



# **Manual de usuario Ingreso de solicitudes e-CAMSantiago**

## Ingreso Solicitud en línea

1. Inicie sesión en el sistema e-CAMSantiago con sus credenciales de acceso de usuario. **Importante: Si no cuenta con un usuario creado en la plataforma digital solicite su creación al correo [maponte@ccs.cl](mailto:maponte@ccs.cl)** (María Fernanda Aponte).
2. Una vez iniciada su sesión, en el menú principal ubicado a la izquierda, busque y haga clic en **"Ingreso solicitud"**.



3. En la ventana **"Ingreso Solicitud"**, se muestra una bandeja con 4 opciones en la que puede seleccionar el tipo de solicitud que desea ingresar **mediación, arbitraje nacional, arbitraje internacional y arbitraje de emergencia**<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> En el caso de seleccionar Arbitraje Internacional o Mediación tendrá la opción de seleccionar idioma, inglés o español.

Seleccione un tipo de solicitud para el ingreso:

 Arbitraje Nacional CAM Santiago	 Arbitraje Internacional CAM Santiago	 Arbitraje Emergencia CAM Santiago	 Mediación
--	---	--	--

4. Después de seleccionar el correspondiente tipo de solicitud que desea ingresar, haga clic en el botón **“Inicio Ingreso solicitud”**.

El sistema desplegará los pasos que deberá completar para finalizar el proceso de ingreso. “1. Participantes; 2. Descripción del conflicto; 3. Información general, 4. Documentos y 5. Pago”.

Los campos indicados con (\*) corresponden a aquellos campos considerados obligatorios.

**Paso 1: Ingreso de Participantes.**

a. La primera pestaña **“Participantes”** muestra un formulario donde deberá especificar los participantes que quedarán asociados a la solicitud. Incorporando datos como nombres, primer apellido, segundo apellido, rut, nacionalidad, tipo de participante (Ej. Solicitante, Abogado Parte Solicitante, Solicitado, etc.) dirección y e-mail. Guardando cada participante asociado a la causa. Al finalizar la incorporación de todos los participantes obligatorios, podrá hacer clic en el botón **“Siguiente”** para continuar.

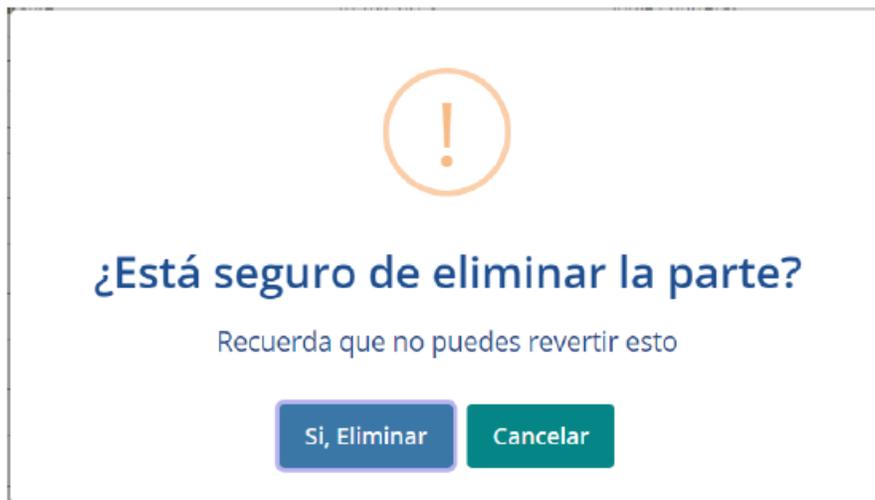
1 - Participantes
2 - Datos de la solicitud
3 - Datos de la solicitud
4 - Gestión de antecedentes
5 - Pago

Ingrese estos participantes para continuar: Solicitante  Abogado Parte Solicitante  Solicitado

Nacionalidad (*) <input type="text" value="Chile"/>	RUT Participante (*) <input type="text"/>	Tipo Participante (*) <input type="text" value="Seleccione Tipo Participante"/>	Tipo de persona (*) <input checked="" type="radio"/> Natural <input type="radio"/> Jurídica
Nombres (*) <input type="text"/>	Primer Apellido (*) <input type="text"/>	Segundo Apellido <input type="text"/>	Email <input type="text"/>
Email Alternativo <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>	País <input type="text" value="Chile"/>	Región <input type="text" value="Seleccione Región"/>
Comuna <input type="text" value="Seleccione Comuna"/>	Calle/Avenida/Passaje <input type="text"/>	Número <input type="text"/>	Número Depto./Oficina <input type="text"/>
Otros Datos <input type="text"/>			

Tipo Participante	RUT	Nombre	Email	Acciones
Solicitante	20.264.287-k	Jorge Contreras	jcontreras@gmail.com	 
Abogado Parte Solicitante	24.756.823-9	Maria Fuente	mfuente@gmail.com	 

- b. Si desea **modificar un participante** ya ingresado, seleccione al participante del listado que desea editar y en la columna **“Acciones”** haga clic en el icono . Después de modificados los datos haga clic en el botón **“Guardar”** para que el sistema registre correctamente el cambio realizado.
- c. Si deseas **eliminar alguno de los participantes**, seleccione el participante del listado y en la columna **“Acciones”** haga clic en el icono . El sistema abrirá un cuadro modal con las opciones correspondientes para la confirmación de la eliminación.



**Paso 2: Descripción del conflicto.**

La pestaña **“ Descripción del conflicto”** mostrará un formulario que requerirá indicar información relevante y necesaria para el ingreso de la solicitud, como por ejemplo la descripción del conflicto, Industria, tipo de contrato y detalles de la cláusula de resolución de conflictos, datos que según el tipo de solicitud seleccionada podría variar. Finalizando debe dar clic al botón **“Guardar”** y podrá hacer clic en el botón **“Siguiente”** para continuar.

Inicio / Ingreso de Solicitud / Arbitraje Nacional CAM Santiago

1 - Participantes    **2 - Datos de la solicitud**    3 - Datos de la solicitud    4 - Gestión de antecedentes    5 - Pago

Industria (\*)    Tipo contrato (\*)    Pretensión (\*)  
Puede ingresar varias opciones    Puede ingresar varias opciones

Descripción general de la naturaleza del conflicto (\*)

Individualización de contrato y/o documento en el que conste la cláusula (\*)

Tipo de cláusula escalonada (\*)    Tipo de árbitro    Segunda instancia (\*)  
 Sí     No

[< Anterior](#)    [Guardar](#)    [Siguiente >](#)

### Paso 3: Información general.

La pestaña **"información general"** mostrará un formulario que requerirá indicar datos en relación con la cláusula de resolución de conflictos y posibles gestiones, debiendo indicarse si existieron mediación, negociación, veto previo y designación de común acuerdo, además de indicar la cuantía del conflicto, número de árbitros/mediadores entre otros datos que según el tipo de solicitud seleccionada podría variar. Finalizando debe dar clic al botón **"Guardar"** y podrá hacer clic en el botón **"Siguiente"** para continuar.

Inicio / Ingreso de Solicitud / Arbitraje Nacional CAM Santiago

1 - Participantes    2 - Descripción del conflicto    **3 - Información General**    4 - Documentos    5 - Pago

La cláusula arbitral contempla gestión previa a la designación del Tribunal Arbitral (\*)    Cuantía (\*)  
 Sí     No     Determinada     Indeterminada

Número de árbitros (\*)  
 1     3

El solicitante deberá indicar su conformidad con que el CAM Santiago realice gestiones previas de coordinación entre las partes, con el propósito de que puedan designar de mutuo acuerdo el nombre del o los árbitros del Tribunal Arbitral (\*)  
 Sí     No

[< Anterior](#)    [Guardar](#)    [Siguiente >](#)

La cláusula arbitral contempla gestión previa a la designación del Tribunal Arbitral (\*)  
 Sí  No

3) Veto previo  
 Sí  No

1) Mediación CAM  
Ej: A – Ej: 123 – Ej: 2023  
Se deberá acompañar el certificado de término de mediación en el siguiente paso

4) Designación de común acuerdo del Tribunal Arbitral  
 Sí  No

2) Negociación (Deberá acompañar antecedentes que acrediten las negociaciones previas establecidas en la cláusula arbitral)

Cuantía (\*)  
 Determinada  Indeterminada

Número de árbitros (\*)  
 1  3

El solicitante deberá indicar su conformidad con que el CAM Santiago realice gestiones previas de coordinación entre las partes, con el propósito de que puedan designar de mutuo acuerdo el nombre del o los árbitros del Tribunal Arbitral (\*)  
 Sí  No

#### **Paso 4: Documentos.**

La pestaña **"Documentos"** presenta una ventana donde deberá subir los antecedentes fundantes/base de la solicitud como por ejemplo el contrato donde se encuentra contenida la cláusula de resolución de conflictos, personería, mandato judicial, etc. Los documentos requeridos pueden variar según el tipo de solicitud seleccionada.

En "otros documentos" podrá adjuntar múltiples archivos y además indicar si son reservados haciendo clic en el botón "Reservado".

La reserva hará que ese archivo no quede incorporado en el expediente virtual al crearse la causa, una vez aceptada la solicitud.

Los documentos reservados solamente serán visibles para el CAM Santiago y el árbitro(a)/mediador(a) vinculado a la causa.

**Importante:** Si junto a su solicitud de arbitraje acompaña la **demanda y documentos** relacionados a ella, recuerde seleccionar el botón "Reservado" para que no queden visibles para la contraparte hasta que el árbitro(a) los provea en la oportunidad correspondiente.

Finalizada la carga de documentos, haga clic en el botón **"Guardar" y "Siguiente"** para continuar.

1 - Participantes    2 - Datos de la solicitud    3 - Datos de la solicitud    **4 - Gestión de antecedentes**    5 - Pago

Contrato en el cual se encuentra contenida la cláusula arbitral (\*)

  
Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

Personería. En caso de que la parte solicitante sea una persona jurídica

  
Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

Mandato Judicial

  
Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

Poder o Autorización simple para presentar la solicitud de arbitraje, en caso de que quien la presente no cuente con mandato.

  
Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

Otros documentos

  
Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

< Anterior     Guardar    Siguiente >

Otros documentos

  
Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

 Otros documentos.pdf			Reservado <input checked="" type="checkbox"/>
 Documento Extra.pdf			Reservado <input type="checkbox"/>

\*Importante: Si junto a su solicitud de arbitraje acompaña la demanda y documentos relacionados a ella, recuerde seleccionar el botón "Reservado" para que no queden visibles para la contraparte hasta que el árbitro los provea en la oportunidad correspondiente.

< Anterior     Guardar    Siguiente >

### **Paso 5: Pago.**

En la pestaña **“Pago”** usted deberá conocer y aceptar los términos y condiciones según el tipo de pago seleccionado, mostrando la plataforma el monto a pagar, el tipo de moneda (que puede variar según el tipo de solicitud, UF/USD), y escoger el sistema de pago **“Webpay”** o **“por transferencia”**.

a. Si desea pagar con el sistema de pago **“Webpay”**, haga clic en el círculo antes de la imagen quedando marcado, luego da clic en el botón **“Pagar”**. El sistema lo redireccionará al portal de pago del servicio Webpay. Después de proceder con pago en forma correcta le llegará un email con información del pago.

b. Si desea pagar con **"Transferencia electrónica"**, haga clic en círculo antes del recuadro de la opción elegida. El sistema le brindará los datos de la cuenta para la transferencia. Después de realizada la transferencia haga clic en el botón **"Subir comprobante"** cargando el comprobante de pago respectivo.



### **Paso 6: Finalizar proceso de envío de solicitud.**

Para finalizar el proceso de ingreso de la solicitud haga clic en el botón **"Enviar Solicitud"**. El sistema abrirá un cuadro modal con las opciones correspondientes para la confirmación del envío.



Una vez aceptada la solicitud ingresada, se generará la causa en nuestro sistema digital con su correspondiente Rol de tramitación (Rol A-....-2024/ Rol M-....-2024, AE-...-2024). Notificación que recibirá al correo electrónico indicado en el proceso de ingreso.

### **Bandeja de las solicitudes.**

El sistema le permitirá revisar en el menú principal ubicado a la izquierda, pestaña **"Mis Solicitudes"**, el estado de sus solicitudes: **borrador, enviadas, aprobadas y rechazadas.**



### **Revisión Solicitudes en Borrador**

Desde la pantalla principal de **"Mis Solicitudes"**, haga clic en la pestaña **"Solicitudes Borrador"**.

En la pestaña **"Solicitudes Borrador"**, se muestran todas las solicitudes guardadas, pero no enviadas. Puede visualizar el listado de registros y realizar las acciones de editar o eliminar por registro.

Inicio / Mis Solicitudes

Solicitudes Borrador		Solicitudes Enviadas		Solicitudes Aprobadas		Solicitudes Rechazadas	
Fecha Creación	Carátula			Tipo Solicitud			Acciones
14-11-2023	Danilo Cornejo / Danilo Cornejo			Arbitraje Nacional			
14-11-2023	Sin información de las partes			Arbitraje Nacional			
14-11-2023	Sin información de las partes			Arbitraje Nacional			
14-11-2023	Sin información de las partes			Arbitraje Nacional			
14-11-2023	Sin información de las partes			Arbitraje Nacional			
13-11-2023	Danilo Cornejo / Danilo Cornejo			Arbitraje Nacional			
07-11-2023	Danilo Cornejo / Añ Añ			Arbitraje Nacional			
07-11-2023	Sin información de las partes			Arbitraje Nacional			
06-11-2023	Sin información de las partes			Mediación			
06-11-2023	Sin información de las partes			Mediación			

« Anterior 1 2 3 4 Siguiente »

**Modificar solicitud:** Si desea modificar alguna solicitud, elija el registro de la solicitud del listado haga clic en el icono Y el sistema abrirá el formulario de edición de la solicitud. Complete y envíe la solicitud para su revisión y aprobación.

**Eliminar Solicitud:** Si desees eliminar alguna solicitud, elija el registro del listado, haga clic en el icono . El sistema eliminará la solicitud del sistema.

### Revisión Solicitudes Enviadas:

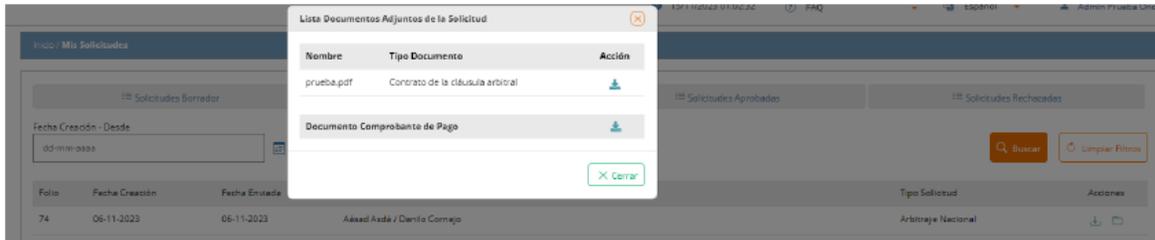
La pestaña "**Solicitudes Enviadas**" muestra un listado de todas las solicitudes que han sido enviadas para la revisión del CAM Santiago, detallando información como el "Folio", "Fecha Enviada" y los detalles específicos de la solicitud.

Inicio / Mis Solicitudes

Solicitudes Borrador		Solicitudes Enviadas		Solicitudes Aprobadas		Solicitudes Rechazadas	
Folio	Fecha Creación	Fecha Enviada	Carátula	Tipo Solicitud			Acciones
74	09-11-2023	09-11-2023	Abdad Abad / Danilo Cornejo	Arbitraje Nacional			
61	18-10-2023	18-10-2023	Danilo Cornejo / Danilo Cornejo	Mediación			
34	27-09-2023	27-09-2023	Daniel Cornejo / Daniel Cornejo	Arbitraje Nacional			
27	23-09-2023	23-09-2023	Danilo Cornejo / Danilo Cornejo	Arbitraje Emergencia			
22	20-09-2023	20-09-2023	Desde / Solicitado SA	Arbitraje Nacional			
16	20-09-2023	22-09-2023	Empresa de prueba SA Y Otros / Ticketa SpA	Arbitraje Emergencia			
14	20-09-2023	20-09-2023	franco ignacio perez / Diana Pino	Arbitraje Emergencia			
13	20-09-2023	20-09-2023	franco ignacio perez / franco ignacio perez	Arbitraje Emergencia			
12	20-09-2023	20-09-2023	franco ignacio perez / franco ignacio perez	Arbitraje Emergencia			
11	19-09-2023	20-09-2023	Diana Pino / franco ignacio perez	Arbitraje Emergencia			

« Anterior 1 2 Siguiente »

1. Si desea filtrar el listado de solicitudes, ingrese la fecha de creación "Desde" y "Hasta". Haga clic en el botón "Buscar". El sistema filtrará los registros según los datos ingresados.
2. Si deseas descargar Documentos y Adjuntos, elija visualmente el registro de la solicitud del listado. Haga clic en el ícono  **"Adjuntos de la Solicitud"**, el sistema abrirá un cuadro modal con las opciones correspondientes para descargar documentos, adjuntos y el comprobante de pago asociado.



**Revisión Solicitudes Aprobadas:** La pestaña **"Solicitudes Aprobadas"** muestra un listado de todas las solicitudes aprobadas por el CAM Santiago, detallando información como el número de **"Rol de Causa"** y los detalles específicos de ella.

Rol Causa	Fecha Creación	Fecha Enviada	Carátula	Tipo Solicitud	Acciones
A-496-2023	13-11-2023	13-11-2023	Danilo Cornejo / Danilo Cornejo	Arbitraje Nacional	
M-325-2023	06-11-2023	06-11-2023	Empresa Solicitante / Empresa Solicitado	Mediación	
M-323-2023	18-10-2023	18-10-2023	Danilo Cornejo / Danilo Cornejo	Mediación	
M-324-2023	17-10-2023	18-10-2023	Francisca Molina / Francisca Molina	Mediación	
M-319-2023	13-10-2023	13-10-2023	Francisca Molina / Mariana Fernandez	Mediación	
M-318-2023	12-10-2023	12-10-2023	Francisca Molina / Francisca Molina	Mediación	
M-322-2023	02-10-2023	02-10-2023	Francisca Molina / Francisca Molina	Mediación	
A-482-2023	28-09-2023	28-09-2023	Danilo Cornejo / Danilo Cornejo	Arbitraje Nacional	
A-483-2023	27-09-2023	27-09-2023	Daniel Cornejo / Daniel Cornejo	Arbitraje Emergencia	

### Revisión Solicitudes Rechazadas:

La pestaña **"Solicitudes Rechazadas"** presenta un listado de todas las solicitudes que no han sido admitidas a tramitación por el Centro, detallando información como la "Fecha Rechazo", "Motivo Rechazo" y los detalles específicos de la solicitud.

Inicio / Mis Solicitudes

Solicitudes Borradas			Solicitudes Enviadas			Solicitudes Aprobadas			Solicitudes Rechazadas		
Folio	Fecha Creación	Fecha Rechazada	Carátula	Tipo Solicitud	Motivo Rechazo	Editar					
19	20-09-2023	17-10-2023	Dian Fuenbe / franco ignacio perez	Mediación							

◀ Anterior 1 Siguiente ▶

Si quieres visualizar el motivo de rechazo, elija visualmente el registro de la solicitud rechazada en la lista. Haga clic en el ícono  "Motivo Rechazo". El sistema abrirá un cuadro modal que mostrará el motivo específico por el cual la solicitud fue rechazada.

**Ante cualquier duda o asistencia requerida puede contactarnos en [camsantiago@ccs.cl](mailto:camsantiago@ccs.cl), [maponte@ccs.cl](mailto:maponte@ccs.cl) o al teléfono +56 22 360 7015.**