

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1998/2022

MAT.: Aprueba Protocolo sobre procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M.

FECHA: 12 de mayo de 2022.

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; y la Resolución Nº 6 y 7 de 2019, de la Contraloría General de República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1º Que, la Ley Nº 17.995 creó a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como una Corporación de Derecho Público, con patrimonio propio, cuya finalidad es, por una parte, otorgar asistencia jurídica y judicial gratuita y de calidad a personas de escasos recursos y, por otra parte, ser la institución habilitada para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de Abogado, en conformidad a preceptuado en el artículo 523 Nº5 del Código Orgánico de Tribunales.

2º Que, la Corporación, brinda sus prestaciones a través de distintas líneas de servicios con cobertura en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Magallanes y la Antártica Chilena.

3º Que, según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 19.880, las decisiones escritas que adopte la administración se expresarán por medios de actos administrativos.

4º Que, por otro lado, el artículo 16 de la Ley 19.880 establece que el procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él.

5º Que, teniendo presente las facultades que me confiere el Decreto con Fuerza de Ley Nº 995 de 1981 del Ministerio de Justicia, y considerando lo establecido en los considerandos anteriores.

RESUELVO:

1º APRÚEBASE, el Protocolo sobre procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., cuyo texto se inserta a continuación:

I. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
1.1 Propósito	3
1.2 Alcance	3





II. RESPONSABLES	4
III. REFERENCIAS	6
IV. TERMINOLOGÍA	6
V. INFRAESTRUCTURA	11
VI. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	11
6.1 Descripción del Procedimiento	12
6.1.1 Vía de ingreso de R/S/F a la CAJ METRO	12
6.1.2 Recepción de R/S/F por Centro Web	13
6.1.3 Solicitud de informe por Centro Web a la unidad reclamada	13
6.1.4 Respuesta de Unidad reclamada y Dirección Regional a Centro Web. 14	
6.1.5 Revisión de informe recepcionado por el Centro Web	15
6.1.6 Envío de carta de respuesta de reclamo a usuario	16
6.1.7 Sobre los deberes y obligaciones en la prestación del servicio institucional	16
6.2 Requisitos de Fondo y de Forma del informe solicitado	16
6.2.1 Requisitos de Forma	16
6.2.2 Requisitos de Fondo	16
6.3 Incumplimiento del plazo para la remisión del Informe de Reclamo .	17
6.4 Impugnación de Respuesta	17
6.5 Informes del Centro Web y Jefe de Gabinete	18
6.6 Información y Gestión Interna de las Direcciones Regionales y Dirección General en relación a los reclamos presentados	19
6.7 Dirección General	20
6.8 Sugerencias	20
6.9 Felicitaciones	21
VII. CAUSALES DE RECLAMO	21
ANEXOS	23
7.1 Anexo 1. Flujo de gestión de Reclamos (adjunto)	23
7.2 Anexo 2. Planilla de Registro de Reclamos (adjunto)	23
7.3 Anexo 3. Formulario de Reclamo (adjunto)	23
7.4 Anexo 4. Formato de Informe de Reclamo (adjunto)	237

7.5 Anexo 5. Formato de Respuesta a Usuario/a (adjunto).....	23
7.6 Anexo 6. Formato de impugnación de respuesta a reclamo.	23

I. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

El presente protocolo tiene por objeto establecer el correcto procedimiento para recepcionar, gestionar, controlar, registrar, procesar, responder y monitorear los Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, que se formulan a todas las unidades operativas de la Corporación de Asistencia Judicial R.M., definiendo los flujos de entrada y salida, roles, funciones y responsabilidades que correspondan en cada una de sus etapas, con la finalidad de:

- 1.1.1 Entregar una adecuada y oportuna respuesta al/a la usuario/a reclamante o requirente, haciéndose cargo del fondo del requerimiento y proponiendo instancias para resolver la situación que originó el reclamo y para mejorar la atención.
- 1.1.2 Utilizar la información, conclusiones, análisis y resoluciones, que, de la tramitación de los Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, conforme a este procedimiento se obtengan, como una efectiva herramienta de mejora continua, permanente y dinámica del servicio.

1.2 Alcance

Este procedimiento es vinculante para todas las unidades operativas de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. (en adelante CAJMETRO), comprendiendo ésta las Regiones Metropolitana, de O'Higgins, Del Maule, Magallanes y la Antártica Chilena, a los funcionarios que pertenezcan a ellas y a los postulantes¹ que se encuentren realizando su práctica profesional para optar al título de abogado, sólo cuando sean sujetos de reclamos, felicitaciones y sugerencias, estándose en los demás casos a los canales de requerimientos regulados en el Protocolo de Prácticas Profesionales regulado por la Resolución Exenta N° 2901/2021.

¹ Sólo aplica el protocolo respecto de los postulantes como sujetos de reclamos, felicitaciones y sugerencias y al procedimiento para su tramitación. En lo que dice relación con las sanciones derivadas de investigación sumaria no es aplicable.

La interposición de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones (en adelante R/S/F) conforme al presente procedimiento, se encuentra reservada únicamente al usuario de este Servicio. Los Reclamos, sugerencias y otros requerimientos que deban efectuarse entre funcionarios/as pertenecientes a esta misma Corporación, deberán sujetarse a sus respectivos procedimientos o protocolos.

II. RESPONSABLES

Rol	Responsabilidad
Abogados Jefes, Coordinadores o Jefaturas de Departamento	1.- Recepción de R/S/F efectuados directamente en unidades operativas, a través de revisión diaria de libro de Reclamos u otros medios disponibles al efecto y remisión de todo lo que se consigne al Centro Web conforme al plazo señalado en este Protocolo. 2.- Elaboración y remisión de Informes a la Dirección Regional correspondiente y/o a la Unidad de Participación Ciudadana y Atención No presencial, cumpliendo con los plazos y requisitos de forma y de fondo que se señalan en este Protocolo.
Direcciones Regionales (DR)	1.- Monitoreo y control del cumplimiento de los plazos de informes y respuestas de R/S/F, debiendo adoptar las medidas que sean necesarias para que se cumplan con los términos de este Protocolo. 2.- Verificar observancia de requisitos de forma y de fondo, disponiendo las medidas necesarias para su cumplimiento. 3.- Instruir a las Unidades Operativas la adopción de medidas necesarias para subsanar, optimizar, mejorar o enmendar su gestión interna, en los casos en que las causas del Reclamo sean imputables a la respectiva unidad operativa y verificar su cumplimiento. 4.- Informar mensualmente a Dirección General y a la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial sobre medidas adoptadas, posible existencia de responsabilidades funcionarias u otros hechos relevantes relacionados con la aplicación de este protocolo.
Centro web	1.- Recepción de R/S/F desde los distintos canales. 2.- Calificación y Tramitación de los R/S/F según protocolo. 3.- Elaboración de respuesta a usuario(a).



	<p>4.- Informar a Dirección Regional y a la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial sobre Reclamos ingresados, causales de Reclamos, observaciones en relación a situaciones que se adviertan en la tramitación, que pudieran requerir de la adopción de medidas correctivas o preventivas o en las que pudiera existir responsabilidad funcionaria de acuerdo a protocolo.</p> <p>5.- Remitir copia de respuestas a Dirección Regional.</p> <p>6.- Remitir a Dirección Regional antecedentes de Reclamos para resolución de impugnaciones.</p> <p>7.- Informar cuatrimestral al Director General, sobre estado de gestión de Reclamos y observaciones y levantamientos que hayan sido remitidos a las Direcciones Regionales.</p>
Jefatura de Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial (UPCANP)	<p>1.- Velar por el correcto y cabal cumplimiento del presente protocolo, pudiendo requerir medidas necesarias ante los responsables de cada una de las etapas de este procedimiento.</p> <p>2.- Remitir informe cuatrimestral y anual a Dirección General del estado de gestión de los Reclamos ingresados en el respectivo periodo.</p> <p>3.- Representar hallazgos que pudieran generar falta de servicio a las Direcciones Regionales. Trabajando en conjunto con estas medidas para, subsanar, optimizar, mejorar o enmendar la gestión interna en los casos en que las causas del Reclamo sean imputables a la respectiva unidad operativa dependiente de éstas.</p> <p>4.- Informar a Dirección General sobre Reclamos ingresados, causales, medidas requeridas y posible existencia de responsabilidades funcionarias.</p> <p>5.- Informar mensualmente a Dirección General sobre dilaciones y retardos en el cumplimiento de los plazos estipulados en el presente Protocolo para la adopción de las medidas que sean pertinentes.</p>
Dirección General (DG), a través de su Jefe de Gabinete	<p>1.- Disponer las medidas tendientes a subsanar o corregir acciones que hayan generado insatisfacción usuaria, instruyendo medidas para la mejora del servicio.</p>



	<p>2.- Disponer las medidas que sean necesarias para el cumplimiento de los plazos establecidos en el presente protocolo, especialmente respecto de los responsables de cada una de las etapas de este procedimiento.</p> <p>3.- Remitir, en caso que corresponda, antecedentes de Reclamo a Departamento Jurídico para determinación de posible responsabilidad funcionaria (instrucción de investigación sumaria).</p> <p>4.- Remitir al Departamento Jurídico, antecedentes respecto de eventuales situaciones y/o faltas de funcionarios(as) en el cumplimiento del presente Protocolo para determinación de posible responsabilidad funcionaria (instrucción de investigación sumaria).</p> <p>5.- Informar la decisión afirmativa o negativa de realizar investigación sumaria que tenga origen en un reclamo.</p> <p>6.- Recepcionar, tramitar y resolver, los reclamos formulados en relación a atenciones o gestiones realizadas en el Centro Web.</p>
--	---

III. REFERENCIAS

- Decreto Supremo N° 680 de 1990 del Ministerio del Interior.
- Ley N° 19.880 de Bases de Procedimientos Administrativos.

IV. TERMINOLOGÍA

- 4.1 **R/S/F:** Corresponde a cualquier documento en que conste una manifestación del usuario de la Corporación formulando un Reclamo, Sugerencia o Felicitación.
- 4.2 **UPCANP:** Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial: Corresponde a la unidad encargada de supervisar el cumplimiento del protocolo de reclamos y quien subroga a la jefatura del centro Web en ausencia.
- 4.3 **Centro Web:** Corresponde a la unidad encargada de recepcionar, gestionar y tramitar los R/S/F, y así como los informes, respuestas o descargos de los funcionarios reclamados, cuando corresponda, y comunicación de los resultados al usuario.

- 4.4 **Usuario:** Se entiende como usuario a toda persona que requiere y/o accede a los servicios que presta la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, independientemente de su raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales, sexo, orientación sexual, género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad y de cualquier otro aspecto que pueda implicar discriminación arbitraria para acceder a la atención por profesionales de la institución.
- 4.5 **Patrocinados del Servicio:** Se entiende como patrocinado a todo usuario representado judicialmente por profesionales de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.
- 4.6 **Canales de Ingreso:** Corresponde a los medios o vías de comunicación por las cuales se hace llegar el R/S/F, pudiendo ser presencial o no presencial, recepcionado por un centro o unidad de la propia institución o derivado por otra.
- 4.7 **Reclamo:** Es la manifestación escrita, por la cual un usuario se dirige a la Institución para hacer conocer su molestia, insatisfacción y/o deficiencias en la calidad de la atención o del servicio prestado por CAJ METRO. Para efectos de este procedimiento, se considerará reclamo sólo aquel que vaya dirigido en contra de alguna de las unidades operativas y/o funcionarios pertenecientes a CAJ METRO. Los reclamos se clasifican a la vez en: atención, gestión y proceso.
- 4.8 **Reclamo por atención:** Se refiere a todo reclamo generado por disconformidad del usuario en la atención otorgada por parte de la Institución y, que dice relación con la percepción de éste respecto de la forma de la atención recibida, tales como:
- a. Toda acción u omisión contraria al deber de respeto y buen trato.
 - b. Sobre la inadecuada infraestructura o dotación insuficiente para la atención usuaria de una unidad operativa.
 - c. Por no respetar los horarios de atención.
 - d. Por cambio de postulante y/o profesional a cargo de una causa sin informar adecuadamente al usuario.
 - e. Ausencia o negativa injustificada de brindar atención por parte de un/a funcionario.

f. Omisión o negativa injustificada en la entrega de información por parte de un/a funcionario.

4.9 **Reclamo por gestión:** Todo Reclamo relacionado con las gestiones del servicio de orientación, evaluación socioeconómica y/o procedimientos judiciales y extrajudiciales, por parte de los profesionales de la Corporación respecto de causas judiciales a patrocinar o ya patrocinadas y de casos extrajudiciales que se ingresen o que ya estén gestionándose.

4.10 **Reclamo de proceso:** Corresponde a todo Reclamo que se refiera a procedimientos administrativos, legales y/o políticas de la Corporación que obstruyan y/o impidan la entrega de los servicios que ofrece la institución o que generan insatisfacción a los usuarios.

4.11 **Demora en la Atención:** Corresponde a incumplimiento de plazos establecidos tanto de atención, derivación e información dentro del proceso.

4.12 **Error en Proceso de Evaluación Socioeconómica:** Implica los casos en que el proceso de evaluación socioeconómica se realiza de manera incorrecta de acuerdo a los criterios establecidos a nivel Institucional, conforme a la Resolución Exenta N° 707-2018 que aprobó la actualización de los mecanismos de Focalización.

4.13 **Negligencia en la Tramitación Judicial y/o Extrajudicial:** Aplica para aquellos casos de inasistencia a audiencias, caducidad de plazos, prescripción de la acción una vez ingresada la causa a la unidad operativa, abandono del proceso injustificadamente, extravío de documentos o antecedentes, o cualquier otra negligencia en la prestación del servicio de representación judicial o gestión extrajudicial y que pueda producir perjuicios al usuario.

4.14 **Negativa a dar Ingreso:** Relacionada con la negativa de un funcionario a ingresar a un usuario para atención de Orientación e Información en la unidad operativa.

Asimismo, la negativa injustificada de ingreso a sección o etapa judicial para que usuario sea patrocinado por parte de la Corporación, de acuerdo a las materias de competencia de la Corporación.

- 4.15 **Renuncia de patrocinio y poder:** Corresponde a la renuncia o término sin fundamento del patrocinio y poder asumido por uno o más abogados en la respectiva causa.
- 4.16 **Falta de Información:** Corresponde a los casos en que no se entrega la información solicitada por el usuario o la que se entrega es incompleta y/o incorrecta por parte de un funcionario y/o postulante de la Corporación.
- 4.17 **Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta que presenta algún usuario para mejorar el servicio que presta la CAJ METRO a través de sus funcionarios.
- 4.18 **Felicitación:** Es la manifestación escrita, por la cual un usuario se dirige a la Institución para felicitar a un/a funcionario por la calidad de la atención o del servicio prestado por CAJ METRO. Para efectos de este procedimiento, se considerará Felicitación sólo aquel que vaya dirigido en favor de alguna de las unidades operativas y/o funcionarios pertenecientes a CAJ METRO.
- 4.19 **Libro de Reclamos:** Corresponde a un libro foliado que se encuentra en la recepción de cada unidad operativa de la CAJ METRO, donde el usuario puede dejar constancia de un reclamo, sugerencia o felicitación.
- 4.20 **Requisitos Formales Mínimos para ingreso a tramitación:** El R/S/F, deberá contener como mínimo los siguientes antecedentes, copulativos, para su tramitación:
- a. Nombre completo del usuario que efectúa la presentación.
 - b. Número de cédula de identidad chilena o extranjera o de pasaporte, según corresponda.
 - c. Domicilio.
 - d. Teléfono.
 - e. Correo electrónico, si lo tuviera.
 - f. Indicación de la unidad operativa a que alude la presentación.
 - g. Nombre y apellido, o cualquier antecedente que permita la identificación del funcionario al que alude en la presentación. Sin perjuicio del contacto que se realice desde la institución para aclarar el punto.
 - h. Contenido del reclamo, sugerencia o felicitación, expresado en forma detallada, clara y legible.
 - i. Indicación si desea recibir la respuesta a través de carta a su domicilio o correo electrónico.

- 4.21 **Unidades Operativas:** Comprende a los Centros de Atención Jurídico Social, Oficinas y Unidades Especializadas, Centro Web, Oficinas de Defensa Laboral, Centros y Unidades de Atención de Víctimas, Centro Regional de los Derechos del Niño (Creden), Centros de Mediación, Centro de Atención e Información Santiago, Programa Mi Abogado, Direcciones Regionales y cualquier otra Unidad que pertenezca a CAJ METRO actualmente o se cree con posterioridad a la aprobación de este Protocolo, a través de las cuales presta sus servicios a los usuarios.
- 4.22 **Tutor:** Corresponde al Abogado responsable de la supervisión directa de la labor de uno o varios Postulantes que realicen su Práctica Profesional, en la respectiva Unidad Operativa.
- 4.23 **Postulantes:** Corresponde a las personas egresadas o licenciadas de las distintas Facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales reconocidas por el Estado, que se encuentran actualmente cumpliendo con el deber legal establecido en el artículo 523 N°5 del Código Orgánico de Tribunales, para optar al título profesional de Abogado, mediante la realización de una práctica profesional de 6 meses continuos e ininterrumpidos en una Unidad Operativa de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M. o en una Institución en Convenio.
- 4.24 **Impugnación:** Corresponde a la instancia que tiene el usuario de solicitar una revisión de la resolución de su reclamo, cuando la respuesta entregada por la Unidad Operativa reclamada no le sea satisfactoria.
- 4.25 **Carpeta de Registro:** Por cada Reclamo se mantendrá en el Centro Web una carpeta virtual de seguimiento del Reclamo, la cual contendrá en formato digital los siguientes documentos:
- Copia del Reclamo.
 - Memo de solicitud de informe dirigido a la Unidad de Atención u Operativa.
 - Copia de correo electrónico de envío de Reclamo.
 - Correo de respuesta de la Unidad de Atención u Operativa.
 - Informe de respuesta.
 - Documentos adjuntos al informe.
 - Copia de la respuesta dirigida al usuario.

- h. Registro de envío de respuesta al usuario: correo electrónico o copia de registro de envío de correo físico.
- i. Copia de impugnación de la respuesta realizada por usuario.
- j. Correo de envío de antecedentes necesarios para resolución de impugnación a Dirección Regional.
- k. Copia de respuesta de impugnación remitida por parte de la Dirección Regional a usuario.

4.26 **Carta de respuesta:** Corresponde al documento, físico o digital, elaborado por el Centro Web que reúne los antecedentes aportados por la jefatura de la Unidad reclamada y que da respuesta al contenido del reclamo poniendo término a la presentación del usuario.

4.27 **Archivo de antecedentes:** Corresponde a la causal de término de un procedimiento de reclamo en el evento que la presentación formulada por e/ usuario, no cuente con todos los requisitos mínimos formales indicados en el punto 4.20 o si estos no fueron subsanados en tiempo y forma. Se aplicará de igual manera dicha causal de término para el caso de sugerencias y/o felicitaciones una vez que han sido informadas a su destinatario.

4.28 **Cierre del proceso:** Corresponde a la causal de término del reclamo mediante la respuesta definitiva entregada al usuario.

4.29 **Plazos:** Se entenderán días hábiles, considerando inhábiles los sábados, domingos y festivos, conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos, específicamente su artículo 25.

V. INFRAESTRUCTURA

- a) Equipos computacionales y de impresión.
- b) Libro de Reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- c) Formularios.
- d) Inmueble en que funciona la unidad operativa.

VI. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Los R/S/F que sean remitidos al Centro Web por alguno de los canales de ingreso presencial o remoto, serán tramitados y resueltos conforme al siguiente procedimiento:

6.1 Descripción del Procedimiento

6.1.1 Vía de ingreso de R/S/F a la CAJ METRO

Los reclamos, sugerencias o felicitaciones que realicen los/as usuarios/as de la institución pueden formularse por distintas vías:

- a. **Unidades operativas:** Registro estampado en el libro de R/S/F que debe existir en cada Unidad operativa y estar en un lugar visible y a disposición del público. También en este ítem se considerará los reclamos remitidos por medio de las Direcciones Regionales, o Dirección General de la CAJ METRO y los recepcionados en Oficina de Partes.
- b. **Página web:** a través de alguno de los enlaces de contacto de los usuarios, mediante el formulario web de reclamos
- c. **Otras Instituciones:** Gabinete de la Presidencia, Municipios, Ministerios, etc.
Todos los R/S/F que sean presentados por alguna de estas vías, deberán ser canalizados hacia **Centro Web** la para su registro, tramitación y resolución, sin perjuicio de las medidas que de oficio pueda adoptar la Unidad de Atención reclamada y/o su Dirección Regional para la resolución del Reclamo, señalándose estas en el informe que deba ser evacuado respecto del Reclamo, conforme a este procedimiento.

Recepcionado el Reclamo por una Unidad de atención distinta al Centro Web, la **Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial**, deberá hacer entrega al usuario del comprobante de registro en el libro, que debe señalar la unidad operativa, fecha de registro y número de folio en que se encuentra estampado dicho registro y la jefatura de la unidad operativa debe remitir copia del reclamo al Centro Web dentro del plazo de **2 días contados desde su recepción**, mediante correo electrónico dirigido a la jefatura con copia al Director Regional correspondiente y su Coordinador Técnico, Asesor Metodológico, Administrador o a quien ejerza estas funciones. Será responsabilidad de la jefatura de la Unidad operativa o quien lo subroge, la revisión diaria del libro de R/S/F así como la oportuna remisión del mismo, sin perjuicio de la colaboración de otros/as funcionarios de la unidad en dicha gestión. Por ningún motivo ante la falta de jefatura de la Unidad reclamada podrá omitirse el envío de dicho R/S/F dentro de los plazos establecidos en este Protocolo.

Cualquier sea la forma de ingreso del reclamo, si éste está dirigido en contra del Centro Web o contra uno de sus funcionarios, éste deberá ser remitido, en el mismo

plazo señalado en el párrafo anterior, al Jefe de Gabinete de Dirección General o quien lo subrogue en el cargo.

6.1.2 Recepción de R/S/F por Centro Web

Recepcionado el R/S/F por el Centro web el funcionario a cargo de su tramitación realizará **dentro de segundo día**, un examen de admisibilidad a fin de determinar si la presentación se ajusta a un Reclamo según lo definido en el acápite IV punto 4.7, y si cumple con los Requisitos Formales Mínimos para su ingreso a tramitación, señalados en el acápite IV punto 4.20.

Si cumple con dichos requisitos, se incorporará el Reclamo en una planilla de registro de Reclamos (Anexo 1) donde se le asignará un número correlativo de orden interno y contendrá todos los datos requeridos en ella a fin de realizar su seguimiento a través de las distintas etapas de tramitación.

Por su parte, en el evento de que la presentación no cuente con los Requisitos Mínimos Formales, indicados en el punto 4.20 del acápite IV, no se ingresará a tramitación, informándose de esta circunstancia al usuario. Sólo en el caso de los requisitos indicados en las letras e) o i), el usuario podrá subsanar su presentación dentro del plazo de **3 días**, lo que deberá ser comunicado a el usuario. Si dentro de dicho plazo, se subsanare la presentación, se dará tramitación a la misma, de lo contrario se archivarán los antecedentes.

Cuando el reclamo esté dirigido en contra del Centro Web o uno de sus funcionarios, el Jefe de Gabinete de Dirección General, o quien lo subrogue en el cargo, deberá revisar el cumplimiento de los requisitos mínimos formales indicados precedentemente, pudiéndose subsanarse la presentación por el reclamante, cuando ello proceda, en el plazo de **3 días**, lo que deberá ser comunicado al reclamante. Si dentro de dicho plazo, se subsanare la presentación, se dará tramitación a la misma, de lo contrario se archivarán los antecedentes.

En el caso que la presentación corresponda a una Sugerencia o una Felicitación, se seguirá lo señalado en los N° 6.8 y 6.9.

6.1.3 Solicitud de informe por Centro Web a la unidad reclamada

Una vez incorporado el reclamo en el correspondiente registro, el funcionario a cargo de la tramitación, solicitará a la **Jefatura de la Unidad de Atención reclamada** o a quien le subrogue, la generación de un informe sobre lo expuesto en el Reclamo. Esta solicitud

se efectuará a través de memorándum electrónico, con copia al Director Regional correspondiente y su Coordinador Técnico, Asesor Metodológico, Administrador o a quien ejerza estas funciones.

Respecto de los reclamos dirigidos en contra de Directores Regionales, Jefes de Departamento, Coordinadores Técnicos o cualquier funcionario dependiente directo del Director General, se remitirá la solicitud de informe al Jefe de Gabinete, o quien lo subrogue en el cargo.

6.1.4 Respuesta de Unidad reclamada y Dirección Regional a Centro Web.

La jefatura de la **Unidad reclamada** o quien lo subrogue contará con el plazo de **5 días** contados desde la solicitud de informe señalada en el punto 6.1.3, para su elaboración y remisión a la Dirección Regional correspondiente, con copia al Centro Web, la que deberá mantener registro de la fecha de ingreso a la Dirección Regional, la que a su vez contará con otro plazo de **5 días** desde la recepción de dicho informe, para verificar que éste cumpla con los requisitos de forma y de fondo que se señalan en el punto 6.2, disponiendo dentro de ese mismo plazo, de las medidas necesarias para que se genere la corrección o complemento en caso negativo; o bien la remisión del informe a la jefatura del Centro Web o quien la subrogue, con la correspondiente validación y señalamiento de la existencia o no de medidas correctivas establecidas y plazo de cumplimiento de ellas.

Si el reclamado es el abogado jefe del centro de atención Web, se aplicarán los mismos plazos señalados precedentemente, para la remisión del informe y su visación por coordinador técnico.

Si el reclamado es el coordinador técnico, se aplicarán los mismos plazos señalados precedentemente, para la remisión del informe y su visación por jefe de gabinete.

Si el reclamado es el Jefe de Gabinete, corresponderá conocer el reclamo al Director General.

Si el reclamado es el Director General, el reclamo deberá ponerse en conocimiento del Consejo Directivo, por intermedio del Jefe de Gabinete, órgano que deberá evaluar y resolver en la sesión de Consejo Directivo más próxima.

Si el funcionario reclamado es distinto a la jefatura de la Unidad, este solicitará dentro de los **2 primeros días** de recibido el reclamo, un informe al funcionario reclamado o el abogado responsable de la causa o gestión extrajudicial Tutor del Postulante reclamado, el que deberá ser evacuado dentro del plazo de **2 días** desde su recepción por medios

electrónicos. Si el funcionario reclamado se encontrara con licencia, y por la causal del reclamo se requiriera del informe de éste, se **podrá solicitar prórroga a jefatura del centro web para emitir informe por el tiempo que dure la licencia y hasta 5 días después de su regreso**, no pudiendo en ningún evento demorar la respuesta al usuario por más de 30 días. Si la licencia es más extensa que el plazo señalado, quien deberá responder será la jefatura directa, o quien lo subrogue.

Si el informe se puede remitir por el abogado jefe con los antecedentes que se tiene a su disposición, será éste quien deberá velar por el cumplimiento de los plazos de informe a la Dirección Regional de 5 días.

Con todo, el plazo de remisión del respectivo informe por parte de la Dirección Regional al Centro Web en cualquier caso, **no podrá superar los 10 días** contados desde la solicitud señalada en el párrafo 6.1.3.

No obstante, lo señalado, la jefatura de la unidad reclamada, o quien lo subrogue, podrá por una sola vez solicitar prórroga para emitir su informe a su Dirección Regional con copia a la jefatura del Centro Web la cual deberá fundarse en razones de fuerza mayor o ausencia del funcionario reclamado, sin perjuicio de la obligación de la jefatura de la unidad de evacuarlo dentro de plazo establecido en este Protocolo. Le corresponderá a la **Jefatura de la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial** informar vía correo electrónico al Jefe de Gabinete de Dirección General, todos los reclamos con informes vencidos, según lo establecido en el 6.3 de este capítulo.

6.1.5 Revisión de informe recepcionado por el Centro Web

Una vez que el Centro Web recepcione el informe evacuado por la Unidad reclamada, efectuará un análisis de su contenido, verificando que se cumplan los requisitos de forma y de fondo, pudiendo solicitar información complementaria en caso de no cumplirse con lo anterior. Esta información complementaria deberá remitirse dentro del plazo de **5 días** siguientes a la petición. La misma facultad tendrá el Jefe de Gabinete, respecto de los reclamos dirigidos en contra funcionarios dependientes directos del Director General.

Se entenderá que el informe se encuentra incompleto cuando no cumpla con la totalidad de los requisitos de forma y de fondo señalados en el punto 6.2. En caso de incumplimiento de este plazo, se aplicará lo señalado en el punto 6.3.

6.1.6 Envío de carta de respuesta de reclamo a usuario

El **Centro Web**, según sea el caso, remitirá la carta de respuesta al usuario vía correo electrónico, por correo certificado o en forma presencial entregándose copia de ella, según haya sido la petición del reclamante al momento de iniciar el Reclamo, su envío no podrá **superar los 30 días** contados desde la fecha en que fue interpuesto. La carta de respuesta será elaborada por el funcionario **de la Unidad que haya sido designado por la jefatura**.

6.1.7 Sobre los deberes y obligaciones en la prestación del servicio institucional

Si del análisis efectuado por el **Centro Web o el Jefe de Gabinete**, según sea el caso, señalado en el N° 6.1.5 o de la elaboración de la respuesta al usuario, se advierte incumplimiento de algunos de los manuales, protocolos, instructivos, lineamientos o directrices de esta Institución o algunos de los deberes y obligaciones establecidos en el Reglamento Interno de la Institución o que le son propios de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y cargo que detenta, la jefatura de la **Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial o el Jefe de Gabinete**, remitirá informe a la respectiva Dirección Regional o jefatura de la UPCANP, según sea el caso, para que adopte las medidas que correspondan, sin perjuicio de otras medidas que sean pertinentes.

6.2 Requisitos de Fondo y de Forma del informe solicitado

6.2.1 Requisitos de Forma

El informe de Reclamo debe enviarse a través del respectivo formulario (Anexo 3), el que contiene la información mínima necesaria para dar respuesta al usuario, debiendo acompañar los antecedentes o documentos adicionales que se estimen necesarios para la resolución del Reclamo.

6.2.2 Requisitos de Fondo

El contenido del informe remitido al **Centro Web o al Jefe de Gabinete**, según sea el caso, deberá contar con la revisión y aprobación de la Jefatura de la **Unidad de Atención reclamada** o de quien la subroge y del respectivo Director Regional, si el

reclamo se realizar en contra de una unidad de su dependencia, los que deberán visar dicha respuesta a fin de asegurar que se esté abordando y contestando el aspecto específico objeto del Reclamo, y asimismo para asegurar que la respuesta sea satisfactoria para el usuario. Además, deberá incluirse la indicación de las acciones destinadas a subsanar o rectificar la tramitación de la causa o gestión extrajudicial, si procediere o bien prevengan la reiteración de los hechos a que se refiere el Reclamo, las que deberán ser ejecutadas por la **Unidad reclamada** en el plazo que establezca la Dirección Regional respectiva o el Jefe de Gabinete, en su caso. La Dirección Regional será responsable de verificar que las acciones tendientes a subsanar, rectificar o prevenir sean adoptadas por la **Unidad reclamada** e informar de su realización y seguimiento de acuerdo al punto 6.6. Lo propio deberá realizar el Jefe de Gabinete, para el caso del centro Web.

6.3 Incumplimiento del plazo para la remisión del Informe de Reclamo

De no cumplirse con el plazo de **10 días** señalado en el numerando 6.1.4 para la remisión del informe, la **Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial** comunicará tal circunstancia al Jefe de Gabinete de Dirección General, a fin de que se adopten las medidas necesarias para la remisión del informe solicitado, estableciendo las responsabilidades y sanciones que pudieran derivar del incumplimiento. El Jefe de Gabinete requerirá dentro del plazo de **2 días** a la correspondiente Dirección Regional, cuenta de los informes pendientes de respuesta. El Director Regional, por su parte, deberá gestionar la respuesta con la jefatura de la Unidad reclamada, cuando corresponda y remitir los informes solicitados y los antecedentes al Centro Web, con copia al Jefe de Gabinete, para la elaboración de la respuesta al usuario, dentro del plazo de **3 días**, contados desde la fecha del referido requerimiento.

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, será responsabilidad de las respectivas Direcciones Regionales, el continuo seguimiento y monitoreo de las solicitudes de informe enviadas a las jefaturas de las Unidades de Atención reclamadas y de su evacuación dentro de plazo. De existir dificultades técnicas para el cumplimiento de este plazo, la jefatura de la respectiva Unidad de Atención reclamada deberá notificar de ello a su Director Regional correspondiente, quien deberá adoptar las medidas tendientes a dar cumplimiento al presente protocolo en los plazos ya señalados.

6.4 Impugnación de Respuesta

El usuario tiene un plazo de **10 días** para impugnar la respuesta entregada por el Centro Web o el Jefe de Gabinete, según sea el caso, a partir de su notificación, debiendo

presentarla mediante el formulario existente al efecto, quién deberá realizar dentro de **tercer día** un examen de admisibilidad, contado desde la fecha de la recepción de la impugnación.

Dicho examen consistirá en determinar si ésta ha sido presentada dentro de plazo, si su contenido fundamenta las razones de la impugnación y contiene solicitudes concretas. Será inadmisibles la impugnación y no se dará tramitación si no cumple con dichos requisitos copulativos.

La determinación que declare la inadmisibilidad será informada al usuario de la misma forma señalada en el numerando 6.1.6.

Una vez declarada la admisibilidad por parte de la jefatura del Centro Web o el Jefe de Gabinete, en su caso, remitirá los antecedentes a la jefatura correspondiente, quien tendrá el plazo de **15 días** para resolver la impugnación, informando directamente al la usuario por carta, la que se remitirá vía correo electrónico, por correo certificado o en forma presencial entregándose copia de ella, según haya sido la petición del reclamante al momento de iniciar el Reclamo. Copia de esta respuesta debe ser remitida además a la Dirección Regional respectiva, para registro y cierre del proceso.

Además, la Dirección Regional respectiva deberá enviar copia de la impugnación y de su respuesta a la jefatura de la Unidad operativa en contra de la cual se haya deducido el reclamo.

En caso de no presentarse impugnaciones se procederá al cierre del proceso, declarándose el reclamo como acogido, total o parcialmente, o rechazado en base al análisis realizado por la jefatura del Centro Web o Jefe de Gabinete, según sea el caso, de los antecedentes presentados en el reclamo, y el informe con la correspondiente validación emanada de la respectiva jefatura del funcionario reclamado.

6.5 Informes del Centro Web y Jefe de Gabinete.

6.5.1 Informes semanales: En forma semanal, el Centro Web remitirá a cada Director Regional, con copia a su Coordinador Técnico, Asesor Metodológico, Administrador o a quien ejerza dichas funciones, un listado de los Reclamos que correspondan a Unidades operativas de su dependencia cuyos informes hayan sido solicitados y no evacuados, con especial mención de aquellos cuyo plazo para remisión de informe se encuentre vencido, conforme a lo señalado en el

punto 6.3. Lo propio debe hacer el Jefe de Gabinete respecto de los reclamos dirigidos en contra del centro Web.

6.5.2 Informes Cuatrimestrales: Al término de cada cuatrimestre, el Centro Web elaborará un informe de estado general de los Reclamos ingresados en el respectivo periodo, el cual será remitido a Dirección General a través de su Jefe/a de Gabinete, Auditoría interna, Direcciones Regionales y Departamento de Planificación y Control de Gestión señalando el estado de tramitación de los reclamos, incluyendo las observaciones y casos manifestados a las correspondientes Direcciones Regionales en los respectivos Informes Mensuales y el pronunciamiento que al respecto éstas hayan efectuado. Lo mismo deberá realizar el Jefe de Gabinete respecto de los reclamos dirigidos en contra del Centro Web.

6.5.3 Informe Anual: Al término de la Gestión de Reclamos de cada año, el Centro Web elaborará un Informe anual, el cual será remitido a Dirección General, a través de su Jefe de Gabinete, Auditoría interna, Direcciones Regionales y Departamento de Planificación y Control de Gestión que contendrá una relación sobre la tramitación de los reclamos ingresados durante dicho periodo, incluyendo las observaciones, análisis y conclusiones observadas durante su tramitación.

6.6 Información y Gestión Interna de las Direcciones Regionales y Dirección General en relación a los reclamos presentados

Para el cumplimiento de las gestiones de control, seguimiento, revisión y análisis de los Reclamos que se presenten en contra de las Unidades operativas de su dependencia, cada Dirección Regional deberá mantener un registro digital del texto de los reclamos que se ingresen, informes elaborados al respecto y la respuesta que se remita al usuario, además de la resolución de la Impugnación cuando proceda. Será deber del/de la Director Regional efectuar semestralmente en conjunto con las Jefaturas de las Unidades operativas de su dependencia, un análisis de los factores que pudieran haber provocado la presentación de los Reclamos, determinando si éstos son imputables a la Gestión de la Unidad o a otros factores y adoptando en caso afirmativo, las acciones tendientes a evitar su ocurrencia o reiteración, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa y sanciones que determine la Dirección General, en su caso. Lo señalado en el párrafo anterior será aplicable también al Director General a través de su Jefe de Gabinete,

respecto de la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial, en relación a los reclamos interpuesto en contra del Centro Web.

En aquellos casos que el reclamo se considere imputable a la gestión de la Unidad de Atención u otros factores, **será deber del Director Regional informar trimestralmente** al Directora General con copia a la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial, sobre los Reclamos ingresados y las medidas adoptadas en cada caso para su resolución, así como el resultado del análisis practicado conforme al párrafo anterior, remitiendo los antecedentes de aquellos Reclamos que a su juicio ameriten el inicio de una investigación sumaria. Deberá, asimismo, remitir la información que en relación a los Reclamos ingresados le sea solicitada directamente por parte de Dirección General. Lo anterior procederá también respecto de los reclamos efectuados en contra del Centro Web. En este caso, será el Jefe de Gabinete quien informará al Director General respecto de los aquellos que en su opinión ameritan el inicio de una investigación sumaria.

Cada Dirección Regional deberá informar a la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial sobre las medidas correctivas o preventivas o resoluciones adoptadas en los casos que le sean manifestados en los informes mensuales que sean remitidos por ésta, a fin de incluirlas en los informes Cuatrimestrales y anuales que ésta deba evacuar.

6.7 Dirección General

Requerirá el cumplimiento en la remisión de los informes señalados en este protocolo, por parte de la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial y el Jefe de Gabinete, y Direcciones Regionales, adoptando o solicitando la adopción de medidas correctivas o preventivas.

Dispondrá igualmente, la remisión de los antecedentes al Departamento Jurídico para la instrucción de una Investigación Sumaria en los casos en los que pueda existir responsabilidad administrativa, informando a la Unidad de Participación Ciudadana y Atención no presencial y respectiva Dirección Regional, de la instrucción o no de dicha investigación sumaria.

6.8 Sugerencias

En cuanto a las formas de recepción, ingreso y registro de las Sugerencias, una vez recibidas por el Centro Web estas serán remitidas en forma electrónica, al Departamento o Unidad que corresponda dentro de los **5 días** de recepcionada.

6.9 Felicitaciones

En cuanto a las formas de recepción, ingreso y registro de las Felicitaciones, una vez recibidas por el centro Web estas serán remitidas dentro de los **5 días** de recepcionada en forma electrónica a la jefatura de la Unidad operativa y funcionario felicitado, con copia a la Dirección Regional correspondiente. La Jefatura del funcionario, de acuerdo al mérito de la felicitación, podrá considerar la anotación de un incidente positivo conforme a Manual de Evaluación de Desempeño.

VII. CAUSALES DE RECLAMO

La causal del Reclamo se extrae del Reclamo mismo en su inicio, por lo que se basa en la percepción del usuario y no en el resultado o conclusión de la tramitación del Reclamo. Al término de la gestión del Reclamo se determina si el Reclamo cuenta con fundamentos o procede rechazarlo o bien asignarle una causal distinta, lo que se señala al final del proceso.

Para efectos de este protocolo y la tramitación de los reclamos presentados, las causales se categorizan dentro de las siguientes tipologías:

1.- Demora en la tramitación: Consiste en la dilación injustificada de la realización de las gestiones y diligencias de la causa, ya sea que se trate de gestiones judiciales o extrajudiciales, con perjuicio para los usuarios.

2.- Maltrato/Atención inadecuada: Se entiende que existe algún tipo de maltrato, cuando el funcionario de la CAJMETRO, en el ejercicio de sus funciones, realiza conductas en contra de un usuario que atentan contra su dignidad o que arriesgan su integridad síquica y/o física. Esta tipología se puede desglosar en:

- Maltrato verbal: Comprendiendo en esta las actitudes de agresividad, descortesía, burlas, tono de voz inadecuado, entre otros.
- Expresiones inadecuadas o inapropiadas, juicios de valor, comentarios personales ante consultas de usuarios, descalificaciones, entre otros.

3.- Negligencia/mala gestión: Se refiere a la falta de cuidado o diligencia en la realización de las gestiones o trámites de la causa, ya sea judicial o extrajudicial, que conlleve un perjuicio para el usuario. Se comprende en esta categoría, la omisión de realizar un trámite esencial para el interés procesal del usuario, tales como la falta de interposición de recursos procesales, la no presentación de algún documento o escrito o su presentación extemporánea, la inasistencia a audiencias o comparendos, el incumplimiento o cumplimiento tardía de otras etapas del procedimiento, entre otros, que produzcan perjuicio al patrocinado.

4.- Falta de información sobre el estado de la causa o gestión extrajudicial:

No comunicar al usuario el estado de la causa o gestión extrajudicial, cuando lo requiera o su caso así lo amerite, por parte de su abogado o postulante o profesional a cargo información sobre el desarrollo del juicio, plazos de atención, trámite y/o gestión de su causa o caso y que de ello le cause perjuicio.

5.- Disconformidad con el resultado de la gestión: Consiste en la insatisfacción del usuario ante los resultados de la causa, ya sea en alguna gestión específica o el resultado definitivo. También incluye insatisfacción con lo resuelto por el Tribunal. Esta causal de Reclamo no necesariamente representa falta o negligencia de la Unidad operativa reclamada.

6.- Negativa a efectuar atención: Es la negación de la atención sin justificación por parte de la unidad operativa.

7.- Negativa a asumir el patrocinio o renuncia injustificada: Se refiere a la falta de otorgamiento de patrocinio en causas viables o de competencia de la Corporación o renuncia injustificada al patrocinio inicialmente asumido por el profesional de la unidad.

8.- Disconformidad con protocolos CAJ: Consiste en la insatisfacción del usuario en relación a las normas de ingreso, atención y patrocinio de la Corporación, incluyendo requisitos de viabilidad y de focalización.

9.- Infraestructura insuficiente o inadecuada: Se refiere a la insatisfacción del usuario ante la falta de elementos como mobiliario, oficinas, servicios higiénicos, salas de espera, accesos, entre otros.

10.- Dotación insuficiente: Se refiere a la insatisfacción del usuario ante la falta de profesionales o funcionarios en la unidad operativa donde recibe la atención, que impide el normal desarrollo de consultas o de tramitación de acciones al interior de la unidad operativa.

11.- Incumplimiento de horarios de atención: Consiste en no respetar por parte de los profesionales de la unidad operativa, el horario de funcionamiento o bien, no respetar la citación agendada al usuario, sin justificación.

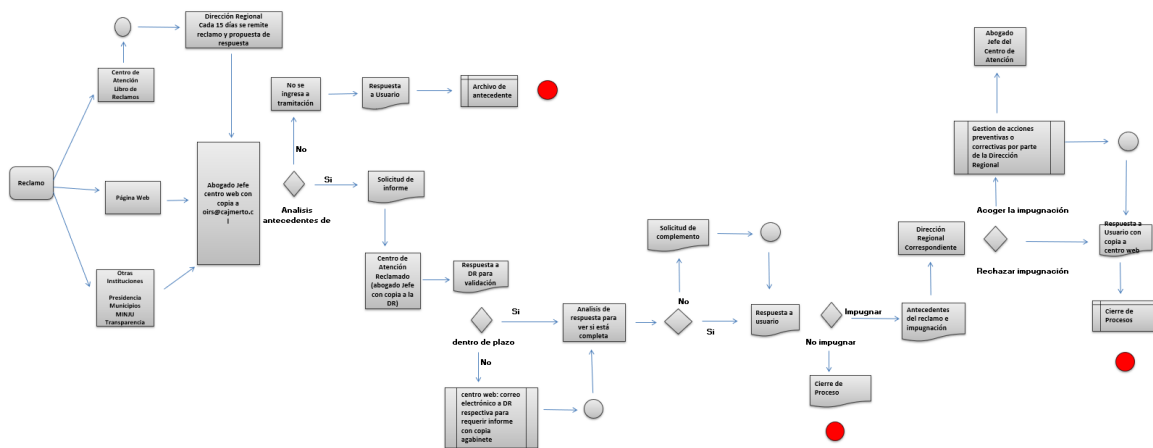
12.- Información errónea y/o incompleta: Corresponde a proporcionar al usuario información errónea y/o incompleta que puede referirse a procedimientos, acciones, requisitos, documentos, instituciones competentes, entre otros, de la cual se derive un perjuicio para aquel.

13.- Falta de probidad. Se refiere a las infracciones al deber de probidad funcionaria señalado en el artículo 54 y siguientes de la Ley N°18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado.

ANEXOS

- 7.1 Anexo 1. Flujo de gestión de Reclamos (adjunto)**
- 7.2 Anexo 2. Planilla de Registro de Reclamos (adjunto)**
- 7.3 Anexo 3. Formulario de Reclamo (adjunto)**
- 7.4 Anexo 4. Formato de Informe de Reclamo (adjunto)**
- 7.5 Anexo 5. Formato de Respuesta a Usuario/a (adjunto)**
- 7.6 Anexo 6. Formato de impugnación de respuesta a reclamo.**

Anexo 1. Flujo de gestión de Reclamos (adjunto)



Anexo 2. Planilla de Registro de Reclamos (adjunto)

A	B	C	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
Nº Reclamo	Nombre de Usuario	RDT Usuario	Fecha de emisión del reclamo	Centro que recepcionó el reclamo	Fecha de recepción del reclamo en Centro VSE	Mes de Recepción del reclamo en Centro VSE	Días entre emisión de reclamo y recepción Centro VSE	Centro/Paralelo	Funcionario Reclamado	Carga Funcionario Reclamado	Dirección Regional	Casa del Paciente	Fecha de emisión de Informe al Centro Reclamado	Procedimiento de Asesoría Monitor a Centro VSE
1							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
2							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
3							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
4							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
5							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
6							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
7							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
8							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
9							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
10							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
11							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
12							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
13							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
14							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
15							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
16							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
17							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
18							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
19							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
20							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
21							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
22							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
23							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
24							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
25							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR
26							0	0	Pendiente	Pendiente	Pendiente		Pendiente	#VALCPR



A	B	AD	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY
Nº Felicitación	Nombre de Usuario/a	Fecha de Gestión	Fecha de recepción de resolución de impugnación OIRS (sistema)	Fecha de recepción de resolución de impugnación a usuario	Medio de envío de resolución a usuario	Estado 2 instancia	Fecha Término 2 instancia	Mes de término	Periodo entre recepción del reclamo en Centro Web y recepción en OIRS	Fecha de recepción de reclamo	Observaciones	
1		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
2		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
3		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
4		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
5		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
6		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
7		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
8		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
9		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
10		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
11		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
12		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
13		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
14		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
15		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
16		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
17		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
18		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
19		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
20		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
21		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
22		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
23		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
24		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
25		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
26		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay
27		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	#VALORI	Pendiente	#VALORI	Pendiente	No hay

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Nº Felicitación	Nombre de Usuario/a	RUT Usuario	Fecha de emisión	Fecha recibida en WEB	Fecha de Envío	Funcionario felicitado	Cargo	Centro	Dirección Regional	Tiempo entre fecha de emisión y fecha de recepción en WEB	Tiempo entre fecha de recepción en WEB y fecha envío a Centro
1										0	0
2										0	0
3										0	0
4										0	0
5										0	0
6										0	0
7										0	0
8										0	0
9										0	0
10										0	0
11										0	0
12										0	0
13										0	0

Nº Sugerencia	Nombre de Usuario/a	RUT Usuario	Fecha de emisión	Centro	Fecha de Ingreso a Centro WEB	Fecha Envío Depto o Dirección Regional correspondiente	Tiempo entre fecha de emisión y fecha de recepción en OIRS	Tiempo entre fecha de recepción en OIRS y fecha envío a Centro	Observaciones
1									
2							0	0	
3							0	0	
4							0	0	
5							0	0	
6							0	0	
7							0	0	
8							0	0	
9							0	0	
10							0	0	
11							0	0	
12							0	0	
13							0	0	
14							0	0	
15							0	0	
16							0	0	
17							0	0	
18							0	0	

Anexo 4. Formato de Informe de Reclamo (adjunto)

<p>INFORME RECLAMO N°</p> <p>I. PARA USO DE UNIDAD OPERATIVA</p> <p>1. DATOS DE INDIVIDUALIZACIÓN USUARIO:</p> <table border="1"> <tr><td>Nombre</td><td></td></tr> <tr><td>RUT</td><td></td></tr> <tr><td>Domicilio</td><td></td></tr> <tr><td>Teléfono</td><td></td></tr> <tr><td>Unidad Operativa</td><td></td></tr> <tr><td>REFERENCIA</td><td></td></tr> </table> <p>2. DATOS INDIVIDUALIZACIÓN CAUSA:</p> <table border="1"> <tr><td>Filiación</td><td></td></tr> <tr><td>Matrícula</td><td></td></tr> <tr><td>Tribunal</td><td></td></tr> <tr><td>IR</td><td></td></tr> <tr><td>Folio CAJ</td><td></td></tr> <tr><td>Fecha de ingreso</td><td></td></tr> <tr><td>Centro</td><td></td></tr> </table> <p>3. REFERENCIA (motivos por los que se evacúa informe, contenido del reclamo):</p> <p>4. METODOLOGÍA: (Revisión S.A., Revisión FUD, Entrevista a usuario, informe del funcionario reclamado, entre otros):</p>	Nombre		RUT		Domicilio		Teléfono		Unidad Operativa		REFERENCIA		Filiación		Matrícula		Tribunal		IR		Folio CAJ		Fecha de ingreso		Centro		<p>INFORME RECLAMO N°</p> <p>5. ELEMENTOS CENTRALES O MÁS RELEVANTES DE LA TRAMITACIÓN DE LA CAUSA (Estado procesal y diligencias principales que algún relación con el reclamo, etc.):</p> <p>6. DESCARGOS:</p> <p>7. INSTRUCCIONES DADAS POR ABOGADO JEFE PARA ENFRENTAR O SUBSANAR LA SITUACIÓN (en caso que proceda):</p> <p>8. CONCLUSIONES:</p> <p>Saluda atentamente,</p> <p>NOMBRE: _____ CARGO: _____ UNIDAD OPERATIVA: _____ FIRMA: _____</p> <p>VRS Matutina directa</p>	<p>INFORME RECLAMO N°</p> <p>II. PARA USO DE DIRECCIÓN REGIONAL</p> <p>9. MEDIDAS CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS ADOPTADAS: (Estas pueden adhirir a las ya dispuestas por jefatura de la Unidad de Atención Reclamada o bien disponer de otras diferentes y/o adicionales):</p> <p>10. PLAZO DE EJERCUCIÓN DE ESTAS MEDIDAS: (en caso que proceda):</p> <p>11. FORMAS DE SEGUIMIENTO O SOLUCIÓN DE CUENTA DE LAS MEDIDAS DISPUESTAS: (en caso que proceda):</p> <p>12. CONCLUSIONES FINALES:</p> <p>NOMBRE: _____ CARGO: _____ DIRECCIÓN REGIONAL: _____ FIRMA: _____</p>
Nombre																												
RUT																												
Domicilio																												
Teléfono																												
Unidad Operativa																												
REFERENCIA																												
Filiación																												
Matrícula																												
Tribunal																												
IR																												
Folio CAJ																												
Fecha de ingreso																												
Centro																												

Anexo 5. Formato de Respuesta a Usuario/a (adjunto)

<p>Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana</p> <p>CBS Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias</p> <p>Memorandum N° Asnt.: Reclamo N° Mat.: Respuesta Reclamo.</p> <p>Santiago,</p> <p>DE : KAREEN ZELTZER SALINAS ABOGADA JEFE OFICINA INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEPARTAMENTO DE ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA CORPORACION ASISTENCIA JUDICIAL R.M.</p> <p>A : SR(A).</p> <p>Junto con saludar, adjunto respuesta al reclamo efectuado a través (forma de ingreso de reclamo) al que se le ha asignado el N° (número de reclamo conforme a registro), para su tramitación.</p> <p>En su reclamo, Ud. (contenido esencial del reclamo)</p> <p>_____</p> <p>En virtud de la resolución exenta n°699/2018 de 16 de febrero de 2018, que establece procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, Decreto Supremo n° 680 de 1990 del Ministerio del Interior y la Ley 19.880 de Bases De Los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Organos de la Administración del Estado, su reclamo ha sido enviado a la Unidad operativa reclamada y a la Dirección Regional de la cual depende, solicitando un informe en relación al contenido de su reclamo.</p> <p>En virtud del informe emanado del Centro Jurídico, el cual observado y validado por la Dirección Regional, éste estableció lo siguiente:</p> <p>(Respuesta del reclamo, medidas para corregir o subsanar si corresponde, resolución en definitiva)</p> <p>_____</p> <p>Lamentamos las molestias que los hechos expuestos en su reclamo han ocasionado, pero agradecemos que haya compartido su experiencia con nosotros ya que esto nos permite mejorar día a día nuestro servicio, por lo cual en caso de requerirlo puede contactarnos a</p>	<p>Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana</p> <p>CBS Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias</p> <p>nuestra página web www.cajmetro.cl con la finalidad de obtener la orientación e información en materias jurídicas.</p> <p>En caso de no estar conforme con esta respuesta, puede presentar una impugnación dentro del plazo de 10 días hábiles (considerando inhábiles los sábados, domingos y festivos) contados desde su notificación, mediante una presentación a través de correo electrónico a la dirección oirs@cajmetro.cl, titulado esta presentación, en cualquiera de los casos, como "Impugnación Reclamo N°XXX-2022". Su impugnación debe señalar las razones por las que se encuentra disconforme y debe contener solicitudes concretas. En caso de no tener respuestas a su reclamo en el plazo de 30 días hábiles y desea conocer el estado del mismo, le sugerimos contactarse al correo electrónico oirs@cajmetro.cl.</p> <p>Sin otro particular, se despide muy atentamente,</p> <p>KAREEN ZELTZER SALINAS Abogada Jefe Centro de Atención Web Unidad de Partición Ciudadana y Atención No Presencial Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana</p> <p>Impugnación: Artículo 46 Ley 19.880: "...Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda".</p> <p>Atentamente DL</p>
---	---

