

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](mailto: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://test.chileatiende.cl/fichas/44050-consultas-reclamos-felicitaciones-o-sugerencias-a-chilevalora>