulario que sirva de hoja de ruta entre el auditor, el Coordinador Técnico del Centro y el evaluador, que establezcan las sucesivas entregas y recepciones del portafolio de evidencias. Dicho formulario debe individualizar debidamente el portafolio auditado, un campo para señalar los comentarios cuando el portafolio ha sido objetado que indique la información que se requiere completar o corregir (puede ser una lista de hallazgos). Debe incluir fecha y el resultado de la auditoría y el nombre y firma del auditor.
  - Informe por portafolio: los diversos registros generados en esta etapa deben servir de insumo para que el auditor elabore un informe de auditoría por cada portafolio, el cual debe ser entregado al Coordinador Técnico del Centro como insumo para su decisión.

Como cumplimiento de esta auditoría, no obstante que en las etapas muestrales de Elegibilidad y de Evaluación de Competencias Laborales pueda determinarse un cumplimiento inferior a 100%, y donde el Centro deberá establecer una estrategia para subsanar dichos incumplimientos, se debe considerar que la auditoría de portafolios debe tener un cumplimiento del 100% y que es requisito necesario para pasar a la etapa siguiente de Decisión de certificación.

Los documentos auditables en esta etapa además del portafolio pueden ser los siguientes:

- Carpeta del candidato.
- Otros antecedentes pertinentes, como por ejemplo, autorizaciones de ChileValora.

#### 4.5. Auditoría en la etapa de decisión de la Certificación

El objetivo de esta auditoría es asegurar que:

- Las conclusiones y la decisión de certificación sean coherentes con la información obtenida y los registros elaborados.
- La aplicación de estos criterios tenga un registro que sea trazable y auditable.

El auditor debe seleccionar una muestra de candidatos considerando lo indicado en punto 4.1.3 y consignar en uno o más registros la información siguiente:

- *Por candidato.* Debe contener al menos los siguientes campos: Nombre evaluador, identificación del proyecto o línea de financiamiento con que opera, cantidad total de candidatos a evaluar dentro de la línea de financiamiento/proyecto, cantidad total de perfiles ocupacionales y/o unidades de competencias laborales incluidos en el proyecto, ítems revisados de la etapa y sus resultados y firma del auditor.

- *De la etapa.* Sistematización de la muestra por proyecto o línea de financiamiento y sus conclusiones.

Como cumplimiento de esta auditoría se debe verificar que el candidato ha sido certificado correctamente de acuerdo a su evaluación. Adicionalmente, se acepta un nivel de cumplimiento entre un 80 y 100% respecto a la documentación requerida.

d) Los documentos auditables en esta etapa pueden ser los siguientes:

- Registro de la decisión de certificación.
- Registro de la retroalimentación al candidato.

#### 4.6. Resultados de la auditoría

Todo resultado de una auditoría debe ser debidamente registrado en informes por cada etapa descrita y, además de los campos señalados, en forma general deben incluir:

- a. El criterio<sup>26</sup> que se usó para auditar.
- b. Identificación de los procesos observados.
- c. Descripción detallada de la evidencia que se tuvo a la vista.
- d. Verificación del cumplimiento del proceso observado y/o identificación de no conformidades en su implementación.
- e. Una propuesta de solución y/o acciones correctivas, plazos y responsables de su implementación en el caso de detectar no conformidades.

Es recomendable que se elabore(n) un(os) formulario(s) resumen que sistematice(n) los resultados de la auditoría en un informe para la muestra observada y conjunto de portafolios revisados.

Los informes de auditoría deben ser utilizados por el Coordinador Técnico del Centro para analizar las no conformidades y proponer, en un plazo menor a 15 días corridos desde recibido el informe, soluciones inmediatas y acciones correctivas que aseguren que el problema no se vuelva a presentar.

Como responsabilidad del auditor, si este detecta un incumplimiento que afecte al proceso de evaluación, de alguna inconsistencia en un portafolio o en el proceso de certificación, debe solicitar inmediatamente su reparación o aclaración, independiente del curso del informe de auditoría. El auditor, particularmente en el cumplimiento de su función de aseguramiento de la calidad del sistema de gestión del Centro, debe hacer seguimiento periódico de la implementación de las soluciones y acciones correctivas comprometidas por los equipos de trabajo del Centro o de éste con ChileValora.

#### 4.7. Informe final de auditoría

Al cierre de un proceso o proyecto de evaluación y certificación es recomendable que el auditor realice un informe final de dicho proceso o proyecto, para que sea utilizado por el Centro en la mejora continua de su sistema de gestión de calidad.

---

<sup>26</sup> Políticas de calidad, requisitos de elegibilidad, instrumentos, procedimientos, proceso.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS RELEVANTES

**Actividad clave:** parte de la unidad de competencia laboral, se denominan también como *elemento de la competencia* y son la descripción de una realización que un trabajador podrá obtener en su desempeño real durante el ejercicio del empleo. Dicho de otro modo la descripción del resultado laboral logrado por el trabajador en el desempeño de la función de que se trate.

**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.

**Candidato:** toda persona, hombre o mujer, que manifiesta su consentimiento voluntario para participar en un proceso de evaluación de las competencias laborales asociadas a un perfil ocupacional establecido por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias laborales, para acceder a una certificación.

**Carpeta del candidato:** conjunto de antecedentes del candidato recopilados en el proceso previo a la aplicación de instrumentos de evaluación.

**Centro de evaluación y certificación de competencias:** entidades ejecutoras, acreditadas por la Comisión ChileValora para desarrollar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales. Los Centros tendrán 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.

**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. (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. (Ley N° 20.267).

**Conocimientos:** conjunto de saberes que incluyen el conocimiento y comprensión necesarios para lograr el desempeño competente. Pueden referirse a los conocimientos teóricos y de principios de base científica que el trabajador debe dominar, así como a sus habilidades cognitivas en relación con el elemento de competencia al que pertenecen.

**Criterio de desempeño:** descripción de los requisitos de calidad para el resultado obtenido en el desempeño laboral; permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en el elemento de competencia.

**Evaluación de Competencias Laborales:** proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada. (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. Deben estar habilitados por ChileValora.

**Evidencia directa:** todos aquellos antecedentes que aportan evidencias del desempeño del candidato que son levantados durante el proceso de evaluación.

**Evidencia indirecta o histórica:** todos aquellos antecedentes que aportan evidencias del desempeño del candidato que han sido levantada previamente al proceso de evaluación, que incluye, entre otros: referencias, cartas de recomendación, certificados de capacitación, títulos, reconocimientos, premios.

**Independencia:** capacidad de actuar en el desempeño de sus funciones, libre de todo tipo de presiones o influencias, que puedan afectar o limitar la libertad para la emisión de juicios o calificaciones.

**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.

**Indicador de conducta:** descripción del nivel de dominio que se requiere de las competencias conductuales (atributos o rasgos personales asociados a desempeños destacados) asociados a las actividades clave de un perfil ocupacional.

**Instrumento de evaluación:** documento donde el evaluador va registrando la evidencia del desempeño, conocimientos y productos que tiene una persona.

**Organismo sectorial de Competencias Laborales:** agrupación de los trabajadores, empresas y administración del estado de un sector productivo coordinados con el objeto de trabajar en el marco del Sistema Nacional de Competencias Laborales.

**Perfil Ocupacional:** agrupación de unidades de competencias laborales estandarizadas de una determinada área ocupacional u oficio. Describe los conocimientos, las habilidades y aptitudes que un individuo debe tener para desempeñarse en distintas situaciones de trabajo en un puesto determinado.

**Portafolio:** conjunto de antecedentes personales del candidato y evidencias directas e indirectas que muestran el nivel de desempeño de una persona respecto del perfil de competencias laborales frente al que es evaluado.

**Transparencia:** provisión y explicación oportuna y completa de toda la información a los interesados y/o afectados por un proceso que desarrolla o servicio que presta la organización.

**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. (Ley N° 20.267).

---

## ANEXOS



## ANEXO 1: FORMATO DE INSCRIPCIÓN, COMPROMISOS Y AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Declaro mi interés de ser evaluado en el perfil ocupacional y/o unidades de competencias laborales ....., porque considero que tengo las competencias requeridas para su desempeño y me comprometo a participar, responsablemente, en todas las etapas del proceso. Compromiso que comprende tanto mi asistencia, como mi participación activa en todas las actividades de evaluación y certificación programadas por el Centro de evaluación y certificación (nombre) ..... Para este proceso he recibido una copia del perfil y del manual del candidato.

Declaro además que estoy en conocimiento que el proceso de evaluación y certificación no contempla la posibilidad de ser capacitado en caso de no cumplir a cabalidad y satisfactoriamente con el perfil ocupacional \_\_\_\_ (nombre) \_\_\_\_\_ en que me evaluaré.

En caso de culminar exitosamente el proceso y obtener la certificación, autorizo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, a que los datos personales antes consignados, sean publicados en el *Registro nacional de certificaciones* (Registro de personas certificadas) que se encuentra disponible en la página web de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y que puedan ser informados a mi empleador.

NOMBRE COMPLETO:

RUT:

DOMICILIO:

COMUNA:

CIUDAD:

TELÉFONO DE CONTACTO:

CORREO ELECTRÓNICO:

---

FIRMA DEL CANDIDATO

En, ....., XX de ....., de 201X

---

## ANEXO 2: FORMATO DE CURRÍCULO VITAE DEL CANDIDATO

### CURRICULO VITAE

#### ANTECEDENTES

Nombre :  
Fecha de Nacimiento :  
Nacionalidad :  
Dirección :  
Teléfono de contacto :  
Correo electrónico :

#### PRESENTACIÓN DEL CANDIDATO:

#### PRINCIPALES TRABAJOS DESEMPEÑADOS

Desde	Hasta	Descripción

#### CURSOS Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Fecha	Duración	Nombre y Descripción

#### CONDUCTAS PERSONALES QUE APORTAN AL TRABAJO

#### CONOCIMIENTOS APLICADOS EN EL TRABAJO

### ANEXO 3: FICHA DE CONTROL DE ANTECEDENTES Y EVIDENCIAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

FICHA DE CONTROL DE ANTECEDENTES Y EVIDENCIAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
Nombre del candidato:		Rut candidato:		ID <sup>27</sup> :
Evaluador:		Fecha inscripción:		
Sector:		Subsector:		
<b>Perfil:</b>				
Código:		Versión:		
Financiamiento proceso: [PRCE, FRTR, REPE, REPP, BEOT, MIXT, CORF. OTRA]				
<b>Unidades de competencia:</b>				
Código	ULC			Versión
<b>ANTECEDENTES</b>				
Documento	Emisor	Recibido	Fecha de recepción	Observaciones
Cédula de identidad				
Carta de autorización para publicar datos				
Currículo vitae				
Ficha de inscripción				
<b>REUNIÓN INICIAL</b>				
Documento	Emisor	Recibido	Fecha de recepción	Observaciones
Acta reunión inicial				
<b>EVIDENCIA INDIRECTA</b>				
Documento	Emisor	Recibido	Fecha de recepción	Observaciones
<b>EVIDENCIA DIRECTA</b>				
Instrumento	Emisor	Recibido	Fecha de recepción	Observaciones
Prueba de conocimientos				
Evaluación jefatura				
Observación en terreno 1				
Observación en terreno 2				
Simulación				
Análisis de caso				
Fecha entrega portafolio para auditar:				
<b>AUDITORÍAS</b>				
Instrumento	Emisor	Entregado	Fecha de entrega	Observaciones
Informe de auditoría etapa elegibilidad				
Informe de auditoría etapa evaluación				
Informe de auditoría a portafolio de evidencias				
Informe de auditoría a decisión de certificación				

<sup>27</sup> Identificador único del proceso de evaluación.

RETROALIMENTACIÓN				
Instrumento	Emisor	Entregado	Fecha de entrega	Observaciones
Informe de elegibilidad				
Informe de brechas respecto al perfil				
Identificación de necesidades de formación				
Informe de retroalimentación				
Entrega de diploma y certificado				
Observaciones:				

#### ANEXO 4: MODELO DE PAUTA DE ENTREVISTA INICIAL AL CANDIDATO

PAUTA DE ENTREVISTA INICIAL DEL CANDIDATO				
<b>ANTECEDENTES PERSONALES</b>				
Nombre del candidato:		Rut candidato:		ID:
Fecha de nacimiento:	Sexo:	Fecha inscripción:		
Domicilio:		Comuna	Región	
Nivel de escolaridad:				
Teléfono fijo:		Celular:		E-mail:
<b>Perfil ocupacional:</b>				
Sector:			Subsector:	
Código:			Versión:	
Nombre del Centro:				
Entrevistador:			Fecha de la entrevista:	
Hora de inicio:			Hora de término:	
<b>ANTECEDENTES LABORALES</b>				
Situación laboral actual: Ocupado: <input type="checkbox"/>		Desocupado: <input type="checkbox"/>		
Nombre del empleador:		Nombre del último empleador:		
Razón social:		Tiempo de desocupación:		
RUT:	Teléfono:	Años de experiencia laboral:		
Domicilio empresa:		Último cargo ocupado:		
Situación contractual:		Actividades realizadas último trabajo:		
Años de experiencia laboral:				
Ocupación en la empresa:				
Nombre contacto empresa:				
<b>ANTECEDENTES DEL PERFIL OCUPACIONAL A EVALUAR</b>				
Sector:		Subsector:		
Nombre Perfil Ocupacional:		Código:	Versión:	
Unidad de competencia laboral: <sup>28</sup>		Código:		
Actividades clave	Realiza o ha realizado desempeño	Frecuencia		
		Siempre	A veces	Nunca
Observaciones:				

(\*) Para ser elegible el candidato debe haber declarado realizar o haber realizado todas las actividades clave de las unidades de competencias laborales a evaluar. Para cada una de ellas la frecuencia puede ser 'siempre' o 'a veces'.

<sup>28</sup> Esta parte de la pauta de registro se repite tantas veces como UCL se evalúen. Es importante que el Centro entregue esta pauta de registro pre-llenada con la totalidad de las actividades clave y criterios desempeño que deben ser observadas.

## ANEXO 5: CÓDIGO DE ETICA DEL EVALUADOR DE COMPETENCIAS HABILITADO POR CHILEVALORA

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 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 los evaluados, sin ningún tipo de discriminación o distinción en base a la nacionalidad, raza, origen étnico, religión o creencia, género, discapacidad o edad u otras de los 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. Actuar en coherencia con su rol de Evaluador de competencias laborales y miembro del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, prestando atención a su presentación personal, trato y uso de lenguaje, generando una imagen profesional que prestigie la actividad.
9. 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.