

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 2638/2020

ANT.: Resolución Exenta Nº 2637/2020 que "Ordena la prórroga del cierre temporal de las dependencias físicas de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. y adopta otras medidas de carácter excepcional", del 02.10.2020.

MAT.: Sanciona Protocolo Nacional de Atención Usuaria y Anexos, en el contexto de retorno gradual de la atención presencial de centros y oficinas de atención Etapa Nº3, para su aplicación en las dependencias físicas de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M.

FECHA: 02 de octubre de 2020.

VISTOS:

La Ley Nº 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; las facultades que me confiere el Decreto con Fuerza de Ley Nº 995 de 1981 del Ministerio de Justicia, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; lo dispuesto en la Sesión de Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana del 2 de agosto de 2019, que designó Director General, reducida a escritura pública el 3 de septiembre de 2019 ante el Notario Público de Santiago, doña Claudia Gómez Lucares; la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Nº4 del Ministerio de Salud del 5 de febrero de 2020 y sus posteriores modificaciones y/o prórrogas; la Resolución Exenta Nº 180 del Ministerio de Salud del 27 de febrero de 2020 y sus posteriores modificaciones y/o prórrogas; el Decreto Nº 6 que "modifica Decreto Nº 4 de 2020, del Ministerio de Salud, que decreta alerta sanitaria por el período que se señala y otorga facultades extraordinarias que indica por emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPII) por brote del nuevo coronavirus (2019-ncov)" y sus posteriores modificaciones y/o prórrogas; el Instructivo Presidencial Nº 3 del 16 de marzo de 2020; el Decreto Nº 9 del Ministerio de Salud que "Que establece coordinación por Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional que indica y designa Ministro Coordinador" del 16 de marzo de 2020; el Dictamen de la Contraloría General de la República Nº 3610 del 17 de marzo de 2020; el Decreto Nº 104 del Ministerio de Interior y Seguridad Pública "Que declara estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública" del 18 de marzo de 2020, prorrogado por el Decreto Nº 269 del 16 de junio de 2020; el Oficio Circular Nº 10 del Ministro del Interior y Seguridad Pública y Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta Nº 210 del Ministerio de Salud que "Dispone medidas sanitarias que indica por brote de covid-19" y sus posteriores modificaciones y/o prórrogas; el Decreto Nº 107 del Ministerio del Interior que "Declara como zonas afectadas por catástrofe a las comunas que indica" del 20 de marzo de 2020; la Resolución Exenta Nº 831 del Ministerio de Salud que "Dispone medidas sanitarias que indica por brote de covid-19" del 1 de octubre de 2020, y la Resolución Nº 7 de 2019, de la Contraloría General de República que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1º Que, es de público conocimiento que a fines del año 2019, se generó en China un brote de Coronavirus denominado por la Organización Mundial de la Salud como "COVID- 19", el que comenzó a extenderse por distintas partes del mundo y cuya llegada a Chile se determinó en su oportunidad como inminente por las autoridades competentes.

2º Que, en vista de lo anterior, el Ministerio de Salud declaró a través de la Subsecretaría de Salud Pública, Alerta Sanitaria para todo el territorio de la República, mediante la dictación del Decreto N°4 del 5 de enero de 2020, el que fue complementado posteriormente por el Decreto N° 6 del 6 de marzo de 2020, y por el Decreto N° 10 del 24 de marzo de 2020, y ejecutado a través del ejercicio de las facultades entregadas al Ministerio de Salud por el Decreto N° 9 del 16 de marzo de 2020, mediante la dictación sucesiva de Resoluciones Exentas de diversa índole.

3º Que, en vista de la Alerta Sanitaria antedicha, con fecha 9 de marzo 2020, la Dirección General de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, consciente de la preocupación de sus funcionarios y funcionarias de la institución, solicitó en conjunto a los Jefes de los Departamentos Jurídico, de Recursos Humanos y la Unidad de Comunicaciones, la elaboración de un documento que estableciera recomendaciones y procedimientos por casos de Coronavirus o COVID-19, en base a lo establecido por la OMS y el Ministerio de Salud. Del mismo modo se solicitó mantener la coordinación a fin de aplicar los protocolos o instrucciones formales que emanen del Ministerio de Justicia y DD. HH., del Ministerio de Salud, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y del Ministerio de Hacienda, entre otros, para establecer oportunamente las medidas adecuadas, con miras a no interrumpir la continuidad del servicio en equilibrio con la integridad de nuestros funcionarios/as, en el contexto de la situación sanitaria decretada.

4º Que, en cumplimiento de lo anterior, la Dirección General ha enviado de manera periódica distintos comunicados, destacándose las recomendaciones de la ACHS para los funcionarios del viernes 31 enero de 2020, las de la OMS y el Colegio Médico del martes 3 de marzo 2020, las del Ministerio de Salud del miércoles 4 de marzo de 2020, la del martes 10 de marzo de 2020, por el cual se acompañaron las recomendaciones y procedimientos por casos de Coronavirus o COVID-19, en base a lo establecido por la OMS y el Ministerio de Salud, junto con otros comunicados periódicos, tales como los del domingo 15 de marzo de 2020, del miércoles 25 de marzo de 2020, del viernes 27 de marzo de 2020, del domingo 19 de abril de 2020, del miércoles 22 de abril y del miércoles 29 de abril de 2020, entre otros, todos los cuales materializan en definitiva la obligación establecida en el artículo 184 del Código del Trabajo que establece que "El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores, informando los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales".

5º Adicionalmente, a través de la Resolución Exenta N° 1125/2020 del 17 de marzo de 2020, se ordenó eximir la asistencia de los postulantes a los centros de atención de la Corporación, en los términos expresados en dicho acto administrativo, siendo prorrogado hasta esta fecha, mediante la Resolución Exenta N° 1144 del 26 de marzo

de 2020, la Resolución Exenta N° 1291/2020 y las demás resoluciones a que se hace mención en el Considerando 8° de esta resolución.

6° Que por otro lado, la Contraloría General de la República, a través del Dictamen N° 3610 del 17 de marzo de 2020 "sobre medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la Administración del Estado a propósito del brote de COVID-19", ha establecido que "que los jefes superiores de los órganos de la Administración del Estado se encuentran facultados para disponer, ante esta situación de excepción, que los servidores que en ellos se desempeñan, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico, cumplan sus funciones mediante trabajo remoto desde sus domicilios u otros lugares donde se encuentren, siempre que dichas labores puedan ser desarrolladas por esa vía, según determine la superioridad respectiva", y que "En este supuesto, el jefe del servicio podrá establecer programas especiales de trabajo que permitan el ejercicio del control jerárquico de parte de las jefaturas directas".

7° Que asimismo, mediante instructivo presidencial N° 3 del 16 de marzo de 2020, el Presidente de la República envió instrucciones y medidas de prevención y reacción por casos de brote de COVID-19.

8° Que, a la luz de lo dictaminado por el ente Contralor y por el Presidente de la República, y en vista de la complejidad de la situación sanitaria y la necesidad de otorgar la debida protección a la salud de nuestros funcionarios, esta Dirección General ordenó al Departamento Jurídico confeccionar las normativas de trabajo remoto y sistemas de turnos aplicables transitoria y extraordinariamente a todos los funcionarios del servicio durante el período que dure esta emergencia sanitaria, lo que se materializó primeramente en un instructivo enviado a todas las jefaturas con fecha 16 de marzo de 2020, y luego mediante la Resolución N° 1126/2020 del 17 de marzo de 2020, prorrogada posteriormente mediante la Resolución Exenta N° 1143 del 26 de marzo de 2020, por la Resolución Exenta N° 1291/2020 del 30 de abril de 2020, por la Resolución Exenta N° 1351/2020 del 15 de mayo de 2020, por la Resolución Exenta N° 1412/2020 del 29 de mayo de 2020, por la Resolución Exenta N° 1559/2020 del 12 de junio de 2020, por la Resolución Exenta N° 1698/2020 del 30 de junio de 2020, por la Resolución Exenta N° 1987/2020, del 30 de julio de 2020, por la Resolución Exenta N° 2389/2020, del 31 de agosto de 2020, por la Resolución Exenta N° 2550/2020, del 17 de septiembre de 2020, y por la Resolución Exenta N° 2637/2020, del 2 de octubre de 2020.

9° Que, por el Oficio Circular conjunto del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y del Ministerio de Hacienda N° 10 del 18 de marzo de 2020, se impartieron lineamientos a los Jefes Superiores de Servicio, en relación al trabajo remoto, servicios mínimos indispensables y turnos.

10° Que, mediante el Decreto N° 104 del 18 de marzo de 2020, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública declaró "estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública en el territorio de Chile", el cual fue prorrogado por el Decreto N° 269 del 16 de junio de 2020, por un plazo adicional de noventa días, y luego por el Decreto N° 400 del 10 de septiembre de 2020, por noventa días más.

11° Que, mediante la Resolución N° 1142/2020 del 19 de marzo de 2020, esta Dirección General ordenó el cierre temporal de todas las dependencias físicas de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. hasta el 31 de marzo de 2020, determinando asimismo otras medidas de gestión interna adicionales que deben cumplir los funcionarios del servicio para hacer frente a la situación sanitaria atendido

el brote de coronavirus (COVID-19), las que han sido prorrogadas posteriormente mediante diversas resoluciones, siendo la última la Resolución Exenta N° 2637/2020, del 2 de octubre de 2020.

12° Que, el Ministerio de Salud, a través de la Resolución Exenta N° 210 del 26 de marzo de 2020, ha prohibido "a los habitantes de la República salir a la vía pública, como medida de aislamiento, entre las 22:00 y 05:00 horas" (resuelvo I - N° 1), y además ha dispuesto de manera periódica, en la forma indicada en el considerando 2°, cuarentenas zonales, cordones sanitarios y aduanas sanitarias que han afectado a determinadas comunas y regiones en las que este servicio tiene competencia, y que se han prorrogado por diversas Resoluciones del Ministerio de Salud.

13° Que, de acuerdo a los lineamientos entregados por el Gobierno Central, en el ámbito del sector justicia, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana tiene por objeto, entre otros, prestar orientación y asistencia jurídica gratuita a las personas más vulnerables de las regiones sobre las cuales ejerce sus atribuciones legales, y es por ello que se hace necesario avanzar en un retorno paulatino a las funciones presenciales que desarrolla, a fin de continuar entregando a la ciudadanía un adecuado Acceso a la Justicia, para lo cual se avanzará a una Etapa III de funcionamiento, superior a la que se encuentra establecida en la actualidad, lo cual permitirá que los diferentes Consultorios, Centros, Unidades y Oficinas, tanto operativas como administrativas, puedan comenzar a entregar una atención presencial a usuarios y usuarias, de conformidad con los Protocolos y Procedimientos que por este acto se aprueban, como también, a los Planes de Trabajo que se elaborarán, validarán e implementarán en cada dependencia.

14° Teniendo presente las facultades que me confiere el Decreto con Fuerza de Ley N° 995 de 1981 del Ministerio de Justicia, y considerando lo establecido en los considerandos anteriores.

RESUELVO:

1° SANCIONASE, el Protocolo Nacional de Atención Usuaría, en el contexto de retorno gradual de la atención presencial de centros y oficinas de atención Etapa N°3, para su aplicación en las dependencias físicas de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., cuyo texto es el siguiente:

PROTOCOLO NACIONAL DE ATENCIÓN USUARIA EN EL CONTEXTO DE RETORNO GRADUAL DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL DE CENTROS Y OFICINAS DE ATENCIÓN ETAPA N°3

**CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

N°	ÍNDICE DE CONTENIDOS	PÁG
I.	PRESENTACIÓN	3
II.	OBJETIVO	3
III.	ALCANCE	3
IV.	CONSIDERACIONES PREVIAS	3
V	TIPOLOGÍAS DE UNIDADES PARA LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO	4
1	Criterios para definir tipos de unidades operativas	4
2	Tipos de unidades de atención usuaria	5
VI	ETAPAS IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN VIA REMOTA Y PRESENCIAL	5
VII	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE UNIDADES DE ATENCIÓN	6
1	Consultas usuarias y solicitudes de horas de atención	6
2	Recomendaciones e información que se debe brindar a los/as usuarios/as	7
3	Agendamiento de horas de atención en sistemas SAJ/SENDACAJ	8
4	Tipo o canal de atención de usuarios/a	10
5	Recepción y acogida presencial de usuario/a	11
6	Atención y resolución de requerimiento de usuario/a y recepción de documentos	12
7	Módulo de Atención virtual para usuarios/as en las unidades	13
8	Información de contacto posterior entre funcionarios/as y usuarios/as	13
9	Firma de primera presentación	14
10	Escaneo y remisión de documentación existente en carpeta física	14
11	Gestiones receptoriales	14
VIII	MEDIDAS DE SEGURIDAD INTERNA	15
1	Bitácora de Trazabilidad: registro de atenciones y personas que ingresan al Centro u Oficina de Atención	15
2	Distanciamiento físico aplicable, uso de mascarilla facial y medidas preventivas generales	16
3	Sobre el almuerzo y colación en la jornada de trabajo	17
4	Realización de reuniones de coordinación del equipo de trabajo	18
IX	JORNADA LABORAL	18
1	Distribución de la jornada laboral	18
2	Coordinación y aplicación de sistema de turnos	19
X	CONSIDERACIONES FINALES	20

I. PRESENTACIÓN.

Considerando la alerta sanitaria que dispuso la Autoridad para todo el territorio de la República, a través del Decreto Supremo N°4, del 05 de enero de 2020, del Ministerio de Salud, a consecuencia de la amenaza a la salud pública producida a nivel mundial por el ðNuevo Coronavirus 2019ð (COVID-19), las Corporaciones de Asistencia Judicial del país, en cumplimiento del deber de resguardar eficazmente la vida y salud de sus funcionarios y funcionarias, conformaron una Mesa Técnica Nacional de Prevención de Riesgos de COVID19 de las Corporaciones de Asistencia Judicial a los efectos de generar un trabajo mancomunado y colaborativo, en el que se abocaron a un estudio de la diversa normativa legal y reglamentaria, así como también de las recomendaciones y orientaciones de los organismos de salud competentes. Se desarrollaron en este marco, reuniones de línea y revisión de documentos con diferentes funcionarios y funcionarias, contemplando para tales efectos, los requerimientos y sugerencias indicadas por la FENADAJ, incorporándose las que técnicamente pudieran hacerse.

De igual manera, se generaron y actualizaron los instrumentos necesarios que permitan dar curso a un proceso educativo que se oriente en dar a conocer de la amenaza del Covid-19, de los riesgos de su exposición para prevenir el contagio entre funcionarios/as, de las medidas que orientarán la ejecución de las tareas de limpieza y desinfección de los ambientes y los lugares de trabajo.

En este contexto, se conformó una Sub Mesa de Trabajo, cuyo objetivo fue elaborar los lineamientos y criterios para el proceso de atención presencial de usuarios/as, para ello también considerando incluso aquellas actividades que se desarrollen fuera de las dependencias del servicio y, las medidas que se adoptarán en caso de presentarse alguna sospecha o eventual contagio de funcionarios/as de las Corporaciones; todo ello para generar un proceso de retorno gradual y seguro a los lugares de trabajo, cuando las condiciones sanitarias así lo ameriten, tanto para el uso de las oficinas, espacios comunes y espacios de atención de público, los cuales se exponen a continuación.

II. OBJETIVO.

Generar lineamientos y directrices para la atención usuaria en el contexto de retorno gradual y excepcional a las funciones presenciales de todas las unidades operativas de la atención usuaria de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) del país, velando por la salud de funcionarios/as, usuarios/as y postulantes.

III. ALCANCE.

El presente Protocolo deberá servir como marco general para su implementación en las unidades operativas de atención usuaria de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que actualmente se encuentran desempeñando funciones remotas.

IV. CONSIDERACIONES PREVIAS.

En la aplicación del presente Protocolo se deberán contemplar los lineamientos impartidos por el *Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Exposición a COVID-19*, aprobado por las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Asimismo, para su redacción se han tenido en consideración las recomendaciones técnicas emanadas de la Autoridad Sanitaria nacional y regional en relación con las medidas de cuidado de la población para evitar contagio y propagación del virus y en especial, los

plazos de incubación del virus cuyos síntomas en promedio se manifiestan entre 1 a 14 días desde el contacto estrecho¹.

V. TIPOLOGÍA DE UNIDADES PARA LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.

Para efectos de la aplicación del presente Protocolo, se distinguen tres tipos de unidades, teniendo como finalidad la realización de labores de forma presencial, considerando la aplicación medidas de gestión del riesgo y que la apertura de la unidad produzca beneficios efectivos a nuestros/as usuarios/as, lo que se define de acuerdo con los siguientes criterios copulativos:

1. Criterios para definir tipos de unidades operativas.

- a) **Tamaño de la Infraestructura del centro:** El tamaño del centro debe respetar la distancia social entre personas, funcionarios/as y usuarios/as, como mínimo de un metro y medio (1,5) entre una y otra persona.

De acuerdo con el tamaño de la unidad, se establecerá el número de funcionarios/as que no tengan las condiciones de salud o criterios de excepcionalidad que les impidan concurrir al trabajo presencial; siendo entre 2, 4 y 5 funcionarios/as como máximo. Esto, para asegurar que el número de personas en las unidades o dependencias (entre funcionarios/as y usuarios/as) no exceda un máximo de 10 personas.

En todo caso, se dará cumplimiento a lo establecido en la Resolución Exenta N° 591/2020, de la Subsecretaría de Salud pública², relativa al establecimiento del Aforo Máximo en cada Centro u oficina de la Institución y DS N° 594/1999 del Ministerio de Salud³ respecto de las condiciones ambientales en los lugares de trabajo.

- b) **Disponibilidad de dotación para realizar atención presencial en la unidad operativa:** Cada Corporación deberá realizar el levantamiento de la disponibilidad de dotación con que cuenta en base a criterios definidos por la autoridad sanitaria y el Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Exposición al COVID-19, consensuado por las Corporaciones de Asistencia Judicial, utilizando los mecanismos que estime más convenientes para determinar aquellos/as funcionarios/as que se encuentran en condiciones para realizar trabajo de modo presencial, de aquellos/as que lo realizarán de manera remota.

Para efectuar el levantamiento de información se considerarán los siguientes criterios:

- i. **Grupo de riesgo.**
- ii. **Condiciones especiales de exclusión.**

¹ https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/Descargas/Protocolo-de-manejo-de-contactos-de-casos-COVID-19-fase4.pdf

² Resolución Exenta N° 591/2020, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, Capítulo I. Medidas Sanitarias Generales, VI. Medidas de distanciamiento físico, N° 25 Dispóngase que en los espacios cerrados donde se realice atención a público, no podrá permanecer simultáneamente en dicho espacio, más de una persona por cada diez metros cuadrados útiles. Para efectos de este cálculo no se tendrá en consideración a los trabajadores del lugar.

³ DS N° 594/1999 (actualizado), Ministerio de Salud, Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, Título III De las Condiciones ambientales, párrafo I, artículo 32 Todo lugar de trabajo deberá mantener, por medios naturales o artificiales, una ventilación que contribuya a proporcionar condiciones ambientales confortables y que no causen molestias o perjudiquen la salud del trabajador.

- c) **Número de usuarios/as que podrá atender presencialmente la unidad en forma simultánea.**

2. Tipos de unidades de atención usuaria.

Se ha considerado que las dimensiones de infraestructura con que cuenta cada unidad permitan mantener el distanciamiento físico necesario entre los/as funcionarios/as y los/as usuarios/as, manteniendo en todo momento una distancia de un metro y medio (1,5) entre personas, distinguiéndose los siguientes tipos de unidades para efectos de aplicación del presente protocolo:

- a) **Unidad pequeña:** Es aquella en que puedan desempeñar funciones presenciales un máximo de **2 funcionarios/as** y tenga una superficie que permita atender, al mismo tiempo, un/a usuario/a por funcionario/a.
- b) **Unidad mediana:** Es aquella en que puedan desempeñar funciones presenciales hasta **4 funcionarios/as** y tenga una superficie que permita atender, al mismo tiempo, un/a usuario/a por funcionario/a.
- c) **Unidad grande:** Es aquella en que puedan desempeñar funciones presenciales una cantidad de **5 o más funcionarios/as** tenga una superficie que permita atender, al mismo tiempo, un/a usuario/a por funcionario/a.

VI. ETAPAS IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN VÍA REMOTA Y PRESENCIAL.

Una vez que se decretó la situación de emergencia sanitaria por pandemia COVID-19, se dio inicio a la **ETAPA N°1**, correspondiente al inicio de trabajo y atención de usuarios vía remota, realizándose todas las coordinaciones requeridas en forma interna en las CAJ, con actores del Sistema de Justicia y Organismos pertinentes, además del cierre de todas las unidades de atención presencial, instrucciones y flujos de atención remota.

En la **ETAPA N°2**, se procedió a la apertura de las Direcciones Generales y Direcciones Regionales y a la profundización de las coordinaciones para mantener la continuidad operacional junto con el perfeccionamiento del trabajo vía remota, ingreso de nuevos Postulantes de manera excepcional y algunas gestiones presenciales de atención de urgencia o Receptoriales en materias restringidas.

En la **ETAPA N°3**, que es el foco del presente Protocolo, se abordan los lineamientos generales para la implementación por parte de las Corporaciones de un modelo de atención mixto (atención vía remota y atención presencial). Esto quiere decir que se mantendrá de manera preferente la atención usuaria y participación en audiencias en forma remota, y también se realizarán atenciones en forma presencial y aplicando las medidas de gestión del riesgo, principalmente en casos y causas relacionados con el área judicial, o cuya gestión no pueda ser realizada en forma remota por parte de nuestros/as usuarios/as. De igual manera, se contempla la realización de gestiones receptoriales, de acuerdo con el marco de casos determinados en este documento.

También aplica, cuando existan barreras tecnológicas, de recursos o de algún otro orden, que eventualmente impidan el acceso a la justicia de una persona usuaria.

Para la planificación de la **ETAPA N°3**, cada Unidad Operativa y Dirección Regional elaborará un **Plan de Trabajo para la atención usuaria** que permita dar curso a la etapa de atención mixta, utilizando como marco general los lineamientos que se establecen en el presente Protocolo y la realidad local de su Unidad. Dichos planes, deberán contar con la revisión previa y propuesta del Comité de Crisis COVID-19 para su aprobación final mediante Resolución de la Directora General o Director General.

Luego de la ETAPA N°3, se deberá formular una **ETAPA N°4** en que se aumentará el volumen de atención presencial ya sea parcial o totalmente. Eventualmente se considerará la permanencia de postulantes en los centros de atención, situación que será evaluada en su oportunidad, de acuerdo con el Plan de Trabajo para la atención usuaria que cada Unidad Operativa y Dirección Regional, elaborará para tales efectos, validados por el Comité de Crisis.

Para los efectos de definir las unidades que funcionarán bajo la modalidad de atención mixta, se considerarán como referencia factores asociados a la disponibilidad de dotación que pueda desarrollar labores presenciales, accesibilidad e infraestructura del centro/oficina, tamaño e impacto en la atención de nuestros/as usuarios/as, cobertura en las líneas de servicio institucional, dentro de otros. En este marco, las unidades operativas deberán ser habilitadas con las medidas de higiene y seguridad, para prestar un servicio que resguarde la vida y salud de funcionarios/as y usuarios/as.

En consecuencia, la incorporación a la atención presencial en los Centros y Oficinas de Atención Usuaria, de las Corporaciones se realizará en forma progresiva, con una planificación previa, y estará supeditada a la situación sanitaria, factores operacionales y necesidades del servicio, tales como, el número de funcionarios/as que puedan desempeñar labores presenciales, según el tipo de unidad antes señaladas, y las nuevas directrices que puedan emanar de la autoridad sanitaria. En aquellos casos en que se pueda realizar la atención vía remota, se privilegiará esta última.

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN USUARIA.

Las Corporaciones han contemplado la implementación de un modelo de atención mixto (atención vía remota y atención presencial).

Las características de la modalidad de atención mixta se presentan a continuación, de acuerdo con las siguientes etapas de atención.

1. Consultas usuarias y solicitud de horas de atención.

Los/as usuarios/as podrán solicitar horas de atención para cualquier tipo de consulta o gestión asociada a las líneas de Servicio que brindan las Corporaciones, utilizando cualquiera de estos medios, indistintamente:

- a) Correo electrónico institucional.
- b) Teléfono institucional.
- c) Plataforma Web Center.

d) Otro que establezca la institución.

La regla general es que la atención agendada, se realice vía remota. De manera excepcional, las unidades podrán atender de forma presencial, a usuarios/as sin hora agendada para recibir documentación que no haya sido posible enviar por vía digital y en los casos que se indicarán.

Para tal efecto, los/as funcionarios/as deberán mantener disponible su agenda de atención en el sistema SAJ/SENDACAJ, para proceder al agendamiento de horas de atención.

Con el objetivo de facilitar el acceso y medios de contacto de las personas, en los centros, oficinas de atención y en las unidades operativas de atención usuaria, se recomienda la instalación, en un lugar visible desde el exterior, de un aviso que contenga los medios de contacto, información sobre agendamiento remoto y toda otra información relevante y necesaria para dicha atención. Además, se publicará en páginas institucionales, y redes sociales institucionales dicha información. A modo de ejemplo, podrá plantearse en los siguientes términos⁴:

AVISO IMPORTANTE

Se informa a todos/as nuestros/as usuarios/as que dada la situación de emergencia sanitaria las consultas y horas de atención, podrán ser solicitadas únicamente por cualquiera de estos medios a su elección:

- Teléfono: (institucional)
- Correo electrónico: (institucional)
- Pagina web institucional
- Otros que establezca la Institución

Para resguardar su salud y la de nuestros/as funcionarios/as, el otorgamiento de horas será realizado por vía no presencial. Por tanto, se atenderá excepcionalmente a aquellos usuarios/as que no puedan acceder de forma remota y que tengan hora previamente agendada y se requiere el uso obligatorio de mascarilla facial.

Finalmente, se les pide a todos/as nuestros/as usuarios/as que deban realizar alguna gestión en tribunales:

- Obtener su Clave Única en cualquier Servicio de Registro Civil; y
- Disponer de una cuenta de correo electrónico para recibir listado de documentos que deben reunir y remitirlos.

Agradecemos su comprensión, Atentamente (Indicar la unidad que corresponda)

2. Recomendaciones e información que se debe brindar a los/as usuarios/as.

- a) Solicitar a los/as usuarios/as que deseen realizar alguna gestión judicial, que obtengan su Clave Única en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Ésta es necesaria para realizar la primera presentación ante los tribunales de justicia y obtener documentos que debe aportar el/la usuario/a.

⁴ Se adjunta modelo tipo en Anexo N°2 llamado **Informativo Exterior 1**.

- b) Solicitar a los/as usuarios/as disponer de una cuenta de correo electrónico para recibir listado de documentos que deben reunir y remitirlos, los cuales son necesarios para la atención profesional que será agendada en el sistema SAJ/SENDACAJ.

3. Agendamiento de horas en el sistema SAJ/SENDACAJ.

El/la funcionario/a que realice agendamiento de horas en el sistema, deberá considerar las siguientes modalidades de atención:

- a) **Agendamiento hora de atención para usuarios/as que serán atendidos vía remota.**

Mediante esta modalidad se atenderá preferentemente en Etapa III, mientras persista la alerta sanitaria. En este caso, las horas podrán agendarse en jornada de mañana y tarde, de acuerdo con el Plan de Trabajo y a los bloques de atención que tenga destinado el/la funcionario/a en el sistema SAJ/SENDACAJ.

Cuando se agende la hora de atención remota, el/la funcionario/a que realice dicha labor deberá indicar al/a usuario/a que debe disponer, para su atención profesional, de los siguientes antecedentes:

- i) Copia digitalizada de los documentos que sean necesarios para realizar la respectiva atención profesional;
 - ii) Clave única, si desea realizar gestión en tribunales y firma de demanda o primera presentación. En caso de que el/la usuario/a no disponga de ella, el/la funcionario/a deberá colaborar para su obtención en el Servicio de Registro Civil e Identificación; y
 - iii) Cuenta de correo electrónico para el envío de documento o información.
- b) **Agendamiento hora de atención para usuarios/as que serán atendidos en forma presencial en un centro y/u oficina de atención.**

Las horas de atención presencial, podrán ser agendadas preferentemente en jornada de mañana **a contar de las 09:30 horas y hasta las 13:30 horas, considerando 4 bloques de atención por cada agenda profesional**, conforme al Plan de Trabajo para la atención usuaria de cada unidad. Lo anterior es, sin perjuicio, del horario que deban cumplir aquellos/as funcionarios/as que tengan contrato de jornada parcial, ya sea en horario de mañana o de tarde. Asimismo, cada Unidad en su Plan de Trabajo puede establecer un horario distinto, a fin de evitar horarios de mayor congestión en su localidad, siempre que completen 4 horas de jornada.

El proceso de agendamiento **deberá considerar personas que requieran atención preferencial**, generado por algún factor de riesgo en materia de salud o por los siguientes motivos: personas embarazadas, adultos mayores, personas con

discapacidad y personas que al momento de solicitar la entrevista manifiesten que padecen de alguna enfermedad crónica o que se encuentren inmunodeprimidas. También, factores de urgencia tales como: audiencia fijada, plazos fatales para hacer una presentación en juicio o plazos de prescripción o caducidad. De ser así, las personas tendrán preferencia en las primeras horas de los bloques de atención presencial, a menos que por preferencia requiera ser atendido en otro bloque horario entre las **09:30 horas y hasta las 13:30 horas. No obstante, cada Unidad podrá establecer horarios distintos a fin de evitar los horarios de mayor congestión en su localidad, siempre que completen 4 horas de jornada.**

Los agendamientos se deberán realizar, con una diferencia de un bloque de atención (30 minutos) entre una y otra. En aquellas unidades que por sus características tienen módulos de más de 30 minutos, como es el caso de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, las ODLs y Centros de Mediación y Arbitraje, se pueden considerar sumar uno o dos bloques más a dicho tiempo. Para ello, cada funcionario/a deberá realizar el bloqueo respectivo en el sistema, como se indica en el siguiente ejemplo:

hoy día/semana/mes		MES - DIA ò 2020			
	Lunes ã .	Martes ã .	Miércoles ã .	Jueves ã .	Viernes ã .
Todo el día					
8:00	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO
9:00					
10:00	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENT TO DE USUARIOS/AS
	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENT O Y MEDIDAS AUTOCUIDADO
11:00	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENT TO DE USUARIOS/AS
	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENT O Y MEDIDAS AUTOCUIDADO
12:00	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENT TO DE USUARIOS/AS
	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENTO Y MEDIDAS AUTOCUIDADO	BLOQUE DISTANCIAMIENT O Y MEDIDAS AUTOCUIDADO
13:00	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENTO DE USUARIOS/AS	AGENDAMIENT TO DE USUARIOS/AS
	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO	SIN ATENCIÓN DE PÚBLICO
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					

Por otra parte, cuando se agende la hora de atención presencial, el/la funcionario/a que realice dicha labor deberá solicitar al usuario/a que considere las siguientes indicaciones:

- i) Presentarse con mascarilla que cubra nariz y boca, con una antelación de 5 minutos a la hora agendada.

No obstante, cada unidad contará con mascarillas desechables para entregar a usuarios en situación de vulnerabilidad que no tengan dicho implemento, a fin de no limitar el acceso a la atención.

- ii) Portar su cédula de identidad.

- iii) Contar con su Clave única.

En caso de que el/la usuario/a no disponga de ella, el/la funcionario/a deberá orientarle para su obtención en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

- iv) Acompañar una copia de los documentos que sean necesarios para realizar la atención, **solo excepcionalmente cuando no haya sido posible enviarlos previamente en formato digital**. Si hay documentos que pueden ser obtenidos en forma digital, el/la funcionario/a deberá colaborar con la obtención de ellos, en el servicio que corresponda.

- v) Tener una cuenta de correo electrónico para envío y recepción de documentos e información, entre otros;

- vi) Informar a su eventual acompañante, que durante la atención del/a usuario/a, no podrá ingresar a la unidad operativa, salvo que sea estrictamente necesaria su presencia atendida la edad y/o de la discapacidad de la persona usuaria,

4. Tipo o canal de atención de usuarios/as.

El tipo de atención de los/as usuarios/as, dependerá del requerimiento de la persona usuaria, para lo cual se ha efectuado la siguiente distinción:

- a) **Atención vía remota:** En cada unidad operativa, dada la actual situación, existirán funcionarios/as que desempeñarán funciones de forma remota, quienes deberán asumir las siguientes atenciones de usuarios agendados en el sistema y/o gestiones asociadas:

- i) **Orientación e Información en Derechos.**

- ii) **Calificación Socio Económica.**

- iii) **Entrevista Judicial.**

- iv) **Representación Judicial:** Ingreso y/o firma de demandas y/o querellas en la Oficina Judicial Virtual (OJV) a través de la Clave única del/de la usuario/a, comparecencia a audiencias virtuales, seguimiento judicial y extrajudicial, otros.

- v) **Atención de Víctimas de Delitos:** Entrevista de primera acogida, evaluación técnica para causas o casos (Viabilidad de las áreas de intervención),

entrevistas de seguimiento e intervención área judicial, área psicológica y área social, otros.

- vi) **Solución Colaborativa de Conflictos:** Realización sesiones en Mediación y RAC, seguimiento en Mediación, términos, otros.

No obstante, podrá realizarse cualquier otra atención no presencial que sea necesaria para la resolución de las necesidades de nuestros/as usuarios/as, en la medida que sea factible de ser realizada mediante vía remota.

- b) **Atención presencial Excepcional:** La regla general para realizar los agendamientos de las horas de atención **es priorizar la mayor cantidad de horas de atención para su resolución vía remota y agendar en forma presencial aquellos casos en que no sea factible realizar la atención y/o resolver el requerimiento vía no presencial**, debido a la existencia de alguna barrera de cualquiera índole que impida o dificulte el acceso al servicio de la persona consultante.

Esto implica también que las consultas de la línea de Orientación e Información en Derechos y gestiones asociadas a la Calificación Socioeconómica **serán agendadas preferentemente para que su resolución se realice vía remota**, sin embargo, esto no puede constituir una barrera de acceso para aquellos/as usuarios/as que requieran ser atendidos/as en forma presencial.

En este marco, los/as funcionarios/as que desempeñen funciones presenciales en la unidad asumirán preferentemente las siguientes atenciones de usuarios/as:

- i) **Representación Judicial:** Ingreso de demandas y/o querellas en la Oficina Judicial Virtual (OJV), Entrevista Judicial para causas o casos (Viabilidad Jurídica), firma de primera presentación (Demandas, Querellas, Contestaciones, Patrocinio y poder, entre otros), Comparecencia a audiencias virtuales, otros.
- ii) **Atención de Víctimas de Delitos:** Entrevista de primera acogida, evaluación técnica para causas o casos (Viabilidad de las áreas de intervención), entrevistas de seguimiento e intervención área judicial, área psicológica y área social, otros.
- iii) **Solución Colaborativa de Conflictos:** Realización de seguimiento en Mediación, RAC, términos y otros.

Estos tipos de agendamiento se realizarán para atención presencial cuando no sea posible llevarlos a cabo por vía remota.

Podrán realizarse de forma excepcional otras atenciones y/o gestiones presenciales, cuando su resolución no sea factible de ser efectuada vía remota, o bien, exista alguna barrera de acceso que afecte al o la usuario/a, que requiera la realización de atención presencial para la persona usuaria consultante. Esto también aplica para las siguientes atenciones y gestiones:

vii) Orientación e Información en Derechos.

viii) Calificación Socio Económica.

c) Criterio de excepción.

En caso de que se presente en el Centro u Oficina de atención una persona que no tenga una hora agendada previamente, se aplicará un criterio de excepción, considerando, ya sea factores de urgencia (audiencia fijada, plazos fatales para hacer una presentación en juicio, plazos de prescripción o caducidad, entre otros) o condiciones especiales del/de la usuario/a que justifique la atención presencial inmediata (mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad, personas que al momento de presentarse en el centro manifiesten que padecen de alguna enfermedad crónica o estén inmunodeprimidos/as, entre otros), lo que calificará el/la funcionario/a que deba realizar la atención presencial. También aplicará la excepción para las personas que residan y se trasladen desde localidades lejanas a la unidad, sin opción de atención remota.

En los demás casos, se agendará una hora de atención para una fecha o momento posterior, ya sea en forma remota o presencial, según lo requiera el/la usuario/a.

Cada unidad deberá tener a disposición mascarillas desechables para ser entregadas a usuarios/as que no cuenten con dicho elemento de protección y sea necesaria su atención presencial, especialmente para los casos señalados en el párrafo anterior.

5. Recepción y acogida presencial de usuario/a.

- a)** La jefatura de cada unidad junto a su equipo de trabajo y Dirección Regional debe coordinar y organizar el proceso de ingreso de usuarios/as que se presenten con su hora de atención agendada, contemplando para tales efectos el aseguramiento y cumplimiento de las medidas de control sanitario, antes de que las personas ingresen a las instalaciones y unidades operativas y una vez que se retiren de las mismas.
- b)** La recepción de los/as usuarios/as debe contemplar la confirmación de que el/la usuario/a consultante tenga una hora previamente agendada⁵, realice las indicaciones de cómo se realizará la atención por el/la profesional que atenderá al/a la usuario/a consultante, reitere el cumplimiento de las medidas de seguridad y distanciamiento físico que se especifican en el numeral VIII de este Protocolo durante su permanencia en dicha dependencia y realice en forma inmediata el registro completo de los datos de las personas que ingresan en la bitácora de trazabilidad.

⁵ También informará al/a la usuario/a cómo solicitar una hora de atención posterior, en caso de que se haya presentado alguna persona sin hora de atención pre agendada. En caso de que se haya presentado un/a usuario/a sin hora agendada previamente, y que éste/a pertenezca a los casos de excepción de la letra c) llamado criterios de excepción del punto 4, gestionará la atención inmediata por un/a profesional de la unidad **si esto fuera factible**.

- c) El proceso de recepción, control de ingreso y salida de personas y usuarios/as del centro deberá ser organizado entre la jefatura del centro y el equipo de trabajo con su dirección regional y la tarea podrá ser distribuida entre los/las integrantes del equipo, lo que deberá indicarse en el respectivo **Plan de Trabajo** de la unidad.
- d) En aquellos casos en que, por motivos de seguridad, se pueda agregar y mantener una barrera adicional física, esto es, que la Unidad decida mantener la puerta de acceso principal cerrada, a fin de realizar un mejor control del acceso⁶, se publicará un cartel visible al público, que informe a las personas usuarias que el Centro está en funcionamiento y atendiendo en forma presencial con horas pre agendadas y en forma remota, refiriendo los medios de contacto y horarios de atención. Idealmente, el cartel debe tener formato con listones prepicados con los datos de contacto para que puedan ser retirados con facilidad por usuarios/as⁷.

6. Atención y resolución de requerimiento de usuario/a y recepción de documentos.

- a) Atención y resolución de requerimiento de usuario/a y recepción de documentos: Una vez que se presenta el usuario con el/la profesional que brindará la atención, dicho/a profesional debe aplicar el flujo o procedimiento de acuerdo con el tipo de consulta o requerimiento del/la usuario/a y línea de servicio que corresponda ejecutar frente a esta necesidad.
- b) Durante el proceso de atención, se debe procurar brindar a la persona usuaria toda la información requerida y gestiones asociadas para lograr una gestión completa, resolutive y satisfactoria, en la medida de que esto sea factible, a fin de evitar la realización de otro agendamiento de atención presencial.
- c) Durante el momento de la atención, o bien, en forma inmediatamente posterior al término de la atención el/la funcionario/a que atiende debe registrar la atención realizada y gestiones en SAJ o SENDACAJ en forma completa.
- d) A fin de evitar su manipulación, el/la usuario/a deberá remitir, con anterioridad al día y hora en que haya sido citado, los documentos en formato digital al correo electrónico del/de la profesional responsable de la atención y/o de la causa o caso, según corresponda.
- e) **Excepcionalmente**, cuando se requiera la entrega de algún antecedente que conste por escrito y el/la usuario/a no haya podido remitirlo con anterioridad de forma digital,

⁶ Programa Paso a Paso Ministerio de Salud, Protocolo de actuación en lugares de trabajo Covid-19, punto IV, Medidas de Prevención en el lugar de trabajo. Respecto del espacio físico en el lugar de trabajo. Capacidad, entrada y salida del establecimiento: ¿Si el establecimiento cuenta con 2 o más accesos, habilitar uno de manera exclusiva para el ingreso y otro de manera exclusiva para salida. Si se cuenta con un solo acceso, se deberá demarcar el sentido de circulación para el ingreso y para la salida.ô

⁷ Se adjunta formato en Anexo N°3 llamado **Informativo exterior 2 prepicado**.

podrá coordinarse su entrega personalmente en la unidad respectiva, fijando un día y hora para tal efecto, para lo cual debe agendarse una hora de atención en el sistema SAJ/SENDACAJ.

- f) En los casos que corresponda, los documentos que sean recepcionados físicamente por un/a funcionario/a en la unidad deberán ser escaneados y remitidos al correo electrónico del/de la profesional responsable de la causa o caso.
- g) Los/as funcionarios/as que deban recibir documentos por parte de los/as usuarios/as, deberán, **luego de su manipulación, realizar el inmediato y correcto lavado de manos con agua y jabón y después, proceder con la atención de los/as usuarios/as. También evitar llevar las manos a la cara⁸.**
- h) Con todo, para efectos de optimizar la gestión de la unidad operativa, el/la funcionario/a que corresponda, ya sea que desempeñe funciones presenciales o remotas, podrá coordinar con el/la usuario/a la entrega de documentos, en un día distinto de la atención, para lo cual deberá agendarse hora para tal efecto en el sistema SAJ/SENDACAJ debiendo informar previamente, a la jefatura o a quien lo subrogue, a fin de que el día y hora agendada, haya un/a funcionario/a para recibir la documentación.

7. Módulo de atención virtual para usuarios/as en las unidades.

En aquellas unidades operativas que así lo soliciten, y que tengan el equipamiento y las condiciones para asegurar las normas establecidas en el Protocolo Nacional de Gestión de Riesgos de COVID-19, se podrá habilitar un lugar con equipo computacional que tenga conexión a internet, para que los/as usuarios/as que no dispongan de medios, puedan establecer comunicación remota con los/as profesionales que no desempeñen funciones presenciales en dicha unidad, que les permitan comparecer a algunas de las actuaciones judiciales en que se requiera su asistencia o realizar otras gestiones. Todo esto deberá ser detallado en su Plan de Trabajo para la atención usuaria.

8. Información de contacto posterior entre funcionario/a y usuario/a.

- a) Una vez que termine la atención del/de la usuario/a en la unidad operativa, el/la funcionario/a deberá proporcionar al/a la usuario/a los datos de contacto (teléfono institucional y correo electrónico institucional) para mantener comunicación futura entre ambos, así como los horarios en que podrá realizarse alguna consulta al/a profesional.

⁸ Para esto considerar las indicaciones y recomendaciones establecidas en el afiche de lavados de manos del protocolo nacional de gestión del riesgo de exposición a COVID-19.

- b) Cuando sea necesario, el/la profesional deberá informar al/a la usuario/a que debe estar disponible para comparecer por plataformas virtuales a las audiencias que se fijen durante el juicio o cualquier otra actuación que deba realizarse de forma remota, lo cual le será informado con la debida antelación por parte del/la profesional.
- c) Se solicitará al/a la usuario/a que informe sobre cualquier modificación que se produzca en los datos que ha proporcionado para poder contactarlo.

9. Firma de primera presentación.

- a) En la entrevista judicial, y en los casos que corresponda, deberá coordinarse con el/la usuario/a la fecha de firma de la primera presentación en la respectiva unidad, debiendo agendar una hora de atención para tal efecto, a través de sistema SAJ/SENDACAJ. El agendamiento de atención presencial se hará en aquellos casos en que no pueda realizarse la entrevista y/o la firma de manera remota.
- b) La firma deberá realizarse en los horarios de funcionamiento presencial de la unidad operativa.
- c) Habiéndose firmado la primera presentación por el/la o los/as abogados/as y el/la patrocinado/a, se subirá a la brevedad posible a la Oficina Judicial Virtual, utilizando la clave única del/de la patrocinado/a. Si este/a no sabe cómo hacerlo o tiene dificultades para subirla, el/la abogado/a deberá colaborar en esa gestión.

10. Escaneo y remisión de documentación existente en carpeta física.

- a) La jefatura de unidad operativa o quien se designe, deberá instruir y coordinar el escaneo y remisión al correo electrónico del/de la profesional responsable de la causa o caso, en el evento que se requiera, de todos los antecedentes que se encuentren en la carpeta física que sean necesarios para la respectiva audiencia o actuación que corresponda.
- b) Luego de manipulados los documentos contenidos en la carpeta física, el/la funcionario/a deberá realizar el correcto e inmediato lavado de manos con agua y jabón y evitar tocarse la cara.

11. Gestiones receptoriales.

Los receptores de las Corporaciones de Asistencia Judicial podrán practicar las gestiones que se indican a continuación, de acuerdo con las siguientes modalidades:

a) Notificaciones presenciales.

- i) Notificación de la demanda de alimentos y de la resolución que decrete Alimentos Provisorios.
- ii) Notificación de Medidas cautelares que se decreten en favor de personas vulnerables (entendiéndose en dicho grupo niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad) en procedimientos protectores y víctimas en procedimiento de violencia intrafamiliar.
- iii) Cualquier otra resolución que el Tribunal decreta que tenga la calidad de urgente y así expresamente lo señale la misma resolución; y
- iv) Notificación de otras diligencias o actuaciones urgentes, cuya pertinencia se definirá por la jefatura de la Unidad y la Dirección Regional.

En todos estos casos expuestos, a fin de realizar de manera segura el trabajo presencial tanto para los/as usuarios/as como por los/as funcionarios/as, se deberán tener presentes en la realización de las actividades de notificación presencial, el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el *Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Exposición a Covid-19* y las *medidas de seguridad interna detalladas en el numeral VIII* del presente protocolo.

b) Notificaciones o actuaciones electrónicas.

- i) Recepción de pruebas testimoniales vía conferencia, de acuerdo con el Plan de Trabajo para la atención usuaria.
- ii) Notificaciones electrónicas al Servicio de Registro Civil e Identificación; Conservador de Bienes Raíces; Instituciones Bancarias y Tesorería General de la República; y
- iii) Embargo de bienes cuando sea posible realizarlo electrónicamente.

VIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD INTERNA.

A fin de realizar de manera segura el trabajo presencial tanto para los/as usuarios/as como por los/as funcionarios/as, se deberá dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en el *Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Exposición a Covid-19*, aprobado por las Corporaciones de Asistencia Judicial y a las siguientes medidas que serán aplicables, según la cantidad de funcionarios/as con relación al tipo de unidad definida en este documento como pequeña, mediana o grande:

- 1. Bitácora de Trazabilidad: Registro de atenciones y personas que ingresan al Centro u Oficina de Atención.**

- a) A fin de asegurar la trazabilidad e identificación de las personas que concurran y/o sean atendidas en la unidad y de los/as funcionarios/as que desempeñen funciones al interior de los Centros y Oficinas de Atención, diariamente se deberá llenar y mantener un archivo con una **bitácora diaria de Trazabilidad** en donde se lleve el registro de toda persona que ingrese al respectivo Centro. Ésta considerará el registro de los/as usuarios/as que ingresen al Centro con motivo de una atención presencial, como también, el ingreso de personas que otorguen algún servicio de soporte a la gestión, tales como, como funcionario/as de Correos de Chile; receptores judiciales; personal de aseo externo o de la Institución, guardias de seguridad entre otros; en definitiva, contemplar el registro de toda persona que por ejecución del **Plan de Trabajo** para la atención usuaria deba ingresar a la unidad.
- b) Esta **bitácora de Trazabilidad** deberá contar con los siguientes datos del/de la usuario/a: fecha de asistencia al Centro u Oficina, nombres y apellidos, cédula de identidad, domicilio; número de teléfono y/o correo electrónico, además del/de la funcionario/a que brindó la atención⁹. Este registro deberá ser actualizado en forma diaria, para lo cual el equipo de la Unidad Operativa deberá organizarse para tales efectos, conforme a su **Plan de trabajo**.
- c) De igual forma, cada profesional, técnico y jefatura de equipos deberá velar porque las atenciones usuarias, se registren en los Sistemas SAJ/SENDACAJ en forma diaria e inmediata a la atención efectiva como una segunda medida de aseguramiento, dado que el objetivo es cautelar la salud e integridad de nuestras y nuestros funcionarios/as.
- d) En el evento de que exista aviso de riesgo de contagio de algún/a funcionario/a, la jefatura directa notificará de inmediato a la Seremi de Salud respectiva. La Dirección Regional solicitará la respectiva Bitácora de Trazabilidad a la jefatura para determinar su trazabilidad. Asimismo, la Dirección Regional deberá dar cuenta inmediata al Comité de Crisis de la Corporación respectiva, a efectos de que se adopten las medidas necesarias que deban operar para dicha Unidad.
- e) La Bitácora de Trazabilidad será reportada periódicamente de acuerdo con los plazos establecidos en el Plan de Trabajo para la atención usuaria.

2. Distanciamiento físico aplicable, uso de mascarilla facial y medidas preventivas generales.

Conforme se indica en el Protocolo Nacional de Riesgo de exposición a Covid-19, en su punto N° 8¹⁰, las labores de aseo y desinfección se realizarán en la forma allí indicada y

⁹ Se adjunta formato en Anexo N°4 llamado **Bitácora trazabilidad**.

¹⁰ Protocolo Nacional de gestión del Riesgo de exposición al Covid-19 de las Corporaciones de Asistencia Judicial, punto 8.
◊Procedimiento de limpieza y desinfección de ambientes◊

corresponderán al personal que haya sido contratado para tal efecto. Además, los/as funcionarios/as deberán cumplir con las siguientes medidas en la atención usuaria:

- a) El ingreso a las unidades de los/as usuarios/as considera a aquellas personas que tengan una hora de citación previamente agendada, lo que deberá ser verificado por el/la funcionario/a de la unidad que lo/la reciba, conforme a lo indicado en el punto N° 5 del acápite VII, en función de la coordinación interna que establezca el Plan de Trabajo.

El/la funcionario/a, solicitará al/la usuario/a que indique su número de cédula de identidad y revisará el sistema SAJ/SENDACAJ. En este contexto, no es necesario requerir al/la usuario/a la entrega de su cédula de identidad, salvo en los casos en que dicho documento deba ser escaneado para alguna gestión posterior. Una vez concluido dicho proceso se hará su devolución al usuario/a y el/la funcionario/a que la hubiere manipulado deberá realizar el correcto e inmediato lavado de manos con agua y jabón.

- b) Al interior de la unidad se dispondrá la atención considerando un número máximo de personas entre usuarios(as), funcionarios(as) y otros/as¹¹ que deban permanecer en su interior según el aforo permitido por la autoridad de salud ¹². Cada Unidad deberá contar con un cartel instalado en una parte visible que indique el aforo máximo permitido en la Unidad¹³. En este contexto, la Unidad deberá coordinar que los/as demás usuarios/as esperen su turno de atención al exterior de la unidad.
- c) Las personas que acompañen a los/as usuarios/as, no deberán ingresar a la unidad operativa, salvo que sea estrictamente necesaria su presencia atendida la edad y/o discapacidad del/a usuario/a.
- d) Los/as usuarios/as deberán mantener en todo momento una distancia entre sí, no inferior a un metro y medio (1,5), ya sea que se encuentren al exterior o al interior de la unidad.
- e) Se solicitará a los/las usuarios/as que ingresen a la unidad utilizando mascarilla facial y que se mantenga puesta de la forma correcta durante todo el tiempo en que se realice la entrevista o atención de que se trate. Si un/a usuario/a no porta mascarilla facial, la unidad contará con mascarillas desechables para entregar a usuarios/as en situación de vulnerabilidad, a fin de no limitar el acceso a la atención.
- f) Entre el/la funcionario/a y el/la usuario/a que está siendo atendido/a deberá mantenerse a una distancia no inferior a un metro y medio (1,5).

¹¹ También se debe considerar dentro del máximo de personas el ingreso de personas que vienen a realizar labores de aseo, a distribuir correspondencia, etc.

¹² Resolución Exenta 591 Ministerio de Salud, acápite VI “Distanciamiento físico” punto 25 (última versión 22 de agosto 2020)

¹³ Se adjunta formato en Anexo N°6 **llamado Informativo interior aforo**.

- g) Los/as funcionarios/as deberán permanecer durante toda la jornada laboral con mascarilla y escudo facial.
- h) Los/as funcionarios/as no deberán tener contacto físico con ningún/a usuario/a ni entre funcionarios/as, por lo que quedan prohibidos los saludos de mano, beso en la mejilla, abrazos, etc.
- i) En caso de manipular alguna documentación, luego de su manipulación, el/la funcionario/a deberá realizar el correcto e inmediato lavado de manos con agua y jabón y evitar tocarse la cara.
- j) Luego de terminada cada atención el/la funcionario/a deberá realizar el correcto e inmediato lavado de manos con agua y con jabón, antes de continuar con la atención siguiente.
- k) Se recomienda como una buena práctica de auto cuidado que, durante la jornada laboral presencial, el/la funcionario/a desinfecte su puesto de trabajo y los implementos que utilice, como base de escritorio y demás implementos o mobiliario que hubiesen sido manipulados por éste/a, utilizando los elementos proporcionados por la Institución. Una vez terminado el procedimiento, deberá desechar material sucio en bolsa desechable o basurero y lavarse correctamente las manos con agua y con jabón y no tocarse la cara antes de ello.

3. Sobre el almuerzo y colación en la jornada de trabajo.

- a) Por motivos de resguardo de la integridad y salud de nuestros/as funcionarios/as, durante el periodo de vigencia de este protocolo, los/as funcionarios/as que realicen su labor en forma presencial, no podrán almorzar al interior de la unidad.
- b) Los/as funcionarios/as podrán ingerir una colación durante la jornada laboral en su respectiva oficina o espacio de trabajo, sin reunirse con los/as demás funcionarios/as para tal efecto.
- c) Para lo anterior, el/la funcionario/a deberá aplicar las medidas de seguridad que sean necesarias, entre ellas, lavarse las manos con agua y jabón antes de la colación y después de ésta y eliminar los residuos que hayan quedado, en el basurero de la unidad.
- d) Asimismo, el/la funcionario/a deberá lavar y secar la loza y utensilios que hubiesen sido utilizados por éste/a.

- e) El/la funcionario/a deberá tener la precaución de resguardar los equipos tecnológicos (teclados, mouse, pantallas, teléfonos, entre otros) y demás implementos de trabajo, a efectos de evitar cualquier derramamiento de líquidos o sólidos que puedan afectarles, resguardando el lugar de trabajo.

4. Realización de reuniones de coordinación del equipo de trabajo.

- a) Las unidades podrán realizar reuniones utilizando medios digitales. Cuando esto no sea posible, las reuniones deberán ajustarse a lo establecido en el *Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Exposición a Covid-19*, aprobado por las Corporaciones de Asistencia Judicial.
- b) En aquellas unidades en que haya más de un/a funcionario/a realizando trabajo presencial y requieran reunirse para temas relacionados con la determinación de viabilidad u otros del trabajo presencial, lo podrán hacer, manteniendo un distanciamiento no menor a un metro y medio (1,5) de distancia entre ellos/as y usando mascarilla y escudo facial en todo momento.

IX. JORNADA LABORAL

1. Distribución de la jornada laboral.

- a) La jornada laboral presencial se desarrollará preferentemente por los/as funcionarios/as entre las 09:30 y 13:30 horas de lunes a viernes, no pudiendo exceder de 3 días a la semana, lo que quedará sujeto a evaluación por parte del equipo de trabajo dentro del primer mes de inicio del trabajo presencial. No obstante, las unidades podrán establecer horarios distintos de funcionamiento, conforme a su Plan de Trabajo para la atención usuaria. Lo anterior es, sin perjuicio, del horario que deban cumplir aquellos/as funcionarios/as que tengan contrato de jornada parcial, ya sea en horario de mañana o de tarde.
- b) Para aquellos/as funcionarios/as que se encuentren realizando turno de atención presencial, y por motivos de resguardo a la salud, deberán hacer uso de su hora de almuerzo en forma previa o posterior a la realización de su jornada laboral presencial, según sea el horario en que se desarrolle el turno conforme al Plan de Trabajo.
- c) Si la comuna o región en que se está realizando trabajo presencial, se encuentra en cuarentena o fuera declarada en cuarentena, los/as funcionarios/as deberán cumplir exclusivamente con el trabajo remoto, realizando las gestiones que sean necesarias para brindar atención en forma remota a las horas de atención que se encuentren agendadas y sólo excepcionalmente, reagendar aquellas en que no se pueda realizar

la atención de esa manera. El trabajo presencial se retomará una vez que la cuarentena haya sido levantada por la autoridad sanitaria.

- d) Cuando corresponda, según sea la jornada laboral pactada en el contrato de trabajo, el/la funcionario/a que hubiese concluido su trabajo presencial en la unidad operativa, deberá continuar disponible de forma remota hasta concluirla.
- e) La forma de distribución de la jornada, señalada precedentemente, permanecerá vigente, única y exclusivamente, durante el tiempo en que sea aplicable esta forma transitoria de Trabajo, la cual se evaluará para el retorno presencial al lugar de trabajo en atención a las directrices que vaya determinando la autoridad competente.

2. Coordinación y aplicación de sistema de turnos.

El trabajo presencial excepcional en tiempos de pandemia que se lleve a cabo en Centros y Oficinas de Atención se desarrollará conforme a un sistema de turnos, el cual será definido por cada centro en coordinación con su respectiva Dirección Regional y quedará plasmado en el Plan de Trabajo para la atención usuaria¹⁴. Por su parte, cada Dirección Regional realizará un Consolidado regional de la programación de los turnos¹⁵ de las unidades operativas a su cargo.

Para efectos de determinar las posibilidades de planificación de los turnos presenciales¹⁶, cada Corporación deberá realizar el levantamiento de la disponibilidad de dotación con que cuenta en base a criterios definidos por la autoridad sanitaria y el Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Exposición al COVID-19 y determinar aquellos/as funcionarios/as que se encuentran en condiciones para realizar trabajo de modo presencial, de aquellos/as que lo realizarán de manera remota, teniendo presente que la información se irá actualizando de acuerdo a la necesidades de servicio y dinámica de la situación de emergencia sanitaria, todo lo cual podrá requerir que se modifique el sistema de turnos establecido en el Plan de Trabajo. Los espacios de atención deberán contar con ventilación.¹⁷

En función de lo expuesto, se deberán considerar los siguientes criterios para la definición de turnos:

- a) En las unidades **pequeñas**, la jefatura de la unidad en conjunto deberá organizar un sistema de turnos considerando como referencia **2 funcionarios/as**, para llevar a cabo este sistema de trabajo, considerando la apertura de la unidad para la atención presencial entre lunes y viernes, **a lo menos 1 a 2 días a la semana**, recomendándose contemplar en la planificación las actividades de acogida y recepción, conforme se haya organizado el Centro para dicho proceso, y el aforo establecido por la autoridad sanitaria.

¹⁴ Se adjunta formato en Anexo N°1 llamado **Plan de Trabajo**.

¹⁵ Se adjunta formato en Anexo N°5 llamado **Consolidado regional de programación turnos**.

¹⁶ De acuerdo a lo referido en el numeral V, N°1, letra b) Criterios para definir tipos de unidades operativas.

¹⁷ DS N° 594/1999 (actualizado), Ministerio de Salud, Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, Título III De las Condiciones ambientales, párrafo I, artículo 32 Todo lugar de trabajo deberá mantener, por medios naturales o artificiales, una ventilación que contribuya a proporcionar condiciones ambientales confortables y que no causen molestias o perjudiquen la salud del trabajador.

- b) En las unidades **medianas y grandes**, deberán organizar sistemas de turnos de atención entre los/as funcionarios/as para desempeñar sus funciones entre lunes y viernes, considerando la apertura de la unidad para la atención presencial, **2 a 3 días a la semana**, con las consideraciones referidas en el acápite VI (Sistema de atención mixta de usuarios/as) en su punto N°4.
- c) Los centros de tamaño mediano podrán programar como referencia **4 funcionarios/as** en turno y los centros grandes como referencia, **máximo 5 funcionarios/as** en turno, considerándose el aforo establecido por la autoridad sanitaria¹⁸.
- d) Los turnos serán organizados por la jefatura de la unidad con su equipo en conjunto con las Direcciones Regionales¹⁹, velando por la salud de sus funcionarios/as y la continuidad operativa de la unidad considerando el número de personas disponibles y excluidas para la atención presencial, las definiciones de su Plan de Trabajo para la atención usuaria y a los lineamientos establecidos en el respectivo Protocolo Nacional de Gestión de Riesgo de Exposición de COVID-19 aprobado por las CAJ.
- e) Cuando en una misma unidad existan dos o más turnos de trabajo presencial, los/as funcionarios/as que integren los respectivos turnos deben tener la precaución de que no puede existir contacto físico con los miembros de otro turno de la misma Unidad, como forma de prevenir un eventual contagio cruzado.

X. CONSIDERACIONES FINALES.

- a) La jefatura de cada unidad operativa deberá desarrollar junto a su equipo de trabajo y Dirección Regional, un Plan de Trabajo para la atención usuaria y definir las acciones que estime más adecuadas de acuerdo con su realidad local para observar los lineamientos y marco general que se establece en el presente Protocolo. Dichos planes, deberán contar con la validación del Comité de Crisis COVID-19²⁰ y ante dudas u observaciones que no puedan ser resueltas por éste, la validación se hará por el/la Directora/a General de la respectiva Corporación.
- b) La Dirección General, las Direcciones Regionales, en coordinación con el Comité de Crisis, deberán prestar el apoyo en cuanto a formular los lineamientos y adecuaciones adicionales a las unidades que se encuentran bajo su dependencia, para implementar este Protocolo y dar solución a las problemáticas y consultas que se generen en su aplicación, teniendo en consideración la salud de nuestros equipos de trabajo y el

¹⁸ Resolución Exenta N° 591/2020, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, Capítulo I. Medidas Sanitarias Generales, VI. Medidas de distanciamiento físico, N° 25 Dispóngase que en los espacios cerrados donde se realice atención a público, no podrá permanecer simultáneamente en dicho espacio, más de una persona por cada diez metros cuadrados útiles. Para efectos de este cálculo no se tendrá en consideración a los trabajadores del lugar.

¹⁹ Se adjunta formato en Anexo N°5 llamado **Consolidado regional programación turnos**

²⁰ Establecidos por las Corporaciones de Asistencia Judicial.

enfoque de continuidad del servicio y acceso a la justicia de nuestros/as usuarios/as. En este marco, el equipamiento que se encuentra en las oficinas podrá ser facilitados a los funcionarios siempre y cuando queden los elementos necesarios para el funcionamiento del centro.

- c) Finalmente, cada Dirección Regional, deberá monitorear y acompañar el proceso de atención mixta de sus centros a cargo, realizando los ajustes que sean necesarios, en coordinación con el Comité de Crisis.

Santiago, septiembre 2020

2° SANCIONÁSE, los siguientes Anexos del Protocolo Nacional de Atención Usuaría, en el contexto de retorno gradual de la atención presencial de centros y oficinas de atención Etapa N°3, para su aplicación en las dependencias físicas de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., los cuales forman parte integrante del protocolo que por este acto administrativo se sanciona:

N° 1 “Plan de Trabajo Unidades”

PLAN DE TRABAJO

CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

1. DATOS E IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD.

FECHA	:
PERIODO DE APLICACIÓN DEL PLAN	:
NOMBRE DE LA UNIDAD	:
DIRECCIÓN REGIONAL	:
REGIÓN	:
COMUNA	:
NOMBRE DE LA JEFATURA DE UNIDAD	:
NOMBRE SUBROGANTE UNIDAD	:
TELEFONOS DE CONTACTO	:
CORREO ELECTRÓNICO	:
TIPO DE UNIDAD (PEQUEÑA-MEDIANA-GRANDE	:

2. FUNCIONARIOS/AS CON QUE CUENTA LA UNIDAD.

Nº DE FUNCIONARIOS/AS DE LA UNIDAD	:
Nº DE FUNCIONARIOS/AS EXCLUIDOS POR ENFERMEDAD	:
Nº DE FUNCIONARIOS/AS EXCLUIDOS EN CONDICIONES PARTICULARES	:
Nº DE FUNCIONARIOS/AS APTOS PARA HACER TURNOS	:
Nº DE EQUIPOS PARA TURNOS EN LA UNIDAD	:
Nª DE FUNCIONARIOS POR TURNOS	:

3. DEFINA LOS BLOQUES, HORARIOS Y DÍAS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL²¹.

BLOQUES	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
JORNADA DE LA MAÑANA					
JORNADA DE LA TARDE					

4. EPP Y SERVICIO DE ASEO.

CUENTA CON EPP PARA CADA FUNCIONARIO/A	:
--	---

²¹ Es importante mencionar que la atención debe ser de forma preferencial en la jornada de la mañana. De no poder realizarse en dicha jornada, se debe definir una jornada de atención la cual no puede ser inferior a media jornada.

CUENTA CON SERVICIO DE ASEO INTERNO O EXTERNO²²: :

5. CUADRO DE TURNOS DE LA UNIDAD²³.

UNIDAD	TURNOS	NOMBRE FUNCIONARIOS/AS EN TURNO	CARGO FUNCIONARIO/A	FECHA	JORNADA (HORARIOS)	FORMA EN QUE SE COORDINARÁ ACOGIDA Y RECEPCIÓN DE USUARIOS/AS
	PRIMER TURNO					
	SEGUNDO TURNO					
	TERCER TURNO					

6. INFORMAR COORDINACIÓN PRESENCIALES CON EL TRIBUNAL Y RED LOCAL.

7. ESPACIOS DE ATENCIÓN A PÚBLICO DETERMINADO²⁴ (Redacción detallada de donde se atenderá público y como se realizará el flujo de atención, redactando el flujo del/de la usuario/a dentro de la unidad, puede adjuntar un plano de su unidad).

²² De no contarse con servicio de aseo en la unidad, ya sea interno o externo, la unidad no podrá abrir sus puertas a público.

²³ Es importante indicar que los turnos que sean definidos son fijos, es decir, los/as funcionarios/as que queden definidos en un turno no podrán cambiarse a otro turno, con la finalidad de generar una mayor protección de nuestros/as funcionarios/as.

²⁴ Se define como el número de oficinas con que cuenta la unidad, considerando el espacio de la secretaria y de postulantes. Dejando fuera el espacio de cocina, patios traseros y antejardines de contarse con ellos. Se debe indicar si la unidad cuenta con Módulo de atención virtual para usuarios/as.

8. CONTROL DE BODEGA Y EPP DE MATERIALES DE ACCESO A LAS UNIDADES.

CONTROL DE MATERIAL Y BODEGA	MASCARILLAS	PROTECTOR FACIAL	ALCOHOL GEL	OTROS ²⁵
Nº DE EPP ENTREGADOS POR FUNCIONARIO/A				
Nº DE EPP ENTREGADOS POR POSTULANTES ²⁶				
TOTAL EPP ENTREGADOS ²⁷				
TOTAL EPP EN BODEGA DEL CENTRO				

9. REUNIÓN DE COORDINACIÓN DE EQUIPO POR VIDEO CONFERENCIA²⁸.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES

10. INDICAR SI CUENTA CON CARTELES DE INFORMACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE Y SI ESTOS ESTÀN INSTALADOS

11. LLENADO DE BITACORA DE TRAZABILIDAD²⁹.

UNIDAD	NOMBRE DEL/DE LA FUNCIONARIO/A	FORMA DE COORDINACIÓN EN LA UNIDAD

²⁵ Detallar.

²⁶ Teniendo presente que la permanencia de postulantes es solo en casos de excepción y que la regla general es que no estén contemplados en esta etapa.

²⁷ Debiendo referir si la entrega se realizará en forma semanal o mensual.

²⁸ Indicar que día la unidad realizará la reunión de equipo, en que horario y con qué periodicidad.

²⁹ Debe señalar qué funcionario o funcionarios estarán encargados de llenar bitácora o la forma en que se coordinará esto en la unidad, completando el cuadro que corresponda en cada caso.

12. RECEPCIÓN Y ACOGIDA DE USUARIOS/AS.³⁰

UNIDAD	NOMBRE DEL/DE LA FUNCIONARIO/A	FORMA DE COORDINACIÓN EN LA UNIDAD

13. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS.

Nº 2 “Informativo Exterior 1”

AVISO IMPORTANTE

Corporación de Asistencia Judicial

Se informa a todos/as nuestros/as usuarios/as que dada la situación de emergencia sanitaria, las consultas y horas de atención, podrán ser solicitadas **únicamente** por cualquiera de estos medios a su elección:

»

Teléfono:

»

Correo electrónico:

»

Página web institucional:

»

Otros medios que señale la institución

Para resguardar su salud y la de nuestros/as funcionarios/as, se informa que el otorgamiento de horas será realizado por vía no presencial. Por tanto, se atenderán a aquellos usuarios/as que tengan hora previamente agendada y será obligatorio el uso de mascarilla facial.

Finalmente, se les pide a todos nuestros/as usuarios/as que deban realizar alguna gestión en tribunales:

☐

Obtener su **Clave Única** en cualquier Servicio de Registro Civil; y

☐

Disponer de una **cuenta de correo electrónico** para recibir listado de documentos que deben reunir y remitirlos en forma digital.

»

Atentamente:



Corporación
de Asistencia
Judicial

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

CONSULTORIO JURÍDICO

#TuAccesoALaJusticia

³⁰ Debe señalar el/la funcionario/a específico/a o se realizarán la acogida y recepción de usuario o la forma en que se coordinarán entre todos los funcionarios en turno, completando el cuadro que corresponda en cada caso.

Nº 3 "Informativo Exterior 2 prepicado"



Corporación de Asistencia Judicial
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

En atención a las medidas de prevención por COVID-19, se encuentra suspendida la atención presencial general en nuestras unidades, salvo citación, consulte en:

Correo: ej:consantofcentro@cajta.cl
Teléfono: 55 2 590 700

CONSULTORIO JURÍDICO

RI: ANTOFAGASTA

 <https://cajta.cl>
 [/CAJTA](#)
 [@cajta_oficial](#)
 [/cajta_oficial](#)

Horarios de atención

Atención Remota de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas a través de correo electrónico y teléfono

Atención Presencial previa citación, Lunes y Miércoles de 09:30 a 13:30 horas.

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

Fono: 552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

CONSULTORIO JURÍDICO ANTOFAGASTA CENTRO

consantofcentro@cajta.cl

552590700

Lunes a viernes 09:00 a 13:00 y 15:00 a 16:30

Nº 4 "Bitácora Trazabilidad"

[illegible]

Nº 5 “Consolidado Regional Programa Turnos”

CONSOLIDADO REGIONAL DE PROGRAMACIÓN DE TURNOS ETAPA 3 CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL													
Nº	REGIÓN	COMUNA	DIRECCIÓN REGIONAL	CENTRO	NÚMERO DE ESPACIOS DE OFICINA	NÚMERO DE FUNCIONARIOS/AS DE LA UNIDAD	NÚMERO DE FUNCIONARIOS/AS APTOS PARA REALIZAR TURNO	TURNO A REALIZAR	CAPACIDAD MÁXIMA DE USUARIOS/AS Y FUNCIONARIOS/AS EN LA UNIDAD	DÍAS DE LOS TURNOS A REALIZAR EN LA SEMANA	HORARIO DE ATENCIÓN DEL TURNO	CUENTA CON EPP	CUENTA CON SERVICIO DE ASEO
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													
39													
40													
41													
42													
43													
44													
45													
46													
47													
48													
49													
50													

CUADRO DE TURNOS POR UNIDAD CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL						
UNIDAD	FECHA	TURNOS	NOMBRE FUNCIONARIOS/AS EN TURNO	CARGO FUNCIONARIO/A	JORNADA (HORARIO)	FORMA EN QUE SE COORDINARÁ ACOGIDA Y RECEPCIÓN DE USUARIOS/AS
		PRIMER TURNO				
		SEGUNDO TURNO				
		TERCER TURNO				
		PRIMER TURNO				
		SEGUNDO TURNO				
		TERCER TURNO				
		PRIMER TURNO				
		SEGUNDO TURNO				
		TERCER TURNO				

Nº 6 “Informativo Interior Aforo”



Corporación de Asistencia Judicial

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

LLAME A SALUD RESPONDE

600-360-7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS OUDAS LAS 24 HORAS, LOS 7 DIAS DE LA SEMANA

AFORO MÁXIMO

PERSONAS



PORQUE PREVENIR ES EL TRABAJO DE TODOS

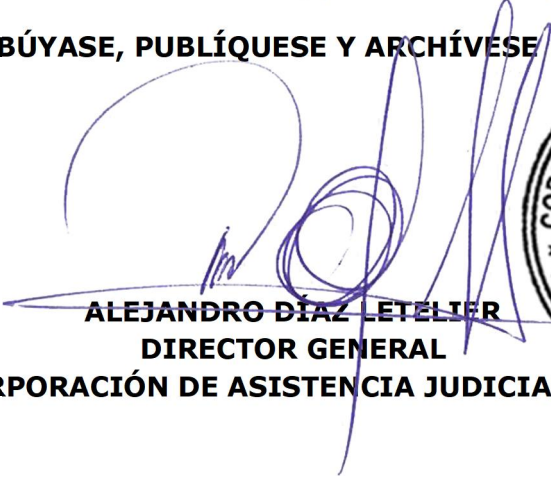


#CuidémonosEntreTodos

3º **DISPÓNGASE** que la presente resolución exenta surtirá sus efectos a partir de esta fecha.

4º **COMUNÍCASE**, la presente resolución a todos los funcionarios y funcionarias de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., por la vía más expedita y directa posible.

NUMÉRESE, DISTRIBÚYASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



ALEJANDRO DÍAZ LETELIER

DIRECTOR GENERAL

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.



SVB/GPG/

Distribución:

Dirección General

Jefe de Gabinete

Direcciones Regionales

Unidades CAJ RM

Funcionarios/as