



# **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 (*) <div>Chile</div>	RUT Participante (*) <div></div>	Tipo Participante (*) <div>Seleccione Tipo Participante</div>	Tipo de persona (*) <div> <div>Natural</div> <div>Jurídica</div> </div>
Nombres (*) <div></div>	Primer Apellido (*) <div></div>	Segundo Apellido <div></div>	Email <div></div>
Email Alternativo <div></div>	Teléfono <div></div>	País <div>Chile</div>	Región <div>Seleccione Región</div>
Comuna <div>Seleccione Comuna</div>	Calle/Avenida/Passaje <div></div>	Número <div></div>	Número Depto/Oficina <div></div>
Otros Datos <div></div>			

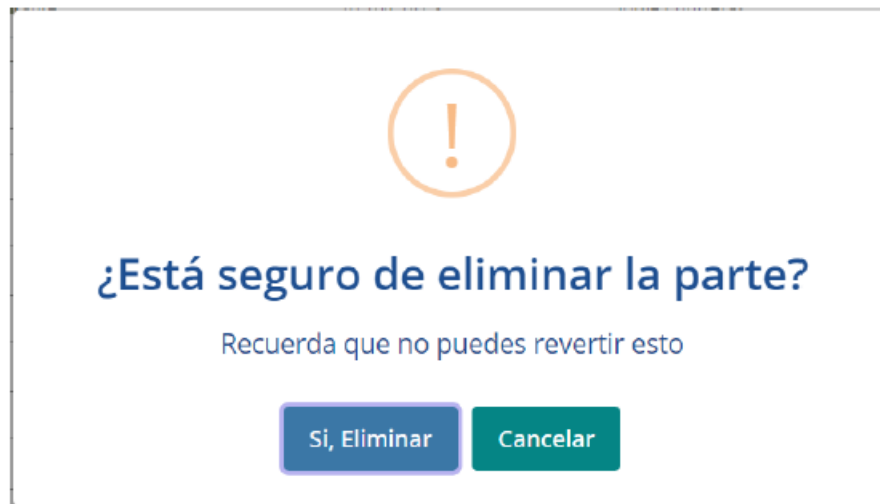
+ Agregar Participante

Guardar

Siguiente >

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 desees **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 (\*) ☐ Si ☒ No    Tipo de árbitro     Segunda instancia (\*)

### 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 (\*) ☐ Si ☒ No    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 (\*) ☐ Si ☒ No

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)  

Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

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

**Mandato Judicial**

Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

**Otros documentos**

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

**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

< Anterior
Guardar
Siguiente >

**Otros documentos**

Arrastre archivo de escrito o busque en su computador

Otros documentos.pdf

Documento Extra.pdf

Reservado

Reservado

\*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	
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 / A4 A4	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		 	


**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.

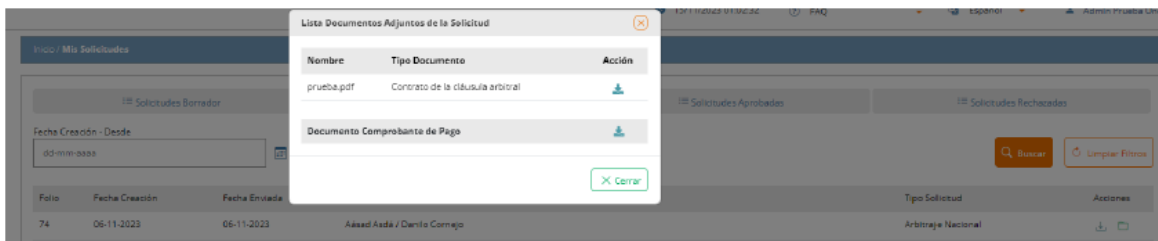
**Eliminar Solicitud:** Si desea eliminar alguna solicitud, elija el registro del listado, haga clic en el icono  . El sistema eliminará la solicitud del sistema.

## 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
Fecha Creación - Desde		Hasta				
dd-mm-aaaa		dd-mm-aaaa				
				 Buscar		
				 Limpiar Filtros		
Folio	Fecha Creación	Fecha Enviada	Carátula	Tipo Solicitud		Acciones
74	06-11-2023	06-11-2023	Asaad Asad / 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		 

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.

Inicio / Mis Solicitudes					
Solicitudes Borrador		Solicitudes Enviadas		<b>Solicitudes Aprobadas</b>	
Fecha Creación - Desde		Hasta			
dd-mm-aaaa		dd-mm-aaaa		<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar Filtros"/>	
Rol Causa	Fecha Creación	Fecha Enviada	Cerátula	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 Solicitada	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 Borrador

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 Puelba / 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.**