	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRE-TEC-01
	EVALUACION DE DESEMPEÑO DE EVALUADORES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 6


## PROCEDIMIENTO

### PRE-TEC-01

## EVALUACION DE DESEMPEÑO DE EVALUADORES


COPIA NO  
CONTROLADA

Rev.	Descripción	Registro de Aprobación			
		Nombre	Cargo	Firma	Fecha
1	Preparó	Yaritza Carrasco G.	Auditor (a)		29-7-23
2	Reviso	Sebastián Peñaloza	Coordinador		29-7-23
3	Aprobó	Cristhian Báez P.	Responsable Centro		29-7-23

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRE-TEC-01
	EVALUACION DE DESEMPEÑO DE EVALUADORES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 2 de 6

## TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DIAGRAMA DE FLUJO
5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
6. REGISTROS ASOCIADOS
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS
8. CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRE-TEC-01
	EVALUACION DE DESEMPEÑO DE EVALUADORES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 3 de 6

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer por parte de Operamaq Empresa SPA, la metodología para evaluar el desempeño de los “Evaluadores de Competencias Laborales”.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal responsable del proceso de evaluación de competencias “Evaluadores”.

## 3. DEFINICIONES

**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).


**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.

**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).

**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.

**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).

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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRE-TEC-01
	EVALUACION DE DESEMPEÑO DE EVALUADORES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 4 de 6

**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.

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO

No Aplica

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### 5.1 Medición de desempeño del Evaluador por parte del Cliente

El cliente (Candidato Evaluado), a través de la Encuesta Satisfacción, podrá medir el desempeño del Evaluador con una escala de 1 a 5 considerando los siguientes criterios:


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

Dichos resultados serán un insumo a considerar en la evaluación general del “Evaluador”.

##### 5.2 Medición de desempeño del Evaluador por parte de la gerencia

La gerencia realizará la medición del desempeño del Evaluador por los resultados otorgados en la Encuesta Satisfacción y revisión de los procesos en terreno.

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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRE-TEC-01
	EVALUACION DE DESEMPEÑO DE EVALUADORES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 5 de 6

### 5.3 Retroalimentación

Con el propósito de que este instrumento resulte enriquecedor para las partes, una vez realizada la evaluación, el Responsable del Centro o quién este designe, realizará una retroalimentación al Evaluador, abordando las fortalezas como las debilidades que arrojará la evaluación en consideración a los criterios medidos

## 6. REGISTROS ASOCIADOS

Nombre	Identificación	Ubicación		Observación
		Carpeta	Portafolio	
Encuesta Satisfacción	REG-DE-01	X		
Evaluación de Desempeño	REG-DE-02	X		

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS


Encuesta de opinión” (REG-RE-01).

Registro de Clasificación y seguimiento de Opiniones” (REG-RE-02)

Registro de Acciones Correctivas y Preventivas (REG-AUD-02)

Guía de Evaluación y certificación de competencias laborales (R.E.106-2023)

Orientaciones para la Elaboración de Procedimientos e Instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales. (D016-01-18)

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRE-TEC-01
	EVALUACION DE DESEMPEÑO DE EVALUADORES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 6 de 6

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Tabla Resumen Motivo Revisiones del Procedimiento			
Motivo del Cambio	Fecha	Nº Rev.	Paginas

	REGISTRO	CÓDIGO:	REG-DE-01
	ENCUESTA DE SATISFACCION	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 1

ENCUESTA DE SATISFACCION	
Cliente (Nombre o razón social):	
Nombre:	Cargo:

## SU OPINION NOS IMPORTA

¿Cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos de nuestra gestión?

Aspectos a Evaluación	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Suficiente	Bueno	Excelente
Claridad en la entrega de información					
Cumplimiento de plazo y compromisos					
Amabilidad en el trato					
Seriedad y profesionalismo					
Imparcialidad y objetividad					
Disposición para resolver preguntas					
Manejo técnico del evaluador en las competencias evaluadas					

a) ¿Tiene alguna propuesta de mejora para sugerirnos?

---



---



---

	REGISTRO	CÓDIGO:	REG-DE-02
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	28-07-2023
		PÁGINA	Página 1 de 2

ANTECEDENTES	
Nombre Evaluador:	
Cargo:	Fecha:

## 1. RESULTADOS ENCUESTA SATISFACION AL CLIENTE

CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
Claridad en la entrega de información	
Cumplimiento de plazo y compromisos	
Amabilidad en el trato	
Seriedad y profesionalismo	
Imparcialidad y objetividad	
Disposición para resolver preguntas	
Manejo técnico del evaluador en las competencias evaluadas	
<b>Total</b>	

**Nota:** Los puntajes de este apartado serán los que se desprenden de la opinión de los clientes en la Encuesta de Satisfacción

## 2. EVALUACION POR PARTE DE LA GERENCIA

**Nota:** Completar el informe aplicando la siguiente escala de notas seleccionadas para cada criterio y fundamentar cada uno de ellos (las notas deben ser enteras, sin decimales):

- Nota 7 **Excelente** : desempeño excelente
- Nota 6 **Bueno** : desempeño bueno
- Nota 5 **Suficiente** : desempeño suficiente
- Nota 4 **Regular** : desempeño regular
- Nota 3 **Deficiente** : desempeño deficiente

CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
<b>Cumplimiento de Plazos</b> (Mide el grado de cumplimiento de tareas en relación con los plazos establecidos.)	
Calidad de los Informes (Evalúa el rendimiento cualitativo del evaluado, específicamente el nivel de apego a los requisitos legales y procedimientos para llevar a cabo los procesos de evaluación)	



	REGISTRO	CÓDIGO:	REG-DE-02
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 2 de 2

Cumplimiento de procedimientos de evaluación y certificación. (Evalúa la actitud del evaluador frente a su trabajo. Asimismo, evalúa el compromiso y el cumplimiento con las normas y procedimientos establecidos en el Centro)	
<b>Total</b>	

Resultado de la Evaluación \_\_\_\_\_

## 1.- ACCIONES A TOMAR

a) Por parte de la

---



---



---

b) Por parte del Evaluador

---



---



---

Nombre del Evaluador :

Cargo :

Firma :

Toma conocimiento :