





|   |   |          |               |
|---|---|----------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO   | CÓDIGO:  | PRO-CL-03     |
|   | IDENTIFICACION Y ACCION ANTE CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD | VERSIÓN: | 01            |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD   | FECHA:   | 27-07-2023    |
|   |   | PÁGINA   | Página 1 de 6 |


## PROCEDIMIENTO

PRO-CL-03

# IDENTIFICACION Y ACCION ANTE CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD


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:  | PRO-CL-03     |
|   | IDENTIFICACION Y ACCION ANTE CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD | VERSIÓN: | 01            |
|   |   | FECHA:   | 27-07-2023    |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD   | PÁGINA   | Página 2 de 6 |

## TABLA DE CONTENIDOS

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

|  | PROCEDIMIENTO   | CÓDIGO:  | PRO-CL-03     |
|---|---|----------|---------------|
|   | IDENTIFICACION Y ACCION ANTE CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD | VERSIÓN: | 01            |
|   |   | FECHA:   | 27-07-2023    |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD   | PÁGINA   | Página 3 de 6 |

## 1. OBJETIVO:

El objetivo de este procedimiento es prevenir y corregir cualquier situación que afecte al cumplimiento de los requisitos de acreditación establecidos por la Ley.Nº 20.267

Además, permite resguardar el libre acceso al proceso de evaluación a toda persona, sin más condiciones que las definidas en el perfil ocupacional del Catálogo de ChileValora.

## 2. ALCANCE:

Aplica a todos los procesos de Evaluación y Certificación de competencias independiente del Perfil Ocupacional

## 3. DEFINICIONES:

**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.


**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).

**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.

**Conflicto de Interés:** Toda relación existente entre el centro, el evaluador, el candidato a certificación y la empresa cliente, que pudiese afectar a la imparcialidad del proceso.

**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.

|   |   |          |               |
|---|---|----------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO   | CÓDIGO:  | PRO-CL-03     |
|   | IDENTIFICACION Y ACCION ANTE CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD | VERSIÓN: | 01            |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD   | FECHA:   | 27-07-2023    |
|   |   | PÁGINA   | Página 4 de 6 |

**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.

**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.

**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.

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica


#### 5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Responsable del Centro, es quién debe al momento que se le informen conflictos de interés, riesgo a la independencia, imparcialidad y confidencialidad, tomar las acciones descritas en el presente documento.

El Coordinador Técnico es responsable por mantener actualizada la matriz de riesgos a la imparcialidad “Matriz de Amenazas a la Imparcialidad” (FORM-RCL-04)

Cabe señalar que cualquier persona del Centro que detecte alguna situación descrita en este documento debe informar al Responsable del Centro.

##### 5.1 Respecto a los conflictos de interés, independencia e integridad

|   |   |          |               |
|---|---|----------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO   | CÓDIGO:  | PRO-CL-03     |
|   | IDENTIFICACION Y ACCION ANTE CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD | VERSIÓN: | 01            |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD   | FECHA:   | 27-07-2023    |
|   |   | PÁGINA   | Página 5 de 6 |

El centro desarrolla la Matriz de Amenazas a la Imparcialidad FORM-RCL-04, la cual permite analizar cualquier situación que pueda ser considerada como una potencial fuente generadora de conflicto de interés. Esta matriz obliga al análisis y la generación de una medida de control.

Si la acción implica una mejora a procesos se recomienda utilizar el registro de “Acciones Correctivas y Preventivas” (REG-AUD-02), esto con la finalidad de evidenciar el tratamiento. El responsable es el gerente general.

## 5.2 Respecto al libre acceso

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.

## 6. REGISTROS ASOCIADOS

| Nombre                                | Identificación | Ubicación |            | Observación |
|---------------------------------------|----------------|-----------|------------|-------------|
|                                       |                | Carpeta   | Portafolio |             |
| Matriz de Amenazas a la Imparcialidad | FORM-RCL-04    |           |            |             |
| “Acciones Correctivas y Preventivas”  | REG-AUD-02     |           |            |             |

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS


Procedimiento “Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias” (PRO-CL-04).

|   |   |          |               |
|---|---|----------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO   | CÓDIGO:  | PRO-CL-03     |
|   | IDENTIFICACION Y ACCION ANTE CONFLICTO DE INTERES, LIBRE ACCESO, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD | VERSIÓN: | 01            |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD   | FECHA:   | 27-07-2023    |
|   |   | PÁGINA   | Página 6 de 6 |



**D016-01-18** Orientación para la elaboración de procedimiento e instrumentos de evaluación de competencias laborales

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

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

|   |                                       |  |          |               |
|---|---------------------------------------|--|----------|---------------|
|  | FORMULARIO                            |  | CÓDIGO:  | FORM-RCL-04   |
|   | MATRIZ DE AMENAZAS A LA IMPARCIALIDAD |  | VERSIÓN: | 01            |
|   |                                       |  | FECHA:   | 27-07-2023    |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD         |  | PÁGINA   | Página 1 de 2 |

| Relación / actividad  | Factor de riesgo | Podría darse una afectación a la imparcialidad o indecencia |    | Riesgo   | Valor | Acciones para Mitigar o eliminar riesgos  | Medidas de Control de Acciones   | Responsable                             |
|---|------------------|---|----|--|-------|---|--|---|
|   |                  | SI  | NO |  |       |   |  |   |
| Que el dueño de la empresa participe e influya Activamente en los procesos de evaluación solicitado | Propiedad        | X   |    | Aprovechamiento del status para influir en emisión de resultados   | ALTO  | No Emitir resultados bajo influencia detectada (negación de firma de documentación por el personal)                                       | Capacitación e información a los trabajadores del centro, como también el compromiso de imparcialidad por parte de la gerencia | Gerente General                         |
| Líder de grupo que tenga influencia negativa sobre le personal                                      | Gobernanzas      | X   |    | Repetición de Evaluación / perdidas de clientes por incumplimiento   | MEDIO | Mitigar alternando periódicamente quien realiza las actividades de evaluación   | Capacitación e información a los trabajadores del centro, como también el compromiso de imparcialidad por parte de la gerencia | Gerente General / Coordinador y auditor |
| Relación / interés del jefe en resultados de evaluación   | Gestión          | X   |    | Aprovechamiento del status para influir en emisión de resultados<br>Repetición de Evaluación / perdidas de clientes por incumplimiento | MEDIO | Eliminar riesgo, removiendo del cargo a responsable   | Generar compromiso de imparcialidad por parte del personal   | Gerente General / Coordinador y auditor |
| Personales externos relacionados con la empresa o dueño   | Personal         | X   |    | Perdida de acreditación por omisión o flexibilidad en los procesos   | MEDIO | Mitigar con compromiso de imparcialidad (firmado) por evaluadores   |  | Gerente General / Coordinador y auditor |
| Gerencia Impone procesos o metodología  | Recursos         | X   |    | Perdida de garantía de imparcialidad por omisión o remplazos de procesos ajenos a los acreditados                                      | BAJO  | Mitigar comprobando legalidad y normalidad de cualquier proceso sugerido, descartar si esto pone en riesgo las garantías de imparcialidad |  | Gerente General / Coordinador y auditor |
| Presión hacia los tiempos regulares de evaluación en pro de una cobranza de trabajo mas temprano    | Finanzas         | X   |    | Resultado influenciado por apresuramiento de la evaluación o repetición  | BAJO  | Eliminar descartando agilización de procesos de evaluación fuera de los tiempos normados  | Prevenir dando cumplimiento a programa de trabajo  | Coordinador técnico                     |

|   |  |  |                 |               |
|---|--|--|-----------------|---------------|
|   | <b>FORMULARIO</b>                            |  | <b>CÓDIGO:</b>  | FORM-RCL-04   |
|   | <b>MATRIZ DE AMENAZAS A LA IMPARCIALIDAD</b> |  | <b>VERSIÓN:</b> | 01            |
|   |  |  | <b>FECHA:</b>   | 27-07-2023    |
|   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>         |  | <b>PÁGINA</b>   | Página 2 de 2 |

|   |  |   |  |   |       |   |   |                               |
|---|--|---|--|---|-------|---|---|-------------------------------|
| Contrato de prestación de servicios a clientes con diferente costo por los mismos servicios | Contrato   | X |  | Posible prioridad implícita a evaluaciones mejor pagadas  | BAJO  | Mitigar manteniendo anónimamente el contacto del servicio con el evaluador      | Prevenir dando aviso a empresa por cambio de precio si lo hubiese                             | Gerente general / coordinador |
| Ofrecimiento de plazos irreales de ejecución de las evaluaciones                            | Marketing  | X |  | Presión sobre los tiempos regulares   | BAJO  | Gerencia y con conocimiento de los plazos de entrega puede enviar oferta de paz |   | Gerente general / coordinador |
| Captar nuevos clientes por referencias de algún trabajador a cambio de comisión             | Pago de comisión por venta o incentivo para la remisión de nuevos clientes | X |  | Influencia por parte del trabajador, relacionado con el nuevo cliente en los resultados de las evaluaciones | BAJO  | Mitigar firma de compromiso de imparcialidad al personal                        | Prevenir, en entrevista de contratación de personal (mencionar malas prácticas no permitidas) | Gerente general / coordinador |
| El no registro de la recepción de la evaluación al momento de realizar                      | Comunicación   | X |  | Perdida de información, confusión respecto a la evaluación realizada  | MEDIO |   | Controlar y prevenir con un sistema de registro de forma digital y físico                     | coordinador                   |