
	MANUAL	CÓDIGO:	MN-TEC-02
	MANUAL DEL EVALUADOR	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	30-07-2023
		PÁGINA	Página 1 de 7

MANUAL DEL EVALUADOR

MN-TEC-02

COPIA
CONTROLADA

Rev.	Descripción	Registro de Aprobación			
		Nombre	Cargo	Firma	Fecha
1	Preparó	Yaritza Carrasco G.	Auditor (a)		31-7-23
2	Reviso	Sebastián Peñaloza	Coordinador		31-7-23
3	Aprobó	Cristhian Báez P.	Responsable Centro		31-7-23

	MANUAL	CÓDIGO:	MN-TEC-02
	MANUAL DEL EVALUADOR	VERSIÓN:	01
		FECHA:	30-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 2 de 7

1. INTRODUCCION


El presente manual tiene por objetivo, servir de apoyo metodológico al evaluador de competencias laborales a fin de que pueda ser usado por esté en cualquier momento del proceso de evaluación, como una guía de consulta, ante dudas que pudieran surgir.

2. ALCANCE

Este manual está orientado a los siguiente perfil ocupacional:

PERFILES ACREDITAR			
Sector	Sub-Sector	Cod. Perfil	Nombre
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8111-007-V03	Operador (a) de Excavadora
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8342-001-V04	Operador (a) de Tractor Sobre Oruga
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8342-007-V01	Operador (a) de Motoniveladora
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8332-004-V01	Conductor (a) Transportista de Carga General en faena minera
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8111-008-V03	Operador (a) de Camion Aljibe
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8332-001-V04	Operador (a) de Cargador Frontal
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-3320-7215-003-V01	Rigger en Alta
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8331-001-V01	Conductor (a) Transportista de Personal en Faena Minera
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8112-018-V03	Operador (a) de Equipos Moviles
Mineria Metalica	Mineria del Cobre	P-0400-8111-011-V02	Operador (a) Manipulador Telescopico
Construccion	Montaje Industrial	P-4312-8342-002-V01	Operador(a) Retroexcavadora
Construccion	Montaje Industrial	P-3320-7215-003-V01	Rigger en Alta
Construccion	Montaje Industrial	P-4390-8343-001-V01	Operador (a) Grua Horquilla
Construccion	Montaje Industrial	P-4390-8343-002-V01	Operador (a) Equipo Alza Hombre

El perfil ocupacional está compuesto por un set unidades de competencias laborales que describen los conocimientos, habilidades y aptitudes que una persona debe tener para desempeñarse en la actividad laboral relacionada con el perfil.

	MANUAL	CÓDIGO:	MN-TEC-02
	MANUAL DEL EVALUADOR	VERSIÓN:	01
		FECHA:	30-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 3 de 7




3. FUNDAMENTOS CONCEPTUALES

Voluntariedad: La participación en el sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, así como también la evaluación de personas candidatas a certificación es completamente voluntario, por lo tanto, las personas y organismos Sectoriales de Competencias Laborales, han mostrado su acuerdo libre y voluntario de ingresar y participar activamente de los proyectos que se ejecutan en el Marco del Sistema

Orientación a la demanda: A objeto de asegurar la pertinencia de la certificación, es que los perfiles ocupacionales del catálogo nacional, han sido identificados por un Organismo Sectorial de Competencias Laborales, como aquellos que son demandados por el mercado del trabajo.

Fe pública: El sistema de certificación de competencias laborales, en tanto Institución Pública, vela por que la autenticidad, transparencia y calidad del proceso de certificación.

Calidad: ChileValora, a través de diversos mecanismos, es el ente garante por que los procesos que se realizan en el marco del sistema, cumplan con los estándares de calidad esperados y establecidos por la institución.

	MANUAL	CÓDIGO:	MN-TEC-02
	MANUAL DEL EVALUADOR	VERSIÓN:	01
		FECHA:	30-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 4 de 7

4. CODIGO DE ETICA DEL EVALUADOR

El código de ética del evaluador consiste en 9 normas de comportamiento, que se espera, el Evaluador cumpla en el desempeño de su labor.


Tiene por objetivos:

Asegurar la confiabilidad, conformidad y transparencia de los procesos de evaluación de competencias laborales.

Cautelar el valor de la certificación entregada, Identificar situaciones de riesgo, Apoyar la toma de la mejor decisión para salvaguardar los objetivos de su labor.

Las normas de comportamiento son las siguientes:

- 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.
- No participar en actividades, establecer relaciones o aceptar solicitudes que pudieran generar conflictos de intereses con el rol de Evaluador de Competencias Laborales.
- Desempeñarse como Evaluador sólo en aquellos perfiles ocupacionales para los cuales ha sido habilitado por ChileValora.
- 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.
- Desarrollar sus funciones y actividades de Evaluador cumpliendo de manera estricta con las normativas, procedimientos e instructivos del Centro acreditado por ChileValora, y con el marco legal del Sistema.
- Guardar estricta reserva y confidencialidad de la información que, en el ejercicio de su rol, le sea confiada o conocida.
- Realizar las actividades de evaluación con una actitud que genere confianza y seguridad de su imparcialidad y de la aplicación de criterios estrictamente técnicos.

	MANUAL	CÓDIGO:	MN-TEC-02
	MANUAL DEL EVALUADOR	VERSIÓN:	01
		FECHA:	30-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 5 de 7

- Actuar en coherencia con su rol de Evaluador 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.
- 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.

5. DESEMPEÑO DEL EVALUADOR

Medición de desempeño del Evaluador por parte del Cliente

El cliente, a través de la Encuesta Satisfacción (REG-DE-01), podrá medir el desempeño del Evaluador 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

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.

Los resultados serán registrados en la evaluación de desempeño según procedimiento (PRE-TEC-01), generado la retroalimentación al evaluador

	MANUAL	CÓDIGO:	MN-TEC-02
	MANUAL DEL EVALUADOR	VERSIÓN:	01
		FECHA:	30-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 6 de 7

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. RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

Establece la metodología para conocer y mejorar el grado de satisfacción de los clientes, evaluar los procesos internos con alta frecuencia de reclamos y generar planes de mejoramiento, así como también estudiar las causas que generan insatisfacción y sus formas de corregirlas (PRO-CL-04).


El Centro captará las opiniones de los clientes por medio de:

- E-mail
- Formularios “Nos Interesa su Opinión”
- Vía Telefónica
- Por Entrevista Personal

Las opiniones recibidas a través del Responsable del Centro, quedan registradas en el formato “Encuesta de opinión” (REG-RE-01).

Reclamo:

De ser un reclamo la opinión recibida, el Encargado de área investiga las causas de la Denuncia o Reclamo, revisa la documentación de la Carpeta de la Empresa o persona en caso de asociarse el reclamo con un servicio entregado, analiza y si fuera necesario realizará una visita a la Empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad, para determinar en terreno lo visto.

	MANUAL	CÓDIGO:	MN-TEC-02
	MANUAL DEL EVALUADOR	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	30-07-2023
		PÁGINA	Página 7 de 7

7. CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD

Toda persona que solicite información respecto al proceso de certificación debe ser atendido y aceptado en el proceso sin más condiciones que las definidas en el Perfil Ocupacional del Catálogo de ChileValora asociado al requerimiento, esto con el fin de resguardar el libre acceso al proceso de evaluación a toda persona.

En caso de recibir reclamos que se asocien a este tema se debe registrar y tratar según lo establecido en el procedimiento “Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias” (PRO-CL-04). Esto es responsabilidad del Responsable del Centro, para asegurar que en su actuación, no favorecerá ningún interés particular que contravenga los principios del Sistema y para prevenir posibles conflictos de interés y corregirlos cuando éstos se produzcan.

8. SATISFACION DE CLIENTES

Medir el grado de satisfacción de los clientes, a quienes el Centro les presta servicios. Con el propósito de conocer de su opinión y mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrece Operamaq Empresa SpA

Recoger y cuantificar la información que tienen los clientes, acerca del servicio que entrega el Centro, en relación a la satisfacción y conformidad del proceso

Obtenidos los resultados, el Coordinador Técnico del Centro, elabora un informe, con el propósito que se diseñen y apliquen medidas correctivas para los aspectos que figuren menos fortalecidos en los resultados.

Las acciones que se tengan que realizar a partir de los resultados de los análisis, se plasmaran en el registro “Acciones correctivas y preventivas” (REG-AUD-02).

El Coordinador Técnico debe presentar resultados de las acciones al Responsable del Centro.