

## Carta de Derechos y Deberes de Clientes

### Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de Empresas Eléctricas A.G.

Empresas Eléctricas A.G. (EE.AG) es la asociación gremial que reúne a las compañías de distribución y transmisión eléctricas a lo largo de Chile.

Con el objetivo de contribuir al progreso del país, a través del desarrollo permanente y sustentable del sector eléctrico, Empresas Eléctricas A.G., desde marzo de 1916, asume su rol protagónico en el debate público, mediante la proposición y respaldo de iniciativas energéticas para el mediano y largo plazo.

Dentro de este contexto, se ha establecido como prioridad formalizar y consolidar el capital humano de Empresas Eléctricas A.G. como una forma de avanzar en los compromisos de responsabilidad Social Empresarial, a través de la **certificación de competencias laborales de los trabajadores del sector** que promueve el desarrollo sus aptitudes, con el fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y las empresas, así como la calidad de los procesos y productos. De esta manera, lograr avanzar en forma estructurada en las necesidades de capacitación y perfeccionamiento de dichos trabajadores en las áreas propias de su quehacer diario.

Para cumplir con nuestro propósito contamos con el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de las Empresas Eléctricas .A.G., Certificarte.

**El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de Empresas Eléctricas A.G., EE A.G.**, busca representar a sus asociados en la evaluación y en la certificación de los trabajadores del sector, promoviendo el desarrollo de las competencias laborales de sus trabajadores, asegurando efectividad y rigurosidad en la aplicación profesional de sus procedimientos e instrumentos de medición, como en la calidad del servicio prestado a las Empresas y trabajadores participantes.

Los servicios que usted puede solicitarnos son:

- Información sobre los Perfiles Laborales del sector eléctrico, por los cuales Ud. puede ser evaluado para su certificación.

- Los requisitos, procedimientos, antecedentes y documentación que deben acompañar a su solicitud para ser evaluado por nuestro centro.

*Para mayores antecedentes sobre el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales consulte en <http://www.evaluacionycertificacion.cl>.*

*CERTIFICARTE cuenta con una mesa de ayuda y de orientación para trabajadores y empresas.*

*Llámenos al teléfono: (56-2) 203 64 27 o escriba al correo electrónico [certificaciones@electricas.cl](mailto:certificaciones@electricas.cl). Su solicitud será respondida a más tardar en 72 hrs.*

- Para facilitar la entrega de estos servicios, **el Centro CERTIFICARTE de EE A.G. requiere** que las personas conozcan y cumplan los procedimientos establecidos para su atención, tales como: los horarios de atención, la presentación por escrito de la documentación necesaria, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen y que se relacione con el personal de manera cortés y respetuosa.

Producto de nuestra misión y nuestros servicios, CERTIFICARTE declara e informa **los derechos que tiene como cliente:**

- Derecho a denunciar cualquier tipo de discriminación.
- Derecho a una atención respetuosa y oportuna.
- Derecho de información sobre los trámites y requisitos que debe cumplir para acceder a los servicios del CENTRO CERTIFICARTE de EE A.G.
- Derecho a preguntar, reclamar y sugerir a las autoridades del Centro, a través del contacto en nuestra página Web <http://www.evaluacionycertificacion.cl>. o nuestro teléfono de ayuda y orientación (56 - 2) 203 64 27.
- Derecho a que sus consultas y /o sugerencias sean respondidas en 72 hrs. y sus reclamos en 8 días hábiles, referentes a los servicios que prestamos de evaluación y certificación de trabajadores.
- Derecho de peticiones de información y/o documentos, a través de nuestra página web o por el correo electrónico [certificaciones@electricas.cl](mailto:certificaciones@electricas.cl). Estas peticiones deben referirse a:

catálogo de Perfiles Laborales del sector eléctrico, estudios de competencias laborales, registro de evaluadores del sector.

- A través del sitio web <http://www.evaluacionycertificacion.cl> los trabajadores pueden acceder con claves personalizadas a su portafolio de evidencias de evaluación, diploma de certificación y documentos recopilados de antecedentes.

Si el servicio brindado no cumple con los estándares y compromisos establecidos por el Centro Certificarte, Ud. puede presentar una queja escrita a través del Portal Web <http://www.evaluacionycertificacion.cl> o enviado un correo electrónico a [certificaciones@electricas.cl](mailto:certificaciones@electricas.cl) y a **modo de compensación**, para reparar el incumplimiento de lo comprometido, podrá exigir una atención personalizada de la Coordinación de Evaluadores.

El Centro CERTIFICARTE de EE A.G., cuenta con una política de calidad que orienta sus decisiones y acciones hacia la implementación y mantención de un Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua.

Anualmente realizamos una medición de la satisfacción de nuestros clientes para incorporar sus recomendaciones y mejorar a los procesos y espacios de atención.

Certificarte, consciente de las potencialidades e importancia de sus usuarios es que explicita esta Carta de Derechos.

---

**Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales,  
CERTIFICARTE.**

**Dirección: Nueva Tajamar N° 555, piso 5°, Las Condes.**

**Ciudad: Santiago**

**Teléfono: (56-2) 203 64 27**

**Página web: <http://www.evaluacionycertificacion.cl>**