

Información proporcionada por Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora)

Consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias a ChileValora

Última actualización: 02 julio, 2020

Descripción

Permite a las personas usuarias solicitar información, efectuar reclamos y presentar sugerencias ante la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora).

Los requerimientos son definidos por ChileValora de la siguiente forma:

- **Información relacionada con:**
 - Los derechos en materia de certificación y competencias laborales.
 - Las leyes, decretos, reglamentos, normativa o documentación dictada o emitida por ChileValora.
 - Procedimientos que deben seguir los usuarios para hacer uso de los servicios y productos de ChileValora.
- **Reclamos:** entendido como el derecho que tienen los usuarios de exigir o demandar soluciones respecto a la atención, la calidad del servicio o los productos, y su posible omisión.
- **Sugerencias:** opiniones que los ciudadanos emiten a ChileValora, con el fin de hacer más eficiente su gestión.

El trámite se puede realizar durante todo el año en **el sitio web de ChileValora**.

Debido a la contingencia ocasionada por el [Coronavirus](#), la **Oficina de Partes de ChileValora está atendiendo presencialmente** de lunes a viernes, entre las 10:00 y las 12:00 horas. Además, se mantiene activo el correo electrónico cangel@chilevalora.cl para la recepción remota de documentación.

¿A quién está dirigido?

Todas las personas.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

No es necesario ningún documento.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Haga clic en "ir al formulario".
2. Una vez en el sitio web de la institución, complete los antecedentes requeridos (puede adjuntar hasta tres documentos), y haga clic en "enviar".
3. Como resultado del trámite, habrá ingresado una consulta, reclamo o sugerencia, cuya respuesta podrá obtener en un plazo de 5 a 10 días hábiles.

En oficina:

1. Diríjase a la oficina de atención ciudadana (Oficina de Partes) de ChileValora, ubicada en [Miraflores 130, piso 8, Santiago](#).
2. Explique el motivo de su visita: solicitar información, efectuar un reclamo o presentar una sugerencia ante ChileValora.
3. Complete el formulario de atención presencial.
4. Como resultado del trámite, habrá ingresado una consulta, reclamo o sugerencia, cuya respuesta podrá obtener:
 - En forma inmediata, si se trata de un trámite simple.
 - En un plazo de 10 días hábiles, si implica la elaboración de informes, dictámenes u otras actuaciones similares.

Link de trámite en línea:

<https://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/44050-consultas-reclamos-felicitaciones-o-sugerencias-a-chilevalora>