

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 44.262

Martes 30 de Septiembre de 2025

Página 1 de 4

Normas Generales

CVE 2705400

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

División de Administración Interna y Abastecimiento

ESTABLECE ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL CENTRO DE ADMISIBILIDAD Y
ATENCIÓN CIUDADANA DE LA CONTRALORÍA GENERAL

(Resolución)

Núm. 1.842 exenta.- Santiago, 23 de septiembre de 2025.

Vistos:

Lo dispuesto en los artículos 98 y 99 de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República; en la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la resolución N° 36, de 2024, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y la resolución exenta N° 222, de 2025, que Crea el Centro de Admisibilidad y Atención Ciudadana y Delega Facultades para Firmar "por orden del Contralor General".

Considerando:

- Que, mediante resolución exenta N° 222, de 2025, de este origen, se creó el Centro de Admisibilidad y Atención Ciudadana -CAAC- de esta Contraloría General, con la finalidad de centralizar y coordinar las labores relacionadas con las solicitudes formuladas por la ciudadanía y la gestión documental, de manera de optimizar la distribución de las presentaciones y velar por la uniformidad de criterios.
- Que, atendida la necesidad de mejorar los procesos internos que permiten articular las funciones de admisibilidad con la atención directa de solicitudes, se ha estimado necesario reformular la organización de dicho Centro, así como la denominación de alguna de sus dependencias.
- Que, como consecuencia de lo anterior, es necesario establecer la nueva estructura del Centro de Admisibilidad y Atención Ciudadana, conforme a lo que a continuación se indica.

Resuelvo:

Artículo 1°. El CAAC estará a cargo de una jefatura a la que le corresponderá la dirección, organización, coordinación y control del trabajo de las unidades que integran el Centro, debiendo velar por el logro de los objetivos y el efectivo cumplimiento de las tareas respectivas.

La jefatura del CAAC asesorará e informará oportuna y permanentemente a el/la Contralor/a General y a el/la Subcontralor/a General, de aquellas situaciones de relevancia que detecte, dentro del ámbito de su competencia y desempeñará las demás funciones que dichas jefaturas superiores le encomienden.

CVE 2705400

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

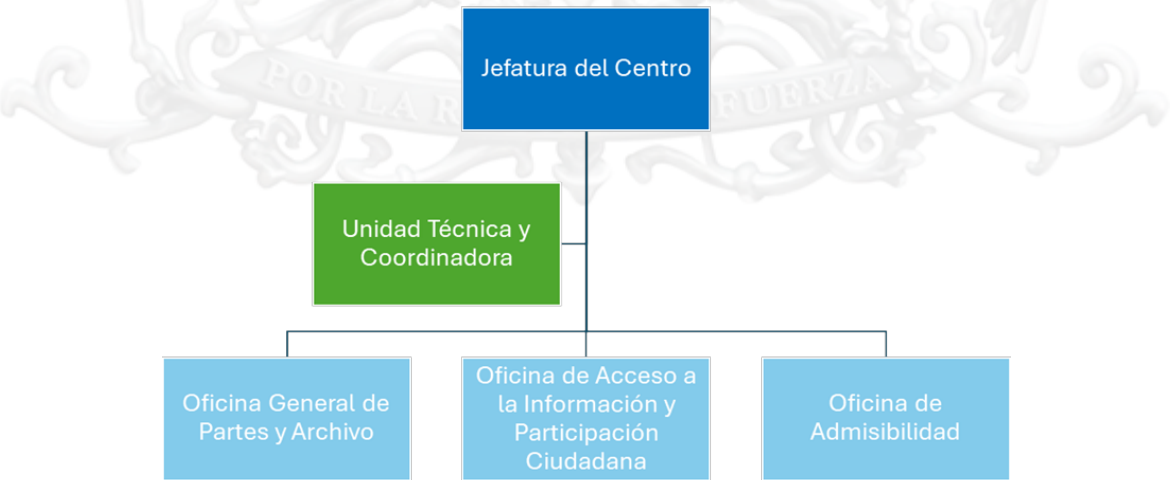
Además, la aludida jefatura del CAAC será responsable de desempeñar, especialmente, las siguientes funciones:

- a) Proponer a el/la Contralor/a General lineamientos e instrucciones sobre el procedimiento de admisibilidad de las presentaciones, propendiendo a la necesaria uniformidad de acciones y criterios;
- b) Sugerir a el/la Contralor/a General la modificación de la distribución territorial y funcional en consideración a los indicadores de carga de trabajo institucional de las distintas unidades, con el objeto de propender a una tramitación más expedita de las presentaciones formuladas, asignándolos a otras unidades con mayor disponibilidad en coordinación con el Centro de Datos e Inteligencia Artificial (CDIA) de la Contraloría General;
- c) Proponer al Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC) de la Contraloría General los lineamientos necesarios para la administración del portal creado para tramitar la admisibilidad de las presentaciones, así como de toda otra herramienta informática o medio electrónico que sea incorporado con posterioridad;
- d) Informar de manera permanente a el/la Contralor/a General en lo relativo al cumplimiento de la ley N° 20.285, que regula el acceso a la información pública, y de la ley N° 20.730, que regula el lobby;
- e) Velar por el adecuado funcionamiento del Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil de la Contraloría General, establecido por resolución exenta N° 1.251, de 2 de marzo de 2015, de este origen;
- f) Disponer la redistribución interna de las personas funcionarias que laboran en las oficinas que componen el Centro, asignándolas a otros equipos, informando de ello a el/la Contralor/a General; y,
- g) Encargar tareas o productos específicos a una oficina diversa de aquella originalmente responsable, o a una o más personas funcionarias, para atender situaciones urgentes y excepcionales, informado de ello a el/la Contralor/a General.

Artículo 2°. El CAAC reunirá bajo su dirección a las siguientes unidades:

- a) Unidad Técnica y Coordinadora.
- b) Oficina General de Partes y Archivo.
- c) Oficina de Acceso a la Información y Participación Ciudadana.
- d) Oficina de Admisibilidad.

El organigrama del Centro de Admisibilidad y Atención Ciudadana será el siguiente:



Artículo 3°. **Unidad Técnica y Coordinadora.** Dependiente directamente del Jefe del Centro de Admisibilidad y Atención Ciudadana, se encargará de liderar los proyectos de mejora del Centro, manteniendo una coordinación permanente entre las distintas dependencias de la Contraloría General y las oficinas que conforman el CAAC.

Para el cumplimiento de su objetivo, la Unidad Técnica y Coordinadora, tendrá las siguientes funciones:

- a) Encargarse del cumplimiento de los indicadores de gestión y proyectos institucionales del CAAC;
- b) Prestar apoyo técnico a las oficinas del CAAC en la elaboración de lineamientos, en materias propias de su cobertura;
- c) Informar periódicamente a la jefatura del CAAC sobre oportunidades de mejora en los procedimientos internos, como asimismo, sobre riesgos detectados en las oficinas que conforman el Centro, con el fin de implementar mejoras, o efectuar coordinaciones con otras dependencias de Contraloría General, y
- d) Efectuar cualquier otra labor que le encomiende la jefatura del CAAC.

Artículo 4°. Oficina General de Partes y Archivo. Se encargará de recibir, anotar y repartir entre las distintas oficinas de la Contraloría toda la documentación, actos administrativos y correspondencia que ingresen a la entidad; recibir de el/la Contralor/a General, Subcontralor/a General y de las distintas divisiones y otras dependencias institucionales, los actos administrativos, correspondencia y demás documentos tramitados por ellos, y despacharlos a sus respectivos destinatarios, como también de archivarlos cuando corresponda, de acuerdo con la normativa aplicable para estos efectos.

Lo establecido en este artículo deberá cumplirse tanto respecto de la documentación en soporte papel como a través de la tramitación en línea o por medios electrónicos, correspondiéndole la administración y gestión de la plataforma denominada "ventanilla única".

Asimismo, esta oficina se encargará de la atención inicial a los usuarios de manera presencial, referida a la entrega de información general sobre el estado de trámite de sus documentos y orientaciones para efectuar presentaciones ante esta Contraloría General.

De igual manera, deberá informar periódicamente a la Unidad Técnica y Coordinadora acerca de los riesgos u omisiones de control detectados en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 5°. Oficina de Acceso a la Información y Participación Ciudadana (OAI). Se encargará de velar por el cumplimiento de las leyes N°s. 20.285 y 20.730, y coordinar la gestión del Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil de la Contraloría General.

Para el cumplimiento de su objetivo, la OAI tendrá las siguientes funciones:

- a) Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar que esta Contraloría General dé un adecuado, oportuno y estricto cumplimiento a las leyes N°s. 20.285 y 20.730;
- b) Coordinar con las distintas reparticiones de esta Contraloría General la implementación de las actividades administrativas tendientes a garantizar el acceso a la información que la institución genera o resguarda;
- c) Preparar los informes que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines o que la jefatura del CAAC o el/la Contralor/a General requieran;
- d) Efectuar labores de coordinación con el Consejo para la Transparencia y con los demás órganos de la Administración del Estado en las materias que regulan las leyes mencionadas;
- e) Entregar orientación jurídica a los usuarios de forma clara, oportuna y uniforme, gestionando los canales de atención telefónica y virtual, manteniendo registro de la atención proporcionada;
- f) Asumir las funciones de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil de la Contraloría General, establecido por resolución exenta N° 1.251, de 2 de marzo de 2015, de este origen, y proporcionar los medios para el adecuado funcionamiento de dicho órgano;
- g) Informar de manera permanente a la jefatura del CAAC lo relativo al cumplimiento de los objetivos que por el presente acto administrativo se detallan;
- h) Efectuar cualquier otra labor que le encomiende la jefatura del CAAC relacionada con sus funciones;
- i) Informar periódicamente a la Unidad Técnica y Coordinadora acerca de los riesgos u omisiones de control detectados en el ejercicio de sus funciones; y

j) Solicitar a las divisiones, centros, contralorías regionales, departamentos, unidades y funcionarios de esta Contraloría General, los datos, informes, documentos y cualquier otro antecedente que estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines, debiendo aquellos prestar a la OAI la colaboración oportuna y necesaria que ésta le requiera para la adecuada observancia de las leyes N°s. 20.285 y 20.730.

Artículo 6°. Oficina de Admisibilidad (OdA). Estará compuesta por tres secciones denominadas: i) Sección de Reclamos, ii) Sección de Denuncias y iii) Sección de Apoyo Jurídico.

Las referidas secciones i), ii) y iii) se encargarán de realizar el estudio de admisibilidad de todos los reclamos, denuncias y solicitudes de pronunciamientos jurídicos, según corresponda, que ingresen a esta Contraloría General, verificando el cumplimiento de los requisitos básicos para su ingreso y tramitación por parte de las distintas dependencias, conforme a los criterios establecidos por el ordenamiento jurídico y por esta Entidad Fiscalizadora.

Además, la Sección de Apoyo Jurídico prestará asesoría y orientación jurídica en las materias que se requiera, por parte de las otras secciones de la OdA.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la OdA tendrá las siguientes funciones:

- a) Analizar la admisibilidad de las presentaciones ingresadas a esta Contraloría General y pronunciarse al respecto mediante resolución exenta;
- b) Distribuir oportunamente las presentaciones declaradas admisibles a las divisiones, centros, contralorías regionales, departamentos y unidades competentes;
- c) Informar periódicamente a la Unidad Técnica y Coordinadora acerca de los riesgos u omisiones de control detectados en el ejercicio de sus funciones; y
- d) Mantener una debida coordinación y comunicación expedita entre las secciones.

Artículo 7°. La presente resolución entrará en vigor a contar del 1 de octubre de 2025.

Artículo 8°. Incorpórese en la sección en línea de actos administrativos emitidos por la Contraloría General, en cumplimiento de la ley N° 20.285.

Artículo 9°. Déjese sin efecto todas las disposiciones contenidas en otras resoluciones exentas, que sean contrarias a lo establecido en el presente acto administrativo.

Anótese y publíquese.- Dorothy Pérez Gutiérrez, Contralora General de la República.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Daniela Andreu Campos, Jefa División de Administración Interna y Abastecimiento.